



ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย
ในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา
**Stress and Social Support Effect on Burnout of Municipality
Employees in Songkhla Province**

จิตกาญจนา ชาญศิลป์
Jitkanjana Chansin

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Public Administration
Prince of Songkla University**

2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย
 ในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

ผู้เขียน นางสาวจิตกาญจนา ชาญศิลป์

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	คณะกรรมการสอบ
..... (รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)ประธานกรรมการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิวัช แก้วจำนงค์)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมกรรมการ (รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)
..... (ดร. คณน ไตรจันทร์)กรรมการ (ดร. คณน ไตรจันทร์)
กรรมการ (ดร.สมพร คุณวิชิต)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
 เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....
 (รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ

(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ

(ดร. คณน ไตรจันทร์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ลงชื่อ

(นางสาวจิตกาญจนา ชาญศิลป์)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ

(นางสาวจิตกาญจนา ชาญศิลป์)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางสาวจิตกาตญา ชาญศิลป์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน รวมถึงศึกษาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลมีความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพและข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งสองด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าจากการทำงานและด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน รวมถึงการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งสองด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมไม่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

Thesis Title	Stress and Social Support Effect on Burnout of Municipality Employees in Songkhla Province
Author	Miss Jitkanjana Chansin
Major Program	Public Administration
Academic Year	2014

ABSTRACT

The objectives of the study on stress and social support resulting in burnout of municipal employees in Songkhla Province were to determine levels of stress, social support, and burnout, to investigate relationships between stress and burnout, and to explore interrelations between stress and social support resulting in burnout. The subjects were 330 municipal employees in Songkhla Province, and the data collecting instrument was a questionnaire. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mathematic mean, standard deviation, and multiple regression analysis was also performed.

The study found that the overall levels of stress, social support, and burnout was at a moderate level. Stress in physical and psychological job demands had significant positive relationships with burnout in two aspects: exhaustion and disengagement while social support in cognitive was found to have significant negative relationships with the two aspects of burnout. In addition, social support was not found to be a moderator between stress and burnout.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(5)
ABSTRACT.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญ.....	(8)
รายการตาราง.....	(10)
รายการภาพประกอบ.....	(12)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	5
สมมติฐาน.....	6
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	38
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดการสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	50
ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลและเทศบาลในจังหวัดสงขลา.....	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67
3 วิธีดำเนินการวิจัย	79
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	79

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
แบบแผนการวิจัย.....	85
เครื่องมือในการวิจัย.....	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	90
การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้.....	91
4 ผลการวิจัย.....	92
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	92
ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย.....	93
ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษา.....	96
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาล.....	108
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	118
สรุปผลการวิจัย.....	118
การอภิปรายผล.....	121
ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	134
บรรณานุกรม.....	137
ภาคผนวก.....	147
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและตารางแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ที่มีต่อแบบสอบถาม.....	148
ข ค่าความเชื่อมั่น.....	157
ค เครื่องมือแบบสอบถาม.....	161
ประวัติผู้เขียน.....	171

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลนครหาดใหญ่.....	80
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลนครสงขลา.....	81
3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองบ้านพรุ.....	81
4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองคอหงส์.....	81
5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร.....	82
6 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง.....	82
7 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองคลองแห.....	82
8 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองควนลัง.....	83
9 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งตำเสา.....	83
10 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองปาดังเบซาร์.....	83
11 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองม่วงงาม.....	84
12 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองสะเดา.....	84
13 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองสิงหนคร.....	84
14 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดความเครียดในการทำงาน.....	86
15 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม.....	87
16 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	88
17 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	94
18 ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติ.....	96
19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา.....	97
20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา.....	98
21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา.....	99

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดของพนักงานเทศบาล ในจังหวัดสงขลาแบบรวมรายด้าน.....	100
23	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา.....	101
24	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา.....	102
25	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา.....	104
26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนทางสังคม ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาแบบรวมรายด้าน.....	105
27	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความอ่อนล้าจากการทำงาน ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา.....	106
28	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความไม่เกี่ยวข้องในงาน ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา.....	107
29	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาแบบรวมรายด้าน.....	108
30	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) ระหว่างตัวแปร ของกลุ่มตัวอย่าง.....	109
31	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้า จากการทำงาน.....	110
32	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายด้าน ความไม่เกี่ยวข้องในงาน.....	114

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แบบจำลองความเครียดของคาราสค (demand-control model).....	23
2 ปัจจัยความเครียดที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	51
3 กรอบแนวคิดความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่าย ในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา.....	78

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่นับว่าสำคัญที่สุดต่อองค์กร ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในองค์กรแต่ก็ไม่สามารถนำมาทดแทนทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างสิ้นเชิง ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ก็ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กร ปัจจุบันทุกองค์กรจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การนำกลยุทธ์การสรรหาคนดีมีความสามารถเข้ามาสู่องค์กร รู้จักใช้ประโยชน์จากบุคคล ตลอดจนการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม และรักษาบุคคลให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด อันนำมาเพื่อองค์กรสามารถที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ชาติ ไตรจันทร์, 2555) ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนต่างก็ต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ในปัจจุบันปัญหาการทำงานของทรัพยากรมนุษย์มีมากขึ้น อาจเนื่องมาจากหลาย ๆ ปัจจัยทั้งจากตนเอง บุคคลรอบข้าง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รวมถึงการได้รับมอบหมายภาระงานที่หนักมากจนเกินไป ซึ่งภาระงานนี้ คือ สิ่งที่พนักงานต้องทำเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร โดยนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งหากพนักงานต้องเผชิญกับภาวะเหล่านี้เป็นเวลานานหรือเป็นประจำทุกวัน ก็อาจส่งผลให้พนักงานมีอาการอ่อนล้าทั้งกายและใจ รู้สึกหมดเรี่ยวแรง มีความอดทนต่องานที่รับผิดชอบต่ำลง ไม่อยากทำงาน จนถึงขั้นขาดพลังในการดำเนินชีวิต (ชัยยุทธ กลีบบัว และพรพรรณ พิ สุทธิวรรณ, 2552) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกอ่อนล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น และงานที่ตนได้รับผิดชอบ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ขาดความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตน ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายจึงมีความซับซ้อนทั้งปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ สถานภาพ สมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่ควรจะเกิดขึ้น เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายเมื่อเกิดขึ้นแล้วในระยะแรกจะส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกอ่อนล้าในการทำงาน (Exhaustion) ทั้งทางด้านอารมณ์ และด้านร่างกาย ยังส่งผลต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานไม่อยากเกี่ยวข้องกับงาน (Disengagement) การถอยห่างตัวเองออกจาก

การทำงาน จากเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน เช่น ไม่มีความสนใจในการทำงาน ไม่รู้สึกถึงคุณค่าของงาน และรู้สึกว่างานไม่มีความท้าทาย ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และส่งผลให้คุณภาพของงานลดลงด้วย (Demerouti and Bakker, 2008)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความเหนื่อยหน่ายหากเกิดขึ้นกับกลุ่มบุคคลใด ย่อมส่งผลก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อบุคคลและองค์กร ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนและจากหลายสาเหตุ เช่น ภาวะกดดันทั้งจากตนเองหรือคนรอบข้าง และสาเหตุที่สำคัญที่เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ ความเครียด หรือกล่าวอีกนัย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เป็นผลที่เกิดขึ้นตามมาจากความเครียดเป็นระยะเวลาานต่อบุคคลที่ไม่สามารถจัดการความเครียดเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้กลายเป็นความเครียดเรื้อรัง (Maslach, 1986 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554)

ความเครียด เป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม บุคคลจำเป็นต้องมีการปรับตัวหรือพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สามารถรักษาภาวะสมดุลของตนไว้ (วิระ ไชยศรีสุข, 2539) ความเครียดเป็นสิ่งที่สามารถพบได้บ่อยในชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงานของมนุษย์ โดยส่วนใหญ่ใช้เวลาครึ่งหนึ่งของชีวิตในการทำงาน ทำให้มีโอกาสเกิดความเครียดจากการทำงานได้ ซึ่งความเครียดจากการทำงานอาจส่งผลต่อความผิดปกติของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ พฤติกรรม ประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิต นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อตัวเองแล้ว ภาวะความเครียดยังส่งผลกระทบต่อบุคคลรอบข้างอีกด้วย ซึ่งสาเหตุของความเครียดอาจเกิดได้จากหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยภายในตนเอง ผู้ร่วมงาน สถานที่ทำงาน หรือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในสังคม ความเครียดในการทำงานเกิดขึ้นจากหลายปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น การเรียกร้องจากการทำงานที่อยู่ในระดับสูง ทั้งจากปริมาณของงานที่มีมากเกินไป หรือภาระงานที่ต้องปฏิบัติ และการควบคุมอำนาจตัดสินใจในงาน หรือระดับความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน (Karasek, 1985 อ้างถึงในพิชญา พรหมทองสุข และนวลตา อากาศค์พะกุล, 2548) และอาจเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ เช่น จำนวนพนักงานไม่เหมาะสมกับปริมาณงานในองค์กรที่เพิ่มขึ้น การมอบหมายงานจากหัวหน้าไม่มีความชัดเจน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ทำงานไม่เหมาะสม เป็นต้น (รัศมี ลักษณะวรรณพร, 2545) อาจมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เพราะบทบาทของแต่ละอาชีพมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในรูปแบบไหนหรือกับบุคคลประเภทใด ล้วนแต่เป็นอาชีพที่มีความกดดันสูงจึงส่งผลให้เกิดภาวะความเครียดใน

การทำงานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มพนักงานข้าราชการที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในสถานที่ราชการตามท้องถิ่น ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ต่าง ๆ

จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น มีจำนวนประชากรทั้งหมด 1,389,890 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 480,215 ครัวเรือน และมีพื้นที่ทั้งหมด 7,393,889 ตารางกิโลเมตร หรือ 4,621,180 ไร่ มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 27 ของประเทศ และใหญ่เป็นอันดับ 3 ของภาคใต้ (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสงขลา, 2556) จากข้อมูลประชากรเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลพื้นที่ ถือว่าจังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น เมื่อเทียบกับพื้นที่ที่มีอยู่ ดังนั้น พนักงานหรือการให้บริการของเทศบาลในจังหวัดสงขลาจึงมีภารกิจในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก การดำเนินงานของเทศบาลจึงส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่นไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ซึ่งผลกระทบจะเป็นไปในด้านบวกหรือด้านลบ ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานในองค์กร ได้แก่ พนักงานเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กัตัญญ แก้วหานาม, 2547) ดังนั้นพนักงานเทศบาลทุกตำแหน่งหน้าที่จึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรให้ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัญหาที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาล อาจเกิดปัญหาขึ้นได้จากหลายปัจจัย ข้อมูลการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ประจำปีงบประมาณ 2554 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน และความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการดำเนินงาน การบริการ และการบริหารจัดการของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ พนักงานให้บริการอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงการดำเนินงานภายในแบ่งออกเป็นหลายสำนัก มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและดำเนินงานที่มีความซับซ้อน จึงส่งผลกระทบต่อประชาชนมีความพึงพอใจการทำงาน of พนักงานเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง จากข้อมูลดังกล่าวการให้บริการของพนักงานเทศบาลอย่างไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ อาจเนื่องด้วยมาจากหลายสาเหตุ เช่น ความเครียดที่อาจเกิดขึ้นจากแรงกดดันในการให้บริการประชาชนจำนวนมากที่

เข้ามาใช้บริการของเทศบาลในแต่ละวัน ซึ่งประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอาจมีหลายรูปแบบทั้งในแบบที่เข้าใจการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐว่ามีกระบวนการขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนและมีหลายขั้นตอนในการดำเนินงาน และอีกรูปแบบหนึ่งคือประชาชนที่ไม่เข้าใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ อาจจะมีการโวยวาย หรือว่ากล่าวเจ้าหน้าที่ถึงการดำเนินงานที่ล่าช้า และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ฉะนั้นเจ้าหน้าที่เทศบาลจึงต้องรับแรงกดดันมหาศาลจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุก ๆ วัน รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากตนเองและภายในองค์กรที่อาจส่งผลให้เกิดความเครียด เช่น 1) การติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เกิดความล่าช้าและอาจจะมี ความคลาดเคลื่อนของข้อมูล 2) การให้บริการประชาชนล่าช้า อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลต้องผ่านหลายขั้นตอน 3) พนักงานมีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญไม่มากพอ ต่อการให้คำปรึกษาประชาชนในเรื่องเฉพาะด้าน 4) การตัดสินใจ ตามหลักราชการแล้ว พนักงานทั่วไปไม่มีสิทธิในการตัดสินใจ เนื่องจากการตัดสินใจหลัก ขึ้นอยู่กับหัวหน้างานเท่านั้น 5) รูปแบบการทำงานที่ซ้ำซากจำเจการปฏิบัติงานเดิม ๆ เป็นต้น (ทัศนีย์ ประธาน, 2554) ปัญหาข้างต้นอาจจะเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานเทศบาลเกิดความเครียด และเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เมื่อพนักงานเกิดภาวะความเครียด และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนจะต่ำลง ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของทางเทศบาล เนื่องจากการดำรงชีวิตของประชาชนในแต่ละวันจำเป็นต้องอาศัยการจัดการโดยพนักงานเทศบาล หรือเข้ามาดำเนินการเฉพาะที่เทศบาลเท่านั้น เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย การย้ายที่อยู่ ทำบัตรประชาชน ชำระค่าภาษีอากร เป็นต้น ดังนั้นการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใด ก็จะส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น (กตัญญู แก้วหานาม, 2547)

ปัจจัยตัวหนึ่งที่ช่วยป้องกันหรือลดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ คือ การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านสติปัญญา และด้านทรัพยากรทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงมีการปรับตัวที่ดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีกำลังร่างกายและแรงใจในการทำงานในแต่ละวันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สุวภา สังข์ทอง, 2554) การสนับสนุนทางสังคมอาจจะมองว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลและเครือข่ายทางสังคม บุคคลจะใช้กระบวนการทางสังคมเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถทำให้ตนบรรลุเป้าหมาย อาจจะช่วยลดหรือจัดการสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานคือความเครียด เช่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น การที่มีผู้อื่นมาช่วยเหลือแก้ไขปัญหาก็จะช่วยให้หมดไป จะช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีผู้ให้การช่วยเหลือ อาจช่วยให้การประเมินสถานการณ์ที่มากลุมไป ในทางที่ดีขึ้น เป็นการส่งเสริมให้บุคคลรับรู้ถึงศักยภาพของตนว่า

สามารถจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ รู้ว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้มากขึ้นและช่วยให้พยายามที่จะค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้รู้สึกเป็นทุกข์ลดลง (Sarason, 1988 อ้างถึงในวรวิทย์ ปวนสุรินทร์, 2541) สำหรับผู้ที่ทำงานหากได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับที่เหมาะสม จะช่วยลดความเครียดในการทำงาน และช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งความตั้งใจในการลาออกจากงานซึ่งเป็นผลมาจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นการสนับสนุนทางสังคมอาจจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เข้ามามีอิทธิพล อาจจะลดทอนหรือเพิ่มน้ำหนักให้กับความสัมพันธ์ระหว่างเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดและความเหนื่อยหน่ายของพนักงานเทศบาล โดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ เป็นเรื่องสำคัญและน่าสนใจ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาว่าเป็นอย่างไร และมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ รวมถึงศึกษาความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมว่าส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือไม่ ผลการศึกษาที่ได้เอานำมาเป็นข้อมูลให้เทศบาลในจังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาหรือเป็นแนวทางเพื่อแก้ไขและพัฒนาการบริหารจัดการในเรื่องของระบบการให้บริการและพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา
4. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

สมมติฐาน

1. พนักงานเทศบาลมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานเทศบาลได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง
3. พนักงานเทศบาลมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
4. ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
5. การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
6. ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมมีปฏิสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้สารสนเทศเกี่ยวกับระดับความเครียด ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมของเจ้าหน้าที่เทศบาล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรภายในเทศบาลของจังหวัดสงขลา
2. ได้รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมของเจ้าหน้าที่เทศบาล โดยสามารถนำรูปแบบไปเป็นข้อมูลในการพิจารณา เพื่อปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานภายในเทศบาลให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ หรือเทศบาลสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ ไปปรับปรุงการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กร พัฒนาการจัดการองค์กร ลดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีคุณภาพในการทำงานมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากร คือ

พนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้าง เป็นพนักงานในส่วนงานต่าง ๆ ของเทศบาล โดยศึกษาเฉพาะฝ่ายให้บริการประชาชน โดยตรงทั้งหมด 5 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักปลัด สำนักงานช่าง กองสวัสดิการสังคม สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และสำนักงานคลัง ดังนี้

1. เทศบาลนครหาดใหญ่ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 223 คน
2. เทศบาลนครสงขลา พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 187 คน
3. เทศบาลเมืองบ้านพรุ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 174 คน
4. เทศบาลเมืองคอหงส์ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 378 คน
5. เทศบาลเมืองกำแพงเพชร พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 48 คน
6. เทศบาลเมืองเขารูปช้าง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 57 คน
7. เทศบาลเมืองคลองแห พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 172 คน
8. เทศบาลเมืองควนลัง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 68 คน
9. เทศบาลเมืองทุ่งตำเสา พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 76 คน
10. เทศบาลเมืองปาดังเบซาร์ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 58 คน
11. เทศบาลเมืองม่วงงาม พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 116 คน
12. เทศบาลเมืองสะเดา พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 126 คน
13. เทศบาลเมืองสิงหนคร พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	รวม 190 คน

รวมจำนวนประชากรทั้ง 5 ฝ่ายของเทศบาลนครและเทศบาลเมืองในจังหวัด

สงขลา ทั้งหมด 1,873 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา มีตัวแปรหลัก 3 ตัวแปร ได้แก่

1. ความเครียดในการทำงาน ศึกษาจากแนวคิดของคาราเสก (Karasek, 1985 อ้างถึงในพิชญา พรศทองสุขและนวลตา อากาศค์พะกุล, 2548) โดยศึกษาการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจและข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

2. การสนับสนุนทางสังคมศึกษาจากแนวคิดของจาคอปสัน (Jacobson, 1986 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554) โดยศึกษาการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา และการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร

3. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานศึกษาจากแนวคิดของเดอเมอร์โรติ และเบคเกอร์ (Demerouti and Bakker, 2008) โดยศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 2 ด้านคือความรู้สึก่อนล้ำจากการทำงาน และความไม่เกี่ยวข้องในงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ไว้ คือ เทศบาลนครและเทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลา รวมทั้งหมด 13 เทศบาล

ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเก็บแบบสอบถามจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้าง ซึ่งเป็นพนักงานของเทศบาลในจังหวัดสงขลา โดยได้กำหนดขอบเขตระยะเวลาศึกษาตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2557 – 1 กุมภาพันธ์ 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง เป็นกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล เป็นการแสดงออกของร่างกายที่มีต่อสิ่งแวดล้อมที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่ มีปฏิกิริยาตอบสนองสิ่งที่มาคุกคามทั้งต่อร่างกายและจิตใจ ซึ่งการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่มากระตุ้นจะแสดงออกทางพฤติกรรมทั้งที่สามารถสังเกตได้และสังเกตไม่ได้ เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีทั้งผลดีและผลเสียต่อจิตใจ สุขภาพ การปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต

2. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากสังคมหรือเครือข่ายทางสังคม เช่น ครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลรอบข้าง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านสิ่งของ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านแรงงาน หรือการให้คำปรึกษาแนะนำ ซึ่งบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมนี้ จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีกำลังใจและสามารถบรรลุเป้าหมายที่เขาต้องการได้ นั่นคือ บุคคลนั้นสามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ หรือสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงสามารถรับมือกับงานที่ได้รับมอบหมายของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง เป็นกลุ่มอาการความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทั้งทางร่างกาย และจิตใจ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถ ล้วนเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเกิดความเครียดเรื้อรังในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ โดยที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ จึงเกิดภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานขึ้น

4. เทศบาลในจังหวัดสงขลา หมายถึง เทศบาลนครและเทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลา รวมทั้งหมด 13 เทศบาล ประกอบด้วย เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลนครสงขลา เทศบาลเมืองบ้านพรุ เทศบาลเมืองคอหงส์ เทศบาลเมืองกำแพงเพชร เทศบาลเมืองเขารูปช้าง เทศบาลเมืองคลองแห เทศบาลเมืองควนลัง เทศบาลเมืองทุ่งตำเสา เทศบาลเมืองปาดังเบซาร์ เทศบาลเมืองม่วงงาม เทศบาลเมืองสะเดา และเทศบาลเมืองสิงหนคร

5. เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงานเทศบาล หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไปของเทศบาลนครและเทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลา

6. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหรือเทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลา

7. องค์กร หมายถึง เทศบาลนครและเทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลา

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การสนับสนุนทางสังคม

และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลและเทศบาลในจังหวัดสงขลา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียด

โรเบิร์ต (Robert, 1978 อ้างถึงในรัชมี ลักษณะวรรณพร, 2545) กล่าวว่าความเครียดหมายถึง กลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล คับข้องใจ โกรธ แต่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือมีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ

โรบินสัน (Robbins, 2001 อ้างถึงในปวีตรา ลาภละมูล, 2557) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียด คือ ผลของความกดดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเองได้ การที่บุคคลต้องเผชิญกับการสูญเสียสิ่งที่ปรารถนาหรือสิ่งที่หวัง บุคคลสูญเสียโอกาสในการกระทำบางสิ่งบางอย่าง และบุคคลที่คิดว่าสิ่งที่สูญเสียนั้น คือสิ่งที่มีความสำคัญต่อตนเอง

มัวร์เฮด และกริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 1998 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การตอบสนองสิ่งที่มากระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ การ

ตอบสนองจะเป็นไปในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นหากบุคคลนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการ และไม่สามารถปรับสภาพร่างกายและจิตใจได้

บุญวดี เพชรรัตน์ (2532) กล่าวว่าถึงความเครียดว่า เป็นกระบวนการที่เกิดจากการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นทั้งภายนอกและภายในบุคคล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม สิ่งกระตุ้นที่เป็นสาเหตุของความเครียดนั้น อาจจะเป็นสิ่งกระตุ้นในทางบวกหรือลบก็ได้ ความเครียดจะก่อให้เกิดความไม่สุขสบายต่อบุคคล เมื่อสิ่งกระตุ้นนั้นเกิดขึ้นซ้ำ ๆ หรือบุคคลให้ความสำคัญกับสิ่งกระตุ้นนั้น

อรุณ รัชธรรม (2532) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้เจาจงต่อสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้น การเกิดความเครียดจึงเป็นสภาวะการปรับสภาพของร่างกายและจิตใจ

วรรณนา ลีลาอัมพรสิน (2541) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะขาดสมดุลของร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกาย เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งที่มาคุกคามร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวให้สามารถรักษาภาวะสมดุลของร่างกายได้ เมื่อบุคคลมีความเครียดจะปรากฏอาการทางร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ มือสั่น และอาการทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด นุนเฉียว เป็นต้น

จากความหมายข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยสรุปความหมายของความเครียดได้ว่าเป็นกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล เป็นการแสดงออกของร่างกายที่มีต่อสิ่งแวดล้อมที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่ มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งต่อร่างกายและจิตใจ ซึ่งการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่มากกระตุ้นจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมทั้งที่สามารถสังเกตได้และสังเกตไม่ได้ เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีทั้งผลดีและผลเสียต่อจิตใจ สุขภาพ การปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต

สาเหตุของความเครียด

วอลเลซ (Wallace, 2530 อ้างถึงใน ปรารธนา เล็กสมบูรณ์, 2554) ได้จำแนกปัจจัยหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อบุคคลไว้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล (Exogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เช่น

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น สภาพอากาศที่ร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างที่จ้าหรือมืดเกินไป สภาพอากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่น

หรือมีควันพิษ นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สังกมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น สภาพสังกมและการมีความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง อาจเป็นสิ่งที่ช่วยลดหรือก่อให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกัน เช่น ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง และโต้เถียงกันเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในครอบครัว การอิจฉาริษยากัน เป็นต้นเหตุของใจไม่สงบก่อให้เกิดความเครียดทางด้านจิตใจ สภาพความเป็นอยู่ที่แออัดก็สามารถก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ อันเป็นต้นเหตุแห่งความเครียดได้ เช่น การทะเลาะวิวาท การแก่งแย่งกัน เป็นต้น นอกจากนี้การขาดเพื่อน การต้องอยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยว ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.3 สภาวะการณ์และเหตุการณ์อื่น ๆ สภาพเหตุการณ์ที่เลวร้ายแล้วเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดีเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว การปรับตัวจะเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นมาได้ ดังนั้น จึงแยกสภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.3.1 สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เป็นสภาวะการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวและเกิดการเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์เหล่านี้ ได้แก่ การแต่งงาน การตั้งครุภัก การคลอดบุตร การจบการศึกษา การเข้าทำงานใหม่ การเลื่อนตำแหน่งและการไปศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น

1.3.2 สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความรังทิดใจ เศร้า และสะเทือนใจ เหตุการณ์เหล่านี้ ได้แก่ การหย่าร้าง สมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วย สามีหรือภรรยาเสียชีวิต การไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน สภาพเศรษฐกิจที่ทรุดลงและการเกษียณอายุ เป็นต้น

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากภายในตัวบุคคล (Endogenous Stressor) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง โดยมีปัจจัยหลายอย่างในตัวบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียดปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1 โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีรวิทยา โครงสร้างของร่างกาย เป็นส่วนที่ได้รับถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ บางคนได้รับในส่วนที่ดีของบิดามารดาทำให้มีโครงสร้างร่างกายสมบูรณ์และมีสุขภาพดี บางคนได้รับในส่วนด้อยทำให้ร่างกายเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่น้อยทำให้มีความสามารถในการแก้ปัญหาไม่ดี ทนต่อสภาวะความเครียดได้น้อย ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.2 ระดับพัฒนาการ สภาพร่างกายที่มีการเจริญเติบโตและพัฒนาการไม่ปกติทำให้เกิดโรคได้ง่าย เช่นเดียวกับสภาพจิตใจที่มีพัฒนาการไม่ดีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้ง่าย

ทั้งนี้เนื่องจากความไม่สมดุลกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลอื่นกับความสามารถของบุคคลในการสนองตอบความคาดหวังนั้น ๆ ระดับพัฒนาการของจิตใจ อารมณ์ มีผลต่อการรับรู้ และแปลเหตุการณ์โดยระดับพัฒนาการที่ไม่ดีทำให้มีการรับรู้ แปลเหตุการณ์ และก่อให้เกิดความเครียดตามมาได้อีก

2.3 การรับรู้ และแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์ กลัว โกรธ เกลียด กังวล หรือตื่นเต้น ถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายถูกกระตุ้น และมีการสนองตอบต่อเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะบุคคลรับรู้ต่อเหตุการณ์ไม่เหมือนกันและมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน เพราะบุคคลสองคนมีความต้องการพื้นฐานที่ต่างกัน มีประสบการณ์ชีวิตที่ไม่เหมือนกัน มีความคาดหวัง ทัศนคติ และการมองโลกที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นการรับรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลสนองตอบต่อเหตุการณ์ไปในทางที่ดีหรือในทางที่ไม่ดี

กิติกร มีทรัพย์ (2532) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่ามีด้วยกัน 3 สาเหตุ คือ

1. สาเหตุทางชีวภาพ หรือสาเหตุทางด้านร่างกาย เช่น การเจ็บป่วยต่าง ๆ โดยเฉพาะการเจ็บป่วยเรื้อรังที่ต้องรับการรักษาเป็นเวลานาน การเจ็บป่วยด้วยโรคร้าย การเปลี่ยนวัย เป็นต้น
2. สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ ความกลัว ความขัดแย้ง อึดอัดคับข้องใจ หรือความไม่สมหวังต่าง ๆ อันทำให้รู้สึกสูญเสีย หรือรู้สึกว่าไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เป็นต้น
3. สาเหตุทางสังคมหรือสาเหตุจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของชีวิต หรือความกดดันจากภายนอกที่จู่โจมเข้ามาอย่างคาดไม่ถึงโดยทันทีทันใดจนปรับตัวไม่ทัน เช่น การสูญเสียคนรัก การถูกให้ออกจากงาน ปัญหาเรื่องเศรษฐกิจ ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและสภาพแวดล้อมที่แออัดยัดเยียด มลภาวะหรือสิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษต่าง ๆ

โรบบิ้น (Robbins, 2000 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) ได้อธิบายโครงสร้างของความเครียดไว้ว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่
 - 1.1 ความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจ มีผลต่อโครงสร้างขององค์กร ภาวะเศรษฐกิจหดตัวมีผลให้พนักงานวิตกกังวลเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในอาชีพ
 - 1.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง ปัจจัยนี้ไม่มีผลกระทบให้เกิดความเครียดในกลุ่มประเทศแถบอเมริกาที่มีการเมืองมั่นคง แต่สำหรับบางประเทศที่มีนโยบายทางการเมืองไม่แน่นอน ปัจจัยนี้จะมีผลต่อการเกิดความเครียด

1.3 การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี สามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น หากองค์กรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ทดแทนแรงงานเพิ่มขึ้น พนักงานบางส่วนจะถูกปลด พนักงานที่เหลืออยู่จะเกิดความเครียดเพราะจะต้องพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยี นอกจากนี้ พนักงานอาจเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพ หากพนักงานไม่สามารถพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยีได้

2. ปัจจัยทางด้านองค์กร (Organizational Factors) สาเหตุของความเครียดที่มาจากปัจจัยด้านองค์กรประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

2.1 งาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งประกอบไปด้วย ตัวเนื้องาน เงื่อนไขการทำงาน รูปแบบในการวางสายการผลิต การทำงานในห้องที่แคบเกินไป ประกอบด้วยผู้คนจำนวนมาก หรือในที่ที่แสงสว่างมากหรือน้อยเกินไป ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียดได้

2.2 บทบาทในงานที่ทำงาน ความขัดแย้งในบทบาทมีผลให้ความพึงพอใจลดลง บทบาทที่มากเกินไปเกิดจากพนักงานทุ่มเทเวลาในการทำงานมากกว่าเวลาที่องค์กรกำหนดไว้ ส่วนบทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่พนักงานไม่ได้รับคำอธิบายหรือเกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ต้องกระทำ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงาน ทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลง จะส่งผลให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการสังคมที่มีความสัมพันธ์สูง

2.4 โครงสร้างขององค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างที่ประกอบด้วยระดับชั้นหลายระดับจะเกิดปัญหาในเรื่องของการตัดสินใจ เพราะไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.5 หัวหน้างาน บุคลิกลักษณะของหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนที่จะบอกให้บุคคลอื่นทราบว่า องค์กรมีรูปแบบในการบริหารงานอย่างไร เช่น หัวหน้าบางคนที่มีบุคลิกลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจทำให้กลัว ชอบกดดันลูกน้อง ลักษณะงานดังกล่าวบ่งบอกว่าหัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะชอบใช้อำนาจเช่นกัน

2.6 ช่วงชีวิตขององค์กร องค์กรดำเนินไปตามวัฏจักร ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเจริญเติบโต สู่ภาวะมั่นคง และสุดท้ายอยู่ในช่วงภาวะตกต่ำ ในแต่ละช่วงขององค์กรปัญหาที่พบและความกดดันที่พนักงานได้รับจะแตกต่างกัน ในช่วงที่เริ่มก่อตั้งกับช่วงภาวะตกต่ำจะเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูง

3. ปัจจัยของแต่ละบุคคล (Individual Factors) นอกเหนือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียด ได้แก่

3.1 ปัญหาครอบครัว ผลการสำรวจในหลาย ๆ ประเทศ แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่ไม่สามารถจัดการกับความสัมพันธ์ภายในครอบครัวทั้งในเรื่องของปัญหาชีวิตคู่ ปัญหาเรื่องบุตร เป็นสิ่งที่สร้างความเครียดให้เกิดขึ้นได้ แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นหลีกเลี่ยงปัญหาจากที่บ้านมาถึงที่ทำงานก็ไม่สามารถละทิ้งโดยไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3.2 ปัญหาฐานะทางเศรษฐกิจ เกิดขึ้นกับบุคคลที่ใช้จ่ายเกินรายได้ จะทำให้เกิดความเครียดแก่พนักงาน และผลที่ตามมาคือการละความสนใจจากงานที่ทำคิดหาทางเพิ่มรายได้

3.3 บุคลิกภาพ จากผลการศึกษาใน 3 องค์กร พบว่า อาการเครียดพบในบุคคลที่มีอาชีพเดียวกันมีความแตกต่างกัน การค้นพบดังกล่าวทำให้นักวิจัยสรุปความเห็นว่าคุณภาพชีวิตที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล นั่นคือ บุคลิกภาพ

นอกจากนี้ สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก มีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว คาดหมายได้ยากและส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของเราทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ เทคโนโลยี กฎหมาย การเมือง กระแสโลกาภิวัตน์ และปัญหาสังคมในเรื่องต่าง ๆ

2. ปัจจัยในระดับองค์กร แบ่งได้ 2 ด้าน ได้แก่ เรื่องงานและบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 ปัจจัยในเรื่องงาน (Job) สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานไม่ชัดเจน ภาระงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน สภาพหรือเงื่อนไขของการทำงานมีความกดดันมากเกินไปไม่สามารถควบคุมการทำงานภายใต้ขอบเขตหน้าที่ของตนเอง การเปลี่ยนแปลงในงานหรือเทคโนโลยีของงาน โอกาสก้าวหน้าในสายงานมีจำกัดและงานไม่มีความมั่นคง

2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role) หลาย ๆ องค์กรไม่มีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจนเป็นทางการจึงทำให้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน คลุมเครือ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสม ปัญหาด้านผู้นำ สถานการณ์ปัญหาขององค์กรและปัญหาอื่น ๆ เช่น สภาพทางกายภาพในการทำงานที่ไม่ดี

3. ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลิกภาพ และลักษณะบุคคลที่มีปัญหาทางด้านจิตใจ การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความแตกต่างทางด้านเพศ ปัญหาส่วนบุคคล ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางการเงิน เป็นต้น

ความเครียดของบุคคลอาจเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ ปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเมือง ปัญหาสังคม เป็นต้น ปัจจัยจากการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทในที่ทำงานไม่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ปัจจัยจากภายในตนเอง เช่น ร่างกาย การรับรู้ สภาวะจิตใจ และพัฒนาการของตน ปัญหาครอบครัว เป็นต้น อย่างไรก็ตามบุคคลทุกคนล้วนแล้วแต่ต้องเผชิญกับสภาวะความเครียด ส่วนสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น ขึ้นอยู่กับจิตใจของแต่ละบุคคลว่าสามารถรับมือกับปัญหา หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวเองได้มากน้อยเพียงใด

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานมีลักษณะคล้ายคลึงกับความเครียดทั่วไป แต่ความเครียดในการทำงานจะมีลักษณะที่เฉพาะดังที่นักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้

คาราเสก (Karasek, 1985 อ้างถึงในอิสรระพงษ์ จันทร์ทอง, 2555) ได้ให้ความหมายความเครียดในการทำงานไว้ว่า เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากการทำงาน (Demand) และความสามารถ (Ability) ของบุคคลที่มีต่องาน นอกจากนี้คาราเสก ยังกล่าวว่า ข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมต่ำ จะทำให้เกิดความบีบเค้นในงาน (Job Strain) ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ

อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์ (2542) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานไว้ว่า คือ สภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณ บทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นในทางบวกและทางลบ

ศิริมาศ อเต็นต้า (2542) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลและไม่เหมาะสมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น

ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความเครียดในการทำงานได้ว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกเครียดของบุคคลที่มีปัจจัยต่าง ๆ มาจากการทำงาน จากความหมายของความเครียดจากการทำงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีทั้งความหมายในลักษณะของสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าและลักษณะของการตอบสนอง การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ความหมายของความเครียดจากการทำงานในลักษณะของสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้า ตามแนวคิดของคาราเสก (Karasek, 1985 อ้างถึงในอิสรระพงษ์ จันทร์ทอง, 2555) ดังนั้น ความเครียดจากการทำงานหมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าจากการทำงานที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างระดับของปัจจัย 3 ประการ คือ การ

ควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน (Job Control or Decision Latitude) ชื่อเรียกร่องจากงานด้านจิตใจและชื่อเรียกร่องจากงานด้านกายภาพ (Job Demand)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

อัล โทเนน (Altonen, 2000 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียด โดยได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงมากเกินไปหรือน้อยเกินไป แสงสว่างที่ไม่เพียงพอในงานที่ควรใช้ความละเอียดทำให้เกิดการปวดสายตาเนื่องจากต้องเพ่งมากเกินไป เสียงที่ดังมากเกินไปทำให้การได้ยิน การส่งสารขาดประสิทธิภาพทำให้ขาดสมาธิรวมไปถึงหูตึงได้ อากาศเย็นหรือร้อนเกินไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเสียสมาธิ สมาธิสั้น อารมณ์แปรปรวน เป็นต้น

1.2 ปริมาณงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ที่รับชอบ ได้แก่ งานหนัก (Work Overload) การทำงานหนักส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไปกว่าความสามารถหรืองานที่ถูกกดดันด้วยเวลา งานต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้า และในระหว่างการทำงานมีการขัดจังหวะทำให้การทำงานขาดตอนงานก็จะไม่เสร็จทันเวลา รวมถึงงานที่ยากเกินความสามารถ ทักษะ หรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ การตัดสินใจในระดับสูง งานน้อย (Work Under load) การที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ตัวเองได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น หากพนักงาน พบว่า ตนเองมีงานทำน้อยกว่าคนอื่น จะรู้สึกว่าตนเองไม่มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ และเกิดความรู้สึกเบื่อ เพราะงานซ้ำซากจำเจ

1.4 ระยะเวลาในการทำงาน ได้แก่ งานเป็นกะ เช่น การทำงานที่หมุนเวียนตามตารางการทำงานที่องค์กรกำหนด มีผลทำให้เกิดความดันระดับน้ำตาลในเลือดสูง สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง ซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลต่อเวลาหลับนอน การพักผ่อนไม่เป็นตารางเวลาที่แน่นอน ตลอดจนมีผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคมอีกด้วย รวมถึงชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานส่งผลเสียต่อสุขภาพโดยตรง เนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

1.5 ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูง โดยเฉพาะพนักงานในระดับผู้จัดการที่ต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการวางแผนต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงการรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา

1.6 การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การนำเอาระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในที่ทำงาน เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีผลต่อสภาพจิตใจ ร่างกาย และพฤติกรรมประจำวันของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน สภาพที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้ มีผลทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียด

2. บทบาทภายในองค์กร (Role in the Organization) หมายถึง ความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ความเครียดของบุคคลจะน้อยลงหากบทบาทของบุคคลถูกกำหนดไว้ชัดเจน แบ่งได้ 2 ลักษณะ ได้แก่ บทบาทที่ไม่ชัดเจน คือ การที่พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของตนเอง ไม่มีการชี้แจงที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทที่ไม่ชัดเจนส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ และบทบาทที่ขัดแย้งเกิดจากความไม่สอดคล้องกันของความต้องการความคิดเห็น ค่านิยมของสังคมและครอบครัว เช่น การทำงานที่ไม่ต้องการจะทำ ซึ่งนำไปสู่การเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะป็นหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน

3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เป็นความสัมพันธ์ที่ระหว่างพนักงานในองค์กร คือ สิ่งที่ถูกองค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ที่พบในองค์กร ได้แก่

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) การที่หัวหน้าเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพ ไว้วางใจ ในทางตรงกันข้ามหากหัวหน้าไม่เอาใจใส่ลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องรู้สึกว่าหัวหน้าใช้อำนาจในปกครองและถูกเอาเปรียบ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หัวหน้าที่ให้ ความสนใจงานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์เป็นการเสียเวลา ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความเครียดในการทำงานสูง เพราะต้องกระทำสิ่งต่าง ๆ ในการทำงานด้วยตนเองโดยไม่มีผู้ให้ความช่วยเหลือ หัวหน้าที่ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงควรให้ความสนใจกับลูกน้อง เนื่องจากภาระงานต่าง ๆ นั้น ตนเองไม่ได้เป็นผู้ลงมือทำแต่เป็นเพียงผู้ควบคุมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำตามเป้าหมายที่วางไว้

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขัน ทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน หากเกิดการ แข่งขันภายในสูงมีผลให้เกิดความเครียดสูง และเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กรได้

4. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ (Career Development) บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำว่าต้องมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการอิสระในการทำงาน ต้องการโอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ไม่สามารถดำเนินไปตามที่ต้องการ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหากรวดเร็วเกินไป ซ้ำเกินไป งานไม่มีความมั่นคงแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร (Organization Structure and Climate) โครงสร้างการบริหารงานที่มีการกำหนดแน่นอนตายตัว ไม่มีการยืดหยุ่น ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปัญหาการเมืองในองค์กร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น นโยบายการปลดพนักงาน การเกษียณอายุก่อนกำหนด สามารถสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้ทั้งสิ้น

6. ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน (Home-Work Interface) การทุ่มเทเวลาให้กับงานทำให้มีเวลากับครอบครัวน้อยลง หรือการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวทำให้มีเวลาให้กับงานลดลง การจัดสรรเวลาที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดความเครียดสูง โดยเฉพาะคู่สมรสที่มีบุตรเล็กต้องดูแล

รวมถึงแนวคิดของคาราสเกกที่นำเครื่องมือ Job Content Questionnaire (JCQ) มาใช้วัดความเครียดจากการทำงานเนื่องจากได้รับความเชื่อถือ มีใช้กันแพร่หลายในหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา จีน สวีเดน ไต้หวัน ญี่ปุ่นและไทย เป็นต้น ซึ่ง JCQ มีต้นแบบมาจาก The U.S. Quality of Employment Surveys (QES) เริ่มใช้ในปี 1979 โดยคาราสเกกได้มีการเพิ่มข้อความ และในปี 1995 มีการปรับปรุงให้ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น ซึ่ง JCQ ได้พัฒนาเป็นฉบับภาษาไทยและให้เข้ากับการทำงานของคนไทยโดยพิชญา พรรคทองสุขและนวลตา อากาศัพพะกุล (2548) มีข้อความทั้งหมด 45 ข้อ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน ข้อเรียกร้องจากการทำงานด้านจิตใจ การเรียกร้องจากงานทางกายภาพ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การสนับสนุนทางสังคม และอันตรายในที่ทำงาน รายละเอียดดังนี้ (คำหล้า ภูมิภินิ, 2556)

1. การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงาน (Job Control or Decision Latitude) หมายถึง ระดับความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน เป็นอำนาจในการควบคุมพฤติกรรมการทำงานของตัวเองถือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความเครียดจากการทำงาน ตลอดจนความพึงพอใจในงาน (ทงศักดิ์ อึ้งรัตนสุข และ คณะ, 2544) จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานแบ่ง ออกเป็น 3 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1.1 การควบคุมงานหรือควบคุมการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน (Task or Instrument Control) เป็นการควบคุมงานด้วยตนเองที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะในการทำงาน (Skill Utilization) รวมทั้งการพัฒนาทักษะและขีดความสามารถในงาน มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และความต้องการสร้างสรรค์งานของตนเอง (Requires Creativity)

1.2 การมีอิสระที่จะกำหนดวิธีการทำงานหรือเลือกใช้แหล่งประโยชน์ที่เอื้อต่อผลสำเร็จของงาน (Resource or Conceptual Control) ซึ่งเกี่ยวข้องกับบริบทของงานโดยตรง เช่น มีอิสระในการควบคุมวิธีการทำงาน (Work Method Autonomy) สามารถใช้ทักษะและความชำนาญในการทำงานด้วยตนเอง ตลอดจนสามารถกำหนดตารางการทำงานได้ (Work Scheduling Autonomy)

1.3 การควบคุมการตัดสินใจ (Decision Control) เป็นบทบาทการควบคุมงานของบุคคลภายใต้การควบคุมขององค์กรโดยตรง (Organization Control) ประกอบด้วย

1.3.1 บทบาทในองค์กร (Role in Organization) ที่ก่อให้เกิดความเครียด (Role Stressors) ประกอบด้วย บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) ซึ่งมักเกิดจากขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) ซึ่งเกิดจากงานที่ไม่ต้องการกระทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และบทบาทที่หนักเกินไป (Role Overload) ซึ่งอาจเกิดจากการทำงานที่เกินความรับผิดชอบ ต้องทำงานทดแทนผู้อื่นหรือต้องทำงานมากเกินไปในเวลาอันจำกัด

1.3.2 โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climate) องค์กรใด ๆ ที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างมีอิสระ (Decision Freedom) จำกัดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการทำงาน ขาดประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาที่ดี ขาดการชื่นชมยกย่องผลงานของพนักงานและการเข้มงวดเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงาน สิ่งเหล่านี้อาจก่อให้เกิด ความเครียดแก่พนักงานได้

การควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความเครียดในการทำงาน เป็นความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีของคาราสค ซึ่งได้กระตุ้นให้นักวิจัยทั้งหลายทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการควบคุมและผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง สถาบันอาชีวอนามัยและความปลอดภัยแห่งสหรัฐอเมริกา (NIOSH) ได้รวบรวมและวิเคราะห์ผลการศึกษาดังกล่าวทั่วโลกเพื่อหาข้อสรุป และพบว่า ถึงแม้จะมีข้อโต้แย้งอยู่บ้างเกี่ยวกับนัยสำคัญของความสัมพันธ์ดังกล่าว แต่สามารถสรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีการควบคุมต่ำจะเจ็บป่วยมากกว่าผู้ที่มีการควบคุมหรืออำนาจการตัดสินใจในงานสูง การทำงานผู้

ที่ทำงานขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและไม่สามารถใช้ทักษะในการทำงานได้ อย่างเต็มที่จะส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดความเครียดได้

2. ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (Psychological Job Demand) หมายถึง ระดับของข้อเรียกร้องจากสภาวะงาน ประกอบด้วย ข้อเรียกร้องด้านปริมาณงาน (Workload) ซึ่งหมายถึงภาระงานที่ต้องปฏิบัติ (Job Description) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work Underload) และปริมาณงานมากเกินไป (Work Overload) ปริมาณงานที่น้อยเกินไปหมายถึงลักษณะงานที่ไม่ทำให้เกิดความกระตือรือร้น งานซ้ำซากจำเจทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ส่วนปริมาณงานมากเกินไป หมายถึง ปริมาณงานมีมากจนไม่สามารถทำเสร็จภายในเวลาที่กำหนด หรือหมายถึงงานที่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติจะทำได้ นอกจากนี้ยังมีข้อเรียกร้องด้านสติปัญญาซึ่งหมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ข้อเรียกร้องด้านความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของตนเองและผู้อื่น

3. ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (Physical Job Demand) หมายถึง ภาระความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ผู้ประกอบอาชีพที่มีภาระความรับผิดชอบต่องานที่จะทำแตกต่างกัน เช่น จำนวนชั่วโมงการทำงาน การรับภาระมากเกินไปทั้งปริมาณและคุณภาพ ต้องเสียสละเวลามากเกินไป เป็นต้น ความแตกต่างแต่ละบุคคล ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านความคิด ทำทาง ความรู้ความสามารถ การตัดสินใจ ความอดทน ระดับความ วิตกกังวล ซึ่งจะมีผลต่อการเกิดความเครียดแตกต่างกัน และปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน สภาพขององค์กรที่ปฏิบัติงานมีนโยบายระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรกำหนดมาตรฐานไว้สูง หรือต่ำเกินไป โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน การบริหารงานและหน้าที่แต่ละฝ่ายที่ไม่ชัดเจน ซ้ำซ้อน ก่อให้เกิดความขัดแย้งต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชา บรรยากาศทางสังคมในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ไม่เหมาะสม ความมั่นคงในงาน สิ่งเหล่านี้อาจทำให้ผู้ประกอบอาชีพขาดความเชื่อมั่นต่อชีวิต และการปฏิบัติงานของตนเอง

4. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security) หมายถึง ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพอย่างต่อเนื่อง หรือการเลื่อนตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือน และมนุษย์สัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีความ

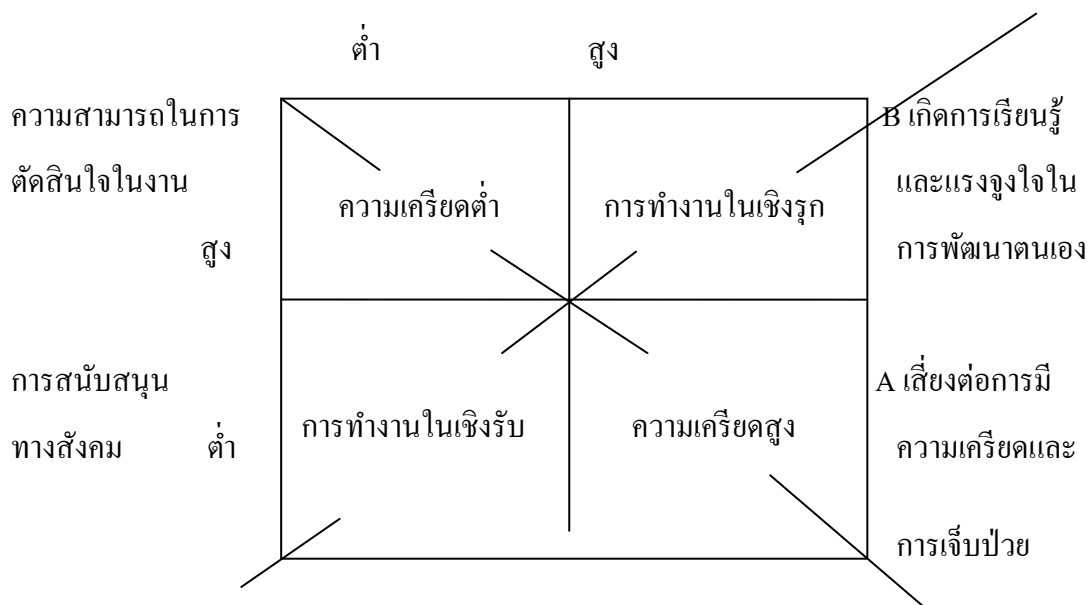
ต้องการที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา เช่น ทุนการศึกษา การศึกษาคุณานต่างประเทศ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เช่น อุปกรณ์ป้องกัน อุบัติเหตุในการทำงาน การประกันชีวิต เงินชดเชย เงินทดแทน การรักษาพยาบาลและความต้องการทางสังคม (Social needs) เมื่อมีความสำเร็จในหน้าที่การงานแล้ว มนุษย์เราย่อมต้องการนันทนาการ งานรื่นเริง เพื่อเป็นการผ่อนคลายไม่ให้เกิดความเครียดที่มาจากการทำงานของหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ตรงกันข้ามความมั่นคง ความในหน้าที่การงานหากไม่มีความมั่นคงหรือความก้าวหน้า หรือการให้ความดีความชอบ หรือการเปลี่ยนตำแหน่งอย่างไม่คาดหวัง สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

5. การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สำหรับผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกันโดยตรงและอาจจะเป็นผู้ที่สร้างปัญหาให้กับผู้ทำงานได้มาก เพราะเป็นผู้วางนโยบายและรูปแบบในการทำงาน นอกจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาแล้วความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานก็มีความสำคัญต่อผู้ทำงานเช่นเดียวกัน เพราะความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ทำงานจะทำให้การทำงานมีความสุข ส่งผลให้ผู้ทำงานอยากทำงานไม่คิดลาออก

6. อันตรายในที่ทำงาน (Hazard at Work) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมกับร่างกาย (Ergonomics Problem) เช่น การทำงานในสถานที่คับแคบยังเป็นอีกสิ่งที่เป็นอันตรายด้านกายภาพอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อผู้ทำงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุหากไม่มีการป้องกันที่ดี หรือไม่ได้รับฝึกอบรมในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ผลที่ตามมาอาจทำให้แรงงานมีความกังวลต่อการทำงาน ซึ่งหมายถึงงานที่ตนต้องรับผิดชอบทำให้งานออกมาไม่สมบูรณ์เป็นสาเหตุทำให้กังวลและเกิดความเครียด

โดยความเครียดจากการทำงานเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันจากความต้องการของลักษณะงานสูง (Psychological Job Demand) แต่มีความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงานต่ำ (Control or Decision Latitude) และการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ต่ำและงานที่มีความเครียดน้อยที่สุด คือ งานที่มีความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงาน และการสนับสนุนทางสังคมสูง จากแนวคิดดังกล่าว การาสกได้สร้างแบบจำลองความเครียดในงาน ดังนี้

ข้อเรียกร้องจากการทำงาน



ภาพประกอบ 1 แบบจำลองความเครียดของคาราเสก (Demand-Control Model)

(ที่มา : Demand-Control Model [DCM]; Karasek, 1985 อ้างถึงในอิสระพงศ์ จันทร์ทอง, 2555)

จากแบบจำลองนี้ แสดงให้เห็นถึงความไม่สมดุลระหว่างความต้องการของลักษณะงานกับความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงานและการสนับสนุนทางสังคม อันเป็นสาเหตุของความเครียดและความเจ็บป่วยทางกาย ซึ่งได้แสดงความเครียดไว้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ความเครียดสูง คือ สภาวะไม่สมดุลที่ความต้องการของลักษณะงานสูง แต่ความสามารถในการควบคุมหรือตอบสนองต่อความต้องการของลักษณะงาน และการสนับสนุนทางสังคมต่ำ
2. ความเครียดต่ำ คือ สภาวะไม่สมดุลที่ความต้องการของลักษณะงานต่ำ แต่ความสามารถในการควบคุมหรือตอบสนองต่อความต้องการของลักษณะงาน และการสนับสนุนทางสังคมสูง

จึงกล่าวได้ว่าหากพนักงานมีความเครียดสูง จะเป็นตัวทำนายถึงระดับผลผลิต ความภาคภูมิใจในตนเอง ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความคับใจ การขาดงาน ความพึงพอใจในงาน การเพิ่มขึ้นของระดับความดันโลหิตและการเจ็บป่วยทางกายอื่น ๆ ซึ่งได้มีการศึกษาทั้งในเพศหญิงและเพศชาย

แบบจำลองของคาราเสค นอกจากจะแสดงถึงระดับความเครียดในงานแล้ว เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการของงานกับความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงานยังแสดงให้เห็นถึงรูปแบบการทำงานอีกด้วย กล่าวคือ 1) รูปแบบการทำงานในเชิงรุก เมื่อมีความต้องการของงานสูง และพนักงานมีความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงานสูง คาราเสค พบว่า รูปแบบนี้มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานจะนำความกดดันในการทำงานมาเป็นสิ่งที่ท้าทาย แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทันทีและมีประสิทธิภาพในการทำงานจะใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เกิดการแข่งขัน การมีส่วนร่วมและความรู้สึกถึงความสำเร็จจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น หรือเกิดการเรียนรู้ในเชิงรุกและมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา 2) รูปแบบการทำงานในเชิงรับ เมื่อมีความต้องการของลักษณะงานต่ำและพนักงานมีความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจในงานต่ำ จะทำให้พนักงานเกิดความเฉื่อยชา ท้อแท้ งานมีการพัฒนาหรือสร้างสรรค์ต่ำ เกิดภาวะจำยอมโดยไม่คิดแก้ไขอะไร เสี่ยงต่อการมีความเครียดและเกิดโรคภัยไข้เจ็บ (อิสระพงศ์ จันทร์ทอง, 2555)

ความเครียดในการทำงานเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานจากแนวคิดของ คาราเสคที่พัฒนาเครื่องมือโดย พิชญ์ พรุคทองสุข และนวลตา อาภาศัพท์กุล (2548) เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานของไทยมากขึ้น มีหลายปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และเพื่อความสะดวกกับอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยเลือกศึกษาเพียง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน ข้อเรียกร้องจากการทำงานด้านจิตใจ และการเรียกร้องจากงานทางกายภาพ

ประเภทของความเครียด

ลักษณะ สิริวัฒน์ (2544) กล่าวว่า ความเครียดมีหลายชนิดขึ้นอยู่กับว่าจะจำแนกโดยใช้เกณฑ์ใด และได้แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็น ดังนี้

1. จำแนกตามผลที่เกิดขึ้น แบ่งออกเป็น ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความทุกข์ เช่น ถูกให้ออกจากงาน หรือหย่าร้าง และความเครียดที่ดี (Positive Stress) เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความสุข เช่น ได้รับผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้เข้าพิธีแต่งงานซึ่งอาจทำให้ตื่นเต้นจนนอนไม่หลับและเกิดความเครียดได้

2. จำแนกตามสาเหตุที่เกิด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดจากการมีเวลาไม่เพียงพอในการที่จะทำงานให้สำเร็จ

2.2 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situation Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่ได้รับแรงกดดัน คาดหวัง ซึ่งแรงกดดันหรือการคาดหวังนี้อาจจะเกิดขึ้นจากตนเองหรือสภาพแวดล้อมที่กดดันที่ก็ได้

2.3 ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลกับเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นอาจจะจะเป็นเหตุการณ์ที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ ซึ่งเหตุการณ์นั้น ๆ อาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

2.4 ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ใจที่ต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา

3. จำแนกตามแหล่งที่เกิด แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

3.1 ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย (Physical Stress) เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ การมีโรคประจำตัว การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น จากวัยเด็กเข้าสู่วัยรุ่น การเข้าสู่วัยหมดประจำเดือน เป็นต้น

3.2 ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ (Psychological Stress) เป็นสภาพที่กระทบหรือคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิดของตนเอง โดยเกิดจากการคิดวนเวียนอยู่กับเรื่องเดิมที่ทำให้ทุกข์ใจ หรืออาจเกิดจากการได้รับข้อมูลจากคนอื่นก็ได้ เช่น ได้รับฟังเรื่องสะเทือนใจจากคำบอกเล่าของคนอื่น เป็นต้น

4. จำแนกตามความสามารถในการป้องกันความเครียด แบ่งออกเป็นความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoid Stress) เช่น ไม่ชอบอากาศร้อนในเวลานอนหลับสามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยการติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องนอน กับความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่น ความเครียดจากความเจ็บป่วย ความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

มิลเลอร์ และคณะ (Miller, 1993 อ้างถึงในวรรณษา ลีลาอำพรสิน, 2541) ได้แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากความต้องการหรือความกดดันจากภายนอก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1.1 ความเครียดจากสาเหตุทางกายภาพ เช่น สภาพดิน ฟ้า อากาศ ปกติจะไม่ก่อให้เกิดปัญหา แต่หากเมื่อใดบุคคลต้องมีส่วนเข้าไปจัดการก็จะก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ เช่น เมื่อบุคคลต้องขับเครื่องบินผ่านพายุหนัก เป็นต้น

1.2 ความเครียดจากสาเหตุสภาพสังคมจิตวิทยาของบุคคล เช่น ความคุกคามที่เกิดจากเรื่องส่วนตัว ครอบครัว สังคม งาน การเงิน

2. ความเครียดที่เกิดจากความต้องการหรือความกดดันจากภายในร่างกาย แบ่งออกเป็น ความเครียดที่มาจากร่างกาย เช่น ความหิว ความเจ็บปวด ความเหนื่อยล้า ความต้องการทางเพศ กับความเครียดที่มาจากจิตใจ เช่น เจตคติ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตที่มีผลต่อจิตใจ ผลประโยชน์ เป็นต้น

สรุปได้ว่าความเครียดมีอยู่หลายประเภท ซึ่งสามารถจำแนกได้จากสาเหตุ หรือแหล่งที่มาของความเครียด เช่น ความเครียดที่เกิดจากความทุกข์ ความเครียดที่เกิดจากสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น แรงกดดัน ความตื่นเต้น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงความเครียดที่เกิดจากจิตใจและความเครียดที่เกิดจากร่างกาย เช่น ความเจ็บป่วย ความเหนื่อยล้า เป็นต้น

ระดับของความเครียด

เจนิส (Janis, 1992 อ้างถึงใน วุฑฒิ ศรีรัตนวุฑฒิ, 2540) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและสั้นสุดลงในระยะเวลาอันสั้นอาจนานเพียงวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุหรือเหตุการณ์เพียงเล็กน้อยที่เกิดในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัดขณะไปทำงาน การพลาดเวลานัดหมาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดในระดับนี้อาจอยู่นานเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน รุนแรงกว่าระดับแรก ผลกระทบต่อบุคคลมีมากกว่าระดับแรก เช่น ความเครียดจากภาระงานที่หนัก ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นไม่รุนแรง เป็นต้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะมียุ่ยาวนานเป็นสัปดาห์ เป็นปี เป็นระดับที่มีความรุนแรงมาก อาจเกิดจากสาเหตุเดียวหรือหลายสาเหตุรวมกัน เช่น การสูญเสียบุคคลที่รัก การหย่าร้าง การถูกตัดสินจำคุก หรือการเจ็บป่วยในระยะรุนแรง เป็นต้น

ฉันทนิช อัสวานนท์ (2543) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 5 ระดับ

1. ความเครียดระดับต่ำกว่าปกติ (No Stress) ในทางทฤษฎีถือว่าเป็นไปได้น้อยที่บุคคลจะไม่มี ความเครียด

2. ความเครียดระดับปกติ (Normal Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับปกติ บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดและสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ความเครียดในระดับนี้ถือว่าเป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันเพราะสามารถสร้างความกระตือรือร้นให้กับบุคคล

3. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับเล็กน้อย และเกิดในช่วงเวลาสั้นสั้นสุดในช่วงสั้น ๆ เกิดจากสาเหตุเพียงเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การจราจรติดขัด หรือไม่สามารถส่งงานได้ตามเวลาที่กำหนด

4. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่มีความรุนแรงกว่าชนิดที่สาม อาจเกิดขึ้นหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง

5. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นาน เป็นสัปดาห์ เป็นเดือน เป็นปี เช่น การสูญเสียอวัยวะ การตายของคนใกล้ชิด ความเจ็บป่วยที่รุนแรง

สรุปได้ว่าระดับความเครียดของแต่ละบุคคลมีไม่เท่ากันถึงแม้ว่าจะเป็นความเครียดในเรื่องเดียวกันหรือชนิดเดียวกัน เพราะแต่ละบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางค่านิยม อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในขณะที่เกิดความเครียด

ผลของความเครียด

การที่บุคคลมีความเครียดเกิดขึ้นเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนานและไม่สามารถจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้กลายเป็นความเครียดเรื้อรัง ซึ่งส่งผลเสียต่อบุคคลในหลาย ๆ ด้าน มีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับผลของการเกิดความเครียด ดังนี้

รติกร ลีละยุทธสุนทร (2546) แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1. ผลของความเครียดต่อตัวบุคคลอาจ หมายถึง การแสดงออกทางร่างกายจิตใจ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคล ที่แตกต่างไปจากเดิมโดยมากมักเป็นการแสดงออกที่เป็นผลทางลบต่อร่างกายจิตใจ และพฤติกรรมของตัวบุคคล ซึ่งในแต่ละบุคคลจะแสดงออกแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผลของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลนี้จะมีไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและความแตกต่างด้านอื่น ๆ ของแต่ละบุคคลด้วย

2. ผลของความเครียดต่อองค์กร หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นพนักงานในองค์กรเกิดอาการเจ็บป่วยทางสุขภาพและอาการเจ็บป่วยทางจิตใจ เช่น เบื่อหน่ายงาน วิตกกังวลขาดความตั้งใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในงานลดลง ซึ่งแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น การลาป่วย การขาดงาน หรือการลาออกจากงาน ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น

วิภาพร มาพบสุข (2545) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดที่มีต่อร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1. ปวดศีรษะ โดยเฉพาะปวดศีรษะข้างเดียว เรียกว่า ไมเกรน เกิดจากหลอดเลือดในสมองขยายตัวมากเกินไป
 2. ปวดต้นคอ ปวดหลัง ปวดเมื่อยตามตัว เนื่องจากกล้ามเนื้อเกร็งตัวขณะเกิดความเครียด
 3. ระบบประสาทและต่อมไร้ท่อทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะต่อมหมวกไต ระบบประสาทซิมพาเทติก จะกระตุ้นให้ต่อมหมวกไตส่วนในหลั่งฮอร์โมนแอดรีนาลินและคอร์ติโซลคอร์ติโซลทำให้หลอดเลือดเล็กบีบตัวมีผลทำให้เกิดความดันโลหิตสูง และหลอดเลือดที่มาเลี้ยงหัวใจจะตีบตัน ส่งผลให้กล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือด ทำให้เกิดหัวใจวายได้
 4. เกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบประสาทอัตโนมัติที่ไปควบคุมกระเพาะอาหาร ทำให้เกิดการหลั่งน้ำย่อยออกมามาก น้ำย่อยมีลักษณะเป็นกรดมากจึงกัดกระเพาะและลำไส้เล็กเกิดเป็นแผลได้
 5. เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น มีสิวมมากขึ้น ผมหงอกเร็ว ผมร่วงมากขึ้น เพราะขณะเครียดเลือดมาเลี้ยงหนังศีรษะจะน้อยลง ทำให้เส้นผมที่ศีรษะขาดอาหาร
 6. แก่เร็วและอายุสั้น ความเครียดทำให้สุขภาพโดยทั่วไปของบุคคลเสื่อมลง เพราะอวัยวะในทุกระบบต้องทำงานมากขึ้น และทำงานในลักษณะที่ผิดปกติ
 7. ชีวิตไม่มีความสุข ความเครียดทำให้สุขภาพกายไม่ดี ซึ่งจะมีผลกระทบต่อสุขภาพจิตและการดำเนินชีวิต
 8. ความคิดและสมาธิเสียไป ความเครียดทำให้ความคิดความอ่านลดลงและสมาธิเสียไป เป็นผลทำให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาดและเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ได้
 9. อารมณ์เปลี่ยนแปลง เช่น เกิดความวิตกกังวล หงุดหงิด เศร้า ไม่เป็นมิตร อารมณ์เหล่านี้จะทำให้คนที่อยู่รอบข้างไม่มีความสุขไปด้วย และเข้าสังคมไม่ได้
 10. ดิสุรา และยาเสพติด เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะหาทางออกโดยการดื่มสุราและการใช้ยาเสพติด ผลของสุราและยาเสพติดทำให้เกิดการติดและเป็นการทำลายสุขภาพ
 11. เป็นโรคประสาท หรือโรคจิต บุคคลที่มีความเครียดบ่อย ๆ จะทำให้พฤติกรรมในทุกด้านเปลี่ยนแปลงจนกระทั่งสูญเสียการปรับตัวที่ดี จะทำให้เกิดโรคประสาทและโรคจิตได้
 12. มีปัญหาในการทำงาน เช่น มีการตัดสินใจไม่ดี ลืมง่าย อ่อนไหวต่อคำวิจารณ์ ทำให้เกิดปัญหาการทะเลาะกับเพื่อนร่วมงาน เกิดอุบัติเหตุในขณะที่ทำงาน ผลงานไม่ดี ต่อต้านที่ทำงาน และเกิดความไม่พอใจในงาน หรืออาชีพ เป็นต้น
- ความเครียดหากเกิดขึ้นกับบุคคลโดยอ้อมส่งผลเสียกับบุคคลนั้น ทั้งด้านร่างกายและด้านจิตใจ ผลของความเครียดจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาวะจิตใจของแต่ละบุคคล ถ้าบุคคล

มีสภาวะจิตใจที่เข้มแข็งไม่ย่อท้อต่อปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น ย่อมส่งผลให้ความเครียดที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อตนเองน้อย และมากขึ้นตามลำดับของสภาวะจิตใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

พูนพร ศรีสะอาด (2534) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลในสังคมได้รับความรัก ความผูกพัน ดูแลเอาใจใส่ การเห็นคุณค่า การได้รับการเคารพ การยกย่องจากบุคคลอื่นในสังคม การได้มีส่วนร่วม และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น ด้านข้อมูล ข่าวสาร ด้านคำแนะนำ ด้านการเงิน ด้านแรงงาน ด้านความคิดเห็น และด้านสิ่งของ การสนับสนุนทางสังคมยังมีผลต่อการส่งเสริมสุขภาพ ร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ นอกจากนี้ยังช่วยป้องกันบรรเทาความเครียดในภาวะวิกฤตด้วย การสนับสนุนทางสังคมมีทั้งการให้ และการได้รับรับจากบุคคลในครอบครัว เช่น บิดา มารดา สามีภรรยา พี่น้อง เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน

ภัทรพงศ์ ประกอบผล (2534) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับแรงสนับสนุนจากบุคคลอื่นในเครือข่ายทางสังคม ทั้งการสนับสนุนด้านวัตถุ สิ่งของ บริการ ข้อมูลข่าวสาร การยอมรับ การยกย่อง และการเห็นคุณค่า รวมทั้งการสนับสนุนด้านอารมณ์ ซึ่งแรงสนับสนุนเหล่านี้มีผลทำให้บุคคลสามารถช่วยให้ตนเองบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้ และเป็นขุมพลังที่จะช่วยเหลือให้บุคคลตอบสนองต่อความต้องการของตนในสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้อย่างเหมาะสมนั่นเอง

แคปแลนดี คาสเซล และกอร์ (Kaplan, Cassel and Gore, 1977 อ้างถึงในตติยา เอมบุตร, 2542) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 ความหมายว่า

1. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความพึงพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมในแต่ละบุคคล เช่น การได้รับความรัก การยกย่อง การได้รับความช่วยเหลือ การได้รับความเห็นใจ ซึ่งได้รับการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในกลุ่มสังคม

2. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่บุคคลนั้นสามารถจะได้รับการจากกลุ่มสังคมที่ให้การสนับสนุน

บัค และคาร์ล (Buck and Carol, 1977 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554) ได้ให้ความหมาย การสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การนับถือซึ่งกันและกัน การให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลในเครือข่ายของครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน ถ้าบุคคลใด

ได้รับการสนับสนุนทางสังคม จะทำให้บุคคลนั้นสามารถรอดพ้นอันตรายจากภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงได้ แต่หากบุคคลไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม จะทำให้เกิดความเก็บกดทางสังคม ซึ่งจะส่งผลร้ายต่อสุขภาพของบุคคลนั้น ๆ

ทอยส์ และเปกกี (Thoits and Peggy, 1982 อ้างถึงในดวงเดือน มูลประดับ, 2541) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลในเครือข่ายทางสังคมได้รับความช่วยเหลือด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของ และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญ และตอบสนองต่อความเจ็บป่วย หรือความเครียดได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว

บราวน์ (Brown, 1986 อ้างถึงในตติยา เอ็มชบุต, 2541) ได้ให้ความหมาย การสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ประกอบด้วยหลายมิติที่สำคัญ คือต้องประกอบด้วยแหล่งที่ให้การสนับสนุนและจำนวนครั้งของการให้การสนับสนุน

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของการสนับสนุนทางสังคมได้ว่าการสนับสนุนทางสังคม คือ การที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากสังคมหรือเครือข่ายทางสังคม เช่น ครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลรอบข้าง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านสิ่งของ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านแรงงาน หรือการให้คำปรึกษาแนะนำ ซึ่งบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมนี้ จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีกำลังใจและสามารถบรรลุเป้าหมายที่เขาต้องการได้นั่นคือ บุคคลนั้นสามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ หรือสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงสามารถรับมือกับงานที่ได้รับมอบหมายของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

ทิลเดน (Tilden, 1985 อ้างถึงในดวงเดือน มูลประดับ, 2541) ได้กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม ดังนี้

1. ทฤษฎีความผูกพัน (Attachment Theory) ซึ่งกล่าวว่า มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความต้องการที่จะติดต่อกับสัมพันธ์ใกล้ชิด ผูกพันกับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นตลอดช่วงชีวิตของมนุษย์

2. ทฤษฎีความเครียด พฤติกรรมการเผชิญความเครียด และการปรับตัว (Stress, Coping and Adaptation) กล่าวว่า แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่ช่วยเหลือบุคคลเผชิญภาวะความเครียด และปรับตัวได้ดีขึ้นจากการได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การให้ข้อมูลข่าวสาร และวัตถุประสงค์ของ การเงิน และแรงงาน

3. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปฏิกริยาระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่ออีกบุคคลหนึ่ง เป็นการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล

4. ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ (Interactions Theory) เป็นการรวมกลุ่มกันของสังคมและความรู้สึกเป็นเจ้าของได้ถูกนำมาเป็นจุดรวมของสังคมวิทยา ซึ่งบาร์น (Barns) กล่าวถึงเครือข่ายทางสังคมว่าเป็นการผสมกลมกลืน และการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลต่อผู้ที่มีความสัมพันธ์นั้นๆ ซึ่งตามกรอบแนวคิดของการมีปฏิสัมพันธ์ มิเชล (Mitchell) กล่าวถึงสัมพันธภาพในสังคมว่าประกอบด้วยเป้าหมายของสัมพันธภาพ ความสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ระยะเวลาและความยาวนานในการติดต่อกัน ความหนาแน่นและความแข็งแกร่งของสัมพันธภาพ และความถี่รวมทั้งช่วงเวลาของการติดต่อสัมพันธ์

5. ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม (Theory of Social Support) มีพื้นฐานการพัฒนาจากปฏิสัมพันธ์ในส่วนของความสัมพันธ์ และการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกันซึ่งมักจะเกิดขึ้นในรูปแบบของสัมพันธภาพอย่างไม่เป็นทางการ เช่น พ่อแม่ ญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน มากกว่ารูปแบบที่จะเกิดขึ้นในสัมพันธภาพอย่างเป็นทางการ

แหล่งของการสนับสนุนทางสังคม

เพนเดอร์ (Pender, 1987 อ้างถึงใน สุวภา สังข์ทอง, 2554) แบ่งแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มที่มีความผูกพันกันตามธรรมชาติ (Natural Support System) ได้แก่ ครอบครัว ซึ่งเป็นกลุ่มการสนับสนุนทางสังคมระดับปฐมภูมิ ครอบครัวที่มีการสนับสนุนทางสังคมที่เหมาะสม สมาชิกในครอบครัวต้องรับรู้ถึงความต้องการของกันและกัน มีการสื่อสารภายในครอบครัวที่มีประสิทธิภาพ นับถือ หรือยอมรับความต้องการของส่วนรวม และการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. กลุ่มเพื่อน (Peer Support System) คนกลุ่มนี้ส่วนมากเคยได้รับประสบการณ์ที่มีผลกระทบรุนแรงในชีวิต ประสบความสำเร็จในการปรับตัว และมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ทำให้คนกลุ่มนี้มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งเกิดขึ้นในตนเอง จึงสามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาในส่วนที่คล้ายคลึงกันกับประสบการณ์ที่เขาเคยประสบมา

3. กลุ่มศาสนาหรือแหล่งอุปถัมภ์ต่าง ๆ (Religious Organizations or Denominations) เป็นสิ่งที่จะช่วยให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความเชื่อ ค่านิยม คำสอน คำแนะนำเกี่ยวกับวิถี

การดำรงชีวิต และขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ได้แก่ พระ นักบวช หมอสอนศาสนา กลุ่มผู้ปฏิบัติธรรม

4. กลุ่มวิชาชีพด้านสุขภาพ (Health Professional Support System) เป็นแหล่งการสนับสนุนแห่งแรกที่ทำให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย ซึ่งจะมีความสำคัญต่อเมื่อการสนับสนุนที่ได้รับจากครอบครัว เพื่อนสนิท และกลุ่มเพื่อนไม่เพียงพอ

5. กลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ (Organized Support System or Directed by Health Professionals) เป็นการสนับสนุนจากกลุ่มบริการอาสาสมัคร กลุ่มช่วยเหลือตนเอง (Self Help Group) เป็นกลุ่มที่เป็นสื่อกลางที่ช่วยให้ผู้ป่วยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ในทางที่ส่งเสริมให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในชีวิต เช่น ปัญหาความเจ็บป่วยเรื้อรัง ความเจ็บป่วยในระยะสุดท้ายของชีวิต

แนวคิดของ แคปแลน (Kaplan, 1977 อ้างถึงในอุบล นวัตกรรม, 2527) กล่าวถึงการจำแนกกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมไว้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มที่มีความผูกพันกันตามธรรมชาติ (Spontaneous or Natural Supportive System) ประกอบด้วย 2 ประเภท คือ

1.1 บุคคลที่อยู่ในครอบครัวสายตรง (Kin) ได้แก่ ปู่ย่า ตายาย พ่อแม่ ลูกหลาน

1.2 บุคคลที่อยู่ในครอบครัวใกล้ชิด (Kith) ได้แก่ เพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน คนรู้จัก คู่ันเคย คนในที่ทำงานเดียวกัน

2. องค์กรและสมาคมที่ให้การสนับสนุน (Organized Support) หมายถึง บุคคลที่มารวมกันเป็นหน่วย ชมรม หรือสมาคม ซึ่งไม่ใช่กลุ่มที่จัดโดยวิชาชีพทางสุขภาพ เช่น สมาคมผู้สูงอายุ

3. กลุ่มผู้ช่วยเหลือทางวิชาชีพ (Professional Health Care Worker) หมายถึง บุคคลที่อยู่ในวงการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชนโดยอาชีพ

จิริยวัตร คมพักษณ์ (2531) กล่าวว่า กลุ่มการสนับสนุนทางสังคมมีอยู่ 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

1. กลุ่มปฐมภูมิ (Primary Group) หมายถึง กลุ่มที่มีการสนิทสนมกันเป็นการส่วนตัว ได้แก่ ครอบครัว เครือญาติ เพื่อน

2. กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Group) หมายถึง กลุ่มที่มีการสนิทสนมกันเป็นทางการ ซึ่งมีอิทธิพลในการกำหนดบรรทัดฐานแก่บุคคลในสังคม ได้แก่ กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ และกลุ่มสังคมอื่น ๆ

สรุปได้ว่าการได้รับการสนับสนุนทางสังคมของแต่ละบุคคลอาจจะมาจากหลายแหล่ง เช่น ครอบครัว เครือญาติ เพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือองค์กร เป็นต้น อาจเกิดจากความสัมพันธ์ของบุคคลต่อบุคคล หรืออาจจะเกี่ยวข้องกันตามตำแหน่งหน้าที่ซึ่งก่อให้เกิดการสนับสนุนทางสังคมขึ้น

ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม

คอบบ์ (Cobb, 1976 อ้างถึงในจุไรลักษณ์ เหลียงกอบกิจ, 2555) ได้แบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) ทำให้บุคคลที่เป็นผู้รับรู้สึกว่าคุณค่าได้รับความรัก ดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมักจะเกิดจากความสัมพันธ์ที่มีความใกล้ชิด ผูกพันซึ่งกันและกันอย่างลึกซึ้ง
2. การสนับสนุนด้านการยอมรับและเห็นคุณค่า (Esteem Support) ซึ่งบุคคลที่เป็นผู้รับจะรู้สึกและเชื่อว่าตนมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับ
3. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially Support or Network) เป็นที่แสดงให้เห็นว่าคุณค่ารับรู้ว่าคุณค่าเหล่านั้น ๆ เป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคมและมีความผูกพันซึ่งกันและกัน

เฮาส์ (House, 1981 อ้างถึงในตติยา เอมบุตร, 2542) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง พฤติกรรมสนับสนุน 4 ประการ คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การให้การสนับสนุนด้านการยกย่อง การให้ความรัก ความผูกพัน ความจริงใจ ความเอาใจใส่ ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ และการรับฟัง
2. การสนับสนุนด้านการประเมิน (Appraisal Support) หมายถึง การให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปประเมินตนเอง และการเปรียบเทียบพฤติกรรม การให้การรับรอง ซึ่งทำให้ผู้รับเกิดความมั่นใจ นำตนเองไปเปรียบเทียบกับผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคม
3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) หมายถึง การให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ทิศทาง และการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้
4. การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ สิ่งของ การเงิน และแรงงาน (Instrumental Support) หมายถึง การช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของมนุษย์ในเรื่องเงิน แรงงาน เวลา และการปรับสภาพแวดล้อม

ทอยส์ และเปกกี (Thoits and Peggy, 1982) และเชคเฟอร์ (Schaefer, 1981 อ้างถึงในชัยยุทธ กลีบบัว และพรณระพี สุทธิวรรณ, 2552) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การสนับสนุนทางสังคมแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1. การสนับสนุนด้านเครื่องมือ (Instrumental Aid) คือ การได้รับความช่วยเหลือด้านแรงงาน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งของเงินทอง ที่จะทำให้อุบัติการณ์ที่ได้รับนั้นสามารถดำรงบทบาท หรือหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ตามปกติ

2. การได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Aid) คือ ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการได้รับคำแนะนำ และการป้อนกลับข้อมูล

3. การได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์และสังคม (Social-Emotional Aid) คือ การได้รับความรัก และความดูแลเอาใจใส่ การได้รับการยอมรับ เห็นคุณค่า และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ไวส์ (Weiss, 1974 อ้างถึงในกาญจนา พานิชมาท, 2546) ได้แบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. การได้รับความผูกพันใกล้ชิดสนิทสนม (Attachment) เป็นสัมพันธภาพแห่งความใกล้ชิดที่ทำให้รู้สึกว่าตนเป็นที่รัก และได้รับการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมักจะได้รับจากบุคคลใกล้ชิด เช่น คู่สมรส เพื่อน สมาชิกในครอบครัวเดียวกัน ถ้าบุคคลขาดการสนับสนุนด้านนี้จะมีความรู้สึกถูกแยกจากอารมณ์ (Emotional Isolation) หรือโดดเดี่ยวเดียวดาย (Loneliness)

2. การมีโอกาสเลี้ยงดูผู้อื่น (Opportunity of Nurturance) หมายถึง การที่บุคคลมีความรับผิดชอบในการเลี้ยงดู หรือช่วยเหลือบุคคลอื่น และพึ่งพาผู้อื่นได้ ถ้าขาดการสนับสนุนทางด้านนี้จะทำให้อุบัติการณ์รู้สึกว่าชีวิตนี้ไร้ค่าไม่มีความหมาย (Meaningless in life)

3. การมีส่วนร่วมได้เข้าร่วมในสังคม หรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Integration) หมายถึง การมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมในสังคมทำให้มีการแข่งขัน แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีความห่วงใยเข้าใจซึ่งกันและกัน ถ้าขาดการสนับสนุนทางด้านนี้จะทำให้อุบัติการณ์รู้สึกว่าถูกแยกออกจากสังคม (Social Isolation) และเกิดความเบื่อหน่ายชีวิต (Boring)

4. การได้รับกำลังใจว่าเป็นผู้มีคุณค่า (Reassurancal of Worth) หมายถึง บุคคลได้รับการเคารพ ยกย่อง และชื่นชมที่สามารถแสดงบทบาททางสังคมอันเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในครอบครัวและสังคม ถ้าขาดการสนับสนุนทางด้านนี้จะทำให้อุบัติการณ์รู้สึกขาดความเชื่อมั่นหรือไร้ประโยชน์

5. ความเชื่อมั่นในการเป็นมิตรที่ดี (Sense of Reliable Alliance) การสนับสนุนด้านนี้ได้มาจากครอบครัว หรือเครือข่าย ซึ่งมีความคาดหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือห่วงใยซึ่งกัน

และกัน ถ้าขาดการสนับสนุนทางด้านนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณขาดความมั่นใจและถูกทอดทิ้ง (Sense of Vulnerability and Abandonment)

6. การได้รับคำชี้แนะ (The Obtaining of Guidance) หมายถึง การได้รับข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารจากบุคคลที่ตนเชื่อมั่นและศรัทธา ในช่วงที่บุคคลเผชิญกับความเครียด หรือภาวะวิกฤติ ถ้าขาดการสนับสนุนทางด้านนี้จะทำให้บุคคลรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง (Hopelessness or Despair)

จาคอปสัน (Jacobson, 1986 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554) กล่าวถึงการสนับสนุนทางสังคมว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ สร้างความสัมพันธ์ และการรวมตัวกันเป็นกลุ่มทางสังคม เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือกันทั้งทางด้านอารมณ์ สติปัญญา ข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากร โดยอยู่ในรูปแบบของการยอมรับเอาใจใส่ การยกย่อง การเห็นคุณค่า และการให้ความช่วยเหลือจากคนในองค์กร โดยแบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การที่คนเราได้รับการยกย่อง การยอมรับ การเห็นใจ เป็นที่เคารพนับถือ ได้รับความรัก ความดูแลเอาใจใส่ ให้ความมั่นใจและมองเห็นคุณค่าจากคนในองค์กร

2. การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (Cognitive Support) หมายถึง การที่คนเราได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการได้รับคำแนะนำ ที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ จนสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้

3. การสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร (Resource Support) หมายถึง การที่คนเราได้รับความช่วยเหลือด้านเวลา แรงงาน การเงิน สิ่งของ และบริการต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหา และดำรงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้ อีกทั้งจาคอปสันได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและส่งผลให้มีความเครียดต่ำลง

จากแนวคิดและลักษณะของการให้การสนับสนุนทางสังคมของนักวิชาการต่าง ๆ สรุปได้ว่า ลักษณะการสนับสนุนทางสังคมสามารถทำได้โดยการให้กำลังใจ การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้การยอมรับ การให้ความช่วยเหลือด้านวัตถุสิ่งของและด้านการเงินที่คนเราได้รับจากครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และชุมชน

จากประเภทของการสนับสนุนทางสังคมข้างต้น ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของจาคอปสัน ซึ่งเป็นแนวคิดที่แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน อย่างชัดเจนและครอบคลุมเนื้อหาของการสนับสนุนทางสังคม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแบ่งการสนับสนุนทางสังคมเพื่อใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา และการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร

ผลของการสนับสนุนทางสังคม

โคเฮนและวิลส์ (Cohen and Wills, 1985 อ้างถึงในนุชนาถ ทับเกตุวิง, 2546) ได้ อธิบายกลไกเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทหน้าที่ในการลดภาวะความเครียดที่เกิดกับ บุคคลนั้นให้หมดไปได้ โดยสรุปไว้ 2 ประการ คือ

1. การสนับสนุนทางสังคมจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคง จนกระทั่งทำให้ สามารถที่จะต่อสู้กับปัญหา หรือทำให้ปัญหาลดความรุนแรงลง รวมถึงสามารถดำรงตนอยู่ในภาวะ ความเครียดได้
2. หากบุคคลไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ บุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงปรับตัวให้เข้าสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้ บุคคลที่อยู่ในภาวะไม่สมดุล สามารถจัดการและแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตลอดจนทำให้เกิด การตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

ซูซาน และมาร์ค (Suzanne and Mark, 1983) กล่าวถึงผลของการสนับสนุนทาง สังคมในการจัดการกับความเครียด ดังนี้

1. ทำให้มีคนช่วยเหลือเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดและช่วยใน การควบคุมปัญหาต่าง ๆ ได้ดี
2. ทำให้มีคนช่วยแนะนำยุทธศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ในการจัดการกับปัจจัยที่ทำให้ เกิดความเครียด
3. ช่วยลดความรู้สึกไม่ดีต่อสภาพความเครียดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ โดยตรงและการสนับสนุนทางสังคมก็ยังเป็นปัจจัยช่วยส่งเสริมให้ผู้บริหาร ไม่เกิดความเครียดใน การปฏิบัติงานอีกด้วย

โรดเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes & Eisenberger, 2002 อ้างถึงในประเวช ชุ่ม เกสรกุลกิจ, 2554) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับผลของการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดพื้นฐานเรื่องการแลกเปลี่ยน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้ พนักงานรู้สึกว่าคุณมีหน้าที่ที่จะต้องห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์กร บุคคลเกิดความรู้สึกว่าคุณ จำเป็นต้องห่วงใยเพื่อที่จะได้รับความห่วงใย การรับรู้การสนับสนุนทางอารมณ์จะเพิ่มความรู้สึก ผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พนักงานจะรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่า ตนต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในสังคมของตน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังทำให้

พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและมีความหมาย ช่วยลดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกว่าถูกบังคับให้อยู่กับองค์กรเนื่องจากค่าครองชีพที่สูง

2. อารมณ์ในการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่ออารมณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและสภาพอารมณ์ที่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความพึงพอใจในงาน เพิ่มการคาดหวังในรางวัลที่บุคคลจะได้รับจากการทำงานและเป็นสัญญาณว่าพนักงานจะได้รับความช่วยเหลือเมื่อต้องการ สภาพอารมณ์ทางบวกต่างจากความพึงพอใจในงาน ตรงที่เป็นสภาวะทางอารมณ์โดยทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลจากสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและความสามารถของคุณค่า เป็นการเพิ่มสภาวะทางอารมณ์ที่ดี

3. ความเกี่ยวพันในงาน

ความเกี่ยวพันในงาน (Job Involvement) หมายถึง การที่พนักงานแสดงว่าสนใจในงานของตน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงานทำให้พนักงานมีความสนใจในงานมากขึ้น

4. ผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานนอกเหนือจากหน้าที่ได้รับมอบหมาย เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การปกป้ององค์กรจากความเสียหาย การให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน และการเสาะหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

5. ความเครียด

การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือและการสนับสนุนทางอารมณ์ ในระหว่างที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือ จะช่วยลดความเครียดในการทำงาน มีงานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถช่วยลดผลลบที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความวิตกกังวล และอาการปวดศีรษะได้

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของพนักงานในการคงอยู่ในองค์กร ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ว่าคุณจำเป็นต้องอยู่ในองค์กรเนื่องจากความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจหรือความผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่

7. พฤติกรรมการผลงงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งจะลดพฤติกรรมการผลงงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การทำงานอย่างเฉื่อยชา การขาดงาน นอกจากนี้

การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากองค์กรยังคงแนวโน้มในการลาออก และเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร

อย่างไรก็ตาม ถ้าหากบุคคลใดที่เผชิญกับความเครียดแล้วบุคคลนั้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดีและเหมาะสม ย่อมส่งผลให้บุคคลนั้น สามารถเผชิญกับความเครียด หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และยังส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข เพราะการสนับสนุนทางสังคมนั้นมีส่วนช่วยในการลดความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับบุคคลได้

แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

การศึกษาความเหนื่อยหน่ายได้มีการเริ่มต้นการศึกษาในแถบประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา ตั้งแต่กลางช่วง ค.ศ.1970-1980 จากนั้นจึงเริ่มมีการศึกษาแพร่หลายไปหลายประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะประเทศที่มีการพัฒนาอุตสาหกรรม (Maslach and Leiter, 2001 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554) โดยมีมาสลาชเป็นนักวิจัยและอาจารย์ทางจิตวิทยาสังคมของมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่เบอร์กลีย์ ซึ่งเป็นผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เมื่อปี 1973 ต่อมามีการเผยแพร่แนวคิดดังกล่าวลงในวารสาร Human Behavior ในปี พ.ศ.2519 ทำให้ คำว่า “ความเหนื่อยหน่าย” เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการสุขภาพและวงการทั่วไป

ในปัจจุบันมีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นจำนวนมาก รวมไปถึงการให้ความหมายความเหนื่อยหน่ายในหลายแง่มุม เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายเป็นปรากฏการณ์ซึ่งสามารถตีความได้หลายนัยยะ จึงทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจ แต่สิ่งหนึ่งที่มีผลงานวิจัยตรงกัน คือ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นปรากฏการณ์ที่มักพบในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางสังคมหลายอาชีพ เช่น ครู พยาบาล ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล (Maslach, 1986 อ้างถึงในสันสนีย์ สมิตะเกษตริน, 2545) และมีผู้มีวิชาชีพให้บริการ รวมทั้งอาชีพอื่นที่ให้ความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นเวลานาน

ความหมายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

มาสลาช (Maslach, 1997 อ้างถึงในสันสนีย์ สมิตะเกษตริน, 2545) ได้อธิบายความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านอารมณ์ที่มีต่อความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน เนื่องจากเกิดความไม่สอดคล้องหรือความไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับงานที่ทำอยู่ และจากความกดดันจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ไพน์และเอรอนสัน (Pine and Aronson, 1981 อ้างถึงในนันทยุท หะลิตะเวช, 2546) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นผลมาจากการได้รับความกดดันทางอารมณ์อย่างซ้ำซาก และสม่ำเสมอ ซึ่งสัมพันธ์กับการทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคลมาเป็นเวลายาวนาน และตกอยู่ในสภาพของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการ ผู้ที่มีอาการเหนื่อยหน่ายจะมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ รู้สึกหมดหวังช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ขาดความสนใจ และขาดความกระตือรือร้นในหน้าที่การงาน และชีวิตโดยรวม

ควอน และซิดนีย์ (Duane and Sydney, 2002) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลของความเครียดในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการทำงานมากเกินไป ผู้ที่เหนื่อยหน่ายในการทำงานจะขาดพลัง หรือกำลังความสนใจในงาน มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ เฉื่อยชา ซึมเศร้า ขาดความกระตือรือร้น และมักแสดงปฏิกิริยาทางลบต่อคำแนะนำของเพื่อน รวมถึงมีประสิทธิภาพการทำงานลดลง

คันสันีย์ สมิตะเกษตริน (2545) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการของความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทางอารมณ์ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถ และประสบความสำเร็จลดลง อันเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรังในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ จากสิ่งแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านบุคคล มีผลให้เกิดการขาดงาน ขี้ขลาด และลาออกจากงาน รวมทั้งการปฏิบัติงานมีคุณภาพลดลง

จากความหมายของบุคคลต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ว่า เป็นกลุ่มอาการความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทั้งทางร่างกาย และจิตใจ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถ ล้วนเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเกิดความเครียดเรื้อรังในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ โดยที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ จึงเกิดภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานขึ้น

แนวคิดของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษาของ มาสลาชและแจ๊คสัน (Maslach and Jackson, 1996 อ้างถึงใน คุษฎี ชูชัยวราภิจ, 2556) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการสำคัญเพราะเป็นอาการในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการความเหนื่อยหน่ายที่หากยังไม่สามารถแก้ไขได้บุคคลจะรู้สึกหมดกำลังหรือสูญเสียพลังงานจนแทบจะหมดสิ้น และไม่มีแหล่งที่จะส่งเสริมให้พลังนั้นกลับมาเหมือนเดิมได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ หมดกำลังใจในการทำงาน หรือการดำเนินชีวิต รู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้อีก เนื่องจากอ่อนล้าเกินไป

ไม่มีแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เมื่ออาการเหล่านี้เกิดขึ้นสักระยะอาจมีการอ่อนเพลียทางร่างกาย ปวดศีรษะและปวดตึงบริเวณกล้ามเนื้อต่าง ๆ และแสดงอาการตามร่างกายอื่น ๆ ตามมา

2. การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ยังพอแก้ไขได้แต่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า โดยจะมีความรู้สึกและเจตคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ เช่น อาจแสดงอาการเฉยเมย ไม่เอาใจใส่ผู้รับบริการหรือบุคคลรอบข้าง ไม่มีความสุขอ่อนโยน ไม่ใส่ใจหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น มีความรู้เจตคติในทางลบต่อผู้อื่น มักต้องการแยกตัวและไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวกับ

3. การรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อตนเอง เกิดจากการที่ตนเองมีความรู้สึกที่ทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการลดลง ตนเองรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้เกิดความรู้สึกผิด รู้สึกด้อยความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น คิดว่าตนล้มเหลว สูญเสียการนับถือตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า ขาดความภูมิใจในความสามารถและผลงานของตน

มาสลาซและแจ๊คสัน ได้ใช้เครื่องมือ Maslach Burnout Inventory (Maslach, 1996 อ้างถึงใน Demerouti and Bakker, 2008) ในการประเมินความเหนื่อยหน่ายซึ่ง MBI เป็นเครื่องมือที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือที่สามารถใช้วัดความเหนื่อยหน่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน คือ Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)

OLBI เป็นทางเลือกที่ดีสำหรับการประเมินความเหนื่อยหน่าย ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานกำลังเผชิญกับความเครียดในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีทรัพยากรต่ำ และความต้องการในงานสูง (Demerouti and Bakker, 2008) นักวิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีความอ่อนล้า หดแรงแอยู่ในระดับสูง และมีทัศนคติในเชิงลบต่อการทำงาน

เดอเมอร์โรติ (Demerouti, 2001 อ้างถึงใน Demerouti and Bakker, 2008) ได้นำเสนอแนวคิดทางเลือกของการวัดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งได้เริ่มจากการพัฒนาและยืนยันระหว่างกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันในประเทศเยอรมัน รวมถึงการศึกษาทดสอบโครงสร้างปัจจัยของ OLBI ในพนักงานชาวคัตซ์ การศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มอาชีพ คือ การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ และ พนักงานออฟฟิศ โดยจุดมุ่งหมายของงานวิจัยเพื่อพิสูจน์ว่า OLBI เป็นเครื่องมือมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายที่มีความน่าเชื่อถือ และถูกต้องสำหรับการประเมินความเหนื่อยหน่ายที่สามารถใช้เป็น

ทางเลือกในการใช้เป็นเครื่องมือได้ (OLBI; Demerouti and other, 2006 อ้างถึงใน Demerouti and Bakker, 2008) โดย OLBI มีรายการทั้งเชิงบวกและเชิงลบ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ความอ่อนล้าจากการทำงาน (Exhaustion) เป็นสิ่งที่กำหนดให้เป็นผลมาจาก ความรุนแรงทางร่างกาย ทางอารมณ์และความเครียด กล่าวคือ ความอ่อนล้าจากการทำงาน เป็นผล ที่เกิดขึ้นมาเป็นระยะเวลานานในการเผชิญกับความต้อ่งการในงานสูง ซึ่งแนวคิดนี้ได้สอดคล้องกับ คำนิยามความอ่อนล้าของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Aronson, Pines และ Kafry, 1983 รวมถึง Shirom, 1989 ด้วย ซึ่งความอ่อนล้าในการทำงานที่กล่าวถึงใน OLBI นี้จะตรงกันข้ามกับหน้าที่ ความอ่อนล้าในต้นฉบับ MBI หรือ MBI-GS โดย OLBI ไม่เพียงแต่ครอบคลุมในด้านอารมณ์และ ความเหนื่อยล้า แต่ยังครอบคลุมถึงลักษณะทางกายภาพ และลักษณะทางความคิดของผู้ตอบ แบบสอบถามด้วย

2. ความไม่เกี่ยวข้องในงาน (Disengagement) หมายถึง การถอยห่างตัวเองออก จากการทำงาน จากเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน เช่น ไม่มีความสนใจในการทำงาน ไม่รู้สึก ถึงคุณค่าของงาน และรู้สึกว่าการงานไม่มีความท้าทาย ความไม่เกี่ยวข้องในงานจะเป็นการศึกษา เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งศึกษาเกี่ยวกับ ลักษณะของบุคคลกับการทำงาน และความตั้งใจที่จะทำต่อไปในงานประเภทเดียวกันหรือในอาชีพ เดิม

ความถูกต้องของ Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) ได้รับการยืนยันจาก การศึกษาในหลายประเทศ เช่น ประเทศเยอรมัน ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศกรีซ โดยศึกษา ปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ของ OLBI ได้แก่ ความอ่อนล้าจากการทำงาน และความไม่เกี่ยวข้องในงาน ซึ่งเป็น ปัจจัยพื้นฐานที่ดีและเหมาะสม ต่อข้อมูลของหลาย ๆ กลุ่มอาชีพ และยังคงมีความถูกต้องที่คล้ายคลึง กันกับ MBI ที่ได้รับการยอมรับจากนักวิจัยหลายสาขา (Demerouti and Bakker, 2008) ผู้วิจัยจึง เลือกใช้เครื่องมือ Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) ในการวัดความเหนื่อยหน่ายในการศึกษา ครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ ความอ่อนล้าจากการทำงาน (Exhaustion) และการไม่ เกี่ยวข้องในงาน (Disengagement) เนื่องจาก OLBI เป็นทฤษฎีที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา รวมถึงยัง ครอบคลุมปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานไว้ครบทุกด้านทั้งด้านอารมณ์ ความคิดและทางด้านกายภาพอีกด้วย

สาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่าย เป็นผลที่เกิดตามมาจากความเครียดเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนานและบุคคลไม่สามารถจัดการความเครียดเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้กลายเป็นความเครียดเรื้อรัง สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยเฉพาะการทำงานในสายงานการบริการ ซึ่งจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา

มาสลาซ (Maslach, 1986, อ้างถึงในสิระยา สัมมาวาท, 2534) กล่าวว่า สาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่ ปังจัยจากตัวบุคคล และ ปังจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ปังจัยจากตัวบุคคล

1.1 บุคลิกภาพ ปังจัยส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เช่น บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความวิตกกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลพวกนี้จะมีความท้อแท้ทางอารมณ์ได้สูง บุคคลที่ขาดความอดทนอดกลั้น มักมีความคับข้องใจจากอุปสรรคในการทำงาน จึงมีโอกาสดลดความเป็นบุคคลและก่อความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการได้ นอกจากนี้บุคคลที่มีความเชื่อมั่นภายในตนเองและภายนอกตนเองอย่างรุนแรง มีส่วนในการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลที่เชื่อมั่นภายในตนเองสูงนั้น จะคิดว่าตนเองมีศักยภาพจัดการควบคุมทุกสิ่งทุกอย่างได้ ส่วนบุคคลที่เชื่อมั่นภายนอกตนเองสูง มักจะหวังพึ่งพาสิ่งแวดลอมภายนอกตลอดเวลา เมื่อพบความผิดหวัง คนกลุ่มนี้จะมีรู้สึกล้มเหลว บุคคลที่ไม่ได้รับการฝึกฝนเตรียมในการทำงานเพียงพอ เมื่อต้องทำงานภายใต้สถานการณ์จริง จะมีความเครียดสูง บุคคลกลุ่มนี้จะประสบกับภาวะช็อคในการปฏิบัติงาน เมื่อความจริงไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

1.2 อายุ จากการศึกษา พบว่า อายุและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างเด่นชัด เนื่องจากอายุจะสะท้อนถึงประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์การทำงานมาก มีวุฒิภาวะสูง รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวสอดคล้องกับความจริงได้มากขึ้น โอกาสเสี่ยงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจึงมีน้อยลง

1.3 สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว การที่บุคคลที่สมรสแล้วมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยกว่าคนโสดเป็นเพราะครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญมาก คู่สมรสที่มีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันจะมีความรักความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบาให้อภัยกัน และยังมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ คนที่มีครอบครัวและคนโสดจะให้ความสำคัญในงานแตกต่างกัน คนที่มีครอบครัวจะไม่ทุ่มเทียดงานเป็นสาระสำคัญของ

ชีวิตเพียงประการเดียว แต่มีความต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัวจึงมีความทะเยอทะยานแข่งขัน และแสวงหาความก้าวหน้าในงาน ซึ่งเสี่ยงกับความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนโสด

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในกลุ่มบุคคล ซึ่งมีอาชีพทางการบริการสังคมหลายสาขาอาชีพ มักมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปีของการทำงาน ส่วนในกลุ่มบุคลากรในทีมจิตเวชนั้น พบว่ามีความเหนื่อยหน่ายในระยะเวลา 1 ปี หมายความว่ามีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในช่วงเวลา 2-4 ปี

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานในหน่วยงาน หรือ องค์กรมีส่วนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังนี้

2.1 สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ การทำงานในองค์กรที่มีคนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศไม่ดี จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ทำให้เกิดความเครียดได้ เพราะมนุษย์มีข้อจำกัดในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม เมื่อสภาพร่างกายและจิตใจไม่สามารถปรับตัวให้สมดุลแล้ว ก็จะมีผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคลนั้น

2.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องเผชิญกับความกดดัน มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานติดต่อกันมากเกินไปจะก่อให้เกิดความเครียด และมีทัศนคติทางลบต่องานบริการและผู้รับบริการ นอกจากนั้น สัดส่วนระหว่างบุคลากรต่อผู้รับบริการที่สูงเกินความสามารถ จะก่อให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์มากขึ้น ลดค่าความเป็นบุคคล ขาดความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามถ้าอัตราส่วนต่ำผู้ให้บริการจะมีเวลาให้ความสนใจ และใช้เวลาในการดูแล ค้นหาปัญหาของผู้รับบริการมากขึ้น การที่มีบุคลากรแต่ต้องรับผิดชอบต่อผู้รับบริการมาก ทำให้มีงานล้นมือเกินกว่าที่จะจัดการให้ลุล่วงไปได้ เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีกมากที่ได้ศึกษาถึงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนี้

คอร์ด และคอร์ทีย์ (Cordes and Dougherty, 1993 อ้างถึงใน สุวภา สังข์ทอง, 2554) พบว่าสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายสามารถแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ เพศหญิงมีระดับความเหนื่อยหน่ายกว่าเพศชาย เนื่องจากรับผิดชอบงานของครอบครัวและที่ทำงาน จึงส่งผลให้เกิดความขัดแย้งทางด้านบทบาท ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย

1.2 อายุ เป็นตัวบ่งชี้ถึงควมมีวุฒิภาวะทางอารมณ์และประสบการณ์ของบุคคล การศึกษาที่ผ่านมามีพบว่าบุคคลที่มีอายุน้อยมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าบุคคลที่มีอายุมากกว่า

1.3 ทักษะ บุคคลที่มีทัศนคติทางลบต่อผู้อื่น ต่อสิ่งแวดล้อม หรือแม้แต่ต่อตนเอง มักไม่พึงพอใจในชีวิต และเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่าย

1.4 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีสถานภาพสมรส มีความเหนื่อยหน่ายต่ำกว่ามีบุคคลที่มีสถานภาพโสด

1.5 ความคาดหวังของบุคคล การที่บุคคลมีความคาดหวังเกี่ยวกับอาชีพ องค์กรและความสามารถของตนสูง เมื่อสิ่งที่คาดหวังกับความจริงไม่สอดคล้องกัน จึงส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ซึ่งความคาดหวังนี้เกิดจากหลายสาเหตุ เช่น การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างที่ทำงานปัจจุบันกับที่ทำงานในอดีตที่ตนเองเคยทำงานมา ยิ่งแตกต่างมากก็จะสะท้อนออกมาในรูปแบบของการเรียกร้องต่อองค์กร หรือเกิดจากการที่องค์กรถ่ายทอดข้อมูลเกินจริงในช่วงระหว่างการสัมภาษณ์งานเพื่อดึงดูดให้ผู้สมัครสนใจที่จะร่วมงานกับองค์กร เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

2.1 ลักษณะงานและบทบาทในการทำงาน (Job and Characteristics) แบ่งออกเป็น

2.1.1 การติดต่อระหว่างพนักงานกับลูกค้ำ (Role of Interpersonal Relations) ซึ่งลูกค้ำในที่นี้หมายถึง ลูกค้ำทั้งภายในและภายนอกองค์กร พบว่า ปริมาณของลูกค้ำที่ต้องติดต่อ ระยะเวลาและความถี่ในการติดต่อ ความยาก-ง่ายของปัญหาที่ต้องให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้ำ วิธีการในการติดต่อ เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์หรือการเผชิญหน้ากับลูกค้ำโดยตรง รวมไปถึงบุคลิกภาพของลูกค้ำที่พนักงานจะต้องติดต่อด้วย เช่น ความแตกต่างทางด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ของลูกค้ำแต่ละราย เป็นต้น หากพนักงานจะต้องติดต่อกับลูกค้ำโดยตรงเป็นประจำ และระยะเวลานาน จะมีโอกาสเกิดความเหนื่อยหน่ายสูง เพราะการที่พนักงานจะต้องเผชิญกับความคาดหวังของลูกค้ำ และปรับสภาพอารมณ์ของตนให้สอดคล้องกับลูกค้ำแต่ละราย จึงทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ เมื่อประสบกับสภาพดังกล่าวซ้ำ ๆ เป็นเวลานาน พนักงานจึงต้องการออกจากสถานการณ์ดังกล่าวโดยการหลีกเลี่ยงที่จะติดต่อกับลูกค้ำ เพื่อลดการเผชิญหน้ากับปัญหาและนำไปสู่ความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในที่สุด

2.1.2 หน้าที่ที่ขัดแย้งและไม่ชัดเจน (Role Conflict and Role Ambiguity) หน้าที่ที่ขัดแย้ง หมายถึง บทบาทและหน้าที่ที่พนักงานปฏิบัติไม่ตรงกับตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน หมายถึง เป้าหมาย ขั้นตอนในการทำงาน การประเมินผลการ

ปฏิบัติงานและการมอบหมายงานที่ไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานมีข้อมูลในการทำงานไม่เพียงพอ และเกิดความสับสนในหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบ จนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย

2.1.3 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Role Overload) มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายสูง แบ่งเป็นเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

2.1.3.1 เชิงปริมาณ (Quantitative) หมายถึง จำนวนงานที่พนักงานต้องปฏิบัติ ซึ่งบุคคลประเมินว่าไม่สามารถทำสำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

2.1.3.2 เชิงคุณภาพ (Qualitative) หมายถึง การตั้งมาตรฐานการทำงานที่สูงทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณภาพและความสามารถเพียงพอที่จะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดได้

3. ปัจจัยด้านองค์กร แบ่งออกเป็น

3.1 รูปแบบการบริหาร พนักงานที่ทำงานในองค์กรที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน และมีการทำงานเป็นทีมจะมีความเหนื่อยหน่ายต่ำ ส่วนพนักงานที่ทำงานในองค์กรที่มีกฎระเบียบเคร่งครัด ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นจะมีความเหนื่อยหน่ายสูง

3.2 การสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนทางสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย โดยช่วยป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น รวมไปถึงการให้ข้อมูลป้อนกลับในการทำงานจะมีส่วนช่วยป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้

3.3 ความก้าวหน้าในอาชีพ บุคคลที่มีโอกาสก้าวหน้าในสายงานของตนมักจะมีเหนื่อยหน่ายต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าการได้รับเลื่อนตำแหน่งนั้นมีความยุติธรรมและเหมาะสม จะทำให้บุคคลรับรู้ว่าองค์กรมีนโยบายและระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและยุติธรรม

คูเปอร์, ฟิลิป และ มิคเชลล์ (Cooper, Philip and Micheal, 2001) ศาสตราจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัย Lancaster ประเทศอังกฤษ ได้ศึกษารวบรวมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยด้านงาน เช่น ภาระงาน ลักษณะงานที่เป็นงานประจำ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือของบทบาท ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นทั้งสิ้น ส่วนความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ เนื่องจากต้องตัดสินใจรับผิดชอบด้วยตนเองทำให้

เกิดการรับรู้ถึงความมีอิสระในงานและความสามารถของตนเพิ่มมากขึ้น ทำให้ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ลดลง

2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ รูปแบบในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม

2.1 รูปแบบหรือนโยบายในการทำงาน องค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมีระบบการทำงานเป็นทีม จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ ส่วนองค์กรที่มีระเบียบเคร่งครัด มีระบบบริหารจัดการที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น มักพบว่าพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง

2.2 การสนับสนุนทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยช่วยป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น นอกจากนี้การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จะเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมรูปแบบหนึ่งที่ป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ชวาบ และคณะ (Schwab and others, 1986 อ้างถึงในนวลพรรณ ชื่นประ โยชน์, 2554) พบว่า ปัจจัยในงานหลายปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของบุคคลทางการศึกษาดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. การลงโทษที่ไม่มีความแน่นอน
3. การขาดความเป็นอิสระ
4. การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
5. ความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังในงานกับสภาพในปัจจุบัน
6. บทบาทของงานที่คลุมเครือ ความรับผิดชอบ และระบบสายการบังคับบัญชาที่

ขาดความชัดเจน

จากการศึกษาทั้งแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน องค์กร เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเกิดจากความเครียดในการทำงานของบุคคล เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลอย่างหนึ่งของความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ หนึ่งในสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายมาจากความเครียดในการทำงาน

ผลของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

มาสลาซ และเรชเตอร์ (Maslach and Leiter, 1997 อ้างถึงในเนาวรัตน์ อิ่มใจ, 2552) พบว่า ผลของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรลดลง
2. การลาออก และการขาดงานเพิ่มขึ้น
3. การเจ็บป่วยในการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

มัลดารี (Muldary, 1983 อ้างถึงในเนาวรัตน์ อิ่มใจ, 2552) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแล้วจะมีผลกระทบตามมาดังนี้

1. ผลต่อตัวบุคคล คือ ตัวผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่าย จะได้รับผลกระทบทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

1.1 ทางร่างกาย ผู้ที่มีภาวะความเหนื่อยหน่ายมักจะมีอาการผิดปกติของร่างกายเกิดขึ้นร่วมด้วย เช่นปวดศีรษะ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ มีความผิดปกติเกี่ยวกับทางเดินอาหาร เป็นแผลในกระเพาะอาหาร เจ็บป่วยบ่อย สุขภาพไม่แข็งแรง

1.2 ทางจิตใจ ผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน สูญเสียความตั้งใจ และสมาธิในการทำงาน มีเจตคติด้านลบต่อตนเอง และผู้อื่น เบื่อหน่าย เย็นชา หมดหวัง เกิดความคับข้องใจ หงุดหงิด วิตกกังวล และไม่พึงพอใจ

1.3 พฤติกรรมการปฏิบัติ ผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ลดลง มีความบกพร่องในการติดต่อสื่อสาร และเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่มารับบริการ ขาดความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์และประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ มักหยุดงาน พักงานบ่อยครั้ง ในท้ายที่สุดจะเปลี่ยนงาน ย้ายงาน หรือลาออกจากงาน บางรายอาจหาทางออกด้วยการใช้ยาระงับประสาทหรือยานอนหลับ

2. ผลกระทบต่อบุคคลอื่นและสังคมรอบข้าง ผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีแนวโน้มแสดงความโกรธเกรี้ยวต่อบุคคลหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อด้วยง่าย เนื่องจากมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้น้อยลง มีเจตคติทางลบต่อบุคคลอื่น ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ นอกจากนี้ บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังมีพฤติกรรมถอยหนีโดยการปิดบังความคิดของตนเองเกี่ยวกับงาน เมื่อพ้นจากเวลาทำงานไม่มีความผูกพันในงาน บุคคลมักใช้การปรับตัววิธีนี้บ่อยครั้งขึ้น ถ้าเกิดความเหนื่อยหน่ายใน

ระดับสูงขึ้น ผลที่ตามมาจากการปรับตัววิธีดังกล่าว คือการมีส่วนร่วมในงานน้อยลง ซึ่งทำให้ผล
งานมีคุณภาพต่ำลงเนื่องจากบุคคลใช้เวลาในการคิดแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานน้อยลง

3. ผลกระทบต่อองค์กร เมื่อบุคลากร หรือพนักงานส่วนใหญ่เกิดความเหนื่อย
หน่ายในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานแย่ง ประสิทธิภาพขององค์กรย่อมลดต่ำลงตามไปด้วย ไม่
สามารถดำเนินการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ สูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพเนื่องจากการลาออกและ
อาจนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายในระดับองค์กร

สรุปได้ว่าผลจากการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานที่มีความ
เหนื่อยหน่ายจะส่งผลเสียต่อองค์กรโดยตรง เนื่องจากพนักงานขาดแรงกายแรงใจในการทำงาน
คุณภาพของงานก็ลดลง เกิดการขาดงานและมีแนวโน้มการลาออกมากขึ้น มีความผูกพันต่อองค์กร
น้อยลง ทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดต่ำลงตามไปด้วย

แนวทางป้องกันหรือลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ไพน์ และ เอรอนสัน (Pine and Aronson, 1981 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554) เป็น
อาจารย์ทางด้านจิตวิทยา ได้เสนอวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นรูปธรรม ซึ่งบุคคลสามารถจัดการกับ
ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายใหม่ โดยคำนึงความเป็นจริง และแรงบันดาลใจ รวมทั้งความ
จำเป็นก่อนว่าคุณต้องการอะไรจากชีวิตและงาน การจัดลำดับความจำเป็น หรือการจัดลำดับ
ความสำคัญของกิจกรรมในชีวิตให้เหมาะสม จะช่วยให้สามารถเห็น โอกาสที่ยังไม่เกิดขึ้นได้อย่าง
ชัดเจน อีกทั้งยังช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น

2. การบริหารเวลา เวลาเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ควรใช้เพื่อทำงานและพักผ่อน
อย่างสมดุล

3. ขอมรับความอ่อนแอ บุคคลควรตระหนักถึงสัญญาณของความเครียด และ
ความเหนื่อยหน่าย หากเกิดความเหนื่อยหน่ายล้ำอ่อนแรง จำเป็นต้องหาเวลาพักเพื่อดูแลตัวเอง และ
ในช่วงหยุดพักให้ถามตัวเองว่าเกิดอะไรขึ้น แล้วหาวิธีจัดการกับปัญหานั้น โดยทั่วไปบุคคลมัก
เพิกเฉยกับสัญญาณของความเครียด ถ้าเราให้ความสำคัญกับอาการเหล่านี้ จะช่วยให้มีพฤติกรรม
เพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เลวร้ายไปกว่าเดิมได้

4. แบ่งส่วนชีวิตและงาน ต้องรักษาสมดุลระหว่างพลังงานที่ใช้ในการทำงานกับ
พลังงานที่เหลือให้ความสนใจอย่างอื่น บุคคลควรละทิ้งปัญหาจากการทำงานไว้ที่ทำงานแทนที่จะ
นำกลับบ้าน ซึ่งนำไปสู่ความเครียดได้

5. การเสริมแรงตนเอง บุคคลจำเป็นต้องเสริมแรง หรือให้รางวัลตนเอง ด้วยการ เชื้อถือตนเองก่อนที่จะไปเชื้อถือคนอื่น สร้างความเคารพและเห็นคุณค่าในตนเอง

6. ปรับเปลี่ยนเจตคติ ไม่ควรเคร่งเครียด จริงจังกับงานอยู่ตลอดเวลา มีช่วงเวลาที่ หัวเราะได้บ้าง มองปัญหาความยุ่งยากให้เป็นเรื่องสนุกสนาน หรือมีอารมณ์ขัน

ราโมนา (Ramona, 2005 อ้างถึงในศุภรี รอดสิน, 2549) ได้เสนอแนวทางในการ ป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนี้

1. ด้านการสนับสนุนส่งเสริมจากองค์กร

1.1 ควรพิจารณาจากอัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งถ้ามีสาเหตุมาจาก พนักงานเกิดความรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียงาน หรือได้รับแรงกดดันจากภารกิจที่ เปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มขึ้น องค์กรควรเน้น โดยการให้การสนับสนุนหรือรับประกันการทำงานให้ พนักงานเกิดความมั่นใจมากขึ้น

1.2 หากมีการปกปิดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นการปิดบังข้อมูลด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ นโยบาย หรือวิธีการปฏิบัติงานที่มีการปรับเปลี่ยน อาจจะนำไปสู่การคาดเดา และก่อให้เกิดข่าวลือในหมู่พนักงาน ซึ่งยังเป็นการเติมเชื้อเพลิงแห่ง ความหวาดกลัว และความวิตกกังวลให้กับพนักงาน ดังนั้นหน่วยงานจึงควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้พนักงานได้รับรู้ เพราะจะทำให้บรรดาพนักงานสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ตามมาได้ อีกทั้งยังเป็นการทำให้พวกเขามีเวลาในการปรับตัวได้มากขึ้นด้วย

2. ด้านความยากของการปฏิบัติงาน

2.1 หากเงื่อนไขในการปฏิบัติงานนั้นยากต่อการทำงาน เช่น ปริมาณที่มี จำนวนมากนั้นอาจสืบเนื่องมาจากมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอ หรือพนักงานไม่มีความสามารถ ศักยภาพ หรือทักษะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งอาจทำให้พนักงานพากันละทิ้งหน้าที่และไม่สนใจงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการ ว่าจ้างหรือจัดสรรพนักงานเพิ่มขึ้นให้เหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงานที่แท้จริง รวมไปถึงควรมี การปรับตำแหน่งงานให้มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน

3. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการงานบุคคล

3.1 หากพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานคาดหวังได้ องค์กร ควรจะมีการพิจารณาตรวจสอบปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ หรือทักษะ ของพนักงานว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ การกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงานว่ามีความ สอดคล้องและสมดุลระหว่างวิถีชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ตลอดจนการพิจารณาถึงการเพิ่ม แรงจูงใจในการให้รางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งทั้งนี้รางวัลอาจจะไม่อยู่ในรูปของเงินเสมอไปก็ได้

แต่อาจจะเป็นในรูปของการให้ข้อมูลย้อนกลับของผู้บังคับบัญชา ซึ่งถือเป็นการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการให้ผลสะท้อนกลับทันทีไม่ว่าจะเป็นข้อมูลย้อนกลับหรือผลตอบแทน ย่อมส่งผลให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและมีความรวดเร็วยิ่งขึ้นได้

3.2 องค์กรควรมีการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างหมู่พนักงานในที่ทำงาน เนื่องจากเพื่อนร่วมงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลงได้จากการพูดคุยปรึกษา แนะนำ หรือการให้ความเข้าใจซึ่งกันและกัน

3.3 หากพนักงานในองค์กรใดเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานเกิดความรู้สึกตึงเครียดในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ทั้งตัวพนักงานและองค์กรต่างเกิดความสูญเสียด้วยกันทั้งคู่ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรมีการบริหารงานบุคคลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะภายใต้ภาวะการณ์ทำงานที่มีความกดดัน ถือเป็นอีกภารกิจหน้าที่หนึ่งของหัวหน้าที่มีความสำคัญและเป็นกุญแจที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้

3.4 องค์กรควรจัดหน่วยงานบริการในการให้ข้อมูล หรือให้คำแนะนำปรึกษาให้กับพนักงานตลอดเวลา และให้บริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นทั้งปัญหาด้านการทำงาน หรือความกดดันส่วนบุคคลของพนักงานเพื่อให้พวกเขาสามารถผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคไปได้

การลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีหลายปัจจัยที่เป็นแนวทางในการป้องกันหรือช่วยลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ทั้งด้านการเปลี่ยนทัศนคติในการใช้ชีวิต การมองโลกในแง่ดี รวมถึงการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากองค์กร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว ถ้าผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมจะช่วยลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

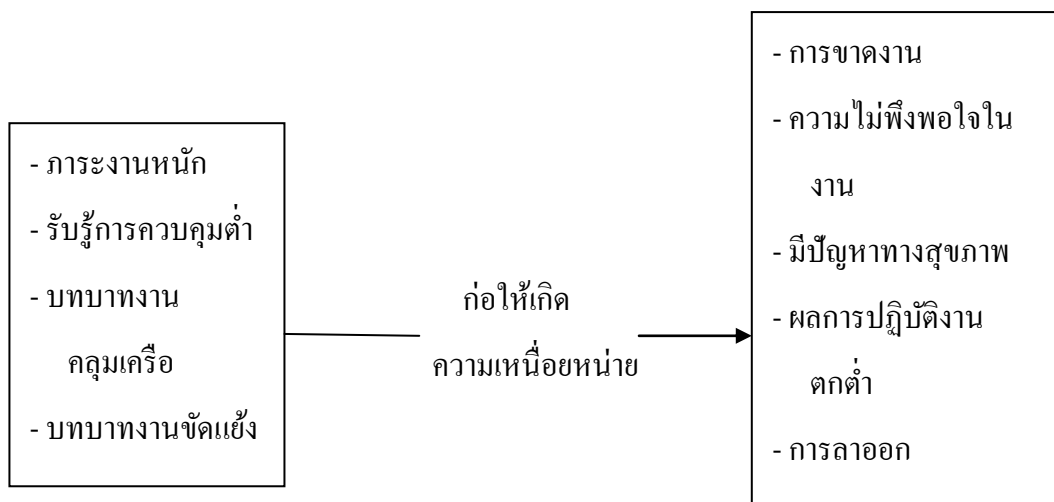
ความเครียดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอาจจะเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ แต่ต้นเหตุสำคัญของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เกิดจากความเครียดที่เกี่ยวข้องกับตนเอง และเกี่ยวข้องกับงาน เพราะบุคคลสามารถเผชิญกับความเครียดได้เสมอทั้งจากการทำงานที่เป็นภาระหนัก การทำงาน

หลายหน้าที่ งานซ้ำซาก จำเจ หรือต้องทุ่มเทให้กับงานอย่างมาก โดยเฉพาะงานด้านบริการที่มีความคาดหวังสูงจากผู้รับบริการ จึงมีความวิตกกังวลและมีความเครียดสูงในการทำงาน ความเครียดจึงเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียสมดุลภาพ และเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาทั้งจากภายในจิตใจและร่างกาย ซึ่งหมายถึง สิ่งที่มาคุกคาม มากระทำ มากกดดัน หรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และพัฒนาการ ตลอดจนความต้องการของมนุษย์ ทั้งร่างกายและจิตใจ (พีระศรีกรศรีจิตร, 2529 และ สิระยา สัมมาวาจ, 2532)

ตามแนวคิดของมาร์ โกลิส และ โครส (Margolis and Kroes, 1974 อ้างถึงใน อนุกุล แก่นอินทร์, 2553) กล่าวว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมในงานและเชื่อมโยงกับบุคลิกภาพของบุคคลในลักษณะที่จะทำให้ลาระบบการทำงานของร่างกายหรือจิตใจ ถึงแม้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความเครียดในงานจะมีความสัมพันธ์กัน แต่มีความหมายที่แตกต่างกัน เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นเพียงผลอย่างหนึ่งของความเครียดในงาน ดังนั้นเมื่อเกิดความเครียดในงานแล้วจึงไม่จำเป็นต้องก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเสมอไป บุคคลที่มีความเครียดในงาน แต่ไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายก็มีเป็นจำนวนมาก ตรงกันข้ามบุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมักจะมี ความเครียดในงานเกิดขึ้นเสมอ

ปัจจัยความเครียดในงาน (Job Stressor Variables)



ภาพประกอบ 2 ปัจจัยความเครียดที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

(ที่มา : คอร์ด และคอตเทอร์ที (Cordes and Dougherty, 1993 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554)

มาสลาช (Maslach, 1997 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554) ได้ศึกษาสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายตลอดระยะเวลา 25 ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่จะศึกษาความเหนื่อยหน่ายที่มีปัจจัยเกี่ยวข้องกับการทำงานที่เกิดจากความเครียด เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งแยกจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เช่น บุคลิกภาพ วิธีการและรูปแบบการจัดการกับปัญหาของแต่ละบุคคล ทักษะในการทำงาน แต่เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายเป็นความเครียดเรื้อรังที่เกิดจากความไม่สอดคล้องหรือไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับงานที่ทำอยู่หลังจากที่บุคคลทำงานไปได้ระยะหนึ่ง ดังนั้น ควรพิจารณาองค์ประกอบเหล่านี้ร่วมกัน และมาสลาชยังเสนอสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากปัจจัยจากความเครียดในการทำงาน 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการทำงานยุคปัจจุบัน เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่มีการปรับโครงสร้างและลดจำนวนพนักงานโดยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ ทำให้งานที่พนักงานคนหนึ่งต้องรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น พนักงานจึงต้องใช้เวลาและพลังงานในการทำงานเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทำให้เวลาส่วนตัวมีน้อยลง เมื่อเป็นเช่นนี้นานก็จะทำให้คนเกิดความเครียดและนำไปสู่ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ในที่สุด

2. การขาดอำนาจในการจัดการ (Lack of Control) พนักงานขาดอำนาจในการตัดสินใจ หรือแก้ปัญหาในการทำงานที่อยู่ภายใต้ขอบข่ายความรับผิดชอบของตน ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ให้กับผู้รับบริการอันเนื่องมาจากหัวหน้างานไม่ให้อำนาจในการตัดสินใจหรือข้อจำกัดของนโยบายองค์กร ทำให้การทำงานของพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ประกอบกับปริมาณงานที่มีจำนวนมากแต่ไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เมื่อประสบภาวะเช่นนี้เป็นระยะเวลานานจึงทำให้บุคคลรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในที่สุด

3. รางวัลที่ได้รับไม่เหมาะสม (Insufficient Reward) เมื่อพนักงานทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ จึงเกิดความคาดหวังที่จะได้รับรางวัล ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงิน ความเคารพนับถือหรือความมั่นคงในการทำงานจากองค์กรเช่นกัน เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอจึงทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายตามมา

4. ความล้มเหลวในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น (Breakdown Community) พนักงานทุกคนต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่ต้องติดต่อกันด้วย เช่น สามารถปรึกษาหารือทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความสบายใจ เป็นต้น เพื่อสร้างความรู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง ดังนั้นเมื่อพนักงานเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและไม่สามารถจัดการกับปัญหาดังกล่าวได้ พนักงานจะรู้สึกกับข้องใจ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคน

รอบข้าง จนทำให้เกิดความรู้สึกเครียด โดดเดี่ยวและคิดว่าไม่มีคนให้การสนับสนุน พนักงานจึงสร้างกลไกป้องกันตนเอง โดยการแยกตัวออกจากสังคมเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้อื่น

5. การไม่ได้รับความยุติธรรม (Absence of Fairness) ในที่นี้มาสาธยายให้เห็นว่าองค์กรที่มีความยุติธรรมพนักงานจะรู้สึกว่าได้ได้รับความเอาใจใส่และมีคุณค่าต่อองค์กร การให้เกียรติซึ่งกันและกันเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความรู้สึกของการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งการที่บุคคลรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในองค์กรนั้น อาจเกิดจากการถูกเอาเปรียบ การได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน หรือการที่พนักงานไม่สามารถมีสิทธิในข้อโต้แย้งต่าง ๆ เป็นต้น โดยความรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมนั้น สามารถก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ 2 รูปแบบ คือ ความรู้สึกผิดหวังและอ่อนล้าทางอารมณ์ และมีทัศนคติในทางลบต่อองค์กร

6. ความขัดแย้งค่านิยมในตนเอง (Conflicting Values) เมื่อพนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรที่ขัดแย้งต่อหลักจริยธรรมของตน เช่น การให้ข้อมูลผู้รับบริการที่เกินจริง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ขององค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่ง การลดต้นทุนการผลิตเพื่อสร้างผลกำไร จึงละเลยคุณภาพของสินค้าและบริการ เป็นต้น เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับเงื่อนไขการทำงานดังกล่าวเป็นระยะเวลานาน จึงก่อให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในที่สุด

นอกจากนี้ มัลดารี (Muldary, 1983 อ้างถึงในสุกรี รอดสิน, 2549) ได้ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับการจัดการภาวะสุขภาพในการทำงาน พบว่า ความเครียดจากการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และเรียกขั้นตอนการตอบสนองต่อความเครียดในระยะที่สองและสามว่า กลุ่มอาการเหนื่อยหน่าย (Syndrome of Burnout) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดจากการตอบสนองความเครียดที่ไม่เหมาะสมทำให้ความเครียดยังคงอยู่ และเมื่อต้องเผชิญความเครียดเป็นระยะเวลานาน ความเครียดที่สะสมเพิ่มมากขึ้นจะทำให้บุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามมาได้

จากการศึกษาที่มาสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ความเหนื่อยหน่ายในงาน เป็นอาการที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน มีความเหนื่อยหน่ายหมดกำลังที่จะทำงานต่อไป ซึ่งเป็นอาการแสดงถึงความเหนื่อยล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม เป็นผลจากการที่บุคคลต้องทำงานที่เผชิญความเครียดระดับสูงอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน จะเกิดการตอบสนองต่อความเครียด แสดงออกในกลุ่มอาการของความรู้สึกอ่อนล้าในอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคล และความรู้สึกในความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนี้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงเกิด

ความผิดพลาดในงานสูง และเกิดผลทางลบอื่น ๆ เช่น ไม่พึงพอใจในงาน ขาดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร การขาดงาน และการลาออกสูง (หอมไกล ต้นสัก, 2553)

การสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ทิลเดน และ แกรี่เรน (Tilden and Garylen, 1987 อ้างถึงในหอมไกล ต้นสัก, 2553) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยทางจิตสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เมื่อบุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีปัญหาในการปฏิบัติงาน และไม่ได้รับการเอาใจใส่จากบุคคลใกล้ชิดหัวหน้างาน หรือผู้ร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานและไม่สามารถแก้ไขปัญหา หรือขจัดความเครียดจากการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็อาจเป็นสาเหตุส่งเสริมให้ไม่มีความสุขในการทำงาน มีความเหนื่อยหน่ายในงานสูง เกิดความไม่พึงพอใจในงานและอาจส่งผลต่อการลาออกจากงานในอนาคต

การสนับสนุนทางสังคมอาจจะมองว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลและเครือข่ายทางสังคม บุคคลจะใช้กระบวนการทางสังคมเพื่อที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถทำให้ตนบรรลุเป้าหมายได้ การสนับสนุนทางสังคมอาจจะช่วยลดหรือจัดการสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานก็คือความเครียดได้ เช่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น การที่มีผู้อื่นมาช่วยเหลือแก้ไขปัญหาก็หมดไป จะช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีผู้ให้การช่วยเหลือ อาจช่วยให้การประเมินสถานการณ์ที่มาคุกคามไปในทางที่ดีขึ้น เป็นการส่งเสริมให้บุคคลรับรู้ถึงศักยภาพของตนเองที่สามารถจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ จะรู้ว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้มากขึ้นและช่วยให้พยายามที่จะค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้น ทำให้รู้สึกเป็นทุกข์ลดลง (Sarason, 1988 อ้างถึงในวรลักษ์ณ์ ปวนสุรินทร์, 2541) สำหรับผู้ที่ทำงานหากได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับที่เหมาะสม จะช่วยลดความเครียดในการทำงาน และช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งความคิดและความตั้งใจในการลาออกจากงานซึ่งเป็นผลพวงมาจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

มีผลการศึกษางานวิจัยหลายเรื่องที่ได้กล่าวถึงว่า การสนับสนุนทางสังคมซึ่งมีส่วนช่วยป้องกันหรือลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่น งานวิจัยของชัยยุทธ กลีบบัว และคณะ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม การมองโลกในแง่ดี กับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในการทำงานพบว่า การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมในทิศทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการมองโลกในแง่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีอิทธิพลทางตรง ในทิศทางบวกต่อการมองโลกในแง่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่า การสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทใน

การป้องกันหรือช่วยลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของเดเมอร์โรติ (Demerouti, Bakker and Euwema, 2005) อ้างถึงใน Demerouti and Bakker, 2008) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมสามารถป้องกันการเกิดความรู้สึกอ่อนล้าและความเครียดที่เป็นองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

นอกจากการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยป้องกันและลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้โดยตรงแล้ว การสนับสนุนทางสังคมยังช่วยป้องกันและลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทางอ้อม โดยผ่านการมองโลกในแง่ดีอีกด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้ว่าในองค์กรที่พวกเขาทำงานอยู่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานกับพนักงาน และเชื่อว่าตนได้รับการดูแลเอาใจใส่ และได้รับปฏิบัติอย่างมีคุณค่าในที่ทำงาน จะไปกระตุ้นลักษณะด้านบวกเฉพาะของบุคคลอย่างการมองโลกในแง่ดีให้เกิดขึ้น ซึ่งการมองโลกในแง่ดีเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยการสนับสนุนทางสังคมจะไปสร้างประสบการณ์ในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงาน เช่น เมื่อพนักงานประสบกับปัญหา พนักงานจะมีความเชื่อว่าตนเองสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ โดยมั่นใจว่าเมื่อใดที่ตนต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น ผู้อื่นจะช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา หรือกำลังใจอย่างแน่นอน (Cohen & Wills, 1985 อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว และพรพรรณ พิสุทธิวรรณ, 2552) ซึ่งประสบการณ์ในการทำงานที่ดีนี้จะไปกระตุ้นทำให้เกิดลักษณะด้านบวกขึ้นกับตัวพนักงาน ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงาน พร้อมทั้งจะเผชิญกับปัญหา มีลักษณะมุ่งมั่นในการทำงาน มีแนวคิดหรือมุมมองในการประเมินปัญหาหรือสถานะที่เรียกไปในทางบวกมากขึ้น ซึ่งลักษณะด้านบวกดังกล่าวจะช่วยป้องกันและลดความรู้สึกเหนื่อยล้าในการทำงาน นอกจากนี้ยังช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

จากแนวทางการป้องกันหรือลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้ศึกษาไว้ แนวทางการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีหลายแนวทาง เช่น ตั้งเป้าหมายชีวิต หรือสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเอง เปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้เป็นไปในทางบวกมากขึ้น รวมถึงการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในหลาย ๆ ด้าน ทั้งจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และครอบครัว เป็นต้น แนวทางการป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่ามีความพร้อม หรือมีแนวทางใดในการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้การแก้ไขหรือการป้องกันก็ขึ้นอยู่กับจิตใจของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลและเทศบาลในจังหวัดสงขลา

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทย ปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง ต่อมาได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงยกเลิกกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง จนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และได้ยกเลิกพระราชบัญญัติเดิมทั้งหมด ขณะนี้ยังมีผลบังคับใช้ซึ่งได้มีการแก้ไขครั้งสุดท้าย เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นฉบับปรับปรุงล่าสุด ในปัจจุบันปี พ.ศ. 2556 เทศบาลทั่วประเทศมีจำนวนทั้งหมด 2,108 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลตำบล 1,918 แห่ง เทศบาลเมือง 162 แห่ง เทศบาลนคร 27 แห่ง (เทศบาลนครสงขลา, 2556)

4 กรกฎาคม พ.ศ. 2532 กระทรวงมหาดไทยได้มีการประกาศกำหนดให้ 24 เมษายน เป็นวันเทศบาล การปกครองท้องถิ่นได้เริ่มต้นมาเป็นเวลานานพอสมควรแล้ว แต่การปกครองท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นรูปใดก็ยังไม่เข้มแข็งพอ แต่พอจะเป็นหลักได้บ้างก็ คือ การปกครองท้องถิ่นรูปแบบของกรุงเทพมหานครและเทศบาลเท่านั้น ซึ่งรัฐบาลหลายรัฐบาลได้พยายามที่จะพัฒนารูปแบบให้เหมาะสมกับประเทศไทยอยู่หลายครั้ง โดยมีการทดลองรูปแบบเมืองพัทยาแต่ก็ไม่ได้ผลเท่าที่ควร จึงกลับมาดำเนินการในรูปแบบเทศบาล โดยให้เมืองพัทยาดำเนินการตามรูปแบบของเทศบาลนคร ในปัจจุบันนี้กฎหมายรัฐธรรมนูญได้บัญญัติให้สามารถรวมการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดให้เป็นท้องถิ่นขนาดใหญ่ทั้งจังหวัด และได้มีการบัญญัติในกฎหมายรัฐธรรมนูญถึงการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นไว้ ดังนี้

"(ม.78) รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น"

ขนาดเทศบาล

เทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามจำนวนประชากรและรายได้ของเทศบาลนั้น ๆ ในพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 9, 10, 11 ได้กำหนดขนาดเทศบาลดังนี้

(ม.9) เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีการประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

(ม.10) เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

(ม. 11) เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

1. เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สักมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลในจังหวัดสงขลา มีทั้งหมด 29 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลพะวง เทศบาลตำบลเกาะแก้ว เทศบาลตำบลสทิงพระ เทศบาลตำบลจะนะ เทศบาลตำบลบ้านนา เทศบาลตำบลนาทวี เทศบาลตำบลเทพา เทศบาลตำบลลำไพล เทศบาลตำบลสะบ้าย้อย เทศบาลตำบลบ่อตรุ เทศบาลตำบลระโนด เทศบาลตำบลกระแสสินธุ์ เทศบาลตำบลกำแพงเพชร เทศบาลตำบลนาสีทอง เทศบาลตำบลปรีก เทศบาลตำบลคลองแงะ เทศบาลตำบลสำนักขาม เทศบาลตำบลพะตง เทศบาลตำบลบ้านไร่ เทศบาลตำบลน่าน้อย เทศบาลตำบลคูเต่า เทศบาลตำบลควนเนียง เทศบาลตำบลบางเหรียง เทศบาลตำบลท่าช้าง เทศบาลตำบลนาทิวนอก เทศบาลตำบลบ้านหาร เทศบาลตำบลชะแล้ เทศบาลตำบลทุ่งลาน และเทศบาลตำบลโคกม่วง

2. เทศบาลเมือง เป็นองค์กรปกครองในรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลสำหรับเมืองขนาดกลาง การจัดตั้งเทศบาลเมืองกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลเมืองตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

ท้องถิ่นที่จะได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองนั้น คือ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือ ท้องถิ่นที่มีจำนวนราษฎรมากกว่า 10,000 คน และมีรายได้เพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองตามที่กฎหมายกำหนดไว้ แต่ก็มีท้องถิ่นบางแห่งที่ไม่ได้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดและมีจำนวนประชากรไม่ถึง 10,000 คน แต่ก็มีฐานะเป็นเทศบาลเมือง เนื่องจากได้รับการจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายเทศบาลสมัยแรก ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์การจัดตั้งแตกต่างกับกฎหมายเทศบาลที่ใช้ในปัจจุบัน

นอกจากเทศบาลเมืองอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะมีชื่อเรียกตามชื่อจังหวัดแล้ว เทศบาลเมืองที่ตั้งอยู่ในตัวอำเภอโดยทั่วไปมักมีชื่อตามชื่ออำเภอหรือตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ เทศบาลเมืองมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและมีสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 18 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาล โดยเทศบาลเมืองมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลา มีทั้งหมด 11 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองบ้านพรุ เทศบาลเมืองคลองแห เทศบาลเมืองควนลัง เมืองคอหงส์ เทศบาลเมืองทุ่งตำเสา เทศบาลเมืองสิงหนคร เทศบาลเมืองสะเดา เทศบาลเมืองปาดังเบซาร์ เทศบาลเมืองเขารูปช้าง เทศบาลเมืองกำแพงเพชร และเทศบาลเมืองม่วงงาม

3. เทศบาลนคร ในประเทศไทย เทศบาลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดใหญ่ที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไปและมีรายได้พอเพียงต่อการให้บริการสาธารณะตามหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ การจัดตั้งเทศบาลนครกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนครตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับล่าสุด) ปัจจุบันมีเทศบาลนครอยู่ 27 แห่งทั่วประเทศ (ไม่นับรวมกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) เทศบาลนครแห่งแรกของไทย 3 แห่งคือเทศบาลนครกรุงเทพ เทศบาลนครธนบุรี และเทศบาลนครเชียงใหม่ จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2478 ต่อมาเทศบาลนครกรุงเทพและเทศบาลนครธนบุรีได้ถูกยุบรวมกันเป็นเทศบาลนครหลวงในปี พ.ศ. 2514 และในปี พ.ศ. 2515 เทศบาลนครหลวงได้ถูกยุบรวมกับจังหวัดนครหลวงกรุงเทพธนบุรีเพื่อจัดตั้งกรุงเทพมหานคร หลังจากนั้นเทศบาลนครจึงเหลือแต่เพียงเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งเป็นเทศบาลนครแห่งแรกในส่วนภูมิภาค จนกระทั่งปี พ.ศ. 2537 จึงมีการจัดตั้งเทศบาลนครแห่งที่สองในส่วนภูมิภาคคือเทศบาลนครนครศรีธรรมราช และเทศบาลนครอื่น ๆ มาตามลำดับ

เทศบาลนครประกอบด้วยนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล โดย สภา

เทศบาลตำบลมีสมาชิกทั้งหมด 12 คน สภาเทศบาลเมืองมีสมาชิกทั้งหมด 18 คน และสภาเทศบาลนครมีสมาชิกทั้งหมด 24 คน มาจากการเลือกตั้งของราษฎรในเขตเทศบาลทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาลและมีรองนายกเทศมนตรีมาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี นอกจากนี้ยังมีปลัดเทศบาลเป็นหัวหน้าพนักงานเทศบาล ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนภายใต้การบังคับบัญชาของนายกเทศมนตรี โดยเทศบาลนครในจังหวัดสงขลา มีทั้งหมด 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครสงขลา และเทศบาลนครหาดใหญ่

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ภารกิจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขป้องกันโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณูปโภคสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การที่กฎหมายกำหนดหน้าที่ของเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ไว้มากมายเช่นนี้ ก็เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรวมทั้งเทศบาล ต้องเตรียมตัวรับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ งบประมาณ และบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากรัฐบาล ตามทิศทางที่เป็นผลมาจากบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้กำหนดแผนและขั้นตอนให้มีการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่จากหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และได้กำหนดส่วนการบริหารงานของเทศบาลออกเป็นส่วนงานราชการ ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล

สำนักปลัดเทศบาล ทำหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบ การปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง โดยให้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล

และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาล ให้เป็นไปตามนโยบายแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล ในการจัดเตรียมและให้บริการด้านต่าง ๆ อีกทั้งงานเลขานุการการประชุมคณะเทศมนตรี งานสภาเทศบาล งานเตรียมการเลือกตั้ง งานรัฐพิธีต่าง ๆ งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง ตั้งแต่การบรรจุเข้ารับราชการจนถึงการออกจากราชการ งานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดและครอบคลุมถึงงานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดและเทศบาล งานรักษาความสงบและความมั่นคง โดยการตรวจสอบและจัดระเบียบในตลาดสด หาบเร่ แผงลอย งานประสานจังหวัดและอำเภอในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานป้องกันและระงับอัคคีภัย ควบคุมดูแลในการจัดเตรียม และอำนวยความสะดวกในการบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ การฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้บริการสาธารณะอื่น ๆ เช่น ตัดต้นไม้ ประดับธง และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย สำนักปลัดเทศบาลประกอบด้วย

1.1 งานธุรการ ทำหน้าที่ความรับผิดชอบด้านงานสารบรรณของเทศบาล

การรับการส่งหนังสือร่างโต้ตอบ หนังสือจัดทำคำสั่งประกาศของเทศบาล กฎระเบียบข้อบังคับนโยบายต่าง ๆ การรับโอน ย้ายพนักงานเทศบาลสามัญ การเลื่อนระดับเทศบาลสามัญ การดำเนินการจ้างลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ฯลฯ

1.2 งานการเจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่พัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรเทศบาลมีนโยบายที่จะส่งเสริมบุคลากรของเทศบาลให้มีความรู้ความสามารถ และระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เพื่อนำไปพัฒนางานที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งรับรู้นโยบายของคณะผู้บริหาร ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาล รวมถึงมีการส่งเสริมสมาชิกสภาเทศบาลผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาที่หน่วยงาน หรือสถาบันต่างๆ จัดให้มีขึ้น

1.3 งานทะเบียนราษฎร ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริการประชาชน ให้บริการทางด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในวันและเวลาราชการ และให้บริการประชาชนช่วงพักกลางวัน ในวันปฏิบัติราชการปกติ ตั้งแต่เวลา 12.00 - 13.00 น. รวมถึงบริการให้คำปรึกษาแนะนำ ด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนทางโทรศัพท์ ในวันและเวลาปฏิบัติราชการปกติ

1.4 งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง มีชุดปฏิบัติงานเทศกิจ โดยออกตรวจความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของผู้ประกอบการค้าหาบเร่แผงลอยเป็นประจำทุกวัน ซึ่งเริ่ม

ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 07.00 – 22.00 น. ออกตรวจผู้ประกอบการตามถนนสายต่าง ๆ เพื่อตรวจดูความเรียบร้อย ชุดปฏิบัติงานเทศกิจได้ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านการจราจร บริเวณถนนที่มีประชาชนสัญจรไปมา พลุกพล่าน เช่น ช่วงเช้า - ช่วงเย็น คู่มือการจราจรตามแยกต่าง ๆ เช่น สี่แยกเทศบาล สี่แยกหน้าตลาดหนองดอก เวลาเลิกเรียนของนักเรียนโรงเรียนต่าง ๆ ชุดเทศกิจปฏิบัติงานจราจรร่วมกับตำรวจเพื่อให้ความปลอดภัยแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนทั่วไป

2. สำนักหรือกองวิชาการและแผนงาน

กองวิชาการและแผนงานมีหน้าที่เกี่ยวกับ การวิเคราะห์นโยบายและแผน เพื่อประกอบการกำหนดนโยบายในการจัดทำแผน หรือ โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายหรือแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารหรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายของเทศบาล โครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี งานเผยแพร่นโยบายข่าวสารของเทศบาล เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น งานสารนิเทศศึกษา วิเคราะห์วิจัยวางแผนด้านประชาสัมพันธ์ งานนิติการ พิจารณาวินิจฉัยข้อกฎหมาย ร่างและพิจารณาตรวจ ร่างเทศบัญญัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง จัดทำนิติกรรมงานสอบสวนดำเนินการเกี่ยวกับวินัยของเทศบาล และการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ สอบสวนและเปรียบเทียบการกระทำที่ละเมิดเทศบัญญัติ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

2.1 งานธุรการ ทำหน้าที่ควบคุมการรับหนังสือ ควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณ ควบคุมการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุและครุภัณฑ์ ควบคุมการจัดทำฎีกาและเบิกจ่าย ควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุ ควบคุมการจัดทำแผนพัสดุและรายงานพัสดุดังกล่าวประจำปี จัดทำงบประมาณของกองวิชาการและแผนงาน รวบรวมข้อมูลและจัดพิมพ์เอกสารยุทธศาสตร์แผนพัฒนาเทศบาลเทศบัญญัติ งบประมาณ และแผนปฏิบัติการ โอนเงินงบประมาณของกองวิชาการและแผนงาน จัดทำบันทึกขออนุมัติต่าง ๆ

2.2 งานนิติการ ทำหน้าที่ตรวจร่างสัญญาร่างระเบียบข้อมูลข่าวสาร จัดทำบันทึกต่อท้ายสัญญาจ้าง จัดทำสัญญาเช่าทรัพย์สิน ร่างประกาศหลักเกณฑ์อื่น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียน สอบสวนข้อเท็จจริงกรณีทุจริตสวมตัวทำบัตรประจำตัวประชาชน จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ณ กองวิชาการและแผนงาน พร้อมทั้งระเบียบเทศบาล ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ ส่งราชกิจจานุเบกษา และรายงานการปฏิบัติตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร

2.3 งานประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานเป็นหัวใจหลักที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น จึงเป็นเสมือนสื่อกลางในการประสานงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเทศบาลกับหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องและประชาชน ให้มีความเข้าใจตรงกัน ตลอดจนทำหน้าที่เผยแพร่นโยบายของจังหวัด และรัฐบาล เผยแพร่งานศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น

2.4 งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน ทำหน้าที่จัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนของเทศบาล และหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิเคราะห์และคาดคะเนการเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมืองและความเพียงพอของบริการสาธารณสุขปโภค รวมทั้งการจัดทำแผนปฏิบัติงานสาธารณสุขปโภคจังหวัดจัดทำและเรียบเรียงแผนพัฒนา การกำหนดเค้าโครงของแผนพัฒนาเทศบาลระยะปานกลางและแผนประจำปี วิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อสนองหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับหน่วยงานในเทศบาลและหน่วยงานอื่นที่เสนอบริการสาธารณสุขปโภคในเขตเทศบาลและหน่วยงานใกล้เคียงเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลงานตามแผน ติดตามและประเมินผลโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาล ศึกษาวิเคราะห์และวิจัยปัญหาทั้งในด้านการปกครอง การบริหาร และการปฏิบัติงานของเทศบาล รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จัดทำและรวบรวมงบประมาณของเทศบาล วิเคราะห์รายรับรายจ่าย รวมทั้งรวบรวมแหล่งรายได้ของเทศบาล

3. สำนักหรือกองคลัง

กองคลังมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท การควบคุมและจัดทะเบียน งานประมาณรายจ่าย จัดทำเช็ค และจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน และตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญคู่จ่าย งานจัดทำบัญชีและทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประเภท จัดทำรายงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี รับผิดชอบงานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ งานศึกษาวิเคราะห์วิจัย และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและการจัดหารายได้อื่น ๆ ของเทศบาล วางแผน การจัดเก็บรายได้ และการแก้ไข อุปสรรคในการจัดเก็บรายได้ อีกทั้งปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินและกำหนดค่ารายปีของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ตรวจสอบการจัดทำบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณ จัดเก็บจากทะเบียนคุม ผู้ชำระภาษี และแจ้งผลประเมินค่าภาษีแก่ผู้เสียภาษี งานจัดเก็บและรับชำระเงินรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม งานเก็บรักษาและการนำส่งเงินประจำวัน ตรวจสอบและจัดทำบัญชีรายชื่อของผู้ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน หรือคำร้องภายในกำหนด ประกอบด้วย

3.1 งานผลประโยชน์ แนวทางการเพิ่มรายได้ให้แก่ท้องถิ่นให้ท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นเพียงพอต่อการปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีแนวทางปฏิบัติคือ การเพิ่มรายได้โดยปรับปรุงแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน การปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดสรรรายได้ให้ท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น และมีสัดส่วนที่เป็นธรรม การเพิ่มเงินอุดหนุนจากรัฐบาล จัดสรร

เงินอุดหนุนให้มากขึ้น จัดเก็บภาษีให้มากขึ้น งบประมาณจากการถ่ายโอนภารกิจจากหน่วยราชการ
 คู่ท้องถิ่น การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม การรักษาวินัยทางการคลัง
 และการใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างคุ้มค่าและประหยัด การพัฒนาบุคลากรและระบบบริหาร
 ราชการ ตามแนวทางของประเทศที่ใช้รัฐธรรมนูญแห่งประเทศไทย พ.ศ.2540 ให้องค์กรปกครอง
 ท้องถิ่น สามารถบริหารงานในภารกิจของตนเองตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความ
 โปร่งใส ภายใต้ศักยภาพข้อจำกัด และมีอิสระชัดเจน สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
 ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 – 2549)

3.2 งานพัสดุและทรัพย์สิน ทำหน้าที่การจัดซื้อจัดจ้าง ในหมวดใช้สอยวัสดุ
 หมวดค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดเงินอุดหนุนทั่วไปและเงิน อุดหนุนเฉพาะกิจ งานการจัดทำ
 ทะเบียนพัสดุ งานการซ่อมและบำรุงรักษา งานตรวจสอบรับและการเก็บรักษาพัสดุทุกประเภท
 งานจำหน่ายพัสดุ การจัดทำสถิติการจัดซื้อจัดจ้าง การรายงานตามไตรมาส ตามแผนงานการจัดซื้อ
 จัดจ้าง

3.3 งานจัดซื้อจัดจ้าง สำคัญของระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการ
 พัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 7 พ.ศ.
 2545 แบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ดังนี้ 1. การจัดหา สามารถดำเนินการได้หลายวิธี ได้แก่ การจัดทำ
 เอง การซื้อ การจ้าง การจ้างที่ปรึกษาออกแบบและควบคุมงาน การแลกเปลี่ยน การเช่า และการยืม
 2. การควบคุมแบ่งออกเป็น การลงทะเบียน การเก็บรักษา การเบิกจ่าย และการตรวจสอบ 3. การ
 จำหน่าย สามารถดำเนินการได้หลายวิธี ได้แก่ การขาย แลกเปลี่ยน โอนแปรสภาพ หรือทำลาย และ
 การจำหน่ายเป็นสูญ

4. กองสวัสดิการสังคม

กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านการสำรวจและจัดตั้ง
 คณะกรรมการชุมชน ฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนประสานงานและ
 ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำมาบริการขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน จัดทำโครงการช่วยเหลือด้าน
 ต่าง ๆ แก่ชุมชนดำเนินการพัฒนาชุมชนด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การอนามัย และการ
 สุขภาพ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายประกอบด้วย

4.1 ด้านการพัฒนาชุมชน ทำหน้าที่บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของ
 ราษฎร ส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ ให้คำแนะนำและฝึกอบรมประชาชนในท้องถิ่น เพื่อ
 เพิ่มผลผลิตและเพิ่มรายได้ต่อครัวเรือน ส่งเสริมการตลาดและมาตรฐานการผลิตของกลุ่มอาชีพ
 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและคนพิการ การสังคมสงเคราะห์เพื่อพัฒนาคุณภาพ
 ชีวิตเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส การดำเนินการและสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มของประชาชน

ประเภทต่าง ๆ เป็นผู้นำและที่ปรึกษากลุ่มในการพัฒนาชุมชน ดูแลส่งเสริมประชาชนให้มีความสนใจ ความเข้าใจ ความคิดริเริ่มในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตน งานรับเรื่องร้องเรียน และของความอนุเคราะห์ต่าง ๆ งานกองทุนชุมชนเมือง งานกลุ่มออมทรัพย์ชุมชน งานกิจกรรม โครงการพิเศษ อำนาจความสะดวกและประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือประชาชนในทุก ๆ ด้าน

4.2 ด้านการต่อต้านยาเสพติด จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด แต่งตั้งคณะทำงานผู้ประสาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนในเขตเทศบาลเป็นชุมชนเข้มแข็งเอาชนะยาเสพติดแบบยั่งยืนโดยไม่มีผู้เสพ ผู้ค้าอยู่ในชุมชน

4.3 ด้านการแก้ไขปัญหาสังคมและความยากจน รับผิดชอบเป็นปัญหาสังคมและความยากจน จัดเวทีประชาคมรับรองความถูกต้องของข้อมูล ผู้มาจดทะเบียนปัญหาสังคมและความยากจน ดำเนินการจัดทำแผนบูรณาการ เพื่อความเข้มแข็งของชุมชนและเอาชนะความยากจนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนของตนเองให้เป็นไปตามความต้องการ และสามารถแก้ไขปัญหาของชุมชน โดยชุมชนได้ร่วมกันคิด กำหนดแนวทางกิจกรรมการพัฒนาชุมชนเอง

5. สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ควบคุมดูแล และรับผิดชอบสุขภาพทางด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพอาหารและโภชนาการ ควบคุมกิจการค้าประเภทต่าง ๆ ควบคุมแก้ไขเหตุเดือดร้อนรำคาญ และมลภาวะ งานสุขภาพภิบาลโรงงาน งานอาชีพอนามัย งานฉาปนสถาน งานทำความสะอาดถนน เก็บขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ควบคุมการฆ่าสัตว์และโรงฆ่าสัตว์ ดูแลป้องกันและเฝ้าระวังโรคติดต่อต่าง ๆ ประกอบด้วย งานธุรการ งานสุขภาพภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ งานเผยแพร่และฝึกอบรม ประกอบด้วย

5.1 งานสัตวแพทย์ทำหน้าที่ 1. การควบคุมการฆ่าสัตว์โรงฆ่าสัตว์เทศบาล ทำการตรวจสอบสุขภาพสัตว์ก่อนฆ่าและซากสัตว์หลังฆ่า โดยมีผู้ประกอบการที่ขออนุญาตทำการฆ่าสัตว์ 2. การควบคุมป้องกันโรคจากสัตว์สู่คน การควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 3. การควบคุมโรคระบาดในสัตว์ปีก ดำเนินการพ่นยาฆ่าเชื้อโรคในสถานที่เลี้ยงสัตว์ปีก เก็บซากสัตว์ปีกที่ป่วยและตาย ส่งตรวจที่ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ 4. การพ่นสารเคมีกำจัดยุงและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก พ่นสารเคมีกำจัดยุงและแมลง ตามคำร้องขอของประชาชนในเขตเทศบาลฯ

5.2 งานรักษาความสะอาด ทำหน้าที่ควบคุมดูแลรักษาความสะอาด และความ เป็นระเบียบ เรียบร้อยของตลาดสด สถานีขนส่งต่าง ๆ พื้นที่รกร้างว่างเปล่า

6. กองการศึกษา

กองการศึกษา ประกอบด้วยงานธุรการงานจัดทำงบประมาณ หน่วยนิเทศการศึกษา งานกิจการนักเรียน งานกิจการเด็กและเยาวชน งานโรงเรียน งานบริหารวิชาการ งานประเมินคุณภาพ งานการศึกษาและวัฒนธรรม กองการศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบการศึกษา ระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา ตลอดจนทั้งการจัดการศึกษาตาม โครงการขยายโอกาสทางการศึกษา และการศึกษานอกระบบอื่น ๆ การบริหารงานบุคคล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ ตำแหน่งภารโรงศึกษานิเทศ สันทนาการ สารวัตรนักเรียน งานสวัสดิการ งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ งานทะเบียนประวัติ งานงบประมาณ งานสำรวจสถิติข้อมูลงานตรวจสอบและติดตามประเมินผลตามนโยบาย หรือโครงการงานวิชาการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของเทศบาล งานพัฒนานุเคราะห์ทางการศึกษา กิจกรรมนันทนาการ งานศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประกอบด้วย

6.1 ด้านการศึกษา เรียนฟรีที่โรงเรียนสังกัดเทศบาล ขยายโอกาสทางการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับการสนับสนุนจาก สนง. วิชาการสนับสนุนรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

6.2 ด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การจัดงานประเพณีสงกรานต์ การแห่เทียนพรรษา ประเพณีลอยกระทง งานวันเด็ก เป็นต้น

7. สำนักหรือกองช่าง

สำนักหรือกองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้างงานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมายงานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้าง และซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติ ติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงานควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมายและกำหนด แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 2 ฝ่าย 1 งาน ดังนี้

7.1 ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรมและงานผังเมือง ได้แก่ งานวิศวกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การวางโครงการและการก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม การตรวจสอบแบบแปลน

การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร การออกแบบ ควบคุมการก่อสร้างและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้มอบหมาย และ งานสถาปัตยกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบด้านสถาปัตยกรรมต่าง ๆ เช่น งานสำรวจ ออกแบบก่อสร้างอาคาร ออกแบบประมาณการงานก่อสร้างอาคารต่าง ๆ ควบคุมงานก่อสร้างอาคารทำหน้าที่ตรวจสอบการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

7.2 ฝ่ายการโยธา มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงาน สาธารณูปโภค งานสวนสาธารณะ งานศูนย์เครื่องจักรกล และงานจัดสถานที่และการไฟฟ้า สาธารณะ ได้แก่ งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการก่อสร้างและควบคุมการ ก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อน สิ่งติดตั้งอื่น ๆ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่ สำรองติดตั้ง ซ่อม บำรุงไฟฟ้าสาธารณะในเขต เทศบาล รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการจัดสถานที่ในงานวันสำคัญต่างๆ งานสวนสาธารณะ มีหน้าที่ตกแต่ง ตัดกิ่งไม้ขึ้นต้นไม้ดอกไม้ประดับและบำรุงรักษาสวนสาธารณะ สวนหย่อม คูเมือง ตลอดจนประดับไม้ดอกไม้ประดับตามสถานที่จัดงานวันสำคัญต่าง ๆ งานธุรการ มีหน้าที่ดูแลงาน สารบรรณ งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ติดต่อและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

8. หน่วยตรวจสอบภายใน

หน่วยตรวจสอบภายในมีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นและ ข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินของเทศบาล และควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีงานวิจัยหลายงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความเครียดในการทำงานของพนักงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด รวมถึงความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอื่น ๆ กับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ งานวิจัยของแซมมารีและเจฟรี (Shammari and Jefri, 1995 อ้างถึงในรัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544) ได้ศึกษาความเครียดในการ ทำงานในองค์กรที่แตกต่างกันในประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยวัดความเครียดที่เกิดจากความขัดแย้ง ในบทบาท และบทบาทที่คลุมเครือ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ทำงานใน 24 องค์กร จำนวน 442 คน องค์กรที่ทำการสำรวจ 3 กลุ่ม ได้แก่ บริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ และรัฐบาล พบว่า พนักงานที่ทำงาน

ในทั้ง 3 องค์กรรมมีความเครียดอยู่ในระดับสูง ซึ่งพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า มีระดับความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่า และพนักงานเพศหญิงจะมีความเครียดสูงกว่าพนักงานเพศชายสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริมาส อเต็นต้า (2542) ได้ทำการศึกษาถึงการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร โดยศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามีผลต่อระดับความเครียดแตกต่างกัน พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดสูงกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่ามีความเครียดสูงกว่าพนักงานระดับการศึกษาสูงกว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเครียด ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไปสอดคล้องกับงานวิจัยของคำหล้า ภูมิณี (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของแรงงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว การศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานของแรงงานหญิง มีความเครียดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ งานวิจัยของจิระพร อุดมกิจ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ มีความเครียดที่เกิดจากปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดทั่วไปกับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา และสถานะทางเศรษฐกิจไม่มีความสัมพันธ์กันสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ โภชญานาทแสนยากร (2551) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความเครียดทั่วไปที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา องค์การเภสัชกรรม ผลการศึกษาความเครียดในการทำงาน พบว่าระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านบทบาทหน้าที่ตามลำดับและงานวิจัยของอุบลพรรณ เอี่ยม โภคลาภ (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิง จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริการสื่อสาร

จำนวน 295 คน การศึกษาพบว่าพนักงานบริการมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง อายุ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและสภาพแวดล้อม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติรวมถึงงานวิจัยที่พบว่าพนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูงคือ งานวิจัยของจิระชัย จิระชีวี (2549) ศึกษาเรื่องความชุกและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของคนงานในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดอัตราชุกและหาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานีทั้งหมด 406 คน ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 23.6 ของพนักงานมีความเครียดในการทำงานสูง เนื่องจากความต้องการด้านกายภาพจากการทำงานสูงและการได้รับการช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ จิระชัยได้เสนอแนะถึงผลการศึกษารั้งนี้คือ ควรมีการวางแผนงานหรือจัดกิจกรรมเพื่อลดความเครียดจากการทำงาน เช่น การมีระยะพักระหว่างการทำงานที่เพียงพอ จัดรูปแบบการทำงานให้ไม่เกิดความรู้สึกรำคาญ การจัดการความเครียดจากการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนงานกับหัวหน้างาน

รวมถึงงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ งานวิจัยของผกามาศ จันตะ (2550) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออกของพนักงานองค์การธุรกิจกระดาษ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานองค์การธุรกิจกระดาษ จำนวน 250 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความเครียดในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจลาออกของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานและการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์ (2535) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์โดยใช้เครื่องมือวัดความเครียดจากการทำงาน (Occupational Stress Indicator) ของคูเปอร์และคณะ พบว่า พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงานและปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดและงานวิจัยของกาญจนา วิเชียรประดิษฐ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความเครียดที่เกิดจากการทำงานแบ่งเป็นความเครียดจากปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่

มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความพอเพียงของรายได้จากงานประจำและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารองค์กร รวมถึงชญาตุคม์ กุสุโมทย์ (2550) ที่กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานภายใต้ความเครียดระดับปานกลางจะกระตุ้นให้ร่างกายเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีหลายงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับระดับและความสัมพันธ์ของการได้รับการสนับสนุนทางสังคม เช่น งานวิจัยของปนัดดา เลิศวรสิริกุล (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากงาน การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว กรณีศึกษาพนักงานบริการ โรงพยาบาลเอกชน โดยศึกษาระดับการสนับสนุนทางสังคมจากงาน การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวของพนักงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับการสนับสนุนทางสังคม ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวอยู่ในระดับสูงมาก และมีระดับการสนับสนุนทางสังคมจากงานอยู่ในระดับสูง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสอดคล้องกับงานวิจัยของชურიพร วิเศษศักดิ์ (2549) ศึกษาในระดับสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและบุคลิกภาพและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระดับการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน และทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรงค์ วีระนาคินทร์ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับระดับความขัดแย้งในงานและครอบครัว ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และการสนับสนุนทางสังคมกับความปรารถนาก้าวหน้าในอาชีพของผู้บริหารหญิงในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า พนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และความปรารถนาก้าวหน้าในอาชีพระดับสูง พนักงานรับรู้การสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความขัดแย้งอยู่ในระดับต่ำและงานวิจัยของวิมลนันท์ จิระถาวรพัฒน์ (2552) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลชัยบุรี พบว่า การสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยโดยรวมและรายด้าน ด้านความใกล้ชิดรักใคร่ผูกพัน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการยอมรับว่าเป็นผู้มีคุณค่า และด้านการได้รับความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง

รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ของการสนับสนุนทางสังคมกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น งานวิจัยของเกษรา ชัยรังษีเลิศ(2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ทัศนคติต่องานและภาวะผู้นำกับการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทเอกชนขนาดกลางที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับไฟฟ้าและเครื่องจักรกลในกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านรูปธรรม และด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่องานในระดับสูง มีภาวะผู้นำในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในระดับสูง และการสนับสนุนทางสังคม ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิต จันทรดวง (2550) ศึกษาความสัมพันธ์การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี พบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมด้านผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนทางสังคมด้านครอบครัว และการสนับสนุนทางสังคมด้านชุมชนอยู่ในระดับสูง การสนับสนุนทางสังคมทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของผู้บริหารและจุโรลักษณ์ เหลียงกอบกิจ (2555) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การทุ่มเทในงาน และการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับต่ำ การทุ่มเทในงาน และการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านค่าตอบแทนและประสบการณ์ในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และการทุ่มเทในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงผลของการสนับสนุนทางสังคมงานวิจัยของ โคเฮน และวิล (Cohen and Wills, 1985 อ้างถึงในชัยยุทธ กลีบบัว และพรรณระพี สุทธิวรรณ, 2552) ที่ได้ศึกษาผลของการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งพบว่าคนที่มีความรู้สึกกว่าตนเองได้รับความรัก มีคนให้ความสนใจเอาใจใส่ เห็นคุณค่า ให้การพึ่งพา ให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา ให้การยอมรับและยกย่องเมื่อประสบความสำเร็จ ก็จะทำให้คนที่ได้รับการสนับสนุนนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อความเครียดและการประเมินคุณค่าในตนเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า งานวิจัยของละม้าย เกิด โภคทรัพย์ (2548) ได้ศึกษา เรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรทางการแพทย์ วิทยาลัยการพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน จากการศึกษาพบว่า บุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมแต่ละด้านทั้ง 3 ด้านคือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง อยู่ในระดับต่ำ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งโดยรวมและแต่ละด้านทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและงานวิจัยของกิ่งกาญจน์ อุดลย์ผดุงศักดิ์ (2542) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความท้อแท้ของอาจารย์กับบรรยากาศองค์การของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเขตกรุงเทพ โดยใช้แบบสอบถามวัดความเหนื่อย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เขตกรุงเทพมีความเหนื่อยหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงงานวิจัยของนฤมล กิจจานนท์ และคณะ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤติ โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการและผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 53 คน ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยวิกฤติศัลยกรรมทั่วไปและประสาท และหอผู้ป่วยวิกฤติศัลยกรรมหัวใจและทรวงอก ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรพยาบาลมีคะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำและงานวิจัยของชนัดดา ยังสี (2549) ศึกษาเรื่องการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเหนื่อยหน่ายและระดับการตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่าพนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานระดับสูง มีความเหนื่อยหน่ายระดับสูง และมีการตั้งใจลาออกในระดับปานกลาง พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายต่างกันจะมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมถึงการศึกษาของมนตร์ผกา โกษฐา (2553) ศึกษาเรื่องระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการลดค่าความเป็นบุคคล ด้านการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล อยู่ในระดับต่ำ และภาพรวมอยู่ในระดับต่ำและสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทยุท หะสิทธิ์เวช (2546) ศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล

ในสถาบันสุขภาพจิตและโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต ผลของการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลอยู่ในระดับต่ำทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคล และด้านความรู้สึกถึงความไม่ประสบความสำเร็จ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่วนใหญ่ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนี้ งานวิจัยของออสแมน, อีมิน และยาวาส (Osman, Emin and Yavas, 2011) ได้ศึกษาเรื่องอารมณ์และความเครียดที่เป็นปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายโดยศึกษาพนักงานต้อนรับในโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศตุรกี ผลการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายของพนักงานต้อนรับทั้งด้านความอ่อนล้าในการทำงาน และความไม่เกี่ยวข้องในงานอยู่ในระดับสูง รวมถึงพนักงานต้อนรับมีความเครียดในการทำงานอยู่ระดับสูงเช่นกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอ่อนล้าในการทำงานและความไม่เกี่ยวข้องในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรี รอดสิน (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญความเครียดและพื้นที่อุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน กรณีศึกษาบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 167 คน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส และอายุงานที่แตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสามารถในการเผชิญและพื้นที่อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานภาครัฐ คืองานวิจัยของปรารธนา เล็กสมบูรณ์ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในงานพบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน 2 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดคุณค่าเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับงานวิจัยของศจิมมาจ ขวัญเมือง (2541) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงานกับความเหนื่อยหน่าย

ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรามารชิบตี จำนวน 221 คน ผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุงานต่างกันมีความเหนื่อยล้าทั้ง ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคล และความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานภาพสมรส และลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดค่าความเป็นบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความพึงพอใจและความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายรวมถึงการศึกษาของคอร์ และคอตเทอร์ตี (Cordes and Dougherty, 1993 อ้างถึงในเนาวรัตน์ อิมใจ, 2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าความเครียดในงาน ได้แก่ การมีภาระงานหนักเกินไป บทบาทของงานคลุมเครือ หรือขัดแย้งกัน และการรับรู้การควบคุมต่ำก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ ซึ่งจะนำไปสู่การขาดงาน ความไม่พึงพอใจในงาน มีปัญหาสุขภาพระดับผลการปฏิบัติงานต่ำ และลาออกจากงานในที่สุดและงานวิจัยของแซกตัน, ฟิลิป และแบลคเคนนี่ (Saxton, Philips and Blakeney, 1991) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานแผนกรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ ของสหรัฐอเมริกาจำนวน 859 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะงานที่มีความกดดันมีความเครียดสูง นอกจากนี้ยังพบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สามารถส่งผลต่อแนวโน้มการลาออก การขาดงาน และการเปลี่ยนงานด้วยรวมถึงยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเดอเมอร์โรติ และเบคเกอร์ (Demerouti and Bakker, 2008) ได้ศึกษาเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลในเยอรมัน ทั้งหมด 109 คน วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายด้านอ่อนล้าในการทำงาน และด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในการทำงานกับความเหนื่อยหน่าย และศึกษาความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานและทรัพยากรในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าในการทำงาน และความไม่เกี่ยวข้องงานอยู่ในระดับสูง ความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าในการทำงานและความไม่เกี่ยวข้องในงาน ทรัพยากรในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายความไม่เกี่ยวข้องในงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

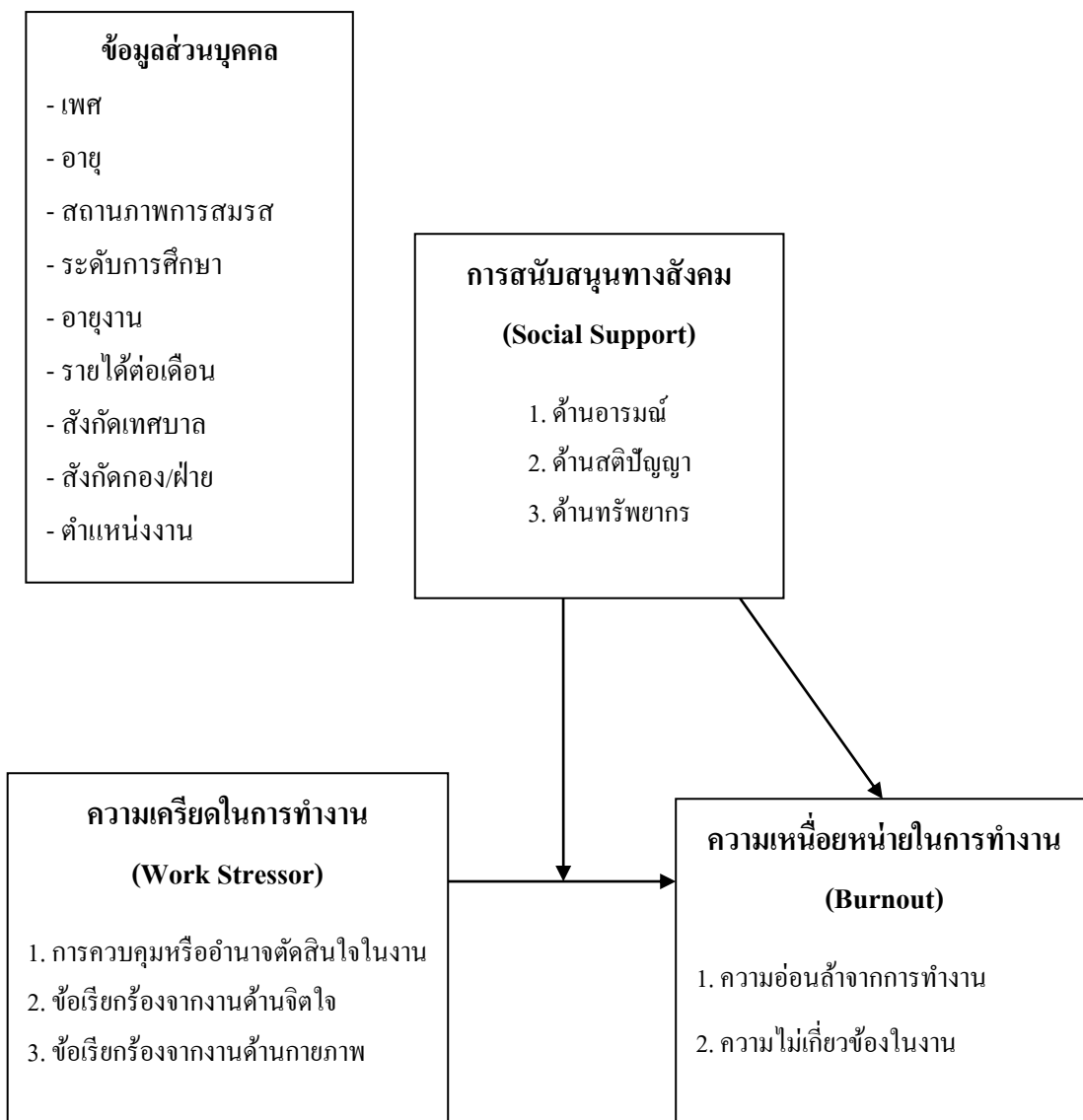
จากการทบทวนวรรณกรรมผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมทั้งรายด้านและภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนี้ งานวิจัยของโรนัลด์ และคณะ (Ronald, 1995 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2544) ศึกษางานวิจัยเรื่องผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายที่มีต่อครูและผู้บริหาร โรงเรียน จำนวน 362 คน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครื่องมือ และด้านการประเมิน รวมทั้งการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากแหล่งสนับสนุน 3 แหล่ง คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และญาติ ต่างมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานสอดคล้องกับเฟลด์แมน และสวาร์ท (Feldman and Schwartz, 2002 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับแหล่งการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการบังคับจราจร จำนวน 211 คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 92 คน เป็นหญิง จำนวน 119 คน ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมมาจาก 3 แหล่ง คือ ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และยังพบว่าแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและงานวิจัยของลินด์เกรน (Lindgren, 1995 อ้างถึงในเนาวรัตน์ อิมใจ, 2552) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ดูแลผู้สูงอายุที่ไม่มีแรงสนับสนุนทางสังคมนั้นจะไม่สามารถปรับตัวได้ และไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ รวมถึงงานวิจัยของวาลเลน (Vallen, 1993 อ้างถึงในวิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์, 2552) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรกับความเหนื่อยหน่าย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรม จำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามบรรยากาศองค์กรและแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสลาซพบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายสูง กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในเป้าหมายขององค์กร จะมีความเหนื่อยหน่ายต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่ขาดความร่วมมือในการทำงาน ความไว้เนื้อเชื่อใจ และพนักงานทำงานภายใต้การบริหารที่เข้มงวดและงานวิจัยของสุวภา สังข์ทอง (2554) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรณีศึกษาหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีการสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง

โดยรวมและแต่ละด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับทุกองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เจนนิเฟอร์ และนาอโกะ (Jennifer and Naoko, 2011) ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย ทรัพยากรทางสังคม และทรัพยากรส่วนบุคคล ของพนักงานที่ดูแลผู้บกพร่องทางสติปัญญาและพัฒนาการ ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 323 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดจากการทำงาน โดยเฉพาะความเครียดที่เกิดจากการทำงานที่หนักมากเกินไป และการจำกัดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่วนการสนับสนุนทางสังคมทั้งจากครอบครัว จากหัวหน้างาน และจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเมื่อพนักงานเกิดภาวะความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของดาเลีย (Dalia Etzion, 1984) ศึกษาการวิจัยเรื่อง การสนับสนุนทางสังคมที่เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการในศูนย์บริการสังคม จำนวน 657 คน ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงจะมีประสบการณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความเครียดในชีวิตมากกว่าเพศชาย โดยที่ความเครียดในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับมีความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังมีงานวิจัยอีกหลายเรื่อง เช่น งานของชิโร โบกาและไบเลย์ (Chiroboga and Bailey, 1986 อ้างถึงใน Jennifer and Naoko, 2554) ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก จำนวน 217 คน และพยาบาลในหอผู้ป่วยอายุรกรรม และศัลยกรรม จำนวน 315 คน พบว่า พยาบาลที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้ตรวจการและผู้ร่วมงาน ระบุว่าตนเป็นที่ต้องการของผู้ป่วยจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่า พยาบาลที่มีการปรับตัวต่อความเครียดได้ไม่ดี มีสิ่งรบกวนในชีวิตประจำวันจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของแดเนียล, อลิซาเบธและดาววี (Daniel, Elizabeth

and Dawn, 1987) ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูอาจารย์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความเครียด และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครู และยังพบว่าหากพนักงานได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานมีการบ่งชี้ว่าหากพวกเขาได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทักษะความรู้และความสามารถในงานจากหัวหน้าจะส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดน้อยลงได้ รวมถึงงานวิจัยของดินและควิน (Dyer and Quine, 1998) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการชุมชน ผู้ปกครองทางการเรียนรู้ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานทั้งหมด 80 คน ผลการศึกษาพบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมมีปฏิสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงขึ้น งานวิจัยของลารอคโค (Larocco, House and French, 1980 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2544) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ภาวะความเครียดจากการทำงาน และสุขภาพในบุคคลจากอาชีพต่าง ๆ 23 อาชีพ จำนวน 636 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อการลดความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และกลุ่มอาการทางกาย และมีผลในการลดภาวะความเครียดจากการทำงานในด้านการปฏิบัติงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านปริมาณงานที่มากเกินไป ผลงานวิจัยของลารอคโคได้สอดคล้องกับงานวิจัยของบิลลิงส์ และมูส (Billings and Moos, 1982 อ้างถึงในตติยา เอ็มซันบุตร, 2542) ที่ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการสนับสนุนทางสังคมในการช่วยลดความเครียดจากการทำงาน โดยการใช้มาตรวัดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน (WES) และแบบสอบถามวัดสัมพันธภาพในครอบครัว (Family Relationship Index) โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในบริเวณอ่าวซานฟรานซิสโก จำนวน 229 คน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีผลโดยตรงต่อบุคคล โดยบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีสุขภาพและการปรับตัวดีขึ้น นอกจากนี้การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากที่ทำงาน และครอบครัวจะสามารถช่วยลดความเครียดในการทำงานของบุคคล ซึ่งถือเป็นการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้



ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อ
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความเครียด และการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยกำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
 แบบแผนการวิจัย
 เครื่องมือในการวิจัย
 การเก็บรวบรวมข้อมูล
 การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลา ทั้งหมด 13 แห่ง ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้าง เป็นพนักงานในสำนักต่าง ๆ ของเทศบาล โดยศึกษาเฉพาะส่วนงานให้บริการประชาชนโดยตรง ทั้งหมด 5 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักปลัด สำนักการช่าง กองสวัสดิการสังคม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และสำนักการคลัง รวมทั้งหมด 1,873 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมด ทั้งเทศบาลนครและเทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลา โดยคำนวณจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1988 อ้างถึงในพวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ขอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

ใช้สูตรของ Yamane ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ขนาดของความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (.05)

เมื่อแทนค่าจำนวนพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลาในสูตรดังกล่าว โดยกำหนด $N = 1,873$ คน และ $e = .05$ จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{1,873}{1 + 1,873 (.05^2)}$$

$$n = 329.608 \text{ คน}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลา จะใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 5 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักปลัด สำนักงานช่าง กองสวัสดิการสังคม สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และสำนักงานคลัง ของเทศบาลนครและเทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลา ใช้วิธีหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะของแต่ละฝ่าย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิได้สัดส่วนดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลนครหาดใหญ่

ที่	ส่วนงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	61	11
2	สำนักช่าง	59	10
3	กองสวัสดิการสังคม	12	2
4	สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	58	10
5	สำนักคลัง	33	6
รวม (คน)		223	39

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลนครสงขลา

ที่	ส่วนงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	50	9
2	สำนักช่าง	62	11
3	กองสวัสดิการสังคม	13	2
4	สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	27	5
5	สำนักคลัง	35	6
รวม (คน)		187	33

ตาราง 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองบ้านพรุ

ที่	ส่วนงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	48	8
2	กองช่าง	54	10
3	กองสวัสดิการสังคม	12	2
4	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	32	6
5	กองคลัง	28	5
รวม (คน)		174	31

ตาราง 4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองคอหงส์

ที่	ส่วนงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	70	12
2	กองช่าง	86	15
3	กองสวัสดิการสังคม	23	4
4	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	164	29
5	กองคลัง	35	6
รวม (คน)		378	66

ตาราง 5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

ที่	ส่วนงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	15	3
2	กองช่าง	7	2
3	กองสวัสดิการสังคม	6	1
4	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	9	2
5	กองคลัง	11	2
รวม (คน)		48	10

ตาราง 6 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง

ที่	ฝ่ายการทำงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	13	2
2	กองช่าง	19	3
3	กองสวัสดิการสังคม	5	1
4	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	7	2
5	กองคลัง	13	2
รวม (คน)		57	10

ตาราง 7 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองคลองแห

ที่	ส่วนงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	60	11
2	กองช่าง	41	7
3	กองสวัสดิการสังคม	12	2
4	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	39	7
5	กองคลัง	20	3
รวม (คน)		172	30

ตาราง 8 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองควนลัง

ที่	ส่วนงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	21	4
2	กองช่าง	14	2
3	กองสวัสดิการสังคม	6	1
4	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	14	2
5	กองคลัง	13	2
รวม (คน)		68	11

ตาราง 9 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งตำเสา

ที่	ส่วนงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	22	4
2	กองช่าง	18	3
3	กองสวัสดิการสังคม	9	2
4	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	16	3
5	กองคลัง	11	2
รวม (คน)		76	14

ตาราง 10 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองปาดังเบซาร์

ที่	ส่วนงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	18	3
2	กองช่าง	11	2
3	กองสวัสดิการสังคม	7	1
4	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	12	2
5	กองคลัง	10	2
รวม (คน)		58	10

ตาราง 11 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองม่วงงาม

ที่	ส่วนงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	55	10
2	กองช่าง	12	2
3	กองสวัสดิการสังคม	10	2
4	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	21	4
5	กองคลัง	18	3
รวม (คน)		116	21

ตาราง 12 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองสะเดา

ที่	ส่วนงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	43	8
2	กองช่าง	36	6
3	กองสวัสดิการสังคม	8	1
4	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	19	3
5	กองคลัง	20	4
รวม (คน)		126	22

ตาราง 13 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองสิงหนคร

ที่	ส่วนงาน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
1	สำนักปลัด	74	13
2	กองช่าง	40	7
3	กองสวัสดิการสังคม	13	2
4	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	40	7
5	กองคลัง	23	4
รวม (คน)		190	33

ทำการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรของผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละสถานะตามสัดส่วนที่คำนวณได้แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มโดยบังเอิญ

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยอาศัยข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสาร และงานวิจัย
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ แบบสอบถาม

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมืองในจังหวัดสงขลา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด เลือกเพียงคำตอบเดียว มีข้อความทั้งหมด 9 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดเทศบาล สังกัดกอง/ฝ่าย และตำแหน่งงาน ลักษณะแบบสอบถามจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามวัดระดับความเครียดในการทำงานจาก Job Content Questionnaire ตามแนวคิดของ คาราเสก ซึ่งพัฒนาโดย พิษญา พรคทองสุขและนวลตา อาภาคัพพะกุล (2548) โดยใช้คำถามทั้งหมด 25 ข้อ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| 1. การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน | จำนวน 9 ข้อ |
| 2. ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ | จำนวน 8 ข้อ |
| 3. ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ | จำนวน 8 ข้อ |

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม ตามมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ 1-5 คะแนน ซึ่งการให้คะแนนของข้อความทั้งเชิงบวกและเชิงลบจะให้คะแนนเท่ากัน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด ซึ่งมีการให้คะแนน ดังนี้

ตาราง 14 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดความเครียดในการทำงาน

ระดับของความรู้สึก	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่แน่ใจ	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การแปลผลคะแนนแบบสอบถามวัดความเครียดในการทำงานใช้เกณฑ์การแปลผล 3 ระดับ ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตามที่รัตนา ศิริพานิช (2535) ได้อธิบายไว้ โดยคำนวณจากสูตร แบ่งได้เป็น 2 ตอน ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนที่มีค่าสูงสุด} - \text{คะแนนที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

1. การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถามทั้ง 3 ด้านของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจและข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (คำหล้า ภูมิมณี, 2556)

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	มีความคิดเห็นในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.67	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.68 – 5.00	มีความคิดเห็นในระดับสูง

2. การแปลผลจากคะแนนความเครียดในการทำงาน โดยรวม (คำหล้า ภูมิมณี, 2556)

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	มีความเครียดในการทำงานระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.67	มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.68 – 5.00	มีความเครียดในการทำงานระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมมาจากสุวภา สังข์ทอง (2554) ซึ่งศึกษาตามแนวคิดของจาคอบสัน แบบสอบถามมีทั้งหมด จำนวน 31 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1. วัดการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านอารมณ์ จำนวน 12 ข้อ
2. วัดการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านสติปัญญา จำนวน 10 ข้อ
3. วัดการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านทรัพยากร จำนวน 9 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม ตามมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ 1-5 คะแนน ข้อคำถามแบ่งออกเป็นเชิงบวกและเชิงลบ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด ซึ่งมีการให้คะแนน ดังนี้

ตาราง 15 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม

ระดับความรู้สึก	ระดับคะแนน
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3
มาก	4
มากที่สุด	5

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม ใช้เกณฑ์การแปลผล 3 ระดับ ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตามที่รัตนา ศิริพานิช (2535) ได้อธิบายไว้ โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนที่มีค่าสูงสุด} - \text{คะแนนที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จำนวนชั้น

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.67	ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.68 – 5.00	ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามวัดระดับความเหนื่อยหน่ายจาก Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) ได้ปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของออสแมน (Osman and others, 2011) และงานวิจัยของ Demerouti

และ Bakker (2008) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาแปลเป็นฉบับภาษาไทย แบบสอบถามมีทั้งหมดจำนวน 16 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 8 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 8 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ความอ่อนล้าจากการทำงาน (Exhaustion) จำนวน 8 ข้อ แบ่งเป็นเชิงลบ 4 ข้อ ได้แก่ 1, 2, 4, 6 และเชิงบวก 4 ข้อ ได้แก่ 3, 5, 7, 8

2. ความไม่เกี่ยวข้องในงาน (Disengagement) จำนวน 8 ข้อ แบ่งเป็นเชิงลบ 4 ข้อ ได้แก่ 10, 11, 13, 14 และเชิงบวก 4 ข้อ ได้แก่ 9, 12, 15, 16

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ระดับตามมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) การให้คะแนนของข้อคำถามทั้งเชิงบวกและเชิงลบจะให้คะแนนเท่ากัน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด ให้คะแนน ดังนี้

ตาราง 16 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ระดับความรู้สึก	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
เห็นด้วย	3
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ใช้เกณฑ์การแปลผล 3 ระดับ ใช้วิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตามที่รัตนาศิริพานิช (2535) ได้อธิบายไว้ โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนที่มีค่าสูงสุด} - \text{คะแนนที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.00	มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	2.01 – 3.00	มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.01 – 4.00	มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับสูง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ แบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคล ปัญหาต่าง ๆ รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้อย่างเต็มที่

วิธีสร้างเครื่องมือ

งานวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เกี่ยวกับความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้สร้างเครื่องมือขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ โดยมีวิธีการจัดสร้างเครื่องมือ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายของการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย คือเพื่อสร้างแบบสอบถามด้านความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

2. ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างเครื่องมือตามนิยามปฏิบัติการ แบบสอบถามความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความเครียดในการทำงาน จำนวน 25 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 31 ข้อ ส่วนที่ 4 วัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จำนวน 16 ข้อ และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

4. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่านตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นด้านความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) เป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ความครอบคลุม และความสอดคล้องตามนิยามเชิงปฏิบัติการ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

5. นำเครื่องมือผ่านการคัดเลือกในข้อ 3 ไปทดสอบ (Try Out) กับพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 30 คน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ จึงใช้วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเชิงปริมาณ ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 คน ได้แก่ รศ. พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์

นายเมธี จินตณปัญญา นายสุรชาติ เล็กขาว นายทิพย์ สายแก้ว เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องตามจุดประสงค์ของการวิจัย โดยค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.96

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒินำไปทดสอบกับพนักงานเทศบาลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องและแก้ไขก่อนนำไปใช้จริงและนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach) ซึ่งอธิบายค่าความเที่ยง Reliability ที่ยอมรับกันจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.80 (บุญธรรม กิจปรีดาภิรต, 2540) พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 และแต่ละตอนของแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาล	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86
การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาล	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาล	มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาคุณภาพแล้ว ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาด้วยตนเอง ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ เป็นหนังสือ แนะนำตัวใช้ในกรณีที่น่าไปเก็บข้อมูลกับพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา
2. นำหนังสือแนะนำตัวในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ออกจากภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ไปยื่นต่อพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา เพื่อชี้แจงและขออนุญาตเก็บข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง ดังนี้
 - 3.1 จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.2 นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาตอบ และเก็บคืนทันที หรืออีก 1 สัปดาห์ (แล้วแต่ความอนุเคราะห์ของแต่ละหน่วยงาน)

3.3 หลังจากได้รับแบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด มาตรวจสอบ คัดเลือกเฉพาะที่ตอบสมบูรณ์และครบถ้วน แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows (Statistical Product and Service Solution) ในการประมวลและจัดตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ การหาความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
3. การทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ตัวแปร

STRESS	แทน	ความเครียดในการทำงาน
JOB	แทน	ความเครียดด้านการควบคุม/อำนาจตัดสินใจในงาน
PSY	แทน	ความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ
PHY	แทน	ความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ
SCSP	แทน	การสนับสนุนทางสังคม
EMO	แทน	การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์
COGN	แทน	การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา
RES	แทน	การสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร
BURNOUT	แทน	ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
EX	แทน	ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน
DIS	แทน	ความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน

สัญลักษณ์ทางสถิติ

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Skewness	แทน	ค่าความเบ้
Kurtosis	แทน	ค่าความโด่ง
Minimum	แทน	ค่าต่ำสุด
Maximum	แทน	ค่าสูงสุด
β (Beta)	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ตัวเปรียบเทียบ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2 Change	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไป
Adj R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว
F Value	แทน	ค่าสถิติทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์พหุคูณ
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้แยกการนำเสนอไว้เป็น 2 ส่วนย่อย ได้แก่

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภท/ตำแหน่งงาน โดยนำเสนอค่าสถิติแสดงการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา ซึ่งได้แก่ ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายเดือน และประเภท/ตำแหน่งงาน ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	118	35.8
หญิง	212	64.2
รวม	330	100.0
อายุ		
20-30	70	21.2
31-40	155	47.0
41-50	71	21.5
51 ปีขึ้นไป	34	10.3
รวม	330	100.0
สถานภาพการสมรส		
โสด	133	40.3
สมรส	183	55.5
หย่าร้าง	12	3.6
หม้าย (คู่ครองเสียชีวิต)	2	0.6
รวม	330	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	9.7
ปริญญาตรี	241	73.0
สูงกว่าปริญญาตรี	57	17.3
รวม	330	100

ตาราง 17 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	n	ร้อยละ
อายุงาน		
0 - 5 ปี	108	32.7
6 - 10 ปี	93	28.2
11 - 15 ปี	41	12.4
16 ปีขึ้นไป	88	26.7
รวม	330	100.0
ประเภท/ตำแหน่งงาน		
พนักงานเทศบาล/ข้าราชการ	209	63.3
ลูกจ้างประจำ	18	5.5
พนักงานจ้างตามภารกิจ	42	12.7
พนักงานจ้างทั่วไป	53	16.1
อื่น ๆ	8	2.4
รวม	330	100.0

จากตาราง 17 สามารถสรุปได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 47 มีสถานภาพสมรส จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 73 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 0-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.7 มีระดับเงินเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานเทศบาลหรือข้าราชการ จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปร

งานวิจัยครั้งนี้มีการใช้สถิติขั้นสูงในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเหล่านั้นจะมีอำนาจในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งการทดสอบจะมีความแกร่งสูงก็ต่อเมื่อข้อมูลมีลักษณะเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ ในที่นี้ข้อตกลงเบื้องต้นที่ผู้วิจัยทำการตรวจสอบ คือ การแจกแจงปกติ (Normal Distribution) การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวัด ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติ

ตัวแปร	Minimum	Maximum	Skewness	Kurtosis
JOB	1.00	25.00	-.499	.807
PSY	1.00	4.90	-.054	.240
PHY	1.00	5.00	.320	-.285
EMO	1.17	5.00	-.212	.424
COGN	1.10	5.00	-.197	.125
RES	1.11	5.00	-.334	.344

จากตาราง 18 พบว่า ค่าความเบ้ (Kewness) และความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรทั้ง 6 ตัว ได้แก่ ความเครียดด้านการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน (JOB) ความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) ความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (EMO) การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (COGN) และการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร (RES) มีค่าอยู่ระหว่าง -1.0 ถึง +1.0 โดยตัวแปรทุกตัวอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้ว่ามีลักษณะการแจกแจงแบบปกติ ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรทุกตัวไปวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาทั้งแบบโดยรวมและรายด้าน ดังนี้

ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความเครียดด้านการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน ความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ และความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ วิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของตัวแปร ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน	(\bar{X})	(S.D)	ระดับการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน
1. ฉันต้องขวนขวายเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน	4.25	.756	สูง
2. งานของฉันทำให้ฉันต้องคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ หรือคิดสร้างสรรค์	3.98	.785	สูง
3. งานที่ฉันทำต้องการทักษะและความชำนาญระดับสูง	3.87	.890	สูง
4. ในการทำงานฉันได้พัฒนาความสามารถของตนเอง	4.05	.788	สูง
5. ในการทำงานฉันได้มีโอกาสตัดสินใจด้วยตนเอง	3.72	.875	สูง
6. ฉันแสดงความเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่	3.78	.827	สูง
7. งานของฉันต้องใช้สมาธิมากและใช้เวลานาน	3.80	.867	สูง
8. ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพหรือในงาน	3.78	.871	สูง
9. ในเวลา 5 ปี ข้างหน้า ทักษะความชำนาญของฉันยังมีคุณค่า	4.04	.820	สูง

1. การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน

จากตาราง 19 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อของด้านการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับ ดังนี้ ฉันต้องขวนขวายเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา คือ ในการทำงานฉันได้พัฒนาความสามารถของตนเอง ($\bar{X} = 4.05$) ในเวลา 5 ปี ข้างหน้า ทักษะความชำนาญของฉันยังมีคุณค่า ($\bar{X} = 4.04$) งานของฉันทำให้ฉันต้องคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ หรือคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.98$) งานที่ฉันต้องการทักษะและความชำนาญระดับสูง ($\bar{X} = 3.87$) งานของฉันต้องใช้สมาธิมากและใช้เวลานาน ($\bar{X} = 3.80$) ฉันแสดงความเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.78$) ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพหรือในงาน ($\bar{X} = 3.78$) ในการทำงานฉันได้มีโอกาสตัดสินใจด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.72$)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ	(\bar{X})	(S.D)	ระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ
10. ในการทำงานฉันไม่มีอิสระในการตัดสินใจ	2.94	1.089	ปานกลาง
11. ฉันต้องทำสิ่งซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งในการทำงาน	3.43	1.050	ปานกลาง
12. ฉันต้องทำงานที่มีลักษณะหลากหลายมาก	3.69	.858	สูง
13. งานของฉันเป็นงานที่ต้องทำให้เสร็จอย่างรวดเร็ว	3.81	.789	สูง
14. งานของฉันเป็นงานหนักและมีปริมาณมาก	3.22	1.004	ปานกลาง
15. งานของฉันต้องล่าช้าเพราะต้องคอยงานจากผู้อื่นหรือหน่วยอื่น	3.33	1.081	ปานกลาง
16. งานของฉันมักถูกขัดจังหวะก่อนเสร็จ ทำให้ต้องทำต่อทีหลัง	3.07	1.064	ปานกลาง
17. งานของฉันยุ่งวุ่นวายทำให้งานเสร็จไม่ทันเวลาที่กำหนด	3.03	1.081	ปานกลาง

2. ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ

จากตาราง 20 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจเป็นรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจต่องานในระดับสูงสองข้อ ได้แก่ งานของฉันเป็นงานที่ต้องทำให้เสร็จอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.81$) และฉันต้องทำงานที่มีลักษณะหลากหลายมาก ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ ส่วนข้อคำถามที่เหลือกลุ่มตัวอย่างมีข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ ฉันต้องทำสิ่งซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งในการทำงาน ($\bar{X} = 3.43$) งานต้องล่าช้าเพราะต้องคอยงานจากผู้อื่นหรือหน่วยอื่น ($\bar{X} = 3.33$) งานของฉันเป็นงานหนักและมีปริมาณมาก ($\bar{X} = 3.22$) งานของฉันมักถูกขัดจังหวะก่อนเสร็จทำให้ต้องทำต่อทีหลัง ($\bar{X} = 3.07$) งานของฉันยุ่งวุ่นวายทำให้งานเสร็จไม่ทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.03$) ในการทำงานฉันไม่มีอิสระในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.94$) ตามลำดับ

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ	(\bar{X})	(S.D)	ระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ
18. งานของฉันเป็นงานที่ต้องใช้แรงกายมาก	2.53	1.172	ปานกลาง
19. ฉันต้องเคลื่อนไหวร่างกายอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องในการทำงาน	3.04	1.113	ปานกลาง
20. ฉันถูกขอให้ทำงานมากเกินไป	2.72	1.062	ปานกลาง
21. ฉันต้องแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งเรื่องงาน และปัญหาจากเพื่อนร่วมงาน	3.27	1.042	ปานกลาง
22. ฉันไม่มีเวลาเพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	2.73	1.101	ปานกลาง
23. ฉันมักจะต้องทำงานนาน ๆ โดยร่างกายอยู่ในท่าที่ไม่เหมาะสม	2.93	1.145	ปานกลาง
24. ฉันมักจะต้องทำงานนาน ๆ โดยศีรษะและแขนอยู่ในท่าที่ไม่เหมาะสม	2.80	1.128	ปานกลาง
25. ฉันจำเป็นต้องยกหรือเคลื่อนย้ายของหนักบ่อย ๆ ในการทำงาน	2.42	1.147	ปานกลาง

3. ข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ

จากตาราง 21 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อของข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ กลุ่มตัวอย่างมีระดับข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ ฉันต้องแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งเรื่องงาน และปัญหาจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.27$) รองลงมาคือ ฉันต้องเคลื่อนไหวร่างกายอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องในการทำงาน ($\bar{X} = 3.04$) ฉันต้องทำงานนาน ๆ โดยร่างกายอยู่ในท่าที่ไม่เหมาะสม ($\bar{X} = 2.93$) ฉันต้องทำงานนาน ๆ โดยศีรษะและแขนอยู่ในท่าที่ไม่เหมาะสม ($\bar{X} = 2.80$) ฉันไม่มีเวลาเพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 2.73$) ถูกขอให้ทำงานมากเกินไป ($\bar{X} = 2.72$) งานของฉันเป็นงานที่ต้องใช้แรงกายมาก ($\bar{X} = 2.53$)

และนั่นจำเป็นต้องยกหรือเคลื่อนย้ายของหนักบ่อย ๆ ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.42$) ตามลำดับ

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาแบบรวมรายด้าน

ความเครียดในการทำงาน	(\bar{X})	(S.D)	ระดับความเครียด ในการทำงาน
1. ด้านการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน	3.91	.574	ต่ำ
2. ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ	2.98	.827	ปานกลาง
3. ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ	2.47	1.012	ปานกลาง
รวม	3.33	.645	ปานกลาง

จากตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเครียดของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาแบบรวมรายด้าน พบว่า พนักงานมีการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.91$) ส่งผลให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจของพนักงานค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) และพนักงานมีข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.47$) เช่นกัน ส่งผลให้ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจและข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ พนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$)

การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา และการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร วิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของตัวแปร ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์	(\bar{X})	(S.D)	ระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์
1. ฉันสามารถพูดคุยปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้อย่างสนิทใจ	3.50	.962	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาไม่เคยตำหนิการทำงานของฉันต่อหน้าคนอื่น ทำให้ฉันอับอายหรือคับแค้นใจ	3.90	1.021	สูง
3. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่เรื่องความเป็นอยู่ของฉัน	3.17	.986	ปานกลาง
4. รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาสนใจความรู้สึกของฉัน	3.15	.933	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาแสดงความห่วงใยในเวลาที่ฉันเจ็บป่วย	3.28	1.005	ปานกลาง
6. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แก้ตัวใหม่ เมื่อฉันทำงานผิดพลาด	3.70	.868	สูง
7. เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะสนับสนุนและร่วมมือทำงานกับฉัน	3.75	.869	สูง
8. เพื่อนร่วมงานแสดงความห่วงใย ในเวลาที่ฉันเจ็บป่วย หรือได้รับความเดือดร้อน	3.69	.858	สูง
9. เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แก้ตัวใหม่ เมื่อฉันทำงานผิดพลาด	3.70	.823	สูง
10. สามารถพูดคุยปัญหาของฉันกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสนิทสนมเป็นกันเอง	3.68	.903	สูง
11. เพื่อนร่วมงานสนใจความรู้สึกของฉัน	3.56	.895	ปานกลาง
12. เมื่อฉันวิตกกังวล ฉันมักจะปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน	3.44	1.018	ปานกลาง

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์

จากตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์เป็นรายข้อ พบว่า ระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์สูง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาไม่เคยตำหนิการทำงานของฉันต่อหน้าคนอื่น ทำให้ฉันอับอายหรือคับแค้นใจ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะสนับสนุนและร่วมมือทำงานกับฉัน ($\bar{X} = 3.75$) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แก้ตัวใหม่ เมื่อทำงานผิดพลาด ($\bar{X} = 3.70$) เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แก้ตัวใหม่ เมื่อฉันทำงานผิดพลาด ($\bar{X} = 3.70$) เพื่อนร่วมงานแสดงความห่วงใย ในเวลาที่ฉันเจ็บป่วย หรือได้รับความเดือดร้อน ($\bar{X} = 3.69$) สามารถพูดคุยปัญหาของฉันกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสนิทสนมเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.68$) และได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ระดับปานกลาง ได้แก่ เพื่อนร่วมงานสนใจความรู้สึกของฉัน ($\bar{X} = 3.56$) ฉันสามารถพูดคุยปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้อย่างสนิทใจ ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อฉันวิตกกังวล ฉันมักจะปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.44$) ผู้บังคับบัญชาแสดงความห่วงใย ในเวลาที่ฉันเจ็บป่วย ($\bar{X} = 3.28$) ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่เรื่องความเป็นอยู่ของฉัน ($\bar{X} = 3.17$) รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาสนใจความรู้สึกของฉัน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.15$)

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา	(\bar{X})	(S.D)	ระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา
13. ผู้บังคับบัญชาจะชี้แจงรายละเอียดของงานที่มอบหมายให้ฉันฟังจนเข้าใจ	3.57	.887	ปานกลาง
14. ฉันได้รับข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.56	.774	ปานกลาง
15. ฉันได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ปัญหาข้อผิดพลาดจากการทำงาน	3.63	.853	ปานกลาง
16. ผู้บังคับบัญชาชี้แนะวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้ด้วยความเต็มใจ	3.69	.841	สูง
17. ฉันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.55	.798	ปานกลาง

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา	(\bar{X})	(S.D)	ระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา
18. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ร่วมระดมความคิดเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาดังกล่าว	3.48	.862	ปานกลาง
19. ฉันสามารถอภิปรายปัญหาในการทำงานกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	3.48	.855	ปานกลาง
20. ฉันได้รับคำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	3.55	.839	ปานกลาง
21. ฉันได้รับความช่วยเหลือในเรื่องความรู้ และทักษะพิเศษในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.53	.822	ปานกลาง
22. เพื่อนร่วมงานคอยแนะนำ ช่วยเหลือ และให้คำชี้แนะในการทำงานที่ถูกต้องแก่ฉัน	3.51	.886	ปานกลาง

2. การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา

จากตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาอยู่ในระดับสูง คือ ผู้บังคับบัญชาชี้แนะวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้ด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.69$) และระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ปัญหาคือผิดพลาดจากการทำงาน ($\bar{X} = 3.63$) ผู้บังคับบัญชาจะชี้แจงรายละเอียดของงานที่มอบหมายให้ฟังจนเข้าใจ ($\bar{X} = 3.57$) ได้รับข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเสมอ ($\bar{X} = 3.56$) ฉันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.55$) ฉันได้รับคำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.55$) ฉันได้รับความช่วยเหลือในเรื่องความรู้ และทักษะพิเศษในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.53$) เพื่อนร่วมงานคอยแนะนำ ช่วยเหลือ และให้คำชี้แนะในการทำงานที่ถูกต้องแก่ฉัน ($\bar{X} = 3.51$) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ร่วมระดมความคิด เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาดังกล่าว ($\bar{X} = 3.48$) ฉันสามารถอภิปรายปัญหาในการทำงานกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.48$)

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

การสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร	(\bar{X})	(S.D)	ระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร
23. เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะปรึกษาและหาข้อมูล เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาการทำงานร่วมกัน	3.60	.820	ปานกลาง
24. ฉันได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งความรู้ที่เป็นประโยชน์จากเพื่อนร่วมงาน	3.48	.833	ปานกลาง
25. ผู้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในด้านสิ่งของและบริการ เมื่อฉันต้องการ	3.50	.841	ปานกลาง
26. ผู้บังคับบัญชาจะจัดคนมาช่วยแบ่งเบาภาระงานของฉัน ได้อย่างเหมาะสม	3.24	.890	ปานกลาง
27. ผู้บังคับบัญชาให้เวลาทำงานที่เพียงพอแก่ฉัน	3.57	.804	ปานกลาง
28. ฉันได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานในการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.46	.795	ปานกลาง
29. มั่นใจว่าเมื่อฉันเจ็บป่วยจนไม่สามารถมาทำงานได้ เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะทำงานแทนฉันได้	3.55	.832	ปานกลาง
30. เพื่อนร่วมงานสามารถให้ยืมหรือให้สิ่งของบางอย่างแก่ฉัน เมื่อฉันต้องการ	3.66	.844	ปานกลาง
31. ในกรณีที่ฉันไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลา เพื่อนร่วมงานจะช่วยแบ่งเบางานของฉันได้	3.47	.889	ปานกลาง

3. การสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร

จากตาราง 25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรเป็นรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรรายชื่อทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ เพื่อนร่วมงานสามารถให้ยืมหรือให้สิ่งของบางอย่างแก่ฉัน เมื่อฉันต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะปรึกษา

และหาข้อมูล เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาคำถามทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.60$) ผู้บังคับบัญชาให้เวลาทำงานที่เพียงพอแก่กัน ($\bar{X} = 3.57$) มั่นใจว่าเมื่อฉันเจ็บป่วยจนไม่สามารถมาทำงานได้ เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะทำงานแทนฉันได้ ($\bar{X} = 3.55$) ผู้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในด้านสิ่งของและบริการเมื่อฉันต้องการ ($\bar{X} = 3.50$) ฉันได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งความรู้ที่เป็นประโยชน์จากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.48$) ในกรณีที่ฉันไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลา เพื่อนร่วมงานจะช่วยแบ่งเบาภาระของฉันได้ ($\bar{X} = 3.47$) ฉันได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานในการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.46$) ผู้บังคับบัญชาจะจัดคนมาช่วยแบ่งเบาภาระงานของฉันได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.24$)

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาแบบรวมรายด้าน

การสนับสนุนทางสังคม	(\bar{X})	(S.D)	ระดับการสนับสนุนทางสังคม
1. ด้านอารมณ์	3.54	.637	ปานกลาง
2. ด้านสติปัญญา	3.55	.673	ปานกลาง
3. ด้านทรัพยากร	3.50	.650	ปานกลาง
รวม	3.53	.603	ปานกลาง

จากตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาแบบรวมรายด้าน พบว่า พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมา คือ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ($\bar{X} = 3.54$) และด้านทรัพยากร ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.53$)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานและความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน วิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของตัวแปร ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความอ่อนล้าจากการทำงานของพนักงานเทศบาล
ในจังหวัดสงขลา

ความอ่อนล้าจากการทำงาน	(\bar{X})	(S.D)	ระดับความอ่อนล้า จากการทำงาน
1. มีบางวันที่ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากบ้านก่อนจะถึงที่ทำงาน	2.94	.599	ปานกลาง
2. หลังเลิกงาน ฉันต้องใช้เวลามากขึ้นในการที่จะทำให้ตัวเองรู้สึกผ่อนคลาย	2.77	.713	ปานกลาง
3. ฉันสามารถทนต่อความกดดันในที่ทำงานได้	2.18	.804	ปานกลาง
4. ในระหว่างเวลางาน ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่ยอมทำงาน	2.68	.753	ปานกลาง
5. หลังเลิกงาน ฉันมีพลังเพียงพอสำหรับกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนต่าง ๆ	2.97	.640	ปานกลาง
6. หลังเลิกงาน ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าหมดเรี่ยวแรง	2.35	.743	ปานกลาง
7. ฉันสามารถจัดการกับปริมาณงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด	3.02	.559	สูง
8. ฉันรู้สึกกระปรี้กระเปร่าในเวลางาน	2.59	.794	ปานกลาง

1. ความอ่อนล้าจากการทำงาน

จากตาราง 27 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความอ่อนล้าจากการทำงานเป็นรายชื่อ พบว่า ฉันสามารถจัดการกับปริมาณงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.02$) รองลงมาทุกรายชื่อมีระดับความอ่อนล้าจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ หลังเลิกงานฉันมีพลังเพียงพอสำหรับกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนต่าง ๆ ($\bar{X} = 2.97$) มีบางวันที่ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากบ้านก่อนจะถึงที่ทำงาน ($\bar{X} = 2.94$) หลังเลิกงาน ฉันต้องใช้เวลามากขึ้นในการที่จะทำให้ตัวเองรู้สึกผ่อนคลาย ($\bar{X} = 2.77$) ในระหว่างเวลางาน ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่ยอมทำงาน ($\bar{X} = 2.68$) ฉันรู้สึกกระปรี้กระเปร่าในเวลางาน ($\bar{X} = 2.59$) หลังเลิกงานฉันรู้สึกเหนื่อยล้าหมดเรี่ยวแรง ($\bar{X} = 2.35$) ฉันสามารถทนต่อความกดดันในที่ทำงานได้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.18$) ตามลำดับ

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความไม่เกี่ยวข้องในงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

ความไม่เกี่ยวข้องในงาน	(\bar{X})	(S.D)	ระดับความไม่เกี่ยวข้องในงาน
9. ฉันพบแ่งมุมใหม่ ๆ ที่น่าสนใจในงานของฉันเสมอ	2.39	.773	ปานกลาง
10. ฉันพูดถึงงานในทางลบบ่อยขึ้นเรื่อย ๆ	3.05	.600	สูง
11. ฉันใช้ความคิดน้อยลงในการทำงาน และทำงานเหมือนตัวเองเป็นเครื่องจักร	2.76	.775	ปานกลาง
12. ฉันคิดว่างานของฉันเป็นงานที่มีความท้าทาย	2.54	.780	ปานกลาง
13. ในอนาคต ฉันอาจจะตัดขาดจากงานนี้ได้	2.22	.892	ปานกลาง
14. บางครั้งฉันรู้สึกเบื่อและเหนื่อยหน่ายจากภาระงานที่ต้องทำ	3.09	.536	สูง
15. นี่คืองานชนิดเดียวที่ฉันคิดว่าฉันสามารถทำได้	2.63	.688	ปานกลาง
16. ฉันรู้สึกยุ่งอยู่กับงานที่ทำมากขึ้นเรื่อย ๆ	2.91	.630	ปานกลาง

2. ความไม่เกี่ยวข้องในงาน

จากตาราง 28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความไม่เกี่ยวข้องในงานเป็นรายชื่อ พบว่า บางครั้งฉันรู้สึกเบื่อและเหนื่อยหน่ายจากภาระงานที่ต้องทำอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.09$) รองลงมา คือ ฉันพูดถึงงานในทางลบบ่อยขึ้นเรื่อย ๆ ระดับความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.05$) และรายชื่อที่มีระดับปานกลาง ได้แก่ ฉันรู้สึกยุ่งอยู่กับงานที่ทำมากขึ้นเรื่อย ๆ ($\bar{X} = 2.91$) ฉันใช้ความคิดน้อยลงในการทำงานและทำงานเหมือนตัวเองเป็นเครื่องจักร ($\bar{X} = 2.76$) นี่คืองานชนิดเดียวที่ฉันคิดว่าฉันสามารถทำได้ ($\bar{X} = 2.63$) ฉันคิดว่างานของฉันเป็นงานที่มีความท้าทาย ($\bar{X} = 2.54$) ฉันพบแ่งมุมใหม่ ๆ ที่น่าสนใจในงานของฉันเสมอ ($\bar{X} = 2.39$) และในอนาคต ฉันอาจจะตัดขาดจากงานนี้ได้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.22$) ตามลำดับ

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาแบบรวมรายด้าน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	(\bar{X})	(S.D)	ระดับความเหนื่อย หน่ายในการทำงาน
1. ด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน	2.68	.422	ปานกลาง
2. ด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน	2.69	.396	ปานกลาง
รวม	2.69	.382	ปานกลาง

จากตาราง 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาแบบรวมรายด้าน พบว่า พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความไม่เกี่ยวข้องในงาน ($\bar{X} = 2.69$) และความอ่อนล้าจากการทำงาน ($\bar{X} = 2.68$) ตามลำดับ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาล โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Correlation Coefficient) เพื่อดูลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์ ดังแสดงในตาราง 30

ตาราง 30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) ระหว่างตัวแปรของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	JOB	PSY	PHY	EMO	COGN	RES	EX	DIS
JOB	1.000							
PSY	.250**	1.000						
PHY	.117*	.755**	1.000					
EMO	.378**	.068	.019	1.000				
COGN	.394**	.084	.047	.795**	1.000			
RES	.362**	.062	.030	.731**	.823**	1.000		
EX	.157**	.515**	.531**	.017	-.015	.017	1.000	
DIS	.140*	.416**	.446**	-.046	-.075	-.010	.742**	1.000

P < .05*, p < .01**

จากตาราง 30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปร ผลการวิเคราะห์ของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน (EX) ได้แก่ ความเครียดในการทำงานด้านการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน (JOB) ($r = .157, p < .01$) ความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) ($r = .515, p < .01$) และความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) ($r = .531, p < .01$) และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน (DIS) ได้แก่ ความเครียดในการทำงานด้านการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน (JOB) ($r = .140, p < .05$) ความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) ($r = .416, p < .01$) และความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) ($r = .446, p < .01$)

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีตัวแปร 3 ตัวที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (EMO) การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (COGN) และการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร (RES) ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับ มีนักวิชาการได้เสนอวิธีการป้องกันปัญหาการเกิด Multicollinearity ของตัวแปรในการวิเคราะห์การเป็นตัวแปรกำกับ แก้ไขได้โดยการทำ Centering ใช้คำสั่ง Transfrom เลือก Compute Variable ซึ่งเป็นการสร้างตัวแปรใหม่โดยใช้ค่า Mean ของตัวแปรเดิมลบ (-) ด้วยตัวแปรเดิม (Aiken and West, 1991) โดยผู้วิจัยได้นำตัวแปรที่มีปัญหาทำ Centering แล้วสามารถนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยแบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรตาม ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน และด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน โดยมี 1) ข้อมูลส่วนบุคคลทำหน้าที่เป็นตัวแปรควบคุม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และเงินเดือน 2) ความเครียดในการทำงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรอิสระ (STRESS) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน (JOB) ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) และด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) 3) การสนับสนุนทางสังคมทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับ (SCSP) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ (EMO) ด้านสติปัญญา (COGN) และด้านทรัพยากร (RES) และ 4) การปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคม (STRESS x SCSP) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านี้ด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) แสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน

ตัวแปร	Beta step 1	Beta step 2	Beta step 3	Beta step 4
1. ตัวแปรควบคุม				
เพศชาย	.074	.056	.056	.046
อายุ	-.054	-.042	-.062	-.044
สถานภาพโสด	-.012	.013	.018	.004
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	-.029	-.039	-.041	-.043
การศึกษาปริญญาตรี	-.079	-.146*	-.142*	-.143*
อายุงาน	.111	.110*	.105*	.088
เงินเดือน	-.041	-.065	.069	-.038

P < .05*, p < .01**, p < .001***

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน (ต่อ)

ตัวแปร	Beta step 1	Beta step 2	Beta step 3	Beta step 4
2. ตัวแปรอิสระ (STRESS)				
JOB		.055	.091	.092
PSY		.252**	.246***	.206**
PHY		.348***	.354***	.339
3. ตัวแปรกำกับ (SCSP)				
EMO			.039	.029
COGN			-.184*	-.189*
RES			.072	.057
4. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (STRESS x SCSP)				
JOB x EMO				.121
JOB x COGN				-.197
JOB x RES				-.067
PSY x EMO				.052
PSY x COGN				-.050
PSY x RES				.055
PHY x EMO				.033
PHY x COGN				.243
PHY x RES				-.152
R²	.038	.351	.360	.395
Adj R²	-.001	.318	.321	.339
R² Change	.038	.313	.010	.035
F Value	.964	10.573***	9.194***	7.029***

P < .05*, p < .01**, p < .001***

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

จากการวิเคราะห์ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล กับตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน ($F = .964, p > .05$) ตัวแปรนี้อธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานได้เพียง ร้อยละ 3.8

จากการวิเคราะห์ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์อิทธิพลร่วมระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล และความเครียดในการทำงาน (STRESS) ทั้งหมด 3 ด้าน ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน พบว่า ชุดตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 10.573, p < .001$) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานได้ร้อยละ 35.1 จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความอ่อนล้าจากการทำงานสูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีอายุงานสูงมีความอ่อนล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) ความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 จากการเปรียบเทียบระดับอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า Beta (β) พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานมากที่สุด ($\beta = .348$) รองลงมาคือ ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) ($\beta = .252$) อายุงาน ($\beta = .110$) และระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรี ($\beta = -.146$) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์อิทธิพลร่วมระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน (STRESS) ทั้งหมด 3 ด้าน และการสนับสนุนทางสังคม (SCSP) ทั้งหมด 3 ด้าน ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน พบว่า ชุดตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 9.194, p < .001$) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานได้ร้อยละ 36.0 จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความอ่อนล้าจากการทำงานสูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ

พนักงานที่มีอายุงานสูงมีความอ่อนล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) และความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (COGN) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการเปรียบเทียบระดับอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า Beta (β) พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานสูงที่สุด ($\beta = .354$) รองลงมาคือ ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) ($\beta = .246$) อายุงาน ($\beta = .105$) ระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรี ($\beta = -.142$) และการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (COGN) ($\beta = -.184$) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์อิทธิพลร่วมระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน (STRESS) ทั้งหมด 3 ด้าน การสนับสนุนทางสังคม (SCSP) ทั้งหมด 3 ด้าน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคม (STRESS x SCSP) ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน พบว่า ชุดตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 7.029, p < .001$) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานได้ร้อยละ 39.5 จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรีมีความอ่อนล้าจากการทำงานสูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (COGN) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากการเปรียบเทียบระดับอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า Beta (β) พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานสูงที่สุด ($\beta = .206$) รองลงมาคือ ระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรี ($\beta = -.143$) และการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (COGN) ($\beta = -.189$) ตามลำดับ

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน

ตัวแปร	Beta step 1	Beta step 2	Beta step 3	Beta step 4
1. ตัวแปรควบคุม				
เพศชาย	-.031	-.045	-.044	-.050
อายุ	.033	.045	.011	.015
สถานภาพโสด	-.074	-.053	-.042	-.055
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	-.085	-.092	-.096	-.092
การศึกษาปริญญาตรี	-.132	-.186**	-.180**	-.171**
อายุงาน	.041	.037	.034	.021
เงินเดือน	.014	-.006	-.011	.003
2. ตัวแปรอิสระ (STRESS)				
JOB		.068	.126	.127*
PSY		.191*	.183*	.148
PHY		.303***	.310***	-.218
3. ตัวแปรกำกับ (SCSP)				
EMO			-.004	-.329
COGN			-.257*	-.256*
RES			.140	.112
4. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (STRESS x SCSP)				
JOB x EMO				.062
JOB x COGN				-.209
JOB x RES				.058
PSY x EMO				.040
PSY x COGN				-.217
PSY x RES				.158
PHY x EMO				.652

P < .05*, p < .01**, p < .001***

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน (ต่อ)

ตัวแปร	Beta step 1	Beta step 2	Beta step 3	Beta step 4
PHY x COGN				.161
R ²	.047	.265	.287	.312
Adj R ²	.008	.227	.243	.248
R ² Change	.047	.217	.022	.025
F Value	1.205	7.042***	6.572***	4.882***

P < .05*, p < .01**, p < .001***

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

จากการวิเคราะห์ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับตัวแปรตาม คือ ความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน ($F = 1.205, p > .05$) ตัวแปรนี้อธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานได้เพียงร้อยละ 4.7

จากการวิเคราะห์ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์อิทธิพลร่วมระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล และความเครียดในการทำงาน (STRESS) ทั้งหมด 3 ด้านที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน พบว่า ชุดตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 7.042, p < .001$) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานได้ร้อยละ 26.5 จากการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานสูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) และความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 จากการเปรียบเทียบระดับอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า Beta (β) พบว่า ความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย

ด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานสูงที่สุด ($\beta = .303$) รองลงมาคือ ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร่องจากงานด้านจิตใจ (PSY) ($\beta = .191$) และระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรี ($\beta = -.186$) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์อิทธิพลร่วมระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน (STRESS) ทั้งหมด 3 ด้าน และการสนับสนุนทางสังคม (SCSP) ทั้งหมด 3 ด้าน ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน พบว่า ชุดตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 6.572, p < .001$) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานได้ร้อยละ 28.7 จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรีมีความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานสูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเครียดในการทำงาน 2 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ข้อเรียกร่องจากงานด้านจิตใจ (PSY) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และข้อเรียกร่องจากงานด้านกายภาพ (PHY) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (COGN) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการเปรียบเทียบระดับอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า Beta (β) พบว่า ความเครียดด้านข้อเรียกร่องจากงานด้านกายภาพ (PHY) มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานสูงที่สุด ($\beta = .310$) รองลงมาคือ ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร่องจากงานด้านจิตใจ (PSY) ($\beta = .183$) ระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรี ($\beta = -.180$) และการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (COGN) ($\beta = -.257$) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์อิทธิพลร่วมระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ความเครียดในการทำงาน (STRESS) ทั้งหมด 3 ด้าน การสนับสนุนทางสังคม (SCSP) ทั้งหมด 3 ด้าน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคม (STRESS x SCSP) ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน พบว่า ชุดตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 4.882, p < .001$) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานได้ร้อยละ 31.2 จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรีมีความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานสูงกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเครียดในการทำงานด้านการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน (JOB) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ.05 และการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (COGN) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จากการเปรียบเทียบระดับอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า Beta (β) พบว่าความเครียดในการทำงานด้านการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน (JOB) มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานสูงที่สุด ($\beta = .127$) รองลงมาคือ ระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรี ($\beta = -.171$) และการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา ($\beta = -.256$) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคม ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา การวิจัยครั้งนี้ศึกษาแบบเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือบุคลากรของเทศบาลเมืองและเทศบาลนครในจังหวัดสงขลาที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน 5 ส่วนงาน ได้แก่ สำนักปลัด สำนักการช่าง กองสวัสดิการสังคม สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และสำนักการคลัง จำนวน 330 คน โดยศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครในจังหวัดสงขลาโดยมีการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรกำกับ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พบว่าพนักงานเทศบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 เป็นเพศชาย 118 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 47 พนักงานเทศบาลส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 73 มีอายุงานอยู่ในช่วงระหว่าง 0 – 5 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 พนักงานเทศบาลส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 และพนักงานเทศบาลส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานเทศบาลหรือข้าราชการ จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

2.1 ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมาคือ ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$) และด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.47$) ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$)

2.2 การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์ระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญามากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$) และรองลงมาคือ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ($\bar{X} = 3.54$) และการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้รับการสนับสนุนทางสังคมทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.53$)

2.3 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเหนื่อยในการทำงานทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน ($\bar{X} = 2.69$) สูงกว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน ($\bar{X} = 2.68$) ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$)

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงาน (JOB) ด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) และด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน (EX) และด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน (DIS) พบว่า

3.1 ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน (EX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($\beta = .354$)

3.2 ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน (EX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($\beta = .246$)

3.3 ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ (PHY) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน (DIS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($\beta = .310$)

3.4 ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ (PSY) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน (DIS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\beta = .183$)

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาลทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ (EMO) ด้านสติปัญญา (COGN) และด้านทรัพยากร (RES) กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน (EX) และด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน (DIS) พบว่า

4.1 การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (COGN) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน (EX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\beta = -.184$)

4.2 การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (COGN) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน (DIS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\beta = -.257$)

5. ผลการวิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

จากผลการวิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า ความสัมพันธ์นี้ที่มีการสนับสนุนทางสังคมทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หรือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

1. พนักงานเทศบาลมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา มีความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานเทศบาลมีการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

จากผลการวิจัย พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา มีการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานอยู่ในระดับสูง อภิปรายได้ว่าการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานเป็นพฤติกรรมจากการทำงานของตนเอง โดยแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมในการควบคุมหรือตัดสินใจในงานของตนเองที่ต่างกัน ทั้งการควบคุมการทำงานและอิสระในวิธีที่ตัวเองสามารถกำหนดการทำงานได้ รวมถึงการมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง กล่าวคือ พนักงานที่ไม่ได้รับอำนาจในการควบคุมหรืออิสระในการตัดสินใจที่อยู่ภายใต้ขอบเขตหน้าที่ของตนเอง จะส่งผลให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีการควบคุมและอำนาจตัดสินใจในการทำงาน (ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ, 2544) ดังนั้นจากผลการวิจัยการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้พนักงานมีความเครียดด้านการควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานอยู่ระดับต่ำ ส่วนความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจพนักงานมีความเครียดในระดับปานกลางสามารถอภิปรายได้ว่า พนักงานเทศบาลแต่ละบุคคลมีปริมาณงานที่ต้องทำในหน้าที่ที่แตกต่างกัน

ระดับความเครียดจึงขึ้นอยู่กับจำนวนชั่วโมงในการทำงานและปริมาณงานของแต่ละบุคคล และเนื่องจากปริมาณงานหรือภาระงานที่พนักงานต้องปฏิบัติมีปริมาณพอดีไม่มากเกินไปไม่น้อยเกินไปจึงสามารถทำเสร็จได้ตามเวลาที่กำหนดหรือปริมาณงานไม่ได้ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานมากเกินไป (Altonen, 2000 อ้างถึงใน สุวภา สังข์ทอง, 2554) ส่งผลให้พนักงานเทศบาลมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ พนักงานเทศบาลแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันทั้งด้านความคิด ความรู้ความสามารถ การตัดสินใจ และความอดทน มีผลต่อการเกิดความเครียดแตกต่างกัน พนักงานเทศบาลมีความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาสามารถจัดการกับสาเหตุที่ทำให้ตัวเองเกิดความเครียดได้ดีในระดับที่ไม่ส่งผลเสียกับตัวเองและการทำงานมากเกินไป โดยสรุปได้ว่าระดับความเครียดในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าเป็นระดับที่พนักงานเทศบาลเกิดความกระตือรือร้นและเป็นสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้พนักงานเทศบาลได้ใช้กำลังร่างกายและกำลังแรงใจในการทำงานมากขึ้น และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย ดังที่ ชญานุดม กุสุโมทย์ (2550) กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานภายใต้ความเครียดระดับปานกลางจะกระตุ้นให้ร่างกายเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น กล่าวคือความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นความเครียดที่สามารถเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวัน เนื่องจากสัมผัสสิ่งคุกคามหรือพบเห็นเหตุการณ์ในสังคม พนักงานเทศบาลจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวลหรือความกลัว ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไป ไม่มีผลกระทบรุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายและถือว่าเป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นได้ โดยชญานุดม ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำหล้า ภูมิณี (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของแรงงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บผ้าในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว การศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานของแรงงานหญิง มีความเครียดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระพร อุดมกิจ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรด้านคอมพิวเตอร์มีความเครียดที่เกิดจากปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ โกญจนาทแสนยากร (2551) ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดทั่วไปที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา องค์การเกษตรกรรม ผลการศึกษาความเครียดในการทำงาน พบว่าระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านบทบาทหน้าที่ตามลำดับและงานวิจัยของอุบลพรรณ เอี่ยม โภคลาภ (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 295 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริการสื่อสารมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงงานวิจัยของกาญจนา วิเชียรประดิษฐ์ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลมีความเครียดที่เกิดจากการทำงานแบ่งเป็นความเครียดจากปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานเทศบาลได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาได้รับการสนับสนุนทางสังคมทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านพนักงานเทศบาลได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร ตามลำดับ

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า การที่พนักงานเทศบาลได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมทั้งจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานในด้านสติปัญญาสูงที่สุด ถือว่าเป็นสิ่งที่ดี เพราะการที่พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา ทั้งด้านวัตถุ สิ่งของ การบริการ ข้อมูล ข่าวสาร การยอมรับ การยกย่องและการเห็นคุณค่าของตนจากคนในองค์กรทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แรงสนับสนุนเหล่านี้มีผลทำให้พนักงานสามารถช่วยให้ตนเองบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้และเป็นขุมพลังที่จะช่วยเหลือให้พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนในสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังที่ ภัทรพงศ์ ประกอบผล (2534) ได้กล่าวไว้ว่า การได้รับสนับสนุนทางสังคมอยู่ในรูปแบบของการได้รับยอมรับ การเอาใจใส่ และความช่วยเหลือจากคนในองค์กร สังเกตได้ว่า พนักงานเทศบาลได้รับการสนับสนุนทางสังคมทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านสติปัญญามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่า พนักงานเทศบาล

ได้รับการช่วยเหลือหรือได้รับการสนับสนุน ทั้งในเรื่องการได้รับข้อมูลข่าวสารคำแนะนำ ที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น จนสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาในการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้ (Jacobson, 1986 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554) รองลงมาเป็นการได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ของพนักงานเทศบาล เป็นสิ่งที่สำคัญเช่นกันเพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าพนักงานเทศบาลได้รับการยกย่อง การยอมรับ การเห็นใจ การเป็นที่เคารพนับถือ ได้รับการความรัก และการดูแลเอาใจใส่ใจจากคนในองค์กรทำให้รู้สึกมั่นใจและมีคุณค่าในตัวเองมากยิ่งขึ้น การได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น รวมถึงการได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรทั้งการได้รับการช่วยเหลือด้านแรงงาน สิ่งของและบริการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาที่ต้องเผชิญได้ โดยทั้ง 3 ด้านของการสนับสนุนทางสังคมที่พนักงานเทศบาลได้รับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง การสนับสนุนทางสังคมในภาพรวมก็เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชัวร์ วิเศษศักดิ์ (2549) ศึกษาาระดับการสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและบุคลิกภาพและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีบุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานและระดับการสนับสนุนทางสังคมทั้งด้านอารมณ์ ด้านสติปัญญาและด้านทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ วรจักษ์ วัธนาคินทร์ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับระดับความขัดแย้งในงานและครอบครัว ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และการสนับสนุนทางสังคมกับความปรารถนาก้าวหน้าในอาชีพของผู้บริหารหญิงในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า พนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและความปรารถนาก้าวหน้าในอาชีพระดับสูง พนักงานรับรู้การสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง และเกษรา ชัยรังสีเลิศ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ทักษะคิดทำงานและภาวะผู้นำ กับการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทเอกชนขนาดกลางที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับไฟฟ้าและเครื่องจักรกลในกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านรูปธรรมและด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจุไรลักษณ์ เหลียงกอบกิจ (2555) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การทุ่มเทในงาน และการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลได้รับการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับสูง รวมถึงปนัดดา เลิศวรสิริกุล (2546) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมจากงาน สนับสนุนทางสังคม

จากครอบครัวและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว กรณีศึกษาพนักงานบริการโรงพยาบาลเอกชน โดยศึกษาระดับการสนับสนุนทางสังคมจากงาน สนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวของพนักงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับการสนับสนุนทางสังคม ผลการศึกษาพบว่าการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวอยู่ในระดับสูงมาก และมีระดับการสนับสนุนทางสังคมจากงานอยู่ในระดับสูง

3. พนักงานเทศบาลมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัย พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลามีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐาน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านมีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า การที่พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลามีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล เป็นลักษณะงานบริการที่มีความจำเจ เป็นการทำงานในลักษณะเดิมซ้ำ ๆ ในรูปแบบของการให้บริการประชาชนที่เข้ามารับบริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาล จึงส่งผลให้พนักงานเทศบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า การที่พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะมาจากรายปัจจัย เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในองค์กร เป็นต้น ดังที่ มาสลาซ (Maslach, 1986, อ้างถึงในสิระยา สัมมาวาจ, 2534) กล่าวว่า สาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจากตัวบุคคล เช่น บุคลิกภาพ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน และปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ อย่างไรก็ตามความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอาจจะเกิดขึ้นได้จากอีกหลายสาเหตุ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน เป็นความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นกับพนักงานมาเป็นระยะเวลาในการเผชิญกับการทำงานสูง ส่งผลให้พนักงานเทศบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เช่นเดียวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน เป็นความเหนื่อยหน่ายของพนักงานที่รู้สึกไม่เกี่ยวข้องข้องกับงาน ไม่มีความสนใจในเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน รวมถึงไม่เห็นคุณค่าในงาน มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยกึ่งทฤษฎี อุดลย์ ผดุงศักดิ์ (2542) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความท้อแท้ของอาจารย์กับบรรยากาศองค์กร ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เขตกรุงเทพ โดยใช้แบบสอบถามวัดความเหนื่อย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เขตกรุงเทพมีความเหนื่อยหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

และจากการศึกษาเมื่อจำแนกองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทั้ง 2 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานสูงกว่าความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่พบว่าระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต่ำ งานวิจัยของนฤมล กิจจันนที และคณะ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤติ โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการและผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 53 คน ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยวิกฤติศัลยกรรมทั่วไปและประสาท และหอผู้ป่วยวิกฤติศัลยกรรมหัวใจและทรวงอก ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรพยาบาลมีคะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความเหนื่อยหน่ายด้านการลดความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของมนตรีผกา โกษฐา (2553) ศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลและด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ และภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ เช่นเดียวกับ นันทยุทธ หะสิทธิ์เวช (2546) ศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในสถาบันสุขภาพจิตและโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต ผลของการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลอยู่ในระดับต่ำทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคล และด้านความรู้สึกถึงความไม่ประสบความสำเร็จ

4. ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพและความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าจากการทำงาน และด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า เมื่อบุคลากรหรือพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานเกิดภาวะความเครียดในการทำงานขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่องานและองค์กร รวมถึงประชาชนที่เข้ารับบริการติดต่อหรือรับบริการต่าง ๆ จากเทศบาล (กัตัญญู แก้วหานาม, 2547) โดยภาวะความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพที่เกิดขึ้นแต่ละบุคคลจะมีระดับความเครียดที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาวะความรับผิดชอบในการทำงานของแต่ละบุคคล เช่น ภาระในงาน

ระยะเวลาในการทำงาน ความแตกต่างของแต่ละปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความอดทนของแต่ละบุคคล รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในองค์กร นโยบายขององค์กร เป็นต้น (ทงนศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ, 2544) ถึงแม้ว่าลักษณะงานที่ทำจะเป็นงานประเภทเดียวกันก็ตาม โดยความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพที่เกิดขึ้นอาจเนื่องมาจากพนักงานเทศบาลมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน ขึ้นอยู่กับส่วนงานที่ทำ และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ถ้าพนักงานเทศบาลมีภาระรับผิดชอบในงานมากเกินไป เช่น ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเกินความสามารถ มีจำนวนชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้น สภาพแวดล้อมในองค์กรทั้งความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายขององค์กรก็ล้วนแต่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านอ่อนล้าจากการทำงานโดยตรงส่งผลให้เมื่อพนักงานเทศบาลมีความเครียดด้านข้อเรียกร้องด้านกายภาพสูงจะส่งผลให้พนักงานเทศบาลมีความเหนื่อยในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับที่มาสลาช (Maslach 1986, อ้างถึงในสิระยา สัมมาวาจ, 2534) ได้กล่าวไว้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นผลที่เกิดตามมาจากการมีความเครียดเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนานและบุคคลไม่สามารถจัดการความเครียดเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้กลายเป็นความเครียดเรื้อรัง โดยสาเหตุของการเกิดความเหนื่อย มีปัจจัยเกี่ยวข้องหลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะการทำงานด้านบริการซึ่งต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลาในฐานะผู้ให้บริการ

ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 2 ด้าน คือความเหนื่อยหน่ายด้านอ่อนล้าจากการทำงานและด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า ภาระงานหรือการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล เป็นการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ปริมาณงานจึงขึ้นอยู่กับจำนวนประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละวัน ส่งผลทำให้พนักงานเทศบาลมีความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจหรือระดับของข้อเรียกร้องจากสภาวะงาน ดังที่คีรีมาส อเต็นต้า (2542) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลและไม่เหมาะสมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น เช่น อาจจะมีปริมาณงานมากเกินไปส่งผลให้ทำงานไม่เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือปริมาณงานน้อยเกินไปส่งผลให้พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในงาน ซ้ำซากจำเจทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน ถูกขัดจังหวะการทำงานก่อนงานจะเสร็จ ต้องคอยงานจากผู้อื่นทำให้งานเสร็จล่าช้า หรืองานอาจจะยากเกินความสามารถของตน ก็ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้

ดังนั้นเมื่อความเครียดในการทำงานเกิดขึ้นกับพนักงานเทศบาล ย่อมส่งผลโดยตรงให้พนักงานเทศบาลรู้สึกมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเพิ่มขึ้น กล่าวคือ เมื่อพนักงานเทศบาลมี

ความเครียดสูง ส่งผลให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ออสแมน, อีมิน และยาวัส (Osman, Emin and Yavas, 2011) ได้ศึกษาเรื่องอารมณ์และความเครียดที่เป็นปัจจัยของความเหนื่อยหน่าย โดยศึกษาพนักงานต้อนรับในโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศตุรกี ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทั้งความอ่อนล้าในการทำงานและความไม่เกี่ยวข้องในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานภาครัฐ คืองานวิจัยของปรารณา เล็กสมบูรณ์ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล ผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในงานพบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน 2 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าจากการทำงานและการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของคอร์และคอเทอร์ที (1993 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าความเครียดในงาน ได้แก่ การมีภาระงานหนักเกินไป บทบาทของงานคลุมเครือหรือขัดแย้งกัน และการรับรู้การควบคุมต่ำมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ ซึ่งจะนำไปสู่การขาดงาน ความไม่พึงพอใจในงาน มีปัญหาสุขภาพ ระดับผลการปฏิบัติงานต่ำ และลาออกจากงานในที่สุด แซคตัน, ฟิลิป และแบลคเคนนี่ (Saxton, Philips and Blakeney, 1991) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานแผนกรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์ ของสหรัฐอเมริกา จำนวน 859 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะงานที่มีความกดดันมีความเครียดสูง นอกจากนี้ยังพบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สามารถส่งผลต่อแนวโน้มการลาออก การขาดงาน และการเปลี่ยนงานด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยเดอเมอร์โรติ และเบคเกอร์ (Demerouti and Bakker, 2008) ได้ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายและความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลในเยอรมัน ทั้งหมด 109 คน วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายด้านอ่อนล้าในการทำงานและด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรในการทำงานกับความเหนื่อยหน่าย ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดด้านข้อเรียกร้องจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าในการทำงานและความไม่เกี่ยวข้องในงาน

5. การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 2 ด้าน คือความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าจากการทำงานและความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐาน สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

พนักงานเทศบาลได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับและเพื่อนร่วมงาน หรือการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรด้านสติปัญญา หมายถึง การที่พนักงานได้รับการดูแลเอาใจใส่ การเห็นคุณค่าจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การได้มีส่วนร่วม และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านคำแนะนำ ด้านการเงิน ด้านแรงงาน ด้านความคิดเห็น และด้านสิ่งของ มีผลโดยตรงต่อพนักงานทั้งการส่งเสริมสุขภาพ ร่างกาย อารมณ์ และจิตใจส่งผลให้พนักงานเทศบาลลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังที่ชัชยุทธ กลีบบัว และคณะ (2552) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมซึ่งมีส่วนช่วยป้องกันหรือลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังนั้น จากผลการวิจัย พนักงานเทศบาลได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วม โดยพนักงานได้รับคำแนะนำที่ดีในการทำงาน การชี้แจงรายละเอียดของงานที่ได้มอบหมายให้ฟังจนเข้าใจและช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ รวมถึงการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากเพื่อนร่วมงาน การแลกเปลี่ยนข่าวสาร คำแนะนำ และการเสนอความคิดเห็นในการทำงานต่าง ๆ เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากสิ่งเหล่านี้พนักงานจะมีความสุขในการทำงาน และมีความเข้าใจในงานที่ทำและปรับตัวได้ดีขึ้นเป็นสิ่งที่ส่งผลให้งานที่ทำออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น การสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานสามารถลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เมื่อพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในงานลดลงย่อมส่งผลโดยตรงกับประชาชนที่เข้ามาติดต่อหรือรับบริการต่าง ๆ ของเทศบาล ดังนั้น พนักงานเทศบาลที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านสติปัญญาส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในด้านความอ่อนล้าจากการทำงานลดลงรวมถึงความเหนื่อยหน่ายด้านความไม่เกี่ยวข้องในงานด้วย จากการศึกษาของชัชยุทธ กลีบบัว และคณะ (2552) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในการทำงานพบว่า การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมในทิศทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่า การสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทในการป้องกันหรือช่วยลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการ

ทำงานที่เกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยลาโรคโค (Larocco, House and French, 1980 อ้างถึงใน สุวภา สังข์ทอง, 2544) ศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ภาวะความเครียด จากการทำงาน และสุขภาพในบุคคลจากอาชีพต่าง ๆ 23 อาชีพ จำนวน 636 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อการลดความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และกลุ่มอาการทางกาย และในการลดภาวะความเครียดจากการทำงานในด้านการปฏิบัติงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านปริมาณงานที่มากเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัย นันทยุทธ หะสิทธิ์เวช (2546) ศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในสถาบันสุขภาพจิตและโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต ผลของการศึกษาพบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลและด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของโรนัลด์ และคณะ (Ronald, 1995 อ้างถึงในเนารัตน์ อิมใจ, 2552) ศึกษางานวิจัยเรื่องผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายที่มีต่อครูและผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 362 คน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครื่องมือ และด้านการประเมิน รวมทั้งการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากแหล่งสนับสนุน 3 แหล่ง คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และญาติ ต่างมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน รวมถึงงานวิจัยของวาลเลน (Vallen, 1993 อ้างถึงในวิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์, 2552) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรกับความเหนื่อยหน่าย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรม จำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามบรรยากาศองค์การของลิเคิร์ต และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสลาซ พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายสูง กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในเป้าหมายขององค์การ จะมีความเหนื่อยหน่ายต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์การที่ขาดความร่วมมือในการทำงาน ความไวเนื้อเชื่อใจ และพนักงานทำงานภายใต้การบริหารที่เข้มงวดและงานวิจัยของสุวภา สังข์ทอง (2554) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรณีศึกษาหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ ด้านสติปัญญาและด้านทรัพยากรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6 การปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาล

จากผลการวิจัยพบว่า การปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการสนับสนุนทางสังคมไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยปฏิเสธสมมติฐาน

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมที่พนักงานเทศบาลได้รับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับ (Moderator) ไม่สามารถช่วยลดหรือป้องกันความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพนักงานได้ถึงแม้ผลการศึกษาระบุว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลาที่มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานมีความเครียดในการทำงานสูงส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงขึ้นด้วย (Maslach, 1997 อ้างถึงในสุวภา สังข์ทอง, 2554) รวมถึงการได้รับสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งพนักงานเทศบาลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงส่งผลให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลง แต่ในทางกลับกันผลการวิจัยกลับพบว่า การปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับ (Moderator) ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติ

อย่างไรก็ตามมีนักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาและอธิบายว่าความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกัน เช่น งานวิจัยของทิลเดน และ แกรี่เรน (Tilden and Garylen, 1987 อ้างถึงในหอมไกล ต้นสัก, 2553) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยทางจิตสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เมื่อบุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีปัญหาในการปฏิบัติงาน และไม่ได้รับการเอาใจใส่จากบุคคลใกล้ชิดหัวหน้างาน หรือผู้ร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานและไม่สามารถแก้ไขปัญหา หรือขจัดความเครียดจากการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็อาจเป็นสาเหตุให้ไม่มีความสุขในการทำงานมีความเหนื่อยหน่ายในงานสูง เกิดความไม่พึงพอใจในงานและอาจส่งผลต่อการลาออกจากงานในอนาคตแต่การได้รับการสนับสนุนทางสังคมสามารถช่วยลดระดับความเครียดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ โรดเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes and Eisenberger, 2002 อ้างถึงในประเวช ชุ่ม

เกสรกุลกิจ, 2554) ได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถช่วยลดผลลบที่เกิดจากการทำงานได้ เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความวิตกกังวล และอาการปวดศีรษะได้ และการศึกษาของซาราสัน (Sarason, 1988 อ้างถึงในวรลักษ์ณ์ ปวนสุรินทร์, 2541) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมอาจจะมองว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลและเครือข่ายทางสังคม บุคคลจะใช้กระบวนการทางสังคมเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถทำให้ตนบรรลุเป้าหมายได้ การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยลดหรือจัดการกับสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานก็คือความเครียดได้ เช่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น การที่มีผู้อื่นมาช่วยเหลือแก้ไขปัญหาก็จะหมดไป จะช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีผู้ให้การช่วยเหลือ อาจช่วยให้การประเมินสถานการณ์ที่มากลุมไป ในทางที่ดีขึ้น เป็นการส่งเสริมให้บุคคลรับรู้ถึงศักยภาพของตนเองว่าสามารถจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ จะรู้ว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้มากขึ้นและช่วยให้พยายามที่จะค้นหาวิธีแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ทำให้รู้สึกเป็นทุกข์ลดลงและสอดคล้องกับงานวิจัยของเจนนิเฟอร์ และ นาโกะ (Jennifer and Naoko, 2011) ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย ทรัพยากรทางสังคม และทรัพยากรส่วนบุคคลของพนักงานที่ดูแลผู้บกพร่องทางสติปัญญาและพัฒนาการ ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดจากการทำงาน โดยเฉพาะความเครียดที่เกิดจากการทำงานที่หนักมากเกินไปและการจำกัดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่วนการสนับสนุนทางสังคมทั้งจากครอบครัว จากหัวหน้างาน และจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเมื่อพนักงานเกิดภาวะความเครียดจากการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับงานวิจัยของแดเนียล, อลิซาเบธและดาวว์ (Daniel, Elizabeth and Dawn, 1987) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องกับความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูอาจารย์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความเครียด และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครู และยังพบว่าหากพนักงานได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานมีการบ่งชี้ว่าหากพวกเขาได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทักษะความรู้และความสามารถในงานจากหัวหน้า จะส่งผลให้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดน้อยลงได้

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับ การสนับสนุนทางสังคมที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับ (Moderator) ในการสามารถช่วยป้องกันหรือช่วยลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เช่น งานวิจัยของชัยยุทธและพรรณระพี (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม การมองโลกในแง่ดี กับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในการ

ทำงานพบว่า การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมในทิศทางลบ ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการมองโลกในแง่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อการมองโลกในแง่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่า การสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทในการป้องกันหรือช่วยลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมทางอ้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของดาเรีย (Dalia Etzion, 1984) ศึกษาเรื่อง การสนับสนุนทางสังคมที่เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการ ในศูนย์บริการสังคม จำนวน 657 คน ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงจะมีประสบการณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความเครียดในชีวิตมากกว่าเพศชาย โดยที่ความเครียดในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับการความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับมีความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผลการศึกษาครั้งนี้ไม่พบการปฏิสัมพันธ์ของการสนับสนุนทางสังคมที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับเพื่อลดหรือป้องกันการเกิดความเครียดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างไรก็ตามผลการวิจัย พบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาลส่งผลทางตรงต่อการช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลได้

การศึกษาเรื่องความเครียดกับการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมีนักวิจัยที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาจำนวนมาก โดยมีแนวคิด ทฤษฎีของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแตกต่างกัน รวมถึงบริบทพื้นที่หรือกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยด้วย ผลการวิจัยของแต่ละการศึกษาอาจจะเหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของตัวแปรและบริบทด้านพื้นที่ ด้านเวลา และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานองค์กรภาครัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานซึ่งนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการได้รับการสนับสนุนทางสังคมสามารถลดหรือป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ซึ่งเป็นผลการวิจัยที่มีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาค้นพบเช่นเดียวกัน แต่งานวิจัยครั้งนี้นอกจากการสนับสนุนทางสังคมที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแล้ว การสนับสนุนทางสังคมยังทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับ (Moderator) ที่มีอิทธิพลทางอ้อมระหว่างความสัมพันธ์ของความเครียดใน

การทำงานที่นำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุนทางสังคมที่เป็นตัวแปรกำกับไม่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อธิบายได้ว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมไม่สามารถลดความเครียดที่นำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ซึ่งผลการวิจัยแตกต่างจากงานวิจัยของ เจนนีเฟอร์ และ นาโอะโกะ (Jennifer and Naoko, 2011) ทำการศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย โดยมีทรัพยากรทางสังคม และทรัพยากรส่วนบุคคลเป็นตัวแปรกำกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ดูแลผู้บกพร่องทางสติปัญญาและพัฒนาการ พบว่า ทรัพยากรทางสังคม และทรัพยากรส่วนบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับมีความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ทรัพยากรทางสังคม และทรัพยากรส่วนบุคคลสามารถทำให้พนักงานที่มีความเครียดเป็นสาเหตุนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลงได้ ผลการวิจัยที่พบแตกต่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาจเกิดจากความแตกต่างในหลาย ๆ ด้าน เช่น ลักษณะงาน บริบทด้านเวลา สภาพแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง หรือการสนับสนุนทางสังคมที่พนักงานได้รับอาจไม่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น

การศึกษานี้ถึงแม้จะไม่ค้นพบสิ่งใหม่ ๆ ในการวิจัย แต่ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งลักษณะงาน บริบทพื้นที่ เวลา สภาพแวดล้อม และปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันทำให้การศึกษาในรูปแบบและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเดิม ๆ มีความน่าสนใจมากขึ้น ฉะนั้นอาจมีการศึกษาหลากหลายกลุ่มอาชีพเพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่เกิดขึ้นในบริบทต่าง ๆ ของการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาความเครียดในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่เกิดขึ้นเพื่อป้องกันหรือลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในอนาคต ดังนี้

1. จากผลการวิจัย ข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ อายุงาน และระดับการศึกษา ดังนั้น ถ้าจะลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากข้อมูลส่วน

บุคคล องค์กรควรเพิ่มแรงจูงใจหรือเพิ่มแรงกระตุ้นให้พนักงานที่มีอายุงานมากให้มีความสนใจในงานเพิ่มมากขึ้น และองค์กรควรสนับสนุนด้านการศึกษาแก่พนักงาน เช่น ให้ทุนการศึกษา หรือเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อ รวมทั้งการได้รับการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจในการทำงานให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น ข้อมูลส่วนบุคคลเหล่านี้สามารถลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานได้

2. ความเครียดในการทำงานส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ยิ่งพนักงานมีความเครียดในการทำงานสูงทำให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายสูงตามไปด้วย ดังนั้น หากต้องการลดระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน องค์กรควรหาวิธีที่จะช่วยลดระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ทำได้โดยให้อิสระในการตัดสินใจในการทำงาน แบ่งภาระความรับผิดชอบในการทำงานให้เหมาะสมกับหน้าที่การทำงานของแต่ละบุคคล ลดขั้นตอนการดำเนินงานภายในองค์กรเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมถึงนโยบาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก จัดสรรปริมาณงานให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการทำงาน และศักยภาพหรือขีดความสามารถของแต่ละบุคคล

3. การได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาช่วยลดหรือป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานได้ ทำได้โดยผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงรายละเอียดของงานที่มอบหมายให้พนักงานฟังจนเข้าใจ ให้ข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานอยู่เสมอ ได้รับคำแนะนำดี ๆ จากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีข้อผิดพลาดในการทำงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือระดมความคิดในการทำงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญ และยังมีประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้นเมื่อพนักงานสามารถรับรู้ได้ถึง การได้รับการสนับสนุนทางสังคมเหล่านี้จะสามารถช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับเทศบาลเมืองและเทศบาลนครในจังหวัดสงขลาเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรทำการศึกษากับหน่วยงานอื่น ๆ ทุกหน่วยงานของภาครัฐในจังหวัดสงขลาหรือจังหวัดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในด้านการให้บริการประชาชน เช่น กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ การให้บริการประชาชนทำหนังสือเดินทาง สำนักอัยการจังหวัด ให้บริการประชาชนในการยื่นฟ้องร้องคดีความต่าง ๆ เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ของความเครียด การได้รับการสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด การสนับสนุนทางสังคม ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับตัวแปรอื่น ๆ เช่น การเผชิญความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน ภาวะผู้นำ และแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการขยายขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยและขยายแนวความคิดในการศึกษาในเรื่องดังกล่าวให้กว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและทรัพยากรบุคคลต่อไปในอนาคต

3. เครื่องมือในการวิจัย ที่ผู้วิจัยได้นำมาเก็บข้อมูล คือแบบสอบถามด้านความเครียด การสนับสนุนทางสังคม ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อาจจะมีข้อคำถามที่ไม่ครอบคลุมคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่กล้าตอบตามความคิดหรือความรู้สึกที่แท้จริง ดังนั้นจึงควรมีการใช้แบบประเมินอื่น ๆ เข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูล เช่น อาจจะมีข้อคำถามปลายเปิดในข้อคำถามบางข้อบางตอน หรือใช้แบบสอบถามการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อให้รู้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยที่ตรงหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ส่งผลให้สามารถสะท้อนปัญหาขององค์กรได้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัตัญญู แก้วหานาม. (2547). การปกครองท้องถิ่นไทย : เทศบาล/4. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์, 2556, จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ <http://www.reg.ksu.ac.th/teacher/katanyu /Lesson/2.doc>
- กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2556). ข้อมูลทั่วไปเทศบาลสถิติปี 2556. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์, 2555, จาก www.dla.go.th
- กาญจนา พานิชมา. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ การสนับสนุนทางสังคม และลักษณะส่วนบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กึ่งกาญจน์ อุดลย์ผดุง. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างความท้อแท้ของอาจารย์กับบรรยากาศองค์การของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิติกร มีทรัพย์. (2532). ความเครียดในวัยผู้ใหญ่. สุขภาพจิต 12.
- เกษรา ชัยรังษีเลิศ. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ทัศนคติต่องานและภาวะผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คำหล้า ภูมิมณี. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของแรงงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บในนครหลวงเวียงจันทน์สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คีรีมาส อเต็นต้า. (2542). การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จริยวัตร คมพยัคฆ์. (2531). แรงสนับสนุนทางสังคม: มโนทัศน์และการนำไปใช้. วารสารพยาบาลศาสตร์. 6 (เมษายน-มิถุนายน).

- จิระชัย จิระชีวี. (2549). ความชุกและปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าจากการทำงานของคนงานในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิระพร อุดมกิจ. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุไรลักษณ์ เหลียงกอบกิจ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การทุ่มเทในงาน และการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉันทนิช อัสวานนท์. (2543). การพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ชญาตุ่ม กุสุโมทย์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสายการบินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนัดดา ยังสี. (2549). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกจากของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชัยยุทธ กลีบบัว และพรรณระพี สุทธิวรรณ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม การมองโลกในแง่ดี กับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาติ ไตรจันทร์. (ม.ป.ป). ความตั้งใจจะลาออกและการลาออกจากองค์กรของบุคคล: การหาสาเหตุจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร. สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์, 2555, จาก <http://www.gspa.ru.ac.th/downloads/doc/d021.doc>
- สุรีพร วิเศษศักดิ์. (2549). การสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงเดือน มูลประดับ. (2541). แรงสนับสนุนทางสังคมกับการปรับตัวของวัยรุ่นตอนต้น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

- คุษฎี ชูชัยวราภิจ. (2556). บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ตติยา เอมบุตร. (2542). ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวการสนับสนุนทางสังคม และคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, พิสมัย เสรีขจรกิจเจริญ และจิตรพรรณ ภูยาภักดีภพ. (2544). การประเมินความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทัศนีย์ ประธาน. (2554). งานวิจัยเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ 2554. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
- เทศบาลนครสงขลา. (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครสงขลา (พ.ศ.2555 – 2560). ข้อมูลทั่วไป.สงขลา.
- เทศบาลนครหาดใหญ่. (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ พ.ศ.2555 – 2557. ข้อมูลทั่วไป. สงขลา.
- นฤมล กิจงานนท์. (2540). ตัวประกอบสมรรถนะพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติโรงพยาบาลของรัฐ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคการสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวลพรรณ ชื่นประ โยชน์. (2554). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรคต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นันทยุทธ หะสิทธิ์เวช. (2546). สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในสถาบันสุขภาพจิตและโรงพยาบาลจิตเวชสำหรับเด็ก กรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นุชนาด ทับเกลียว. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความเหนื่อยหน่ายและคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ธุรกิจการสื่อสารและคมนาคม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนาวรัตน์ อิ่มใจ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคการสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: กรณีศึกษา บุคลากรสังกัดบัณฑิตมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และปกเจริญผล .
- บุญวดี เพชรรัตน์. (2532). ความเครียด ภาวะวิกฤติ และการช่วยเหลือ. สงขลา: ภาควิชาการพยาบาลจิตเวช คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปนัดดา เดิศจวรศิริกุล. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและความขัดแย้งระหว่างบทบาทและครอบครัว: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานฝ่ายบัญชีในสำนักงานใหญ่ของเครือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2554). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรารธนา เล็กสมบูรณ์. (2554). ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ เทคโนโลยีแอนด์ โซลูชัน จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผกามาศ จันดี. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานองค์กรธุรกิจกระดาษ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรินทร์ โกัญญาทแสนยากร. (2551). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดทั่วไปที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา องค์กรเภสัชกรรม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิชญา พรรคทองสุข และ นวลตา อาภาคัพทะกุล. (2548). โครงการการทดสอบความเที่ยงตรงและการดัดแปลงเครื่องมือวัดความเครียดจากงานของ Karasek ให้เหมาะสมกับคนไทย. งานวิจัยส่วนบุคคล ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พีระ ศรีกรรณจิตร. (2529). ความเครียดและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเขตการศึกษาส่วนกลางและเขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีวิตสถิติ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พูนพร ศรีสะอาด. (2534). การศึกษาเปรียบเทียบการสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อความวิตกกังวลของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรพงศ์ ประกอบผล. (2534). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของผู้ป่วยเรื้อรัง. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- มนตรีผกา โกษฐา. (2553). ความรู้ ทักษะคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและความเหนื่อยหน่ายของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนา ศิริพานิช. (2535). หลักการสร้างแบบสอวัตทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : เจริญวิทย์การพิมพ์
- รัศมี ลักษณะวรรณพร. (2545). สาเหตุและวิธีชะลอความเครียดจากการทำงาน. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- ละม้าย เกิดโลกทรัพย์. (2548). การรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรทางพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2544). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- วรรณณา ลีลาอัมพรสิน. (2541). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ ในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรงค์ วีระนาคนินทร์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในงานและครอบครัว ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางสังคมกับความปรารถนาก้าวหน้าในอาชีพของผู้บริหารหญิงในจังหวัดนครราชสีมา. งานวิจัยส่วนบุคคล สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วรลักษณ์ ปวนสุรินทร์. (2541). อิทธิพลของความเชื่ออำนาจในการควบคุม พฤติกรรมการจัดการปัญหาและการสนับสนุนทางสังคม ที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิภาพร มาพบสุข. (2545). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสินเชื่อและบัตรเครดิต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การและการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กลวิธีจัดการกับปัญหาในเชิงรุก และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัท จัดหางานแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิมลนันท์ จิระถาวรพัฒน์. (2552). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีระ ไชยศรีสุข. (2539). ความเครียดในสุขภาพจิต. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: แสงศิลป์การพิมพ์.
- วุฑฒิ ศรีรัตนวุฑฒิ. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของตำรวจทางหลวง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยเกริก
- ศจีมาจ ขวัญเมือง. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศันสนีย์ สมิตะเกษตริน. (2545). การศึกษาความเหนื่อยหน่ายของผู้ดูแลผู้ป่วยเอดส์จากการทำงานบ้านพักผู้ป่วยในประเทศไทย พ.ศ.2544. กรุงเทพมหานคร: กองควบคุมโรคเอดส์ กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ชีระพิมพ์และไซเท็กซ์.
- ศุภรี รอดสิน. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน: กรณีศึกษาบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมิต อาชวนิจกุล. (2541). เครียด เป็นบ้า. โรงพิมพ์สามัคคีสาร(ดอกหญ้า)จำกัด(หมาชน).
- สาธิต จันทร์ดวง. (2550). ศึกษาความสัมพันธ์การสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสงขลา. (2556). ข้อมูลการตลาดจังหวัดสงขลา ประจำปี 2556. สืบค้นเมื่อ
เมื่อ 11 ธันวาคม 2557, จาก[http://pcoc.moc.go.th/wappPCOC/90/upload/
File_IPD_FILE90172477.pdf](http://pcoc.moc.go.th/wappPCOC/90/upload/File_IPD_FILE90172477.pdf)
- สิระยา สัมมาวาจ. (2532). ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามธิบดี.
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของ
พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุวภา สังข์ทอง. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด การสนับสนุน
ทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรณีศึกษาหน่วยงานราชการ
แห่งหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หอมไกล ต้นสัก. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำการสนับสนุนทาง
สังคม และความเหนื่อยหน่ายในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล
โรงพยาบาล เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนุกุล แก่นอินทร์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
สังกัดสถานีตำรวจภูธรอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุณ รักธรรม. (2532). พฤติกรรมความขัดแย้งในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงานและ
ระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่ตอนกลาง
กรณีศึกษา: พนักงานที่ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจชั้นดี สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อิสระพงศ์ จันทร์ทอง. (2555). ความเครียดในการทำงานและการจัดการความเครียดของพนักงาน
ปฏิบัติกรในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนามนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุบล นวัตกรรม. (2527). หลักการพยาบาลจิตเวช. เชียงใหม่: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุบลพรรณ เอี่ยมโกกลาง. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริการสื่อสาร บริษัทแอดวานซ์เพอิจิ่ง จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Aiken, L. S., and West, S. G. (1991). **Multiple Regression: Testing and Interactions**. Newbury
Park, CA: Sage.
- Cooper, C. L., Philip, D. J. and Micheael, D. P. (2001). **Organization Stress: A Review and
Critique of Theory**. Research Application. Thousand Oads : Sage.
- Dalia, E. (1984). **Moderating Effect of Social Support on the Stress Burnout Relationship**.
Journal of Applied Psychology.
- Daniel, R., Elizabeth, A. and Dawn, V. V. (1987). **Job-Related Stress Social Support and
Burnout among Classroom Teschers**. Journal of Applied Psychology.
- Demerouti, E. and Bakker, A. B. (2008). **The Oldenburg Burnout Inventory: A Good
Alternative to Measure Burnout and Engagement**. In J. Halbesleben (Ed.),
Stress and Burnout in Health Care. Hauppauge, NY: Nova Sciences.
- Duane, S. and Sydney, E. S. (2002). **Psychology and Work Today**. New Jersey: Prentice-Hall
Inc.
- Dyer, S. and Quine, L. (1998). **Predictors of Job Satisfaction and Burnout among the Direct
Care Staff of a Communicaton Learning Disability Service**. Journal of
Applied Research in Intellectual Disabilities.
- Jennifer, A. and Naoko, M. (2011). **Work Stress Burnout and Social and Personal Resource
among Direct Care Workers**. Research in Developmental Disabilities.
- Lindgren, C. L. (1995). **Burnout and Social Support in Family Caregivers**. Western Journal
Nursing Research.

- Osman, M. K., Emin, B. and Yavas, U. (2011). **Affectivity and Organizational Politics as Antecedents of Burnout among Frontline Hotel Employees**. International Journal of Hospitality Management.
- Robbins, S.P. (2000). **Organizational Behavior**. 9th.ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Saxton, M. L., Philips, J. S. and Blakeney, R. N. (1991). **Antecedents and Consequences of Emotion Exhaustion in the Airline Reservations Service Sector**. Human Relation.
- Suzanne, C. O., and Mark, C. P. (1983). **Personality and Social Resources in Stress Resistance**. Journal of Personality and Social Psychology,45.
- Thoits, D. and Peggy, A. (1982). **Conceptual Methodological and Theoretical Problems in Studying Social Support as a Buffer against Life Stress**. Journal of Health and Social Behavior.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและตารางแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
ที่มีต่อแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือศึกษา

1. รศ. พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคสมทบ), ประชานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. นาย สุรชาติ เล็กขาว ปลัดเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. นาย ทิพย์ สายแก้ว ปลัดเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
4. นายเมธี จินตณปัญญา หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองควนลัง อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแบบสอบถามเรื่องความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4		
ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาล						
1. ฉันต้องขวนขวายเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2. งานของฉันทำให้ฉันต้องคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ หรือคิดสร้างสรรค์	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3. งานที่ฉันทำต้องการทักษะและความชำนาญระดับสูง	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
4. ในการทำงานฉันได้พัฒนาความสามารถของตนเอง	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
5. ในการทำงานฉันได้มีโอกาสตัดสินใจด้วยตนเอง	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
6. ฉันแสดงความเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
7. งานของฉันต้องใช้สมาธิมากและใช้เวลานาน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
8. ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพหรือในงาน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
9. ในเวลา 5 ปี ข้างหน้า ทักษะความชำนาญของฉันยังมีคุณค่า	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
10. ในการทำงานฉันไม่มีอิสระในการตัดสินใจ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
11. ฉันต้องทำสิ่งซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
12. ฉันต้องทำงานที่มีลักษณะหลากหลายมาก	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
13. งานของฉันเป็นงานที่ต้องทำให้เสร็จอย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
14. งานของฉันเป็นงานหนักและมีปริมาณมาก	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้

ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแบบสอบถามเรื่องความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่				ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4		
ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาล (ต่อ)						
15. งานของฉันต้องล่าช้าเพราะต้องคอยงานจากผู้อื่นหรือหน่วยอื่น	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
16. งานของฉันมักถูกขัดจังหวะก่อนเสร็จ ทำให้ต้องทำต่อทีหลัง	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
17. งานของฉันยุ่งวุ่นวายทำให้งานเสร็จไม่ทันเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
18. งานของฉันเป็นงานที่ต้องใช้แรงกายมาก	+1	+1	0	+1	1.0	ใช้ได้
19. ฉันต้องเคลื่อนไหวร่างกายอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องในการทำงาน	+1	+1	0	+1	0.7 5	ใช้ได้
20. ฉันถูกขอให้ทำงานมากเกินไป	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
21. ฉันต้องแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งเรื่องงาน และปัญหาจากเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
22. ฉันไม่มีเวลาเพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
23. ฉันมักจะต้องทำงานนาน ๆ โดยร่างกายอยู่ในท่าที่ไม่เหมาะสม	+1	+1	0	+1	0.7 5	ใช้ได้
24. ฉันมักจะต้องทำงานนาน ๆ โดยศีรษะและแขนอยู่ในท่าไม่เหมาะสม	+1	+1	0	+1	0.7 5	ใช้ได้
25. ฉันจำเป็นต้องยกหรือเคลื่อนย้ายของหนัก บ่อย ๆ ในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้

ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแบบสอบถามเรื่องความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่				ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4		
การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาล						
1. ฉันสามารถพูดคุยปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้อย่างสนิทใจ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2. ผู้บังคับบัญชาไม่เคยตำหนิการทำงานของฉันต่อหน้าคนอื่น ทำให้ฉันอับอายหรือคับแค้นใจ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่เรื่องความเป็นอยู่ของฉัน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
4. รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาสนใจความรู้สึกของฉัน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
5. ผู้บังคับบัญชาแสดงความห่วงใย ในเวลาที่ฉันเจ็บป่วย	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
6. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แก้ตัวใหม่ เมื่อฉันทำงานผิดพลาด	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
7. เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะสนับสนุนและร่วมมือทำงานกับฉัน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
8. เพื่อนร่วมงานแสดงความห่วงใย ในเวลาที่ฉันเจ็บป่วย หรือได้รับความเดือดร้อน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
9. เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แก้ตัวใหม่ เมื่อฉันทำงานผิดพลาด	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
10. สามารถพูดคุยปัญหาของฉันกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสนิทสนมเป็นกันเอง	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
11. เพื่อนร่วมงานสนใจความรู้สึกของฉัน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
12. เมื่อฉันวิตกกังวล ฉันมักจะปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้

ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแบบสอบถามเรื่องความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4		
การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาล (ต่อ)						
13. ผู้บังคับบัญชาจะชี้แจงรายละเอียดของงานที่มอบหมายให้ฉันฟังจนเข้าใจ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
14. ฉันได้รับข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเสมอ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
15. ฉันได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ปัญหาข้อผิดพลาดจากการทำงาน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
16. ผู้บังคับบัญชาชี้แนะวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้ด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
17. ฉันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
18. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ร่วมระดมความคิดเห็นเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาดังกล่าว	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
19. ฉันสามารถอภิปรายปัญหาในการทำงานกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
20. ฉันได้รับคำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
21. ฉันได้รับความช่วยเหลือในเรื่องความรู้และทักษะพิเศษในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
22. เพื่อนร่วมงานคอยแนะนำช่วยเหลือ และให้คำชี้แนะในการทำงานที่ถูกต้องแก่ฉัน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้

ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแบบสอบถามเรื่องความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4		
การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาล (ต่อ)						
23. เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะปรึกษาและหาข้อมูล เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาการทำงานร่วมกัน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
24. ฉันได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งความรู้ที่เป็นประโยชน์จากเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
25. ผู้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในด้านสิ่งของและบริการ เมื่อฉันต้องการ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
26. ผู้บังคับบัญชาจะจัดคนมาช่วยแบ่งเบาภาระงานของฉันได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
27. ผู้บังคับบัญชาให้เวลาทำงานที่เพียงพอแก่ฉัน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
28. ฉันได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานในการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงาน	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
29. มั่นใจว่าเมื่อฉันเจ็บป่วยจนไม่สามารถมาทำงานได้ เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะทำงานแทนฉันได้	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
30. เพื่อนร่วมงานสามารถให้ยืมหรือให้สิ่งของบางอย่างแก่ฉัน เมื่อฉันต้องการ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
31. ในกรณีที่ฉันไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลา เพื่อนร่วมงานจะช่วยแบ่งเบาภาระงานของฉันได้	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้

ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแบบสอบถามเรื่องความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4		
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาล						
1. มีบางวันที่ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากบ้านก่อนจะถึงที่ทำงาน	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2. หลังเลิกงาน ฉันต้องใช้เวลามากขึ้นในการที่จะทำให้ตัวเองรู้สึกผ่อนคลาย	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3. ฉันสามารถทนต่อความกดดันในที่ทำงานได้	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
4. ในระหว่างเวลางาน ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำงาน	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
5. หลังเลิกงาน ฉันมีพลังเพียงพอสำหรับกิจกรรมเพื่อการพักผ่อน ต่าง ๆ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
6. หลังเลิกงาน ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าหมดเรี่ยวแรง	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
7. ฉันสามารถจัดการกับปริมาณงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
8. ฉันรู้สึกกระปรี้กระเปร่า ในเวลาทำงาน	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
9. ฉันพบแง่มุมใหม่ๆที่น่าสนใจในงานของฉันเสมอ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
10. ฉันพูดถึงงานในทางลบบ่อยขึ้นเรื่อย ๆ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
11. ฉันใช้ความคิดน้อยลงในการทำงาน และทำงานเหมือนตัวเองเป็นเครื่องจักร	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
12. ฉันคิดว่างานของฉันเป็นงานที่มีความท้าทาย	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
13. ในอนาคต ฉันอาจจะตัดขาดจากงานนี้ได้	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้

ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแบบสอบถามเรื่องความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4		
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาล (ต่อ)						
14. บางครั้งฉันรู้สึกเบื่อและเหนื่อยหน่ายจากภาระงานที่ต้องทำ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
15. นี่คืองานชนิดเดียวที่ฉันคิดว่าฉันสามารถทำได้	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
16. ฉันรู้สึกยุ่งอยู่กับงานที่ทำมากขึ้นเรื่อย ๆ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
13. ในอนาคต ฉันอาจจะตัดขาดจากงานนี้ได้	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
14. บางครั้งฉันรู้สึกเบื่อและเหนื่อยหน่ายจากภาระงานที่ต้องทำ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
15. นี่คืองานชนิดเดียวที่ฉันคิดว่าฉันสามารถทำได้	+1	+1	0	+1	0.75	ใช้ได้
16. ฉันรู้สึกยุ่งอยู่กับงานที่ทำมากขึ้นเรื่อย ๆ	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ			Stress25	0.364	0.935
Alpha Reliability	=	0.935	Social support1	0.459	0.934
Standardized Alpha	=	0.937	Social support2	0.040	0.937
	Corrected Item-	Cronbach's	Social support3	0.526	0.934
	Total Correlation	Alpha if Item	Social support4	0.536	0.934
		Deleted	Social support5	0.593	0.933
Stress1	0.310	0.935	Social support6	0.533	0.934
Stress2	0.322	0.935	Social support7	0.532	0.934
Stress3	0.366	0.935	Social support8	0.558	0.934
Stress4	0.336	0.935	Social support9	0.574	0.934
Stress5	0.413	0.934	Social support10	0.522	0.934
Stress6	0.475	0.934	Social support11	0.444	0.934
Stress7	0.396	0.935	Social support12	0.583	0.934
Stress8	0.437	0.934	Social support13	0.740	0.934
Stress9	0.351	0.935	Social support14	.0796	0.933
Stress10	0.258	0.935	Social support15	0.542	0.934
Stress11	0.189	0.936	Social support16	0.622	0.934
Stress12	0.372	0.935	Social support17	0.625	0.933
Stress13	0.262	0.935	Social support18	0.534	0.934
Stress14	0.395	0.935	Social support19	0.568	0.934
Stress15	0.283	0.935	Social support20	0.576	0.934
Stress16	0.345	0.935	Social support21	0.597	0.934
Stress17	0.362	0.935	Social support22	0.578	0.934
Stress18	0.337	0.935	Social support23	0.628	0.933
Stress19	0.381	0.935	Social support24	0.608	0.933
Stress20	0.346	0.935	Social support25	0.529	0.934
Stress21	0.396	0.935	Social support26	0.543	0.934
Stress22	0.391	0.935	Social support27	0.478	0.934
Stress23	0.329	0.935	Social support28	0.566	0.934
Stress24	0.358	0.935	Social support29	0.456	0.934

Social support30	0.524	0.934	Stress6	0.326	0.883
Social support31	0.462	0.934	Stress7	0.495	0.879
Burnout1	0.472	0.934	Stress8	0.312	0.883
Burnout2	0.197	0.935	Stress9	0.274	0.884
Burnout3	0.129	0.936	Stress10	0.390	0.882
Burnout4	0.247	0.935	Stress11	0.311	0.884
Burnout5	0.259	0.935	Stress12	0.429	0.880
Burnout6	0.303	0.935	Stress13	0.345	0.882
Burnout7	0.389	0.935	Stress14	0.623	0.875
Burnout8	0.141	0.936	Stress15	0.435	0.880
Burnout9	0.134	0.936	Stress16	0.534	0.878
Burnout10	0.219	0.935	Stress17	0.563	0.877
Burnout11	0.057	0.936	Stress18	0.572	0.876
Burnout12	0.201	0.935	Stress19	0.502	0.878
Burnout13	0.218	0.935	Stress20	0.611	0.875
Burnout14	0.212	0.935	Stress21	0.516	0.878
Burnout15	0.199	0.935	Stress22	0.591	0.876
Burnout16	0.310	0.935	Stress23	0.571	0.876
			Stress24	0.551	0.877
ค่าความเชื่อมั่น ตอนที่ 2			Stress25	0.512	0.878
Alpha Reliability = 0.884					
Standardized Alpha = 0.881					

ค่าความเชื่อมั่น ตอนที่ 3

Alpha Reliability = 0.963

Standardized Alpha = 0.965

	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted		Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Stress1	0.286	0.883			
Stress2	0.366	0.882			
Stress3	0.415	0.881	Social support1	0.597	0.962
Stress4	0.312	0.883	Social support2	0.107	0.966
Stress5	0.360	0.882	Social support3	0.660	0.962

			ค่าความเชื่อมั่น ตอนที่ 4	
Social support4	0.678	0.96	Alpha Reliability = 0.836	
Social support5	0.732	0.961	Standardized Alpha = 0.825	
Social support6	0.695	0.962		
Social support7	0.696	0.962		
Social support8	0.732	0.961	Corrected Item-	Cronbach's
Social support9	0.710	0.962	Total Correlation	Alpha if Item
Social support10	0.613	0.962		Deleted
Social support11	0.631	0.962	Burnout1	0.180
Social support12	0.472	0.963	Burnout2	0.529
Social support13	0.730	0.961	Burnout3	0.550
Social support14	0.791	0.961	Burnout4	0.574
Social support15	0.746	0.961	Burnout5	0.365
Social support16	0.777	0.961	Burnout6	0.612
Social support17	0.724	0.962	Burnout7	0.239
Social support18	0.717	0.962	Burnout8	0.665
Social support19	0.624	0.962	Burnout9	0.553
Social support20	0.768	0.961	Burnout10	0.214
Social support21	0.747	0.961	Burnout11	0.604
Social support22	0.710	0.962	Burnout12	0.664
Social support23	0.760	0.961	Burnout13	0.408
Social support24	0.751	0.961	Burnout14	0.172
Social support25	0.706	0.962	Burnout15	0.548
Social support26	0.642	0.962	Burnout16	0.115
Social support27	0.678	0.962		
Social support28	0.752	0.961		
Social support29	0.573	0.962		
Social support30	0.655	0.962		
Social support31	0.617	0.962		

ภาคผนวก ก
เครื่องมือแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาวจิตกาัญญา ชาญศิลป์ นักศึกษาปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กำลังทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา เพื่อใช้ในการประกอบงานวิจัยส่วนบุคคล จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความรู้สึกรของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำงานวิจัยส่วนบุคคลเท่านั้น โดยข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวม เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอให้ท่านวางใจ และตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้ หากไม่ได้รับความกรุณาจากท่านผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านอย่างสูงที่กรุณาร่วมมือตอบแบบสอบถาม

(นางสาวจิตกาัญญา ชาญศิลป์)

นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย \surd ลงใน () ให้ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ _____ ปี
3. สถานภาพการสมรส

() โสด	() สมรส
() หย่าร้าง (แยกทางกับคู่ครอง)	() หม้าย (คู่ครองเสียชีวิต)
4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี	() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี	
5. อายุงาน _____ ปี
6. เงินเดือน _____ บาท
7. สังกัดเทศบาล

() เทศบาลนคร _____	
() เทศบาลเมือง _____	
8. สังกัดกอง/ฝ่าย

() สำนักปลัด	() สำนัก/กองคลัง
() กองสวัสดิการสังคม	() สำนักการ/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() สำนัก/กองช่าง	
9. ประเภท/ตำแหน่งงาน

() พนักงานเทศบาล/ข้าราชการ	() ลูกจ้างประจำ
() พนักงานจ้างตามภารกิจ	() พนักงานจ้างทั่วไป
() อื่นๆ _____	

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความเครียดในการทำงานเทศบาล

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความ และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

- | | | |
|---|---------|----------------------------------|
| 1 | หมายถึง | มีความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2 | หมายถึง | มีความรู้สึกไม่เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | มีความรู้สึกไม่แน่ใจ |
| 4 | หมายถึง | มีความรู้สึกเห็นด้วย |
| 5 | หมายถึง | มีความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ความเครียดในการทำงาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ฉันต้องขวนขวายเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน					
2. งานของฉันทำให้ฉันต้องคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ หรือคิดสร้างสรรค์					
3. งานที่ฉันทำต้องการทักษะและความชำนาญระดับสูง					
4. ในการทำงานฉันได้พัฒนาความสามารถของตนเอง					
5. ในการทำงานฉันได้มีโอกาสตัดสินใจด้วยตนเอง					
6. ฉันแสดงความเห็นในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
7. งานของฉันต้องใช้สมาธิมากและใช้เวลานาน					
8. ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพหรือในงาน					
9. ในเวลา 5 ปี ข้างหน้า ทักษะความชำนาญของฉันยังมีคุณค่า					
10. ในการทำงานฉันไม่มีอิสระในการตัดสินใจ					
11. ฉันต้องทำสิ่งซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งในการทำงาน					
12. ฉันต้องทำงานที่มีลักษณะหลากหลายมาก					
13. งานของฉันเป็นงานที่ต้องทำให้เสร็จอย่างรวดเร็ว					
14. งานของฉันเป็นงานหนักและมีปริมาณมาก					
15. งานของฉันต้องล่าช้าเพราะต้องคอยงานจากผู้อื่นหรือหน่วยอื่น					

ความเครียดในการทำงาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
16. งานของฉันมักถูกขัดจังหวะก่อนเสร็จ ทำให้ต้องทำต่อทีหลัง					
17. งานของฉันยุ่งุ่นวายทำให้งานเสร็จไม่ทันเวลาที่กำหนด					
18. งานของฉันเป็นงานที่ต้องใช้แรงกายมาก					
19. ฉันต้องเคลื่อนไหวร่างกายอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องในการทำงาน					
20. ฉันถูกขอให้ทำงานมากเกินไป					
21. ฉันต้องแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งเรื่องงาน และปัญหาจากเพื่อนร่วมงาน					
22. ฉันไม่มีเวลาเพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด					
23. ฉันมักจะต้องทำงานนาน ๆ โดยร่างกายอยู่ในท่าที่ไม่เหมาะสม					
24. ฉันมักจะต้องทำงานนาน ๆ โดยศีรษะและแขนอยู่ในท่าที่ไม่เหมาะสม					
25. ฉันจำเป็นต้องยกหรือเคลื่อนย้ายของหนักบ่อย ๆ ในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานเทศบาล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 1 | หมายถึง | ได้รับการสนับสนุนน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ได้รับการสนับสนุนน้อย |
| 3 | หมายถึง | ได้รับการสนับสนุนปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | ได้รับการสนับสนุนมาก |
| 5 | หมายถึง | ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด |

การสนับสนุนทางสังคม	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ฉันสามารถพูดคุยปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้อย่างสนิทใจ					
2. ผู้บังคับบัญชาไม่เคยตำหนิการทำงานของฉันต่อหน้าคนอื่น ทำให้ฉันอับอายหรือคับแค้นใจ					
3. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่เรื่องความเป็นอยู่ของฉัน					
4. รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาสนใจความรู้สึกของฉัน					
5. ผู้บังคับบัญชาแสดงความห่วงใย ในเวลาที่ฉันเจ็บป่วย					
6. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แก้ตัวใหม่ เมื่อฉันทำงานผิดพลาด					
7. เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะสนับสนุนและร่วมมือทำงานกับฉัน					
8. เพื่อนร่วมงานแสดงความห่วงใย ในเวลาที่ฉันเจ็บป่วย หรือได้รับความเดือดร้อน					
9. เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสให้แก้ตัวใหม่ เมื่อฉันทำงานผิดพลาด					
10. สามารถพูดคุยปัญหาของฉันกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างสนิทสนมเป็นกันเอง					

การสนับสนุนทางสังคม	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
11. เพื่อนร่วมงานสนใจความรู้สึกของฉัน					
12. เมื่อฉันวิตกกังวล ฉันมักจะปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน					
13. ผู้บังคับบัญชาจะชี้แจงรายละเอียดของงานที่มอบหมายให้ฉันฟังจนเข้าใจ					
14. ฉันได้รับข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเสมอ					
15. ฉันได้รับคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ปัญหาข้อผิดพลาดจากการทำงาน					
16. ผู้บังคับบัญชาชี้แนะวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้ด้วยความเต็มใจ					
17. ฉันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
18. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ร่วมระดมความคิด เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาดังกล่าว					
19. ฉันสามารถอภิปรายปัญหาในการทำงานกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
20. ฉันได้รับคำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชา					
21. ฉันได้รับความช่วยเหลือในเรื่องความรู้ และทักษะพิเศษในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
22. เพื่อนร่วมงานคอยแนะนำ ช่วยเหลือ และให้คำชี้แนะในการทำงานที่ถูกต้องแก่ฉัน					
23. เพื่อนร่วมงานยินดีที่จะปรึกษาและหาข้อมูล เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาร่วมกัน					
24. ฉันได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งความรู้ที่เป็นประโยชน์จากเพื่อนร่วมงาน					

การสนับสนุนทางสังคม	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
25. ผู้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในด้านสิ่งของและบริการ เมื่อนั้นต้องการ					
26. ผู้บังคับบัญชาจะจัดคนมาช่วยแบ่งเบาภาระงานของฉันได้อย่างเหมาะสม					
27. ผู้บังคับบัญชาให้เวลาทำงานที่เพียงพอแก่ฉัน					
28. ฉันได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานในการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
29. มั่นใจว่าเมื่อนั้นเจ็บป่วยจนไม่สามารถมาทำงานได้ เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะทำงานแทนฉันได้					
30. เพื่อนร่วมงานสามารถให้ยืมหรือให้สิ่งของบางอย่างแก่ฉัน เมื่อนั้นต้องการ					
31. ในกรณีที่ฉันไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลา เพื่อนร่วมงานจะช่วยแบ่งเบางานของฉันได้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาล

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความ และทำเครื่องหมาย \surd ในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

- | | | |
|---|---------|----------------------------|
| 1 | หมายถึง | รู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2 | หมายถึง | รู้สึกไม่เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | รู้สึกเห็นด้วย |
| 4 | หมายถึง | รู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. มีบางวันที่ฉันรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากบ้านก่อนจะถึงที่ทำงาน				
2. หลังเลิกงาน ฉันต้องใช้เวลามากขึ้นในการที่จะทำให้ตัวเองรู้สึกผ่อนคลาย				
3. ฉันสามารถทนต่อความกดดันในที่ทำงานได้				
4. ในระหว่างเวลางาน ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำงาน				
5. หลังเลิกงาน ฉันมีพลังเพียงพอสำหรับกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนต่าง ๆ				
6. หลังเลิกงาน ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าหมดเรี่ยวแรง				
7. ฉันสามารถจัดการกับปริมาณงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด				
8. ฉันรู้สึกกระปรี้กระเปร่า ในเวลาทำงาน				
9. ฉันพบแง่มุมใหม่ๆที่น่าสนใจในงานของฉันเสมอ				
10. ฉันพุดถึงงานในทางลบบ่อยขึ้นเรื่อย ๆ				
11. ฉันใช้ความคิดน้อยลงในการทำงาน และทำงานเหมือนตัวเองเป็นเครื่องจักร				
12. ฉันคิดว่างานของฉันเป็นงานที่มีความท้าทาย				
13. ในอนาคต ฉันอาจจะตัดขาดจากงานนี้ได้				
14. บางครั้งฉันรู้สึกเบื่อและเหนื่อยหน่ายจากภาระงานที่ต้องทำ				
15. นี่คืองานชนิดเดียวที่ฉันคิดว่าฉันสามารถทำได้				
16. ฉันรู้สึกยุ่งอยู่กับงานที่ทำมากขึ้นเรื่อย ๆ				

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ
