



**ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

**Level of work stress for the support staffs in the faculties of Health Sciences,
Prince of Songkla University**

ปวีณ์นุช ชูทอง

PAWEENUCH CHOOTONG

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

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

2554

ชื่อสารนิพนธ์	ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้เขียน	ปวีณนุช ชูทอง
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ)

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิทย์ จันทร์เพชร)

.....กรรมการ
(ดร.ชาติ ไตรจันทร์)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย กาญจนสุวรรณ)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์	ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้เขียน	ปวีณนุช ชูทอง
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2553 – เดือนเมษายน 2554 โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 320 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ครบถ้วน กลับคืนจำนวน 266 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.12 และทำการแปลผลโดยใช้ค่าการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการศึกษาในเรื่องระดับความเครียดโดยใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุง (SPST-20) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับสูง โดยปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสภาพในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพส่วนบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการและด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้า มีความสอดคล้องกับสภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในระดับปานกลาง

โดยปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ด้านดังกล่าว ส่งผลต่อระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 ($r = 0.332$, $p\text{-value} = 0.000$) และเมื่อศึกษาถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเกิดความเครียดในการทำงานจากประเด็นเรื่องปริมาณงานที่มากเกินไปและต้องการให้จัดสรรสวัสดิการและการปรับปรุงโครงสร้างการทำงาน เพื่อให้มีจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับงานที่เพิ่มขึ้น

Thesis Title	Level of work stress for the support staffs in the faculties of Health Sciences, Prince of Songkla University
Author	Mrs. Paweenuch Chootong
Major Program	Public Administration
Academic Year	2011

Abstract

The study entitled “Level of work stress for the support staffs in the faculties of Health Sciences, Prince of Songkla University” aiming to study the stress level and the factor that affect stress level for the support staff in the faculties of Health Sciences at Prince of Songkla University. The questionnaire, with tested reliability and duly improved upon the advice of experts were prepared. The data was collected between November 2010 – April 2011 with a 320 series and received a complete restoration of the 266 series, representing 83.12%. The data obtained was interpreted using frequency, percentage, mean and standard deviation. The relationship between the stress levels of work in workplace was analyzed using Pearson correlation coefficient with significance level of 0.01.

The Suanprung Stress Test-20 (SPST-20 received high level of stress of work in the sampling group. The five mainly factors concerned were the conditions of work, the personal relationship, the respected, compensation and benefits, and the opportunity and prospect in advancement have consistent with the conditions of work in the medium level.

The five factors of work affecting the stress levels was found to be statistical significant with the confidence level of 0.01 ($r = 0.332$, $p\text{-value} = 0.000$). The comments and suggestions obtained from the study found that the sampling group had the stress in the work, issue of excessive workloads, and the restructuring of work for the enough of staff with the increasing workload.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ ในการให้คำแนะนำพร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องให้กับผู้วิจัย ตลอดจน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ จันทร์เพชร และดร.ชาติ ไตรจันทร์ ที่ให้การชี้แนะและเพิ่มเติมทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ รวมถึงผู้เขียนตำราเอกสารบทความต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและนำมาอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะกรรมการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีและอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย ขอขอบคุณบุคลากรสายสนับสนุนทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่านที่เข้าใจและคอยให้กำลังใจผู้วิจัย ขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมสาขารัฐประศาสนศาสตร์และเพื่อนสนิททุกท่านสำหรับมิตรภาพดีๆ ที่คอยช่วยเหลือ รวมถึงกำลังใจที่มีให้กันตลอดมาจนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้ความรัก ความดูแลเอาใจใส่ตลอดมา และขอขอบคุณเกษักกรชัยณรงค์ ชูทอง (สามี) และเด็กชายภาม ชูทอง (บุตร) ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้วิจัยเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและความมานะพยายามมาโดยตลอดจนสำเร็จการศึกษา

ปวีณนุช ชูทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพประกอบ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของการวิจัย	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด	7
ข้อมูลพื้นฐานของคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	24
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	30
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิจัย	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	54
สรุปผลการวิจัย	54
อภิปรายผล	56
ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	64
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลประกอบการจัดทำสารนิพนธ์	73
ภาคผนวก ค ใบพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย	75
ภาคผนวก ง ใบยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย	77
ประวัติผู้ศึกษา	78

รายการตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 รูปแบบของกลไกการป้องกันของพฤติกรรม	10
ตารางที่ 2.2 สาเหตุความเครียดในการทำงาน	18
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	37
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการเกิดเหตุการณ์ที่แสดงถึงความเครียดในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา	40
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามระดับความเครียด	41
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	41
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ	45
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพส่วนบุคคลจำแนกเป็นรายชื่อ	46
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการปฏิบัติงานในการยอมรับนับถือจำแนกเป็นรายชื่อ	47
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการจำแนกเป็นรายชื่อ	48
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการปฏิบัติงานในด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้าจำแนกเป็นรายชื่อ	49
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการปฏิบัติงานจำแนกเป็นรายด้าน	50
ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	50
ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน	51
ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	53

รายการภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบที่ 2.1 การปรับตัวโดยทั่วไปจากความเครียด (General Adaptation Syndrome)	9
ภาพประกอบที่ 2.2 กระบวนการการตอบสนองต่อความเครียด	12
ภาพประกอบที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	19
ภาพประกอบที่ 2.4 แบบจำลองความเครียด (A model of stress)	23
ภาพประกอบที่ 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	30

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของวิจัย

สภาพการณ์ของโลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วยิ่งกว่ายุคใดๆ สภาพการแข่งขันด้านการศึกษาจะรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต่างต้องพยายามพัฒนาตนเองให้แข่งขันดำรงอยู่ได้ สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องค้นหาเอกลักษณ์เฉพาะที่ถนัด ทำได้ดี มีความเชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพที่สุด เพื่อทุ่มเททรัพยากรในการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวิจัย และพัฒนาบุคลากรที่เป็นจุดเด่นนั้นได้อย่างมีคุณภาพ และมีความโดดเด่นแตกต่างจากสถาบันอุดมศึกษาอื่น ซึ่งในการดำเนินงานต่างๆ นั้น ทรัพยากรบุคคลนับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปตามเป้าหมายที่สถาบันกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด

แต่เนื่องจากมนุษย์เป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ มีความต้องการ แรงจูงใจ พฤติกรรม บุคลิกลักษณะ และวิธีการทำงานแตกต่างกันออกไป และในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดของตนเอง ต้องแข่งขันกับพนักงานกันเองภายในองค์กร จึงทำให้เกิดความเครียด โดยความเครียดในการทำงาน (Work stress) เป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นที่ปรากฏอยู่ในการทำงานซึ่งทำให้เกิดผลต่อเนื่องทางด้านลบต่อสภาพร่างกายหรือสภาพจิตใจ ซึ่งทำให้พนักงานแสดงอาการเหล่านั้นออกมาได้ โดยความเครียดที่เกิดจากการงานอาชีพเป็นเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจ เพราะในแต่ละอาชีพนั้น สามารถทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อม การทำงานที่ไม่เหมาะสม การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ การทำงานที่หนักเกินไป งานที่มีความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่ก้าวหน้า หรือมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่กำลังทำอยู่ (ชิน โอสถ หัสบำเรอ, 2531) และความเครียดนี้อาจทำให้เกิดปัญหาแก่องค์กรได้

การที่จะชักจูงให้คนที่อยู่ในองค์กรทำงานด้วยความกระตือรือร้น ทุ่มเทความสามารถ ให้ความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่ มีความซื่อสัตย์ และยอมเสียสละเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรนั้นได้ ผู้บริหารหรือผู้นาองค์กรควรต้องเข้าใจถึงคุณค่าแห่งความรู้ความสามารถ ตลอดจนนิสัยใจคอของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานแต่ละคน พร้อมปรุปรองแต่งให้เกิดความผสมผสานที่กลมกลืนเข้าด้วยกัน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล (Individual objective) และวัตถุประสงค์ขององค์กร (Organizational objective) เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่าย รวมถึงสามารถปฏิบัติพันธกิจ (Mission) ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้การทำงานในองค์กรที่มีงานปริมาณมากและมีจำนวนบุคลากรภายในองค์กรที่จำกัด จำเป็นต้องอาศัยการทำงานที่มีเป้าหมาย

ร่วมกัน และมีการใช้กฎเกณฑ์หรือกฎระเบียบอันเดียวกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน มีความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรพร้อมที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่องค์กรต่อไป

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สำคัญในประเทศไทย ได้มีการพัฒนาและปรับตัวในด้านต่างๆ ภายใต้วิสัยทัศน์ “มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับภูมิภาคเอเชีย ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต บริการวิชาการ และทำนุบำรุง วัฒนธรรม โดยมีภารกิจเป็นฐาน” มีพันธกิจหลัก 3 พันธกิจ คือ 1) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็น สังคมฐานความรู้บนพื้นฐานพหุวัฒนธรรมและหลักเศรษฐกิจพอเพียงโดยให้ผู้ที่ใฝ่รู้ได้มีโอกาส เข้าถึงความรู้ ในหลากหลายรูปแบบ 2) สร้างความเป็นผู้นำทางวิชาการในสาขาที่สอดคล้องกับ ศักยภาพพื้นฐานของภาคใต้และเชื่อมโยงสู่เครือข่ายสากล และ 3) ผสมผสานและประยุกต์ความรู้ บนพื้นฐานประสบการณ์การปฏิบัติสู่การสอนเพื่อสร้างปัญญา คุณธรรม สมรรถนะและโลกทัศน์ สากลให้แก่บัณฑิต นอกจากนี้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ยังเป็นหนึ่งในมหาวิทยาลัยจำนวน เก้าแห่งที่เข้าร่วมโครงการมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ (National Research University, NRU) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 ในแผนฟื้นฟู เศรษฐกิจระยะที่ 2 มีการนำระบบคุณภาพใหม่ PMQA (Public Sector - Management Quality Award) มาเป็นเครื่องมือทางการบริหารจัดการ มุ่งหวังในการทำให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่ ความเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำหรือแม้แต่ผลของการจัดอันดับสถาบันที่มีผลงานวิจัยระดับนานาชาติ สู่ความเป็น World Class University โดย SCImago Institutions Ranking (SIR) World Report 2010 : Global Ranking ซึ่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้รับการจัดอันดับที่ 1,298 ของโลก และได้รับการ จัดอันดับ 3 กลุ่มสาขา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (Life Sciences), กลุ่มสาขา วิทยาศาสตร์กายภาพ (Physical Sciences) และ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Health Sciences)

สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Health Sciences) เป็นสาขาวิชาที่มีหน้าที่ในการผลิตบัณฑิต เพื่อตอบสนองระบบสาธารณสุขของประเทศ รับผิดชอบในการดูแลชีวิตและสุขภาพของประชาชน เป็นสาขาวิชาที่ต้องผลิตบัณฑิตที่มีทั้งศาสตร์และศิลป์ และจำเป็นต้องมีใบประกอบโรคศิลป์ ภายใต้การกำกับดูแลของสภาวิชาชีพ การจัดการศึกษาจำเป็นต้องมีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยคณะวิชาสายวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ประกอบด้วย 5 คณะวิชา คือ 1) คณะแพทยศาสตร์ 2) คณะทันตแพทยศาสตร์ 3) คณะเภสัชศาสตร์ 4) คณะพยาบาลศาสตร์ และ 5) คณะการแพทย์แผนไทย

การผลิตบัณฑิตสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพที่ทำงานเกี่ยวเนื่องกับชีวิตของมนุษย์นั้น บุคลากรทั้งสายการสอนและสายสนับสนุนจำเป็นต้องทุ่มเทการทำงานภายใต้แรงกดดันและ ความคาดหวังของประชาชน อีกทั้งการต้องทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามพันธกิจและ

วิสัยทัศน์ของสถาบัน รวมทั้งการรักษาระดับประสิทธิผลการดำเนินการดังกล่าว ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งเป็นบุคลากรที่มีส่วนขับเคลื่อนการดำเนินงานในลักษณะของงานเบื้องหลัง ซึ่งต้องปฏิบัติงานทั้งภาระงานหลักตามตำแหน่งหน้าที่ และภาระงานรองเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งจากผู้บริหาร หัวหน้างาน และจากอาจารย์ผู้ปฏิบัติ งานสอนและนักศึกษา ทำให้บุคลากรกลุ่มนี้มีแนวโน้มในการเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยมุ่งหวังเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อคณะวิชาและมหาวิทยาลัยในการเข้าถึงปฏิบัติการและปัญหาพฤติกรรมของบุคลากรเพื่อรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ นอกจากนี้ผู้บริหารยังสามารถนำผลการศึกษาไปหาเทคนิคจูงใจในการทำงานต่างๆ และลดความเครียดอันอาจเกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งจะทำการทำงานของบุคลากรดีขึ้นและมีกำลังใจในการทำงานเกิดความพึงพอใจในงานทำงานด้วยความเต็มใจ และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับสูง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ขอบเขตการวิจัย

1. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อประเมินระดับความเครียด และปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สร้างขึ้นจากแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959:113-115) โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพในการทำงาน 2) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 3) ด้านการยอมรับนับถือ 4) ด้านค่าตอบแทนและ

สวัสดิการ และ 5) ด้านโอกาสความสำเร็จและความก้าวหน้าโดยใช้แบบสอบถามชนิดประมาณค่า 5 ระดับ

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำนวน 755 คน (ฐานข้อมูลบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 31 มีนาคม 2554) ทั้งนี้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 262 คน
3. ช่วงเวลาการศึกษา : ศึกษาในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2553 – เดือนเมษายน 2554

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในการส่งเสริม สนับสนุน การปฏิบัติงานของบุคลากรหลักที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษา และผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น งานบริหารทั่วไป งานการเงิน และบัญชี งานพัสดุ งานบริการการศึกษา งานนโยบายและแผน งานประกันคุณภาพ งานคอมพิวเตอร์และสื่อสารสนเทศ เป็นต้น
2. คณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ หมายถึง คณะวิชาที่มีบทบาทในการผลิตบัณฑิตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน ซึ่งในงานวิจัยนี้จะหมายถึงคณะวิชาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ 5 คณะวิชา อันได้แก่ 1) คณะแพทยศาสตร์ 2) คณะทันตแพทยศาสตร์ 3) คณะเภสัชศาสตร์ 4) คณะพยาบาลศาสตร์ และ 5) คณะการแพทย์แผนไทย
3. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อสิ่งกระตุ้นที่ปรากฏอยู่ในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดผลต่อเนื่องทางด้านลบต่อสภาพร่างกาย และสภาพจิตใจจากความต่อความเชื่อมั่นในตนเองหรือความผาสุกในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพและผลผลิตของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ลดลง
4. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมากน้อยของความเครียดในการปฏิบัติงานที่ปรากฏในบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ เครียดระดับต่ำ เครียดระดับปานกลาง เครียดระดับสูง และเครียดระดับรุนแรง ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการใช้แบบวัดความเครียดสวนปรง (SPST-20)

- 4.1 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดขนาดน้อยๆ และหายไป
ในระยะเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน
ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่าง
อัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียง
เล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย
- 4.2 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้น
ในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญๆในสังคม
บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ
ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไป ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย
เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น
- 4.3 ความเครียดระดับสูง (High Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิด
ความเครียดสูงไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น
ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง
เกิดโรคต่างๆ ในภายหลังได้
- 4.4 ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนิน
ติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิด
ความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หหมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือ
โรคร้ายต่างๆ ตามมาได้ง่าย
5. ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือเหนี่ยวนำให้เกิดความเครียด
ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการทำงาน
6. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สิ่ง que แสดงลักษณะถึงตัวบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน บทบาทหน้าที่หลัก รายได้ และภาระหนี้สิน
7. ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ลักษณะในการทำงานของบุคคลากรสายสนับสนุน
ในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ส่งผลให้เกิด
ความเครียด โดยสร้างขึ้นจากแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959:113-
115) โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพการทำงาน 2) ด้านสัมพันธภาพระหว่าง
บุคคล 3) ด้านการยอมรับนับถือ 4) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ 5) ด้านโอกาส
ความสำเร็จและความก้าวหน้า
 - 7.1 ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน หมายถึง รูปแบบทางกายภาพและลักษณะทั่วไป
ของงานที่บุคคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ปฏิบัติเป็นประจำ อันได้แก่ สภาพสถานที่ปฏิบัติงาน

นโยบาย กฎ ระเบียบปริมาณงาน ความซ้ำซากจำเจ และ ความเสี่ยงของงาน
ที่รับผิดชอบ

- 7.2 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร
สายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ทั้งระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่งผลต่อการทำงาน ทั้งในเชิงลบ
อันได้แก่ ความขัดแย้ง การก้าวก่ายหน้าที่ และในเชิงบวก อันได้แก่ การสนับสนุน
ช่วยเหลือในการทำงาน
- 7.3 ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การรับรู้และการยอมรับต่อบุคลากร
สายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
จากทั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ในเรื่องความรู้ ความสามารถ การให้โอกาส
รับผิดชอบงานที่มีความท้าทายหรืองานนอกบทบาทหน้าที่ รวมทั้งให้เกียรติ
และการยอมรับในความคิดเห็นต่างๆ
- 7.4 ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ทั้งในรูปของตัวเงิน
และค่าตอบแทนอื่นๆ ที่บุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์
สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้รับ ตามความสามารถและปริมาณงาน
- 7.5 ปัจจัยด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การเติบโต
ในสายงานอาชีพ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การพิจารณาความดีความชอบ
รวมทั้งโอกาสในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขา
วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชา
สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ได้ทราบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากร
สายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
ในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้สามารถ
ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างขวัญ กำลังใจ และมีความเครียด
ในการปฏิบัติงานในระดับที่เหมาะสม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชา สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” นี้ ผู้วิจัยขอเสนอขอบเขตการศึกษา ใน 4 ประเด็น คือ

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- 2.2 ข้อมูลพื้นฐานของคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน เป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายที่เกิดขึ้นจากสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการประกอบอาชีพ ถือเป็นส่วนหนึ่งของความเครียดที่เกิดในบุคคล งานวิจัยนี้ ได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่ช่วยในการทำความเข้าใจความเครียดในการทำงาน โดยแยกเป็น 4 ประเด็น คือ 1) ความหมายของความเครียด 2) ทฤษฎีความเครียด 3) ระดับของความเครียด และ 4) สาเหตุของความเครียด

1) ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เกิดขึ้นเมื่อร่างกายถูกกระตุ้น และแสดงปฏิกิริยาทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาตอบสนอง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของความเครียดไว้ ดังนี้

รอบบินส์, เอส. พี. และ จัดจ์, ที. เอ. (Robbins, S.P. & Judge, T.A., 2007 อ้างใน ธีรดา จิตสุรผล, 2553: 31) กล่าวว่า ความเครียด คือภาวะที่บุคคลเผชิญกับโอกาส ข้อจำกัดหรือความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ปรารถนา โดยที่ผลลัพธ์มีความไม่แน่นอน ความเครียดอาจมีใช้ ภาวะที่ไม่ดีเสมอไป ความเครียดอาจทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติซึ่งอาจนำไปสู่ความสำเร็จได้

แคมเบล, อาร์. บี. (Campbell, R.B., 2004 อ้างใน ธีรดา จิตสุรผล, 2553: 13) ให้ความหมายกับความเครียดไว้ว่า เป็นสิ่งใดๆ ก็ตาม ซึ่งรบกวนต่อการทำหน้าที่ของบุคคลและผลกระทบจะชัดเจนขึ้นเมื่อมีตัวกระตุ้นความเครียดซึ่งบุคคลจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบทางจิตใจ โดยอาจเกิดความรู้สึกกดดันขึ้นในทันทีทันใด ขณะประสบกับภาวะความขัดแย้งทางความคิดและพฤติกรรม

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 384) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะกดดันอันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการ แต่มีข้อจำกัด ขัดข้อง และหรืออยู่ภายใต้สภาวะแห่งความไม่แน่นอน สภาวะที่ไม่ชัดเจน จึงเกิดความเครียดขึ้น

ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 354) กล่าวว่า ความเครียด (Stress) เป็นสภาวะทางอารมณ์ซึ่งบุคคลต้องเผชิญกับโอกาส ความต้องการ และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร ซึ่งบุคคลต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและทำให้บุคคลรับรู้ที่เกิดความไม่แน่นอน ความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ไม่ดี แต่ความเครียดก็มีคุณค่าในทางบวกด้วย เพราะจะเป็นโอกาสที่ทำให้บุคคลเพิ่มพูนศักยภาพของตน

อรพรรณ ลือบุญรัชชัย (2554: 253) กล่าวว่า ความเครียดคือสภาวะกดดันในบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาคุกคาม ก่อให้เกิดความไม่สมดุลทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของบุคคล รวมถึงพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของบุคคลด้วย หรืออาจกล่าวว่า สภาวะเครียดเป็นกลไกการป้องกันตัวที่เกิดขึ้นเมื่อมีภัยอันตรายจากภายนอกมารบกวน

กรมสุขภาพจิต (2541:9) ให้ความหมายกับความเครียดไว้ว่า เป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้นกดดัน จนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ สับสน โกรธหรือเสียใจ

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งมีผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ หรือภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียสุขภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานและเป็นผลต่อสภาวะร่างกายและจิตใจมนุษย์ โดยความเครียดในการทำงานเป็นความเครียดที่มีความเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดจากการทำงานเท่านั้น

2) ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดเป็นการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียด โดยนักวิชาการได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดไว้มากมาย โดยในงานวิจัยนี้ขอเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดที่สำคัญ 3 ทฤษฎี ได้แก่ 1) General Adaptation Syndrome (GAS) 2) Psychoanalytic Theory และ 3) Cooper and Cummings's Theory

1. General Adaptation Syndrome (GAS)

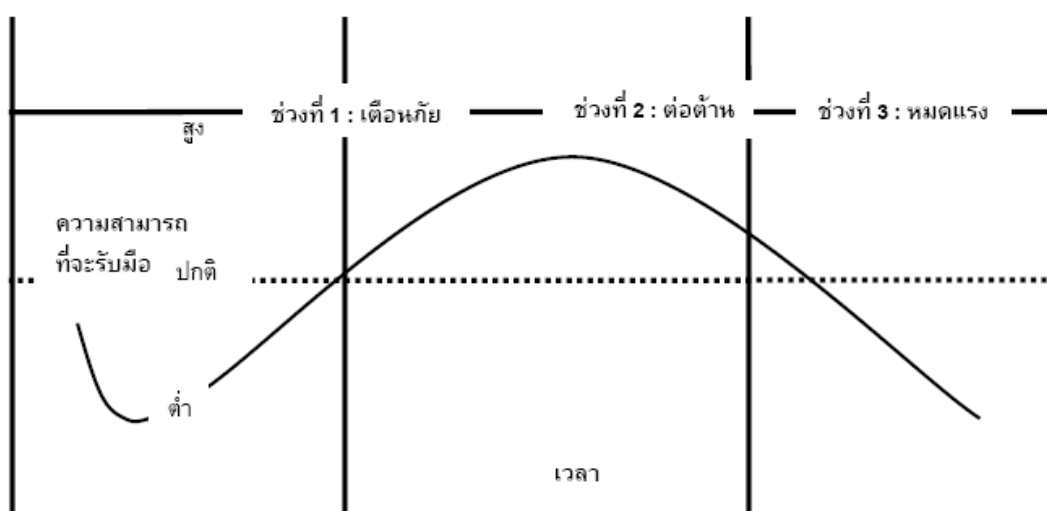
เซลเย่ (Selye, 1976 อ้างในธัญรดา จิตสุรผล, 2553: 32) เป็นบุคคลแรกที่เริ่มศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดที่มีต่อร่างกาย เพื่อให้ทราบถึงการตอบสนองของร่างกายที่เฉพาะเจาะจงที่มีต่อความเครียด ซึ่งเซลเย่เชื่อว่าการตอบสนองของร่างกายนั้นไม่มีความเฉพาะเจาะจงจึงได้เสนอรูปแบบของการตอบสนองต่อความเครียด โดยเรียกรูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดนี้ว่า

General Adaptation Syndrome (GAS) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้อธิบายกระบวนการของความเครียด 3 กระบวนการ ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะเตือนภัย (Alarm Stage) เป็นการตอบสนองอย่างฉับพลันรวดเร็ว ต่อสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและสารเคมีภายในร่างกาย ลักษณะที่พบ ได้แก่ เป็นไข้ ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อและข้อต่อ เบื่ออาหาร รู้สึกเหนื่อยหน่าย อัตรการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสถานการณ์หรือสิ่งที่เร้า มาคุกคามและสภาพร่างกายด้วย ในระยะนี้แต่ละบุคคลจะใช้วิธีการจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิด ความเครียดโดยการใช้ปฏิกิริยาสู้หรือหนี และการตอบสนองต่อความเครียดในระยะนี้ไม่มีผลรุนแรง ต่อร่างกาย และความเครียดที่ถูกปลดปล่อยออกมาจะทำให้ร่างกายเข้าสู่สภาวะปกติ

ระยะที่ 2 ระยะต่อต้าน (Resistance Stage) หากสิ่งที่มีมากระตุ้นให้เกิดความเครียดยังคงอยู่ ไปเรื่อยๆ ร่างกายจะเปลี่ยนรูปแบบการตอบสนองจากการตอบสนองในระยะเตือนภัย มาเป็นการต่อต้าน โดยร่างกายจะปรับตัวให้อยู่ในความสมดุล กล่าวคือร่างกายจะพยายาม ปรับตัวให้เข้าสู่สภาวะปกติ อาการและลักษณะของระยะเตือนภัยจะค่อยๆ หายไป เช่น การเต้นของหัวใจและระดับการหายใจค่อยๆ ลดลงอยู่ในระดับปกติ ร่างกายสามารถทนต่อ สภาวะเหล่านั้นได้ในระดับหนึ่ง แต่หากสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดเหล่านั้นยังคงทนอยู่ต่อไปเรื่อยๆ หรือปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดไม่มีประสิทธิภาพพอร่างกายก็จะเข้าสู่ระยะ ที่แย่งลง

ระยะที่ 3 ระยะหมดแรง (Exhaustion) ระยะนี้เกิดจากบุคคลมีความเครียดเรื้อรัง เป็นระยะเวลาานาน ร่างกายหมดพลังงานจนไม่สามารถปรับตัวให้อยู่ในสภาวะสมดุลต่อไป ร่างกายแสดงอาการเหมือนในระยะเตือนภัยอีกครั้ง และไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้



ภาพประกอบที่ 2.1 การปรับตัวโดยทั่วไปจากความเครียด (General Adaptation Syndrome)

ที่มา: เซลเย่ (Selye, 1976 อ้างในธัญรดา จิตสุรผล, 2553: 31)

2. Psychoanalytic Theory

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud. 1979 อ้างในชัยธฤตา จิตสุรพล, 2553: 33) ได้อธิบายเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลว่าประกอบไปด้วย 3 ระบบ ได้แก่ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูปเปอร์อีโก้ (Superego) ซึ่งจิตใจของบุคคลจะเป็นปกติสุขได้ก็ขึ้นอยู่กับการทำงานของทั้ง 3 ระบบอย่างสัมพันธ์และสอดคล้องกัน

(1) อิด (Id) คือ พลังแสวงหาความพึงพอใจ (Pleasure seeking principles) เป้าหมายหลักคือ ลดหรือขจัดความตึงเครียดของบุคคล บางครั้งการระบายออกของอิดจะไม่คำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมาซึ่งอาจนำไปสู่การมีระดับความเครียดที่เพิ่มขึ้นได้

(2) อีโก้ (Ego) คือ หลักการใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง (Reality principles) เป็นส่วนของความคิดและสติปัญญา เป็นการจัดการกับความต้องการของตนเองให้สอดคล้องกับโลกภายนอกและความเป็นจริงด้วยเสมอ

(3) ซูปเปอร์อีโก้ (Superego) คือ ส่วนของความดี-ชั่ว ถูก-ผิด มโนธรรมและจริยธรรม ซึ่งได้จากการเรียนรู้ในสังคมและวัฒนธรรมนั้นๆ

บุคคลที่สามารถใช้ Ego เป็นตัวควบคุม Id และ Superego ได้ นั่น จะสามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข เนื่องจากบุคคลจะตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของตนเองโดยคำนึงถึงเหตุผล ความเป็นไปได้และความถูกต้องเหมาะสมเป็นสำคัญ อาจเรียกว่าเป็นวิธีการหนึ่งของการขจัดความวิตกกังวลและความเครียดออกไปจากบุคคล นอกจากนี้ยังมีอีกวิธีหนึ่ง เรียกว่า กลไกการป้องกันทางด้านจิตใจหรือ Ego defense mechanism หรือ Defense mechanism ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความเครียดทางจิตใจ โดยเกิดขึ้นจากการเรียนรู้และการรับรู้ที่มีต่อโลก รวมไปถึงรูปแบบการตอบสนองต่อความเครียดทางการรู้คิด อารมณ์และพฤติกรรม ดังแสดงในตารางประกอบที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 รูปแบบของกลไกการป้องกันของพฤติกรรม

Defense Mechanism	ความหมาย
เก็บกด (Repression)	การเก็บกดความคิด ความรู้สึกไม่สบายใจ
ปฏิเสธ (Denial)	การปฏิเสธไม่ยอมรับความจริง ไม่ยอมรับรู้ ไม่ยอมเข้าใจ ไม่ยอมเผชิญหน้ากับความจริง
ภาวะยึดติด (Fixation)	ลักษณะของการกระทำพฤติกรรมซ้ำๆกัน ซึ่งก็ไม่ได้ช่วยลดความตึงเครียดลงได้ อาจเป็นเพราะไม่รู้วิธี หรือไม่มีทางเลือกอย่างอื่นอีกเลย หรือหวาดกลัวเกินกว่าจะทดลองหาวิธีใหม่ๆ
ภาวะถดถอย (Regression)	การแสดงพฤติกรรมถดถอยหลังไปสู่อดีตที่เคยทำให้ตนมีความสุข หรือกระบวนการที่คนเราถดถอยกลับไปแสดงพฤติกรรมในการพัฒนาขั้นต้นของบุคคลซึ่งมีวุฒิภาวะอยู่ใน

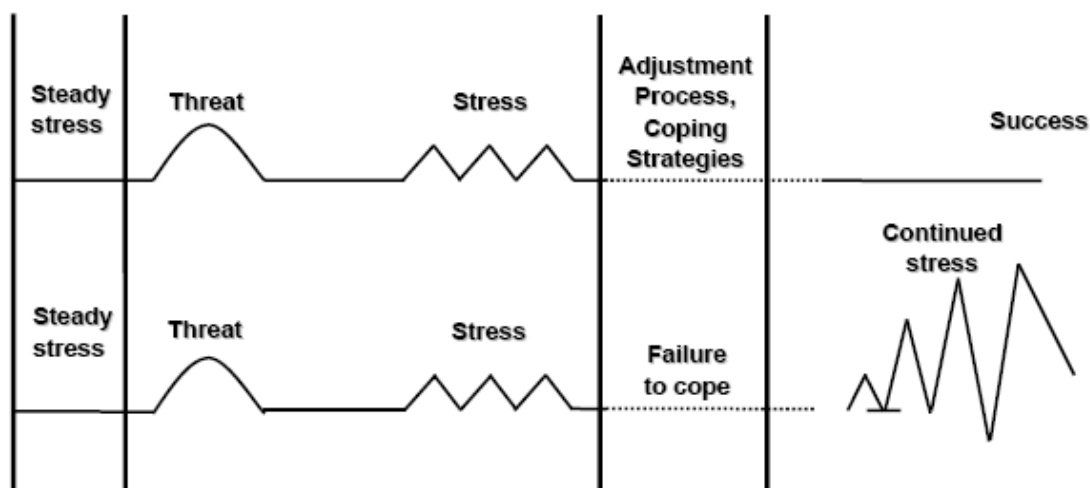
Defense Mechanism	ความหมาย
การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง (Rationalization)	ระดับต่ำกว่า ซึ่งอาจในรูปของคำพูด หรือการกระทำอื่นๆก็ได้ ลักษณะคล้ายๆการแก้ตัว กล่าวคือ บุคคลจะพยายามหาเหตุผล อ้างข้อมูลต่างๆ เพื่อสนับสนุนหรือเข้าข้างตนเอง เพื่อรักษาหน้าหรือเพื่อลดความคับข้องใจ
การหันมาเรียนรู้เชิงวิชาการ (Intellectualization)	การที่เราพลาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วหันมาสนใจเรื่องราวที่เกี่ยวกับวิชาการของสิ่งที่เราพลาด ไปแทน
การกล่าวโทษผู้อื่น (Projection)	การกล่าวโทษผู้อื่นหรือการ โยนความผิดของตน ไปให้ผู้อื่น
การแทนที่หรือการย้ายที่ (Displacement)	การระบายอารมณ์เครียด ไปยังวัตถุหรือบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ต้นเหตุของการเกิด ความเครียดนั้นๆ
การหาสิ่งอื่นมาทดแทน (Sublimation)	การแปลงรูปความกดดันของอารมณ์ออกมาในรูปที่สังคมยอมรับ
การแสดงปฏิกิริยาตรงกันข้าม กับความปรารถนาที่แท้จริง (Reaction formation)	การแสดงพฤติกรรมตรงข้ามกับความรู้สึกลงของตนเองเพื่อความสบายใจจากความรู้สึกผิด ที่ตนมีอยู่ รวมทั้งการใช้เป็นเกราะป้องกันความรู้สึกที่เป็นอันตรายและไม่เป็นที่พึง ปรารถนาไม่ให้เห็นตัวออกมา

ที่มา: เซลเย่ (Selye, 1976 อ้างในธัญธาดา จิตสุรพล, 2553: 34)

อย่างไรก็ตามความเครียดอาจส่งผลกระทบต่อระบบที่เกี่ยวข้องกับความคิด เพราะความเครียดจะทำให้บุคคลมีความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ลดลง นอกจากนี้ความเครียดยังไปรบกวนความสามารถในการตัดสินใจ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ความเครียดที่รุนแรงทำให้คนเรามีแนวโน้มที่จะเป็นคนที่ยึดติด ขาดความยืดหยุ่น ติดกับความคิดเดิมๆ ไม่มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงเท่ากับคนที่กล้าคิดและคิดสร้างสรรค์ วิธีการเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เมื่อกลไกการป้องกันทางด้านจิตใจมีอิทธิพลเหนือ Ego มากขึ้น Ego จะไม่สามารถกลับมาทำงานตามหน้าที่หลักได้ กล่าวคือ Ego จะไม่สามารถใช้เหตุผลบนพื้นฐานความเป็นจริงแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อีกต่อไป แต่ Ego จะเคยชินกับการแก้ไขปัญหาและจัดการกับความเครียดด้วยวิธีการเก็บกด หลีกหนี โทษผู้อื่น ปฏิเสธ เป็นต้น ผลที่ตามมาก็คือเกิดความวิตกกังวลมากขึ้นและการเจ็บป่วยทางจิตอย่างรุนแรง อย่างไรก็ตาม Ego จะสามารถกลับมาทำงานได้อีกครั้งก็ขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะ การเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทและสภาพแวดล้อมที่ดีที่จะหล่อหลอมให้บุคคลคิดในสิ่งที่เป็นจริง มีเหตุผลและใช้กลไกของพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพได้

3. Cooper and Cummings's Theory

คูเปอร์, แครี แอล (Cooper, Cary L. 2005: 391) ได้ศึกษาและอธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ว่า ความเครียดเกิดจากความสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสมระหว่างคนกับสภาพแวดล้อม ทำให้สามารถอธิบายได้ว่าเพราะเหตุใดบุคคลจึงมีความสุขในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ในขณะที่อีกสภาพแวดล้อมหนึ่งบุคคลไม่ได้เป็นเช่นนั้น สามารถอธิบายกระบวนการดังกล่าว ดังภาพประกอบที่ 2.2



ภาพประกอบที่ 2.2 กระบวนการตอบสนองต่อความเครียด

ที่มา : คูเปอร์, แครี แอล (Cooper, Cary L. 2005: อ้างในธัญรดา จิตสุรพล, 2553: 35)

ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่คงที่หรือความไม่สมดุลทางร่างกายและจิตใจ นั่นก็คือความเครียดนั่นเอง จากกระบวนการนี้สามารถอธิบายได้ดังนี้

- ความพยายามของบุคคลในการรักษาความคิด อารมณ์ และความสัมพันธ์ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับคงที่ (Steady stage)
- ในสภาวะปกติ สภาพร่างกายและสภาวะทางอารมณ์ของบุคคลจะมีความคงที่ แต่ในทางตรงกันข้ามเมื่อสภาพดังกล่าวถูกรบกวนทำให้ร่างกายและจิตใจไม่มีความคงที่ บุคคลก็จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาคุกคามเพื่อรักษาหรือควบคุมร่างกายและจิตใจให้เข้าสู่สภาวะปกติ
- การแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็เพื่อรักษาความคงที่ (Steady stage) หรือให้ร่างกายเข้าสู่สภาวะสมดุล หรือเรียกว่า กระบวนการปรับตัว (Adjustment process) หรือกลยุทธ์การจัดการกับความเครียด (Coping strategies)

เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959: 113 – 115) อธิบายว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางใจหรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน

การทำงาน (Job Satisfaction) และเป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจ (Motivation) ด้วย ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการภายนอก (Extrinsic Factor) จะมีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) เฮิร์ซเบิร์กได้ดำเนินการสำรวจทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน ในเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) เขาได้สรุปว่า ความพอใจงานที่ทำและความไม่พอใจงานที่ทำ เกิดขึ้นจากกลุ่มปัจจัยที่แยกจากกัน 2 กลุ่มที่เขาเรียกว่า “สิ่งที่ให้ความพอใจ” (ปัจจัยจูงใจ) และ “สิ่งที่ไม่ให้ความพอใจ” (ปัจจัยสุขอนามัย)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfies) นั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน เป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากผลการปฏิบัติงาน ได้แก่

1) ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี รวมทั้งความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่จะทำงานนั้น

2) การได้รับความยินยอม (Recognition) หมายถึง การได้รับความยินยอมนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่น ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งแสดงออกโดยการมอบหมายงานหรือการให้โอกาสในการทำงานต่างๆ

3) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของบุคคลในองค์กร โดยให้เกิดการพัฒนาทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มเติมความรู้ที่บุคคลย้ายแผนกหนึ่งไปสู่แผนกหนึ่งขององค์กรนั้น โดยไม่มีการเปลี่ยนตำแหน่งนั้น ไม่ใช่ความก้าวหน้า ถือว่าเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น

4) ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่า งานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย มีความจำเจ ท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ยาก – ง่าย

5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfies) นั้น จะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องานหรือเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ ซึ่งปัจจัยนี้ทำให้คนทำงานได้อย่างมีความสุข ได้แก่

1) สถานภาพ (Status) หมายถึง สภาพของบุคคลในสายตาคณะอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

2) สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา (Interpersonal Relations Supervisors) หมายถึง ความเป็นมิตร การเรียนรู้งาน การช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ความเต็มใจรับฟัง ข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ตลอดจนความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

3) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Peers) หมายถึง ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม ตลอดจนความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

4) สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations Subordinates) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5) นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานของบริษัท การให้อำนาจแก่บุคคลเพื่อที่เขาจะได้ดำเนินงาน สำเร็จ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารที่ดี

6) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ ความมั่นคงในงาน

7) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่เหมาะสมอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่นๆ

8) ค่าจ้างหรือเงินเดือน (Pay or Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในค่าจ้างหรือ เงินเดือน

9) โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีการพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

10) สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ส่งผล ต่อชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา

11) การปกครองบังคับบัญชาหรือการนิเทศงาน (Supervisor control) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงานรวมทั้ง การมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

โดยสรุป ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญที่นักทฤษฎีได้มอง ความเครียดในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ทำให้เกิดเป็นทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และทฤษฎีที่เน้นผลกระทบของความเครียด ที่มีต่อบุคคล

3) ระดับของความเครียด

ระดับของความเครียดเป็นการจัดแบ่งหรือจัดอันดับความเครียด ซึ่งอาจพิจารณา จากสาเหตุ ระยะเวลาที่เกิดความเครียด หรือความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นกับบุคคล โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับการจัดระดับของความเครียด ดังนี้

สมชาย จักรพันธ์ (2548, ความเครียด (ออนไลน์): เข้าถึงได้จาก: <http://www.thaimental.com>. 8 มกราคม 2554) แบ่งกลุ่มอาการของความเครียดตามระดับความรุนแรงของความเครียดไว้เป็น 3 ระดับ ได้แก่

ความเครียดระดับที่ 1 ระดับนี้บุคคลจะสามารถทนได้ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระของร่างกายหรือ อารมณ์ความรู้สึก ความคิดหรือพฤติกรรมและไม่ก่อให้เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

ความเครียดระดับที่ 2 เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต้องต่อสู้กับความเครียด จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระ ทางด้านความคิด อารมณ์ ความรู้สึกตลอดจนพฤติกรรม ผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทำให้ ประสิทธิภาพในการดำเนินลดน้อยลง และมีการตัดสินใจที่ผิดพลาดได้

ความเครียดระดับที่ 3 เป็นสภาวะจิตใจที่มีความเครียดอย่างรุนแรง ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของบุคคลอย่างชัดเจนทำให้การดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป มีการตัดสินใจที่ผิดพลาด จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือดูแลและบำบัดรักษา

เจนิส (Janis, 1952: อ้างในชัยธรรดา จิตสุรพล, 2553: 37) ได้แบ่งระดับความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นหรือสิ้นสุดลง ในระยะเวลาสั้นๆ ไม่รุนแรง ความเครียดระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ การจราจรติดขัด การพลาดเวลานัดหมาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) ความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่า ชนิดแรก ระยะเวลาตั้งแต่เกิดขึ้นถึงสิ้นสุดอาจเป็นชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน ได้แก่ ความเครียดจากการทำงานหนักหรือทำงานติดต่อกันนานเกินไป การเจ็บป่วยที่รุนแรง การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นาน เป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี โดยมีสาเหตุที่รุนแรงมากหรืออาจเกิดจากสาเหตุร่วมกัน ได้แก่ การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะ สิ่งของหรือบุคคลอันเป็นที่รัก

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ตามการแบ่งในแบบประเมินความเครียด SPST-20 ของกรมสุขภาพจิต (2541: 12) คือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild stress) หมายถึงภาวะเครียดขนาดน้อยและหายไปในระยะอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate stress) หมายถึงความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจแสดงออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไป ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (High stress) เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ถือว่าอยู่ในเกณฑ์อันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคร้ายต่างๆ ตามมาได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่างๆ ตามมาได้ง่าย

4) สาเหตุของความเครียด

สาเหตุในการก่อให้เกิดความเครียด เป็นปัจจัย เหตุการณ์หรือสภาพการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องปรับตัว สาเหตุของความเครียดมีได้หลายทาง ตั้งแต่บุคคล ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อม โดยความเครียดที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ หลายๆ ปัจจัยรวมกัน ทั้งนี้มีนักวิชาการกล่าวเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

สวานีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2527: 93 – 97) ได้จำแนกสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล แบ่งเป็น

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งต่างๆ รอบตัวที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 เช่น ความร้อนหนาว แสงสว่างที่จ้าเกินไป เสียงดัง การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต

1.2 สังคมและสัมพันธภาพกับผู้อื่น อาจช่วยลดความเครียดหรือทำให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกัน ความไม่ปรองดองกัน การทะเลาะเบาะแว้งและโต้เถียงกันของบุคคล สภาพความเป็นอยู่ที่แออัด การขาดเพื่อนต้องอยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยว ล้วนเป็นสาเหตุของความเครียดจากสังคมและความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ทั้งสิ้น

1.3 สภาพการณ์และเหตุการณ์อื่นๆ ซึ่งทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

- สภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความชื่นชมยินดี เช่น การแต่งงาน การตั้งครรภ์ การคลอดบุตร จบการศึกษาใหม่ เข้าทำงานใหม่ เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน ศึกษาต่อต่างประเทศ ประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน เป็นต้น

- สภาวะการณ์ที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล เสรีาสะเทือนใจ เช่น การหย่าร้าง การเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัว การพลัดพราก การเสียชีวิตของบุคคลในครอบครัว การว่างงาน การไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพ การเกษียณอายุงาน เป็นต้น

2. สาเหตุภายในตัวบุคคล ได้แก่

2.1 โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีรวิทยา โครงสร้างร่างกายที่ไม่สมบูรณ์ เกิดโรคต่างๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่มีน้อย ทำให้การแก้ปัญหาทำได้ไม่ดีนัก ทนต่อสภาวะความเครียดได้ไม่ดี เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.2 ระดับพัฒนาการ ระดับพัฒนาการของจิตใจและอารมณ์มีผลต่อการรับรู้และแปลเหตุการณ์ ซึ่งถ้ามีพัฒนาการด้านนี้ไม่ดีก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งนี้ เนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างความคาดหวังของบุคคลแวดล้อมกับความสามารถของบุคคลในการสนองตอบความคาดหวังนั้นๆ

2.3 การรับรู้และแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด กังวลหรือตื่นเต้น ถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งอารมณ์ดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้และการแปลเหตุการณ์ของบุคคลที่จะทำให้นักคนสนองตอบไปในทางที่ดีหรือเลวร้าย ซึ่งการรับรู้และสนองตอบต่อเหตุการณ์เดียวกันในแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับความต้องการพื้นฐานประสบการณ์ชีวิต ความคาดหวังและทัศนคติของแต่ละบุคคล

จำลอง ดิษขวิช และพริ้มเพรา ดิษขวิช 2545: 33) ได้กล่าวถึงความเครียดที่พบได้ ในชีวิตประจำวันของแต่ละคนอาจจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน ความรู้สึกต่องาน งานที่ทำให้ก่อเกิดความเครียดมากน้อยเพียงใดในแต่ละวันหรือเครียดเป็นครั้งคราว ซึ่งความเครียดที่เกี่ยวกับงานนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมสถานการณ์และความเข้าใจในการจัดการกับปัญหา

2. ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม รวมถึงสภาพดินฟ้าอากาศในบริเวณที่อยู่อาศัย ตลอดจนสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วย

3. ความเครียดจากความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นตัวทำให้เกิดความเครียดได้มากที่สุด ความสัมพันธ์นี้รวมถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนจนถึงการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งถือเป็นภาระความรับผิดชอบส่วนใหญ่ของผู้บริหาร

4. ความเครียดจากความรู้สึกนึกคิดของตนเองซึ่งเกิดขึ้นเพราะคิดไปเอง กังวลไปในสิ่งที่ยังมาไม่ถึง

คูเปอร์ แครี่และมาร์แชล (Cooper, Cary L. and Marshall, S. 1983 อ้างในจิระพร อุดมกิจ, 2539: 24) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่เป็นแหล่งความเครียด 6 แหล่ง คือ

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน
2. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่
3. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
4. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร
5. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน
6. ปัจจัยจากแหล่งภายนอกขององค์กร

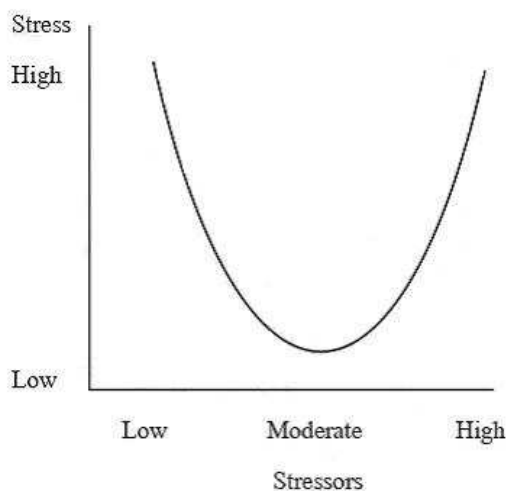
ตารางที่ 2.2 สาเหตุความเครียดในการทำงาน

แหล่งความเครียด	ตัวอย่าง
- ด้านลักษณะงาน	- ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป งานที่ต้องแข่งกับเวลา สภาพการทำงานที่ไม่ดีหรือมีอันตราย
- ด้านบทบาทหน้าที่	- บทบาทที่ไม่ชัดเจน ความรับผิดชอบ ขัดแย้ง มีความสับสนในขอบเขตของงาน
- ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	- การได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป การขาดความมั่นคงในการทำงาน
- ด้านโครงสร้างของบรรยากาศขององค์กร	- ขาดการมีส่วนร่วม นโยบายขององค์กรที่เคร่งครัด พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา ขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ
- ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	- การมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้า ลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน ปัญหาในการกระจายความรับผิดชอบ
- แหล่งภายนอกองค์กร	- ปัญหาความครอบครัว วิกฤตการณ์ในชีวิต ปัญหาการเงิน ปัญหาความสมดุลในความต้องการและความสนใจจากส่วนตัว ครอบครัวและองค์กร

ที่มา: จิระพร อุดมกิจ, 2539: 25

ฮิวจ์ เจ. อาร์โนล และ เดเนียล ซี. เฟลด์แมน (Hugh J. Arnold and Daniel C. Feldman, 1980 อ้างในจิระพร อุดมกิจ, 2539: 27) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่า เกิดได้หลายปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และปัจจัยทางบุคคล ซึ่งพบว่าเมื่อปัจจัยในการทำงานในระดับปานกลางจะมีผลให้ความเครียดในการทำงานน้อยที่สุด และส่งผล

ให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น แต่หากมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดน้อยหรือสูงเกินไปจะทำให้บุคคลมีความเครียดในการทำงานสูงขึ้น โดยได้แสดงภาพให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดไว้ดังภาพประกอบที่ 2.3



ภาพประกอบที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ที่มา: จิระพร อุดมกิจ, 2539: 27

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552: 388-393) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก มีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว คาดหมายได้ยาก และส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของเราทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ เทคโนโลยี หรือวิทยาการ กฎหมายและการเมือง กระแสโลกาภิวัตน์และปัญหาสังคมในเรื่องต่างๆ

2. ปัจจัยในระดับองค์กร

2.1 ปัจจัยในเรื่องงาน (Job) ก่อให้เกิดความเครียดได้หลายลักษณะ เช่น เป้าหมายงานไม่ชัดเจน ภาระงาน (Workload) สภาพหรือเงื่อนไขของการทำงาน (Job Conditions) การไม่สามารถควบคุมในงานนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงในงาน หรือเทคโนโลยีของงาน โอกาสก้าวหน้าในสายงานมีจำกัด และงานไม่มีความมั่นคง

2.2 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role) หลายๆ องค์กรไม่มีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจน เป็นทางการจึงทำให้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน กลุ่มเครือ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบและนโยบายต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม

ปัญหาด้านผู้นำ สถานการณ์ปัญหาขององค์กร และปัญหาอื่น ๆ เช่น สภาพกายภาพในการทำงานที่ไม่ดี

3. ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลิกภาพและลักษณะบุคคล ปัญหาทางด้านจิตใจ การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความแตกต่างทางด้านเพศ ปัญหาส่วนบุคคล ปัญหาครอบครัวปัญหาทางการเงิน และปัญหาอื่นๆ

روبินส์, เอส.พี. (Robbins, S.P., 2007 อ้างในธัญรดา จิตสุรพล, 2553: 39 - 44) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดจากแบบจำลองความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวจะเป็นสาเหตุที่สำคัญในการเกิดความเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของแต่ละบุคคล และจากการที่บุคคลเผชิญกับความเครียด ก็จะเกิดอาการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจและอาการทางพฤติกรรม เป็นต้น

แบบจำลองความเครียด มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยที่มีศักยภาพ (Potential sources) หรือที่มาของความเครียดมีสาเหตุจากปัจจัยดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) สิ่งแวดล้อมที่ไม่แน่นอนจะมีอิทธิพลต่อการออกแบบโครงสร้างองค์กร และยังมีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของพนักงานในองค์กรอีกด้วย การเปลี่ยนแปลงในวงจรธุรกิจจะสร้างให้เกิดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic uncertainty) เมื่อเกิดเศรษฐกิจตกต่ำ คนจะเพิ่มความสับสนกับความมั่นคงในงาน ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political uncertainty) จะสร้างความตึงเครียดให้กับผู้คนในสังคมของประเทศนั้นๆ ลัทธิก่อการร้าย (Terrorism) เป็นแหล่งที่เพิ่มความเครียด นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Technological uncertainty) เป็นปัจจัยความตึงเครียดอีกชนิดหนึ่ง เพราะนวัตกรรมสามารถทำให้ทักษะและประสบการณ์ของพนักงานล้าสมัย

1.2 ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational factors) แรงกดดันที่มีต่อพนักงานในการรับรู้ว่าเขาต้องพยายามทำงานไม่ให้ผิดพลาด หรือทำงานให้สมบูรณ์ในเวลาจำกัด เจ้าหน้าที่เข้มงวด เหล่านี้เป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน

1.2.1 ความต้องการด้านงาน (Task demands) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานของบุคคล ซึ่งรวมถึงการออกแบบงานของแต่ละบุคคล สภาพการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความเครียด

1.2.2 ความต้องการด้านบทบาท (Role demands) ที่บุคคลต้องปฏิบัติในองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญถ้าบุคคลต้องมีหลายบทบาทในเวลาเดียวกันอาจนำไปสู่บทบาทขัดกัน (Role conflicts) ทำให้ไม่สามารถเข้าใจบทบาทได้อย่างชัดเจน หรือถูกต้อง เหล่านี้ล้วนสร้างความเครียดให้กับบุคคลที่แสดงบทบาทเหล่านั้นและผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.2.3 ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal demands) เป็นแรงกดดันที่สร้างโดยพนักงานคนอื่น ๆ การขาดการสนับสนุนทางสังคม (Social support) จากเพื่อน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ไม่ดีโดยเฉพาะในระหว่างพนักงานด้วยกันจะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.2.4 โครงสร้างองค์การ (Organizational structure) ในองค์การมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับ มีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากจนเกินไป

1.2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (Organizational leadership) ลักษณะการบริหารของฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การ ผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียด ความร้อนรนใจ ให้กับพนักงาน การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

1.2.6 วงจรชีวิตขององค์การ (Organizational's life stage) ในแต่ละขั้นตอนก็จะสร้างแรงกดดัน ปัญหาต่างๆ ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์การ ซึ่งพนักงานจะเกิดความไม่มั่นใจ ไม่แน่นอนว่าตนเองจะถูกออกจากงานหรือถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่างๆ หรือไม่

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล (Individual factors) งานที่พนักงานทำโดยปกติแล้วจะทำประมาณ 40 - 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่บางคนอาจทำมากกว่านั้นโดยทำงานนอกเวลาทำงานปกติโดยมีชั่วโมงทำงานมากจนกระทั่งไม่มีเวลาส่วนตัว ทั้งนี้ก็อาจเพราะความต้องการทางด้านครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ

2. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) คนบางคนจะทนได้ดีกับความเครียด แต่บางคนเครียดง่าย มีปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างต่อความอดทนในการรับรู้ความเครียด ดังนี้

2.1 การรับรู้ (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะด้านศักยภาพของความเครียดกับปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อความเครียด

2.2 ประสบการณ์ในงาน (Job experience) มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดจากงาน เพราะบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานสูงจะเข้าใจลักษณะและปัญหาของงานตลอดทั้งวิธีปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อเป็นเช่นนั้นก็จะทำให้เขาไม่เครียดจากงาน

2.3 การสนับสนุนทางสังคม (Social support) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนและเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้า ซึ่งถ้าเขามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีบุคคลเหล่านั้นจะสามารถช่วยเหลือเขาได้ ซึ่งจะทำให้เขาสามารถผ่อนคลายความเครียดได้

2.4 ความเชื่อเรื่องการควบคุม (Belief in locus of control) การควบคุมจากภายในตนเองเป็นสิ่งสำคัญ บุคคลจะรู้สึกว่าคุณเองเครียด หรือไม่เกิดการรับรู้ว่ามีปัญหา และกดดันให้เกิดอารมณ์ และความเครียด บุคคลนั้นจะต้องรู้จักยับยั้งอารมณ์ตนเอง

2.5 ประสิทธิภาพของตนเอง (Self-efficacy) บุคคลจะมีความเชื่อส่วนบุคคลที่ว่าตนเองมีขีดความสามารถในการทำงานต่างๆ ได้มากน้อยแค่ไหน ถ้าตนเองรับรู้หรือไม่เชื่อมั่นในขีดความสามารถของตนเวลาทำงานก็จะเกิดความเครียดได้มากกว่าคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง

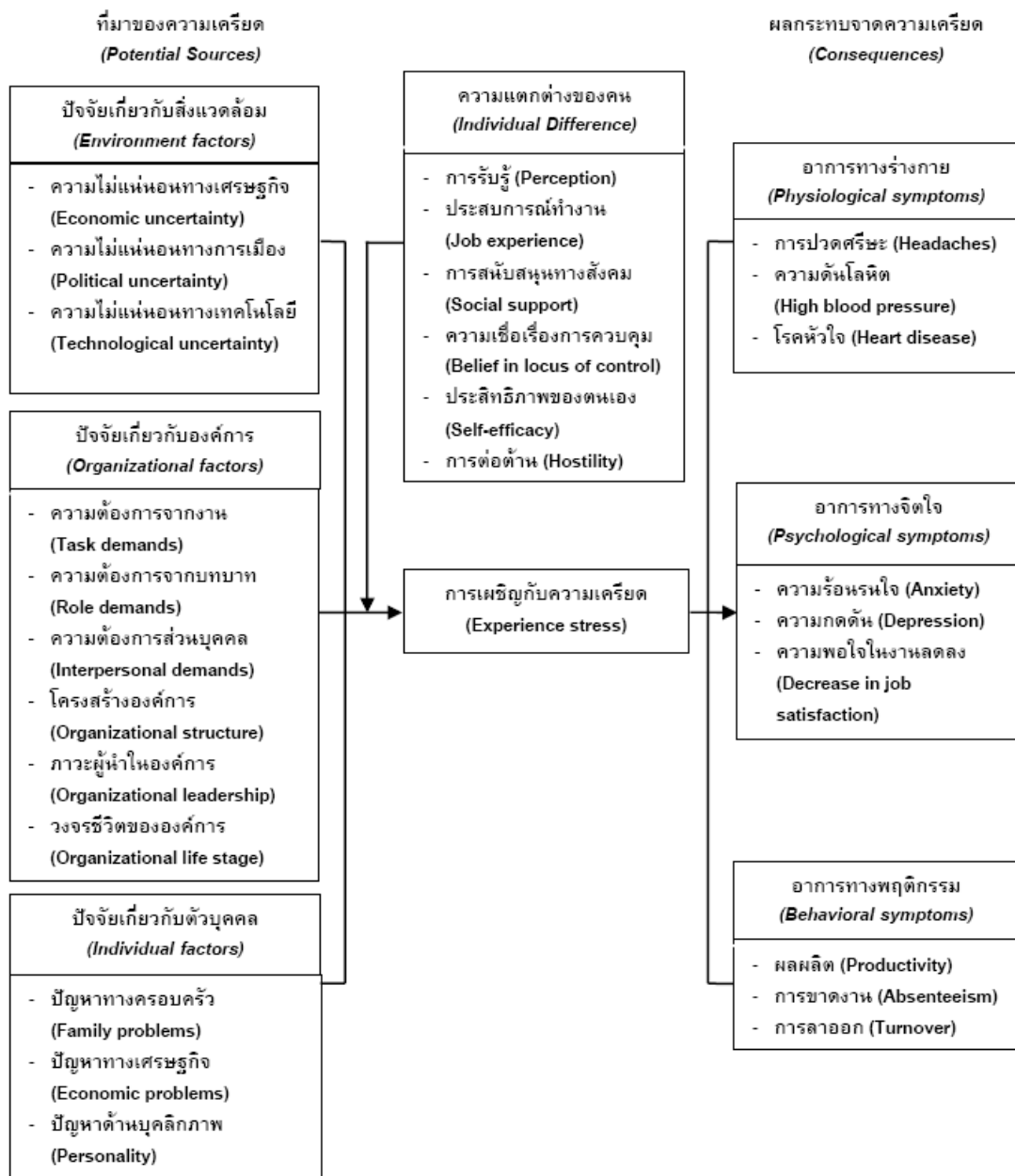
2.6 การต่อต้าน (Hostility) บุคลิกภาพของคนบางคนเป็นคนที่มีความระแวงของการต่อต้านสูงและโกรธง่าย จะทำให้ไม่ได้รับการไว้วางใจจากผู้อื่น ทำให้เพิ่มความเครียดและเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ

3. ผลที่ตามมาของความเครียด (Consequences symptoms) บุคคลซึ่งมีประสบการณ์ว่ามีระดับความเครียดสูงอาจทำให้มีปัญหาต่างๆ ตามมาได้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

3.1 อาการทางร่างกาย (Physiological symptoms) อาการต่างๆ ที่เกี่ยวกับความเครียดต่างๆ มักจะปรากฏว่ามีผลต่อร่างกาย ซึ่งข้อมูลนี้ได้มาจากการวิจัยของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและนักวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่าความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่างๆ ของร่างกาย ได้แก่ การเต้นของหัวใจและการหายใจ ความดันโลหิตสูงขึ้น และอาจนำไปสู่โรคหัวใจ ปวดศีรษะ ปวดหลัง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ลง

3.2 อาการทางจิตใจ (Psychological symptoms) ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ งานที่ทำให้เกิดความเครียดจะเป็นสาเหตุทำให้ไม่พอใจ นอกจากนี้ความเครียดยังทำให้เกิดอาการต่างๆ ด้านจิตใจอีก ได้แก่ ความกังวล ความหดหู่ ความเบื่อหน่าย ฉุนเฉียว เฉื่อยชา ไม่อยากทำอะไร วิดกกังวล หงุดหงิด โกรธ อึดอัด เหงา เศร้า คิดมาก ไม่อยากพบใคร ผลัดวันประกันพรุ่ง

3.3 อาการทางพฤติกรรม (Behavioral symptoms) ความเครียดเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ มีผลกระทบต่อการทำงาน และอาจลาออกจากงาน เช่นเดียวกับพฤติกรรมส่วนตัวบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุรา หงุดหงิด และการนอนหลับไม่ปกติ



ภาพประกอบที่ 2.4 แบบจำลองความเครียด (A model of stress)

ที่มา: 롭บินส์, เอส.พี. (Robbins, S.P., 2007 อ้างในชัยธาดา จิตสุรพล, 2553: 42)

โดยสรุปแล้วสาเหตุของความเครียดเป็นปัจจัยหรือสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดบุคคลเกิดความเครียด ซึ่งสาเหตุเหล่านี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ สาเหตุภายในตัวบุคคล และสาเหตุภายนอกตัวบุคคล สำหรับในการวิจัยนี้จะทำการศึกษาสาเหตุของความเครียดในการทำงาน โดยยึดแนวคิดของ Cooper, Cary L. and Marshall, S. (1983, อ้างในจิระพร อุดมกิจ 2539: 24) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับการทำงานเป็นหลัก ซึ่งศึกษาปัจจัยที่เป็นแหล่งความเครียด 5 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน 2) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล 3) ปัจจัยด้าน

การยอมรับนับถือ 4) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ5) ปัจจัยด้านโอกาสความสำเร็จและความก้าวหน้า

2.2 ข้อมูลพื้นฐานของคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาศาสตร์สุขภาพ (Health Sciences) เป็นสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ที่ศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพของมนุษย์และสัตว์ โดยวิทยาศาสตร์สุขภาพสามารถแบ่งออกได้ 2 ส่วน คือส่วนแรกเป็นการศึกษาวิจัย และศึกษาความรู้ที่เกี่ยวกับสุขภาพ ส่วนที่ 2 เป็นการนำความรู้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาสุขภาพ รักษาโรค และทำความเข้าใจการทำงานของร่างกายมนุษย์และสัตว์ โดยการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพนี้จะอาศัยพื้นฐานของชีววิทยา เคมี ฟิสิกส์ รวมไปถึงความรู้ด้านสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554, เกี่ยวกับ ม.อ. (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก: <http://www.psu.ac.th/about>, 1 กันยายน 2554) เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา สู่อินแดนภาคใต้เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาของท้องถิ่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ตั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ ไว้อย่างชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบและให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างชัดเจนโดยมีวิสัยทัศน์ ดังนี้ “มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับภูมิภาคเอเชีย ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต บริการวิชาการ และทำนุบำรุงวัฒนธรรม โดยมีการวิจัยเป็นฐาน” โดยคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นกลุ่มคณะหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ดังกล่าว โดยคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย 5 คณะ คือ 1) คณะแพทยศาสตร์ 2) คณะทันตแพทยศาสตร์ 3) คณะเภสัชศาสตร์ 4) คณะพยาบาลศาสตร์ และ 5) คณะการแพทย์แผนไทย ซึ่งการดำเนินงานจำเป็นต้องอาศัยการขับเคลื่อนของบุคลากรในหน่วยงาน และบุคลากรสายสนับสนุนเป็นกลุ่มบุคลากรที่ช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอาจารย์ ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพันธกิจต่างๆ ทั้งของคณะวิชาและมหาวิทยาลัย โดยข้อมูลการดำเนินงานของกลุ่มคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีดังนี้

การดำเนินงานของคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีบทบาทหน้าที่หลัก 2 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีคุณภาพ ออกไปให้บริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพแก่ประชาชน และ 2) ด้านการให้บริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพ โดยมีโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ เป็นแหล่งพึ่งพิงด้านสุขภาพของประชาชนในภาคใต้ จัดเป็นสถานบริการในสถานศึกษาที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และมีพันธกิจหลักในการจัดการรักษาผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ

และประสิทธิภาพ พัฒนาโรงพยาบาลให้มีศักยภาพระดับสูงสุดของประเทศ ในการดูแลผู้ป่วยโรคซับซ้อน มาตรฐานเทียบเท่าสหรัฐอเมริกา

สภาพการดำเนินงานของคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพจึงมีลักษณะในการมุ่งเน้นที่สุขภาพของประชาชน และการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานเพื่อตอบสนองนโยบาย ภารกิจ และพันธกิจของแต่ละคณะวิชา ดังนี้

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554, ประวัติคณะแพทย์ (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก: http://medinfo.psu.ac.th/t_hist.htm, 14 กันยายน 2554) จัดตั้งขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่อผลิตบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาลและสาธารณสุข ตอบสนองความต้องการของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคใต้ กำหนดเจตนารมณ์ในการดำเนินงานได้ตามกำหนดตามภารกิจหลักในแต่ละด้าน คือ 1) ด้านการเรียนการสอน : จัดการศึกษาแพทยศาสตร์ได้มาตรฐานระดับโลก (World Federation for Medical Education) 2) ด้านวิจัย : ผลงานวิจัยของอาจารย์มากกว่าร้อยละ 80 อยู่ในฐานข้อมูล PUBMED 3) ด้านบริการรักษาพยาบาล : ผลการรักษาพยาบาลเทียบเท่าสหรัฐอเมริกา และความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับดีที่สุดของประเทศ 4) ด้านบริหารจัดการ : มีการบริหารจัดการที่ดี ผ่านการประเมินตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) โดยการดำเนินงานแต่ละด้าน อยู่ภายใต้ค่านิยมขององค์กร 4 ข้อ คือ 1) การมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality Focus) 2) การมุ่งเน้นผู้รับบริการ (Customer Focus) 3) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) 4) จิตสำนึกด้านความเสี่ยงและความปลอดภัย (Risk and Safety Awareness)

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2553, ประวัติคณะทันตแพทยศาสตร์ (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก: <http://www.dent.psu.ac.th/jdent/index.php/2010-07-23-04-18-42>, 14 กันยายน 2554) ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลในการกระจายทันตแพทย์สู่ชุมชนชนบทในภาคใต้ ปัจจุบันคณะทันตแพทยศาสตร์ผลิตทันตบุคลากรทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและระดับวุฒิปัตร์ โดยจัดการเรียนการสอน ทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยภายใต้การดูแล โดยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถด้านวิชาการสาขาต่างๆ และด้านการวิจัย นอกจากนี้ คณะยังเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางทันตกรรมของภาคใต้โดยมีโรงพยาบาลทันตกรรมซึ่งเป็นศูนย์กลางวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีทางทันตกรรม และเป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์มีการดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นสถาบันชั้นนำเลิศทางวิชาการ และการบริการทางทันตแพทยศาสตร์ที่มีมาตรฐานในระดับสากล” ภายใต้พันธกิจในการผลิตบุคลากร ผลงานวิชาการ งานวิจัย นวัตกรรม และการบริการทางทันตแพทยศาสตร์ที่มีคุณภาพระดับสากลด้วยความภาคภูมิใจ ภายใต้การทำงานเป็นทีม เพื่อสุขภาพที่ดีของประชาชน โดยมีเป้าประสงค์ที่สำคัญ 9 ประการ คือ 1) ผลิตทันตแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถที่ได้มาตรฐานระดับสากล มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกในวิชาชีพ ใฝ่หาความรู้ตลอดชีวิต และตอบสนอง

ต่อความต้องการของประเทศ 2) หลักสูตรหลังปริญญาของคณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นที่นิยมของผู้เรียนทั้งในและต่างประเทศ 3) ผลงานงานวิจัยและนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต และได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ 4) เป็นศูนย์กลางการให้บริการรักษาทางทันตกรรมที่ครบวงจรที่ได้การรับรองมาตรฐาน 5) เป็นแหล่งให้ความรู้และบริการวิชาการทางทันตแพทยศาสตร์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม 6) เป็นศูนย์การศึกษาต่อเนื่องและฝึกอบรมสำหรับทันตบุคลากร 7) สนับสนุนความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศในด้านวิชาการวิจัย และบัณฑิตศึกษา 8) ส่งเสริม สนับสนุนให้นักศึกษาและบุคลากรในคณะ มีคุณธรรม มีความเป็นไทย มีทักษะชีวิต จิตสำนึกสาธารณะและมีความสามารถทำงานในพหุวัฒนธรรมได้ และ 9) เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีระบบบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554, ประวัติคณะเภสัชศาสตร์ (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก: http://www.pharmacy.psu.ac.th/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=36, 14 กันยายน 2554) นับเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงในสาขาเภสัชศาสตร์ที่ดำเนินการเปิดสอนในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าเป็นแห่งแรกในภาคใต้ มีลักษณะงานในการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย ภายใต้วิสัยทัศน์ (Vision) “เป็นสถาบันชั้นนำทางเภสัชศาสตร์ในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทำหน้าที่สร้างบัณฑิต และเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนโดยมีการวิจัยเป็นฐาน” มีความสามารถหลัก (Core Competency) ในการจัดการเรียนการสอนแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Practice based Learning) การวิจัยและพัฒนาระบบนำส่งยาและผลิตภัณฑ์ยาสมุนไพรและบริการเภสัชสนเทศ (DIC) โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่สำคัญ 4 ประการ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเป็นเลิศด้านการวิจัยในระดับสากล ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างความเป็นเลิศทางวิชาการและพัฒนาบัณฑิตให้มีสมรรถนะสากล ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนางานบริการวิชาการสู่ระบบคุณภาพมาตรฐานสากลและยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารองค์การอย่างเป็นระบบ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554, ประวัติคณะ (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก: <http://www.nur.psu.ac.th/nur/history.aspx>, 14 กันยายน 2554) เป็นสถาบันการศึกษาในภาคใต้ ซึ่งจัดการศึกษาพยาบาลในระดับอุดมศึกษา ตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เป็นศูนย์กลางการศึกษาพยาบาลในภาคใต้ และผลิตบุคลากรพยาบาล มีวิสัยทัศน์ในการดำเนินงาน คือ “คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นศูนย์กลางทางวิชาการการพยาบาลในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ โดยเน้นการพยาบาลแบบองค์รวมที่ผสมผสานภูมิปัญญาตะวันออกภายในปี พ.ศ. 2555” โดยมีพันธกิจในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 พันธกิจ พันธกิจที่ 1 ผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล พันธกิจที่ 2 สร้างสมและประยุกต์องค์ความรู้ทางการพยาบาล

แบบองค์รวมที่ผสมผสานภูมิปัญญาตะวันออกสู่การสอนและสังคม และพันธกิจที่ 3 เป็นองค์กรเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคม

คณะกรรมการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554, ประวัติคณะกรรมการแพทย์แผนไทย (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก: <http://www.ttmed.psu.ac.th/page.php?pageid=2>, 14 กันยายน 2554) จัดตั้งขึ้นภายใต้ปณิธานของมหาวิทยาลัยที่จะให้เป็นที่พึ่งของสังคม จึงเห็นว่าควรจะมีบทบาทที่จะจัดการศึกษาศาสตร์ทางการแพทย์แผนไทยในระดับอุดมศึกษาเพื่อเป็นการอนุรักษ์ ศึกษา วิจัยและพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ ดังนั้นจึงได้มีการบรรจุหลักสูตรการแพทย์แผนไทยไว้ในแผนฯ 9 ของมหาวิทยาลัยและได้ดำเนินการเพื่อจัดทำหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการแพทย์แผนไทย โดยมีวิสัยทัศน์ “เป็นคณะชั้นนำในระดับภูมิภาคเอเชีย ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต วิจัยและบริการวิชาชีพด้านการแพทย์แผนไทย” มีพันธกิจหลัก 4 ประการ คือ 1) ผลิตบัณฑิต ให้มีความรู้และทักษะวิชาชีพ มีภาวะผู้นำ มีคุณธรรม และจริยธรรม 2) ผลิตผลงานวิจัยที่เน้นการพัฒนาความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์พื้นบ้านให้เป็นที่ยอมรับและเป็นประโยชน์ต่อสังคม 3) บริการวิชาการและวิชาชีพด้านการแพทย์แผนไทยแก่สังคมในรูปแบบต่างๆ และ 4) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์และพัฒนาภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย และการแพทย์พื้นบ้าน มีเป้าประสงค์ที่สำคัญ 7 เป้าประสงค์ คือ 1) มุ่งเน้นให้บัณฑิตมีความรู้และทักษะที่สามารถประกอบวิชาชีพได้อย่างมีคุณภาพและตรงตามมาตรฐานวิชาชีพการแพทย์แผนไทย 2) ส่งเสริมและพัฒนาให้บัณฑิตมีคุณธรรม จริยธรรม ภาวะผู้นำ มีจิตสำนึกสาธารณะและทักษะชีวิตใน พหุวัฒนธรรม 3) ส่งเสริมและพัฒนาการวิจัยเชิงบูรณาการ และงานวิจัยที่เน้นการรวบรวมองค์ความรู้จากชุมชนท้องถิ่นและภูมิปัญญาทางการแพทย์แผนไทยเพื่อพัฒนาไปสู่การใช้ประโยชน์ 4) พัฒนาความรู้และทักษะแก่ผู้ประกอบการ และส่งเสริมให้ชุมชนในท้องถิ่นมีความรู้และสามารถพึ่งพาตนเองด้านสุขภาพตามวิถีไทย 5) พัฒนาการให้บริการวิชาชีพที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสังคมและเป็นแบบอย่าง 6) ส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อนุรักษ์ และพัฒนาภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยให้เกิดการถ่ายทอดและดำรงอยู่คู่สังคมไทย และ 7) เป็นองค์กรที่มีระบบบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่ามีทั้งการศึกษาวิจัยต่างประเทศและในประเทศที่สอดคล้อง ดังต่อไปนี้

พทิน แก้วลี (2546) ศึกษาเรื่องความเครียดและผลการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่สายตรวจสถานีตำรวจนครบาล ภายในสังกัดกองบังคับการ

ตำรวจนครบาล 2 พบว่า เจ้าหน้าที่สายตรวจมีความเครียดในระดับปานกลาง ระดับความเครียดมีอิทธิพลต่อผลปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านนโยบาย ด้านการบริหารจัดการ ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการทำงาน

จิรัฐดา ชานีรัตน์ (2547) ศึกษาเรื่องความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี พบว่า ความเครียดจากงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านวิชาการและสิ่งคุกคามสุขภาพทางชีวภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน 3 ปัจจัยหลักคือ 1) ปัจจัยจากงาน คือ ระดับความเครียดจากงาน 2) ปัจจัยจากงานด้านอื่น คือ เหตุก่อความเครียด 2 ด้าน ด้านจิตสังคม (ความก้าวหน้าในสาขาอาชีพ) และด้านวัตถุ (สิ่งคุกคามสุขภาพทางกายภาพและทางชีวภาพ) และ 3) ปัจจัยนอกงาน คือ รายได้ ฐานะทางการเงิน และเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (มีหนี้สินหัวหน้าครอบครัวตกงาน และครอบครัวแตกแยก) มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีแนวโน้มเป็นปัญหาสุขภาพจิตในบุคลากรโรงพยาบาลปทุมธานี

วิธิ ภูษิตและคณะ (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนสังกัดสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนมีความเครียดจากการทำงานที่แสดงออกทางร่างกายและจิตใจในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด

อภิญา วิเวโก (2548) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 366 คน การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะทางสังคม ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงานในระดับปานกลาง ความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจในระดับน้อย และจากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ
2. ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน
3. ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

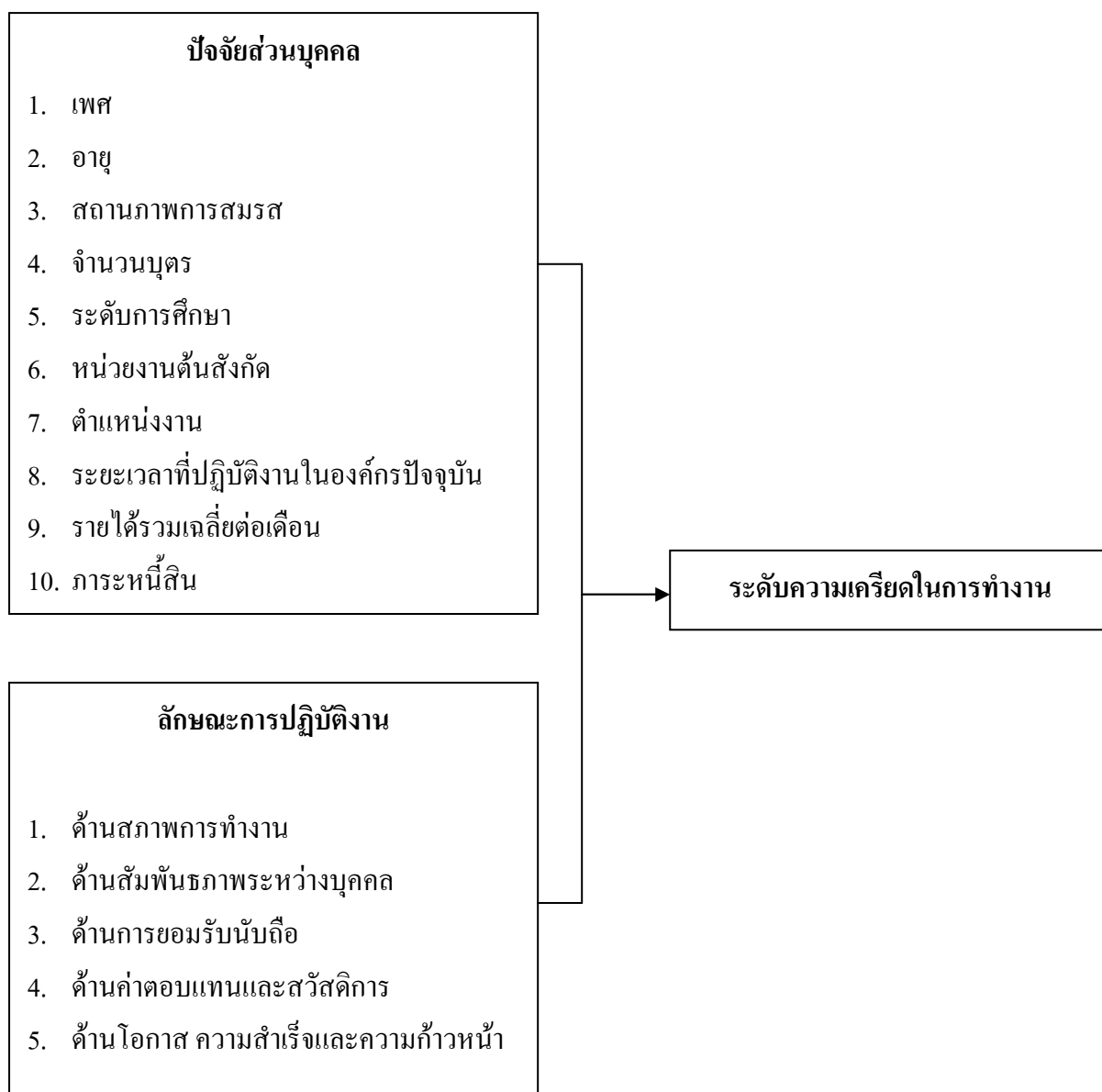
Goldenhar, Swanson, Hurrell, Roder & Deddens (1998) ศึกษาความเครียดในแรงงานหญิง 211 คน ที่เป็นผู้ใช้แรงงานในอุตสาหกรรมก่อสร้างซึ่งเดิมจะเป็นงานที่ให้เฉพาะผู้ชายพบว่า

ผู้หญิงมีความเครียดมากกว่าผู้ชาย โดยสาเหตุของความเครียดเกิดจากการเลือกปฏิบัติทางเพศ หรือการล่วงละเมิดทางเพศ

ลูนเบอร์ก และ เฟรนเคนเฮาเซอร์ (Lurdberg & Frenkenhaueser, 1999 อ้างในธัญรดา จิตสุรผล, 2553: 53) ศึกษาความเครียดของผู้บริหารระดับสูงที่เป็นเพศชายและเพศหญิง จำนวน 42 คน ในประเทศสวีเดน พบว่าผู้หญิงจะแสดงให้เห็นความเครียดที่แสดงทางกายภาพมากกว่าเพศชาย ผู้หญิงที่ทำงานในระดับบริหารและมีลูกต้องดูแลที่บ้านหลังเลิกงาน จะมีความเครียดในระดับสูง เพราะความรับผิดชอบของเธอต้องดูแลบ้านและที่ทำงานด้วย

เบอร์ดอน (Burdon ,2000 อ้างในธัญรดา จิตสุรผล, 2553 : 53) ได้ศึกษาเรื่อง “ความเครียดของพนักงานดูแลเด็กในการทำงานเป็นเวลานาน” ข้อมูลในการวิจัยได้รวบรวมจากแบบสอบถามจากพนักงานที่ทำงานดูแลเด็กใน เซาท์ ออสเตรเลีย (South Australia) และ ควีนส์แลนด์ (Queensland) จำนวน 109 คน ในแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 อันดับ (Likert Scale) และคำถามปลายเปิด ผลการทดลองพบว่าสิ่งที่มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความเครียด ได้แก่ ความเหนื่อยล้า ความรู้สึกไม่มีพลังงาน อาการหงุดหงิดและปวดหัว โดยความเครียดจะถูกเชื่อมโยงกับการทำงานที่แย่มากและเงื่อนไขในการจ้างงาน การทำงานหนัก แรงกดดันจากฝ่ายบริหาร การต้องรับมือกับเด็กและนิสัยของเด็ก และตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในด้านอื่น ได้แก่ การขาดแคลนความสามารถในด้านการทำงาน ค่าแรงน้อย และสภาพการทำงานไม่ดี ไม่ได้รับการยอมรับจากพ่อแม่และสังคม ค่าแรงของการทำงานล่วงเวลาก็น้อยกว่าที่ควรจะได้ การจ่ายเงินไม่ตรงเวลา และไม่มีการหยุดพักอย่างเหมาะสมในระหว่างการทำงาน ทั้งหมดเป็นการเพิ่มความเครียด สิ่งที่จะสามารถลดความเครียด คือ รางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานหรือเพื่อนร่วมงาน และ 2 ลักษณะบุคลิกภาพที่ดี คือ ความเชื่อมั่น และความรู้สึกที่ทำงานด้วยความชอบ

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา (Conceptual Framework)



ภาพประกอบที่ 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความเครียดในการทำงาน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 755 คน (ฐานข้อมูลบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 31 มีนาคม 2554) ดังปรากฏในตารางที่ 3.1

กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ	n	คือ	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Error) ในที่นี้กำหนดเท่ากับ + / - 0.05 ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95%

เมื่อแทนค่าสูตร

$$n = \frac{755}{1+755(0.05)^2} = 262 \text{ คน}$$

หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละคณะ โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละคณะดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะวิชา สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน (คน)	
	ประชากร (N)	ตัวอย่าง (n)
1.คณะแพทยศาสตร์	509	177
2.คณะทันตแพทยศาสตร์	104	36
3.คณะเภสัชศาสตร์	49	17
4.คณะพยาบาลศาสตร์	80	28
5.คณะการแพทย์แผนไทย	13	4
รวม	755	262

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ระดับความเครียดและแรงจูงใจกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด โดยลักษณะของแบบสอบถาม จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล 2) แบบวัดระดับความเครียดจากการทำงาน 3) แบบสอบถามลักษณะการปฏิบัติงาน และ 4) แบบสอบถามปลายเปิด ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามปลายปิดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวมีข้อคำถามรวม 10 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด ลักษณะตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบัน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระหนี้สิน

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความเครียดจากการทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุง (Suanprung Stress Test-20, SPST - 20) ของกรมสุขภาพจิต ซึ่งเป็นแบบวัดประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งเป็นเครื่องมือมาตรฐานที่ใช้วัดระดับความเครียดของคนไทย

การให้คะแนนของแบบวัดความเครียดสวนปรุง เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้คะแนน 1-2-3-4-5 ดังนี้

- ระดับคะแนน 1 คะแนน หมายถึง ไม่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น
- ระดับคะแนน 2 คะแนน หมายถึง มีเหตุการณ์เกิดขึ้นนานๆครั้ง
- ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึง มีเหตุการณ์เกิดขึ้นบ้าง
- ระดับคะแนน 4 คะแนน หมายถึง มีเหตุการณ์เกิดขึ้นบ่อยครั้ง
- ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึง มีเหตุการณ์เกิดขึ้นเป็นประจำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959:113-115) โดยแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวนทั้งสิ้น 50 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวก 30 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 20 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านสภาพการทำงาน จำนวน 12 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 3 ข้อ (ข้อที่ 1, 4 และ 12) และข้อคำถามเชิงลบ 9 ข้อ (ข้อที่ 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10 และ 11)

2) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จำนวน 12 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 7 ข้อ (ข้อที่ 13, 16, 17, 18, 20, 21 และ 22) และข้อคำถามเชิงลบ 5 ข้อ (ข้อที่ 14, 15, 19, 23 และ 24)

3) ด้านการยอมรับนับถือ จำนวน 9 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 5 ข้อ (ข้อที่ 25, 26, 29, 31 และ 33) และข้อคำถามเชิงลบ 4 ข้อ (ข้อที่ 27, 28, 30 และ 32)

4) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 8 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 5 ข้อ (ข้อที่ 34, 35, 36, 39 และ 40) และข้อคำถามเชิงลบ 3 ข้อ (ข้อที่ 37, 38 และ 41)

5) ด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้าจำนวน 9 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก 4 ข้อ (43, 44, 45, และ 46) และข้อคำถามเชิงลบ 5 ข้อ (ข้อที่ 42, 47, 48, 49 และ 50)

การวัดลักษณะการปฏิบัติงานที่มีผลทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มีโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับข้อคำถามแต่ละข้อดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก

- ระดับคะแนน 1 คะแนน หมายถึง ตรงกับลักษณะงานน้อยที่สุด
- ระดับคะแนน 2 คะแนน หมายถึง ตรงกับลักษณะงานน้อย
- ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึง ตรงกับลักษณะงานปานกลาง
- ระดับคะแนน 4 คะแนน หมายถึง ตรงกับลักษณะงานมาก
- ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึง ตรงกับลักษณะงานมากที่สุด

ข้อคำถามเชิงลบ

- ระดับคะแนน 1 คะแนน หมายถึง ตรงกับลักษณะงานมากที่สุด
- ระดับคะแนน 2 คะแนน หมายถึง ตรงกับลักษณะงานมาก
- ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึง ตรงกับลักษณะงานปานกลาง
- ระดับคะแนน 4 คะแนน หมายถึง ตรงกับลักษณะงานน้อย
- ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึง ตรงกับลักษณะงานน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน และข้อเสนอแนะอื่นๆ จำนวน 2 ข้อ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตในการทำวิจัยไปยังคณบดีคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่ทำการศึกษา อันได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะกรรมการแพทย์แผนไทย เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยกับบุคลากร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกและเก็บคืนแบบสอบถามจำนวน 262 ชุด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลได้ครบตามต้องการแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูล แล้วจึงนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการประมวลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย โดยมีการแปลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

ทำการแปลผลโดยการวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความเครียดจากการทำงาน

ทำการแปลผลโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลระดับความเครียดของตัวอย่าง โดยแบบวัดความเครียดสวนปรง ชุด 20 ข้อ (SPST-20) นี้ จะมีคะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมคะแนนที่ได้ จะแบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ตามเกณฑ์การแปลผลของแบบวัดความเครียดสวนปรง (SPST-20) ดังนี้

คะแนน 0 – 23	หมายถึง ความเครียดระดับต่ำ
คะแนน 24 – 41	หมายถึง ความเครียดระดับปานกลาง
คะแนน 46 – 61	หมายถึง ความเครียดระดับสูง
คะแนน 62 ขึ้นไป	หมายถึง ความเครียดระดับรุนแรง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะการปฏิบัติงาน

การแปลผลคะแนนแบบสอบถามลักษณะการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนผลรวมในแต่ละด้าน โดยแบ่งการแปลผลออกเป็น 3 ระดับโดยในแต่ละระดับจะมีความกว้างของช่วงคะแนน ซึ่งคำนวณจากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

3.1 ด้านสภาพการทำงาน ทำการแปลผลจากค่าคะแนนเฉลี่ยผลรวมของข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีสภาพที่เอื้อต่อการทำงานต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีสภาพที่เอื้อต่อการทำงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีสภาพที่เอื้อต่อการทำงานสูง

3.2 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทำการแปลผลจากค่าคะแนนเฉลี่ยผลรวมของข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสูง

3.3 ด้านการยอมรับนับถือ ทำการแปลผลจากค่าคะแนนเฉลี่ยผลรวมของข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ได้รับการยอมรับนับถือต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ได้รับการยอมรับนับถือปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ได้รับการยอมรับนับถือสูง

3.4 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ทำการแปลผลจากค่าคะแนนเฉลี่ยผลรวมของข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการสูง

3.5 ด้านโอกาสความสำเร็จและความก้าวหน้า ทำการแปลผลจากค่าคะแนนเฉลี่ยผลรวมของข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีโอกาส ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงานต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีโอกาส ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงาน

ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีโอกาส ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงานสูง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด ทำการรวบรวมและแปลผลโดยการใช้ค่าคะแนนความถี่

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 วิเคราะห์การแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับระดับของความเครียดในการทำงาน โดยใช้ Pearson Product Moment Correlation Coefficient โดยถือความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นเกณฑ์ โดยค่า r จะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ทางบวก และความสัมพันธ์ทางลบตามลำดับ และการแปลผลระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยในการทำงานกับระดับความเครียดใช้เกณฑ์การพิจารณาของ ฮิงเคิล ดี.อี. (Hinkle D.E. 1998, อ้างใน รัชฎรดา สุจริตผล, 2553: 42) ดังนี้

ค่า r อยู่ในช่วง 0.00 – 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ค่า r อยู่ในช่วง 0.31 – 0.50 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่า r อยู่ในช่วง 0.51 – 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่า r อยู่ในช่วง 0.71 – 0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ค่า r อยู่ในช่วง 0.91 – 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชา สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” นี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 320 ชุด เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างแบบสอบถามที่ตอบกลับเพียงพอตามที่ได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 262 คน ซึ่งผลการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม พบว่าได้รับแบบสอบถามกลับมา 274 ชุด ซึ่งภายหลังทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ครบถ้วน จำนวน 266 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.12 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัย เป็น 5 ส่วน ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4.2 ระดับความเครียดจากการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชา สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4.3 ลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชา สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะอื่นๆ

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

	(n=266)	
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	60	22.6
- หญิง	206	77.4
อายุ		
- 21 ถึง 30 ปี	92	37.1

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- 31 ถึง 40 ปี	50	20.2
- 41 ถึง 50 ปี	78	31.4
- 51 ถึง 60 ปี	28	11.3
สถานภาพการสมรส		
- โสด	132	49.6
- สมรส	122	45.9
- หม้าย หย่า แยกกันอยู่	12	4.5
จำนวนบุตร		
- 1 คน	34	12.8
- 2 คน	64	24.1
- 3 คน	13	4.9
- ไม่มีบุตร	155	58.2
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	15.8
- ปริญญาตรี	159	59.7
- ปริญญาโท	64	24.1
- ปริญญาเอก	1	0.4
หน่วยงานต้นสังกัด		
- คณะแพทยศาสตร์	181	68.0
- คณะทันตแพทยศาสตร์	35	13.2
- คณะเภสัชศาสตร์	18	6.8
- คณะพยาบาลศาสตร์	28	10.5
- คณะการแพทย์แผนไทย	4	1.5
ประเภทบุคลากร		
- ข้าราชการ	101	38.0
- พนักงานมหาวิทยาลัย	21	7.9
- ลูกจ้างประจำ	31	11.6
- ลูกจ้างชั่วคราว	96	36.1
- ลูกจ้างโครงการ	17	6.4

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบัน		
- ไม่เกิน 5 ปี	83	31.2
- 6 – 10 ปี	52	19.5
- 11 – 15 ปี	12	4.5
- 16 – 20 ปี	48	18.1
- 21 – 25 ปี	22	8.3
- 26 – 30 ปี	36	13.5
- มากกว่า 30 ปี	13	4.9
รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน		
- 5,001 – 10,000 บาท	55	20.7
- 10,001 – 15,000 บาท	69	25.9
- 15,001 – 20,000 บาท	37	13.9
- 20,001 – 25,000 บาท	40	15.1
- มากกว่า 25,000 บาท	65	24.4
ภาระหนี้สิน		
- ไม่มี	84	31.6
- มี โดยส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต	182	68.4
- มากที่สุด	22	8.3
- มาก	31	11.6
- ปานกลาง	68	25.6
- น้อย	45	16.9
- น้อยที่สุด	16	6.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.4 อายุเฉลี่ย 37.37 ± 9.68 ปี สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 49.6 ไม่มีบุตร คิดเป็นร้อยละ 58.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.7 ทำงานในหน่วยงานต้นสังกัดคณะแพทยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 68.0 ประเภทบุคลากร ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 38.0 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.2 รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.9 มีภาระหนี้สินคิดเป็นร้อยละ 68.4 โดยภาระหนี้สินส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.4

4.2 ระดับความเครียดจากการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการเกิดเหตุการณ์ที่แสดงถึงความเครียดในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

(n=266)		
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา	Mean	S.D.
กลัวทำงานผิดพลาด	2.91	0.86
ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	2.74	0.85
ครอบครัวมีความขัดแย้งกันเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน	1.98	0.98
เป็นกังวลเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน	2.49	1.11
รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	2.68	1.01
เงินไม่พอจ่าย	2.77	1.29
กล้ามเนื้อตึงหรือปวด	3.16	1.09
ปวดหัวจากความตึงเครียด	2.83	1.10
ปวดหลัง	2.86	1.12
ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	2.53	1.01
ปวดศีรษะข้างเดียว	2.13	1.00
รู้สึกวิตกกังวล	2.72	0.89
รู้สึกคับข้องใจ	2.67	1.02
รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด	2.72	0.93
รู้สึกเศร้า	2.28	0.92
ความจำไม่ดี	2.65	0.92
รู้สึกสับสน	2.52	0.97
ตั้งสมาธิลำบาก	2.49	0.91
รู้สึกเหนื่อยง่าย	2.61	0.98
เป็นหวัดบ่อยๆ	2.63	0.93

จากตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยของความถี่ในการเกิดเหตุการณ์ที่แสดงถึงความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าเหตุการณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดขึ้นมากที่สุดในระดับแรกคือ กล้ามเนื้อตึงหรือปวด กลัวทำงาน

ผิดพลาด และปวดหลัง โดยค่าเฉลี่ยการเกิดเหตุการณ์ 3.16 ± 1.09 , 2.91 ± 0.86 และ 2.86 ± 1.12 ตามลำดับ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นน้อยที่สุดคือ ครอบครัวมีความขัดแย้งกันเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน โดยมีค่าเฉลี่ยการเกิดเหตุการณ์ 1.98 ± 0.98

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามระดับความเครียด

(n=266)		
ระดับความเครียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความเครียดต่ำ (0-23 คะแนน)	1	0.4
ความเครียดปานกลาง (24-41 คะแนน)	54	20.3
ความเครียดสูง (42-61 คะแนน)	159	59.8
ความเครียดรุนแรง (62 คะแนนขึ้นไป)	52	19.5

จากตารางที่ 4.3 ที่ศึกษาระดับความเครียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาที่มีความเครียดในระดับปานกลางและความเครียดรุนแรงใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และ 19.5 ตามลำดับ

โดยเมื่อทำการวิเคราะห์กลุ่มย่อย (Subgroup Analysis) ถึงค่าความเครียดของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงได้ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=266)			
ตัวแปร	n	Mean	SD
เพศ			
- ชาย	60	50.91	12.39
- หญิง	206	52.98	13.51
อายุ			
- 21 ถึง 30 ปี	92	57.46	13.27
- 31 ถึง 40 ปี	50	50.95	13.52
- 41 ถึง 50 ปี	78	50.57	12.67
- 51 ถึง 60 ปี	28	44.96	8.11

ตัวแปร	n	Mean	SD
สถานภาพการสมรส			
- โสด	132	56.13	13.48
- สมรส	122	48.45	9.89
- หม้าย หย่า แยกกันอยู่	12	50.16	23.94
จำนวนบุตร			
- 1 คน	34	49.90	16.11
- 2 คน	64	49.70	11.54
- 3 คน	13	52.81	3.97
- ไม่มีบุตร	155	54.15	13.56
ระดับการศึกษา			
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	51.45	8.59
- ปริญญาตรี	159	53.45	14.29
- ปริญญาโท	64	50.88	12.81
- ปริญญาเอก	1	47.00	-
หน่วยงานต้นสังกัด			
- คณะแพทยศาสตร์	181	52.86	13.39
- คณะทันตแพทยศาสตร์	35	52.78	15.24
- คณะเภสัชศาสตร์	18	47.40	11.79
- คณะพยาบาลศาสตร์	28	52.51	11.30
- คณะการแพทย์แผนไทย	4	55.75	10.37
ประเภทบุคลากร			
- ข้าราชการ	101	48.36	11.31
- พนักงานมหาวิทยาลัย	21	52.20	13.62
- ลูกจ้างประจำ	31	51.96	7.41
- ลูกจ้างชั่วคราว	96	57.03	15.97
- ลูกจ้างโครงการ	17	53.47	7.69
ระยะเวลาปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบัน			
- ไม่เกิน 5 ปี	83	58.30	14.10
- 6 – 10 ปี	52	51.90	11.33
- 11 – 15 ปี	12	61.72	19.58
- 16 – 20 ปี	48	48.40	11.61

ตัวแปร	n	Mean	SD
- 21 – 25 ปี	22	45.78	10.30
- 26 – 30 ปี	36	49.62	10.70
- มากกว่า 30 ปี	13	43.33	6.86
รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน			
- 5,001 – 10,000 บาท	55	55.24	10.06
- 10,001 – 15,000 บาท	69	55.09	15.38
- 15,001 – 20,000 บาท	37	52.26	12.57
- 20,001 – 25,000 บาท	40	55.12	15.58
- มากกว่า 25,000 บาท	65	46.27	10.07
ภาระหนี้สิน			
- ไม่มี	84	52.79	12.26
- มี โดยส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต	182	52.32	15.37
- มากที่สุด	22	54.08	12.41
- มาก	31	55.13	14.73
- ปานกลาง	68	52.65	12.08
- น้อย	45	53.05	14.74
- น้อยที่สุด	16	50.30	10.15

จากตารางที่ 4.4 ค่าคะแนนความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะ
 วิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏผลดังนี้

เพศ พบว่า ค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยของบุคลากรสายสนับสนุนเพศหญิง
 ในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{x} = 52.98 \pm 13.51$) สูงกว่า
 ค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยของบุคลากรสายสนับสนุนเพศชาย ในคณะวิชาสาขา
 วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ($\bar{x} = 50.91 \pm 12.39$) โดยทั้งสองกลุ่ม
 มีความเครียดในระดับสูง

อายุ พบว่า ค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน
 ในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ช่วงอายุ 21 ถึง 30 ปี จะมีค่ามาก
 ที่สุด ($\bar{x} = 57.46 \pm 13.27$) และกลุ่มอายุ 51 ถึง 60 ปี จะมีค่าน้อยที่สุด ($\bar{x} = 44.96 \pm 8.11$)
 โดยทุกกลุ่มอายุมีความเครียดในระดับสูง

สถานภาพการสมรส พบว่า ค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยของกลุ่มบุคลากร
 สายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีสถานภาพ

โสด จะมีค่ามากที่สุด ($\bar{x} = 56.13 \pm 13.48$) และ จะมีค่าน้อยที่สุดในกลุ่มที่มีสถานภาพแต่งงาน ($\bar{x} = 48.45 \pm 9.89$) โดยทุกกลุ่มมีความเครียดในระดับสูง

จำนวนบุตร พบว่า ค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ไม่มีบุตร จะมีค่ามากที่สุด ($\bar{x} = 54.15 \pm 13.56$) และกลุ่มที่มีบุตร 2 คนจะมีค่าน้อยที่สุด ($\bar{x} = 49.70 \pm 11.54$) โดยทุกกลุ่มมีความเครียดในระดับสูง

ระดับการศึกษา พบว่า ค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจะมีค่ามากที่สุด ($\bar{x} = 53.45 \pm 14.29$) และ จะมีค่าน้อยที่สุดในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาเอก ($\bar{x} = 47.00 \pm 0.00$) โดยทุกกลุ่มมีความเครียดในระดับสูง

หน่วยงานต้นสังกัด ค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในกลุ่มที่มีคณะกรรมการแพทย์แผนไทยจะมีค่ามากที่สุด ($\bar{x} = 55.75 \pm 10.37$) และ จะมีค่าน้อยที่สุดในคณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{x} = 47.40 \pm 11.79$) โดยทุกกลุ่มมีความเครียดในระดับสูง

ประเภทบุคลากร พบว่า ค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวจะมีค่ามากที่สุด ($\bar{x} = 57.03 \pm 15.97$) และจะมีค่าน้อยที่สุดในกลุ่มข้าราชการ ($\bar{x} = 48.36 \pm 11.31$) โดยทุกกลุ่มมีความเครียดในระดับสูง

ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน พบว่า ค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จะมีค่ามากที่สุดในกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันในช่วง 11-15 ปี ($\bar{x} = 61.27 \pm 19.58$) ซึ่งจัดว่ามีความเครียดในระดับรุนแรง และจะมีค่าน้อยที่สุดในกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันมากกว่า 30 ปี ($\bar{x} = 43.33 \pm 6.86$) ซึ่งจัดว่ามีความเครียดในระดับสูง

รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จะมีค่ามากที่สุดในกลุ่มที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ($\bar{x} = 55.24 \pm 10.06$) และจะมีค่าน้อยที่สุดในกลุ่มที่มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท ($\bar{x} = 16.27 \pm 10.07$) โดยทุกกลุ่มมีความเครียดในระดับสูง

ภาระหนี้สิน พบว่า ค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยของกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ในกลุ่มที่ไม่มีภาระหนี้สินจะมีค่ามากกว่ากลุ่มที่มีภาระหนี้สิน ($\bar{x} = 52.79 \pm 12.26, 52.32 \pm 15.37$ ตามลำดับ) โดยทุกกลุ่มมีความเครียดในระดับสูง และกลุ่มที่มีภาระหนี้สินที่คิดว่าภาระหนี้สินที่มีอยู่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในระดับมากจะมีค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 55.13 \pm 14.73$) และในกลุ่มที่คิดว่าภาระหนี้สินส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในระดับน้อยที่สุดจะมีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดน้อยที่สุด ($\bar{x} = 50.30 \pm 10.15$) แต่อย่างไรก็ตามทุกกลุ่มมีความเครียดในระดับสูง

4.3 ลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4.3.1 ด้านสภาพการทำงาน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

(n=266)		
ลักษณะการปฏิบัติงาน : ด้านสภาพการทำงาน	Mean	SD
1.งานที่ทำตรงกับความสามารถและความถนัด	3.57	0.77
2.ปริมาณงานมากเมื่อเทียบกับเวลา	2.09*	0.76
3.งานที่ทำมีความซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ	2.87*	0.87
4.บทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีความชัดเจน	3.57	0.82
5.งานที่ทำมีความเสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพทางร่างกาย	3.45*	1.16
6.กฎ ระเบียบ นโยบายต่างๆในที่ทำงานมีความเข้มงวดเกินไป	3.30*	0.98
7.งานที่ต้องอาศัยการศึกษา เรียนรู้สิ่งใหม่ๆตลอดเวลา	3.49*	0.89
8.งานที่ทำมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและเนื้อหาของงานตลอดเวลา	2.91*	0.90
9.บ่อยครั้งที่ต้องใช้เวลาส่วนตัวในการทำงานให้แล้วเสร็จ	2.70*	1.08
10.งานทำให้มีเวลาให้ครอบครัวลดลง	2.98*	1.14
11.บ่อยครั้งต้องทำงานที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่	2.70*	1.01
12.สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม เอื้อต่อการทำงาน	3.50	0.92
รวม	3.09	0.39

หมายเหตุ : * คือข้อคำถามเชิงลบ ซึ่งหากมีลักษณะตรงกับการทำงานในหน่วยงานมากแสดงว่ามีสภาพที่เอื้อต่อการทำงานน้อย โดยค่าเฉลี่ย (Mean) ที่แสดงเป็นค่าที่ผ่านการเปลี่ยนค่าคะแนนไปในทิศทางตรงข้าม

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่มีเอื้อต่อการทำงานในระดับปานกลาง (3.09 ± 0.39) โดยหัวข้อที่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานมากที่สุดคืองานที่ทำตรงกับความสามารถและความถนัด (3.57 ± 0.77) ซึ่งมีระดับการเอื้อต่อการทำงานในระดับปานกลาง และหัวข้อที่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานน้อยที่สุดคือ ปริมาณงานมากเมื่อเทียบกับเวลา (2.09 ± 0.76) โดยมีระดับความเอื้อต่อการทำงานในระดับต่ำ

4.3.2 ด้านสัมพันธภาพส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพส่วนบุคคลจำแนกเป็นรายชื่อ

(n=266)

ลักษณะการปฏิบัติงาน : ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	Mean	SD
1.บรรยากาศในที่ทำงานเป็นแบบกัลยาณมิตร	3.66	1.03
2.ที่ทำงานมีการแบ่งพรรค แบ่งพวก	3.27*	1.24
3.ที่ทำงานมีการแข่งขัน แข่งแย้ง ในเรื่องความคิดความชอบ และผลประโยชน์ต่างๆ	3.39*	1.17
4.หัวหน้าให้ความสำคัญสนับสนุนในการทำงานอย่างเต็มที่	3.53	0.93
5.หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเอง	3.91	0.86
6.เพื่อนร่วมงานมีกิจกรรมทำร่วมกันเสมอ เช่น การทานอาหารกลางวัน อบรม สัมมนา	3.58	1.07
7.รู้สึกที่เพื่อนร่วมงานพูดถึงในด้านที่ไม่ดี	3.77*	0.94
8.เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	3.67	0.73
9.เพื่อนร่วมงานให้ความไว้วางใจท่าน	3.64	0.73
10.เพื่อนร่วมงานแสดงความเป็นมิตร	3.78	0.89
11.เพื่อนร่วมงานมีการลาออก โอนย้าย ต้องมีการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานใหม่	3.66*	1.17
12.มักมีความขัดแย้ง ไม่ร่วมมือ ขาดความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.76*	1.04
รวม	3.64	0.64

หมายเหตุ : * คือข้อคำถามเชิงลบ ซึ่งหากมีลักษณะตรงกับการทำงานในหน่วยงานมากแสดงว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่ำ โดยค่าเฉลี่ย (Mean) ที่แสดงเป็นค่าที่ผ่านการเปลี่ยนค่าคะแนนไปในทิศทางตรงข้าม

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลปานกลาง (3.64 ± 0.64) โดยหัวข้อที่มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงที่สุดคือ หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเอง (3.91 ± 0.86) ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในระดับสูงและหัวข้อที่มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลน้อยที่สุดคือ ที่ทำงานมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก (3.27 ± 1.24) ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง

4.3.3 ด้านการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการปฏิบัติงานในด้านการยอมรับนับถือจำแนกเป็นรายชื่อ

(n=266)		
ลักษณะการปฏิบัติงาน : ด้านการยอมรับนับถือ	Mean	SD
1.เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน มีโอกาสเสนอแนวทางแก้ปัญหา	3.30	0.78
2.มีโอกาสดำเนินการขอขงงานอื่นๆนอกเหนือจากงานประจำที่ทำอยู่	3.43	0.80
3.ความคิดเห็นไม่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	3.60*	0.89
4.บ่อยครั้งที่หัวหน้างานมอบหมายงานในความรับผิดชอบให้บุคคลอื่นทำ	4.04*	0.92
5.งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.31	0.89
6.ไม่มีโอกาสในการแสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	3.50*	0.90
7.มีโอกาสดำเนินการได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	3.36	0.87
8.ผลงานมักได้รับการตำหนิ หรือไม่เป็นที่น่าพอใจสำหรับหัวหน้างาน	3.86*	0.85
9.หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถ	3.45	0.64
รวม	3.54	0.49

หมายเหตุ : * คือข้อคำถามเชิงลบ ซึ่งหากมีลักษณะตรงกับการทำงานในหน่วยงานมากแสดงว่าได้รับการยอมรับนับถือต่ำ โดยค่าเฉลี่ย (Mean) ที่แสดงเป็นค่าที่ผ่านการเปลี่ยนค่าคะแนนไปในทิศทางตรงข้าม

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ทำให้ได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง (3.54 ± 0.49) โดยหัวข้อที่มีระดับการได้รับการยอมรับนับถือสูงสุดคือ บ่อยครั้งที่หัวหน้างานมอบหมายงานในความรับผิดชอบให้บุคคลอื่นทำ (4.04 ± 0.92) ซึ่งมีระดับการได้รับการยอมรับนับถือในระดับสูง แสดงว่าการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หัวหน้างานจะมอบหมายงานตรงตามความรับผิดชอบของตนเอง และหัวข้อที่มีระดับการได้รับการยอมรับนับถือน้อยที่สุดคือ งานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน (3.31 ± 0.89) ซึ่งมีระดับการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง

4.3.4 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการจำแนกเป็นรายชื่อ

(n=266)

ลักษณะการปฏิบัติงาน : ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	Mean	SD
1.ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน	2.84	0.91
2.ค่าตอบแทนที่ได้รับตรงตามความสามารถ	2.99	0.81
3.ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	2.81	0.86
4.ค่าตอบแทนที่ได้รับน้อยกว่าที่ควรจะได้	2.99*	1.10
5.สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน	2.85*	0.97
6.สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนประจำมีความเหมาะสม	2.74	0.97
7.สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ มีความเท่าเทียมกัน	3.02	0.88
8.ต้องหารายได้พิเศษนอกเหนือจากงานประจำเพื่อใช้จ่ายในครอบครัว	2.90*	1.30
รวม	2.89	0.51

หมายเหตุ : * คือข้อคำถามเชิงลบ ซึ่งหากมีลักษณะตรงกับการทำงานในหน่วยงานมาก แสดงว่า มีความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการต่ำ โดยค่าเฉลี่ย (Mean) ที่แสดงเป็นค่าที่ผ่านการเปลี่ยนค่าคะแนนไปในทิศทางตรงข้าม

จากตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง (2.89 ± 0.51) โดยหัวข้อที่มีระดับความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุดคือ ได้รับสวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ อย่างเท่าเทียมกัน (3.02 ± 0.88) ซึ่งมีระดับความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง และหัวข้อที่มีระดับความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการน้อยที่สุดคือ สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนประจำมีความเหมาะสม (2.74 ± 0.97) ซึ่งระดับความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง

4.3.5 ด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้า

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการปฏิบัติงานในด้าน โอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้าจำแนกเป็นรายชื่อ

(n=266)

ลักษณะการปฏิบัติงาน : ด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้า	Mean	SD
1.งานที่ปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าน้อยกว่าอาชีพอื่นๆ	2.95*	0.99
2.หน่วยงานส่งเสริมให้มีโอกาสในการอบรมให้มีความรู้ที่ทันสมัย	3.36	0.94
3.มีโอกาสดำเนินการเลื่อนระดับไปปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.66	1.09
4.การเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือนของมีความยุติธรรม	2.79	0.98
5.มีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามความสามารถ	2.92	0.94
6.รู้สึกขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงานให้สูงขึ้นตามลำดับ	2.74*	1.04
7.ไม่มีโอกาสดำเนินการพิจารณาความดีความชอบในกรณีต่างๆ	3.40*	0.92
8.โอกาสและความสำเร็จน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน	3.48*	0.88
9.แม้ผลงานและความสามารถจะดี แต่ก็มีโอกาสที่จะไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงานที่สูงขึ้น	3.08*	1.06
รวม	3.04	0.46

หมายเหตุ : * คือข้อคำถามเชิงลบ ซึ่งหากมีลักษณะตรงกับการทำงานในหน่วยงานมากแสดงว่ามีโอกาส ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงานต่ำ โดยค่าเฉลี่ย (Mean) ที่แสดงเป็นค่าที่ผ่านการเปลี่ยนค่าคะแนนไปในทิศทางตรงข้าม

จากตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้าในระดับปานกลาง (3.04 ± 0.46) โดยหัวข้อที่มีระดับการมีโอกาส ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงานมากที่สุดคือ โอกาสและความสำเร็จน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน (3.48 ± 0.88) ซึ่งมีระดับการมีโอกาส ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงานในระดับปานกลาง แสดงว่าลักษณะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีโอกาสในความสำเร็จไม่แตกต่างจากเพื่อนร่วมงาน และหัวข้อที่มีระดับการมีโอกาส ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงานน้อยที่สุดคือ มีโอกาสดำเนินการเลื่อนระดับไปปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น (2.66 ± 1.09) ซึ่งมีระดับการมีโอกาส ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงานในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการปฏิบัติงานจำแนกเป็นรายด้าน

(n=266)

ลักษณะการปฏิบัติงาน	Mean	SD	ความสอดคล้องของปัจจัยในการทำงาน
ด้านสภาพการทำงาน	3.09	0.39	มีสภาพเอื้อต่อการทำงานปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.64	0.64	มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลปานกลาง
ด้านการยอมรับนับถือ	3.54	0.49	ได้รับการยอมรับนับถือปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.89	0.51	ความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการปานกลาง
ด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้า	3.04	0.46	มีโอกาส ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในงานปานกลาง
รวม	3.24	0.35	สอดคล้องกับปัจจัยในการทำงานปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีความทั้ง 5 ด้านตรงกับปัจจัยในการทำงานที่ปฏิบัติจริงในระดับปานกลาง (3.24 ± 0.35) โดยลักษณะงานในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสอดคล้องกับปัจจัยในการทำงานมากที่สุด คือ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง (3.64 ± 0.64) รองลงมาเป็นการยอมรับนับถือ (3.54 ± 0.49) ด้านสภาพการทำงาน (3.09 ± 0.39) และด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้า (3.04 ± 0.46) โดยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสอดคล้องน้อยที่สุด โดยมีความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง (2.89 ± 0.51)

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปัจจัยในการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ด้านสภาพการทำงาน	-0.338*
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	-0.274*
ด้านการยอมรับนับถือ	-0.311*
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.117
ด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้า	-0.082
รวม	-0.332*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานในภาพรวมกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.332$, $p\text{-value } 0.000$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับต่ำ ($r = -0.338$, $p\text{-value } 0.000$) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม กล่าวคือ หากมีสภาพที่เอื้อต่อการทำงานสูง ระดับความเครียดในการทำงานจะลดลง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในระดับต่ำมาก ($r = -0.274$, $p\text{-value } 0.000$) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม กล่าวคือ หากมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระดับสูง ระดับความเครียดในการทำงานจะลดลง

ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับต่ำ ($r = -0.311$, $p\text{-value } 0.000$) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม กล่าวคือ หากได้รับการยอมรับนับถือในระดับสูง ระดับความเครียดในการทำงานจะลดลง

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานในระดับต่ำมาก โดยความสัมพันธ์นี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.117$, $p\text{-value } 0.033$)

ด้านโอกาส ความสำเร็จ และความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานในระดับต่ำมาก โดยความสัมพันธ์นี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.082$, $p\text{-value } 0.097$)

4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน
1. ด้านสภาพการทำงาน	
- ภาระงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป ทำงานไม่ทันตามเวลา	16
- งานที่เร่งด่วนเข้ามาในเวลาเดียวกัน ทำให้เกิดความเครียดกลัวจะทำงานไม่ทัน	9
- ความไม่เข้าใจในเนื้องานที่ทำอยู่ ไม่มีประสบการณ์ในงานที่ทำอยู่	5
- ระบบการทำงานภายในหน่วยงานไม่มีความเป็นระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน	2

ประเด็นความคิดเห็น	จำนวน
- มีการเปลี่ยนแปลงหัวหน้าบ่อทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีการเปลี่ยนแปลง	1
- ความสามารถในการบริหารงานของหัวหน้างานต่ำ ไม่มีน้ำใจ มีอคติ	1
- ภายในองค์กรมีการโยกย้ายตัวบุคคลบ่อย	1
- ลักษณะงานใหม่ที่ต้องมีการปรับตัวและรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น	1
2. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	
- เพื่อนร่วมงานไม่สามัคคี มีการแก่งแย่งแข่งขันกันสูง	4
- ความรู้สึกที่ต้องแข่งขันกันในด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่ผลงานและความสามารถอย่างเท่าเทียม แต่มี “ภาวะการเมือง” ในหน่วยงาน บุคคลที่ผลงานและความสามารถดีแต่ไม่ได้เป็นผู้เข้าหาใกล้ชิดหัวหน้าหน่วยงานก็มักจะถูกมองข้ามในการพิจารณาความดีความชอบ	1
3. ด้านการยอมรับนับถือ	
- ความคาดหวังจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่สูงเกินไป	2
- ไม่มีโอกาสได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่	1
- การไม่ค่อยเปิดกว้างในการเสนอความคิดเห็น	1
4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	
- รายได้ไม่เพียงพอต่อภาระที่ต้องใช้จ่าย	4
- การเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่เหมาะสม มีการประเมินเพียงปีละ 1 ครั้งเท่านั้น	1
5. ด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้า	
- ไม่สมหวังในสิ่งที่หวัง	1

จากตารางที่ 4.12 เป็นการรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าสาเหตุของความเครียดตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยด้านสภาพการทำงาน เช่น การมีภาระงานมากเกินไป การมีงานเร่งด่วน และความไม่เข้าใจในเนื้องานที่ทำอยู่

ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
- จัดสวัสดิการ รายได้ ความก้าวหน้าให้แก่พนักงานมากขึ้น	6
- ควรปรับโครงสร้างใหม่ วางคนให้เพียงพอกับภาระงานหรือรับคนเพิ่ม	3
- อยากให้มีความร่วมมือ สามัคคี เสนอแนะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	3
- มหาวิทยาลัยชอบปฏิบัติสวนทางกับนโยบายของตนเอง เช่น อยากเป็นมหาวิทยาลัยฯ แห่งการวิจัย แต่กลับไม่สนับสนุนนักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัย ไม่มีการพัฒนาคุณภาพของพนักงาน เชื่อว่า 90% ของพนักงานมหาวิทยาลัยไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร	1
- หัวหน้าหน่วยงานและหัวหน้างานควรมีการประชุม พูดคุย ตกลงกันในหน่วยงาน กำหนดแผนและแบ่งงานให้ชัดเจนและปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น	1
- ขอให้มีการบรรจุข้าราชการให้กับบุคลากรทุกท่านที่มีสิทธิในการเข้าบรรจุ	1
- ผู้นำองค์กรต้องให้ความสำคัญและพัฒนาสายสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถรองรับงานคณะได้อย่างเหมาะสม	1
- ให้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	1

จากตารางที่ 4.13 แสดงข้อเสนอแนะอื่นๆจากของบุคลากรสายสนับสนุน ในคณะวิชาสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าความถี่ 3 ลำดับแรก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น คือ ความต้องการในการจัดสวัสดิการเพิ่มขึ้น ต้องการการปรับโครงสร้างการทำงานเพื่อให้มีปริมาณผู้ทำงานเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่ และอยากให้มีความร่วมมือ สามัคคี เสนอแนะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Proportional Stratified Random Sampling) จากบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2553 – เดือนเมษายน 2554 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Product and Service Solutions) for Windows Version 13 ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนความเครียดกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กับระดับความเครียดในการทำงานโดยใช้ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

สรุปผลการวิจัย

จากผลการดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 320 ชุด ซึ่งผลการเก็บรวบรวมแบบสอบถามพบว่าได้รับแบบสอบถามกลับมา 274 ชุด และภายหลังทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วน จำนวน 266 ชุด คิดเป็นร้อยละของอัตราการตอบรับ (% Respond Rate) เท่ากับ 83.12 ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน ในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ เพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 37.37 ± 9.68 ปี สถานภาพโสด ไม่มีบุตร ระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำงานในหน่วยงานต้นสังกัดคณะแพทยศาสตร์ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบันไม่เกิน 5 ปี

รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท มีภาระหนี้สิน และคิดว่าภาระหนี้สินที่มีอยู่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในระดับปานกลาง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในการทำงานในระดับสูง โดยบุคลากรสายสนับสนุนเพศหญิง มีค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย, โดยบุคลากรสายสนับสนุนที่มีค่าคะแนนความเครียดในการทำงานเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล คือ บุคลากรที่มีช่วงอายุ 21 ถึง 30 ปี, สถานภาพโสด, ไม่มีบุตร, ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี, สังกัดคณะกรรมการแพทย์แผนไทย, ทำงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว, มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันในช่วง 11 - 15 ปี, มีรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท

3. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าโดยรวมคิดว่าลักษณะการปฏิบัติงานมีความตรงกับปัจจัยการทำงานที่ปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาทางด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 ด้านสภาพการทำงาน พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวมเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่เอื้อต่อการทำงานในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่เอื้อต่อการทำงานมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ 1) การได้ทำงานตรงกับความสามารและความถนัด 2) บทบาทหน้าที่ในการทำงานมีความชัดเจน และ 3) สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่เหมาะสมเอื้อต่อการทำงาน

3.2 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวมเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1) หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเอง 2) เพื่อนร่วมงานแสดงความเป็นมิตร และ 3) การไม่มีความขัดแย้ง ความไม่ร่วมมือ และมีความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

3.3 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวมเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่แสดงถึงการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1) หัวหน้างานไม่นำงานในความรับผิดชอบไปให้บุคคลอื่นทำ 2) การที่หัวหน้างานไม่ตำหนิหรือแสดงความไม่พอใจในผลงาน และ 3) การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

3.4 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวมเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่

มีความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1) ความเท่าเทียมในการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2) การได้รับค่าตอบแทนตรงตามความสามารถ และ 3) การได้รับค่าตอบแทนในปริมาณที่ควรจะได้รับ

3.5 ด้าน โอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้า พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวมเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่มีโอกา ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1) การมี ได้รับความสำเร็จ โอกาส และความก้าวหน้าเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงาน 2) การได้รับโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบ และ 3) การได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่ที่สูงขึ้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ได้แก่ด้านสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และด้านการยอมรับนับถือ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และความสัมพันธ์มีทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ หากมีสภาพที่เอื้อต่อการทำงาน มีสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงานที่ดี และได้รับการยอมรับนับถือจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานที่ลดลง ส่วนปัจจัยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้าน โอกาส ความสำเร็จ และความก้าวหน้าก็มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามเช่นเดียวกัน แต่ความสัมพันธ์ดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีระดับความเครียดในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมา มีความเครียดในระดับปานกลางและความเครียดรุนแรงใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และ 19.5 ตามลำดับ โดยเหตุการณ์ที่สัมพันธ์กับความเครียดและผู้ตอบแบบสอบถามเกิดขึ้นมากที่สุด ในสามลำดับแรกคือ กล้ามเนื้อตึงหรือปวด กลัวทำงานผิดพลาด และปวดหลัง โดยค่าเฉลี่ยการเกิดเหตุการณ์ 3.16 ± 1.09 , 2.91 ± 0.86 และ 2.86 ± 1.12 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการทำงานจะพบว่าส่วนใหญ่มีสาเหตุจากปัจจัย

ด้านสภาพการทำงาน เช่น การภาระงานที่มากเกินไป มีงานเร่งด่วน ความไม่เข้าใจในตัวเองที่ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานค่อนข้างมาก ประกอบกับ ความไม่สมหวังในสิ่งที่คาดหวัง โดยเฉพาะเรื่องโอกาส ความสำเร็จ และความก้าวหน้า ทำให้ขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาริยา คำลือ สุริย์ ชูประทีป และพุทธิพงษ์ พุกมาน (2550) ซึ่งศึกษาปัจจัยต่อการจำแนกระดับความเครียดของพนักงานและลูกจ้างกองสาธารณสุขสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครลำปาง จำนวน 190 คน พบว่า พนักงานและลูกจ้างส่วนใหญ่มีความเครียดที่วัดโดยแบบวัดความเครียดสวนปรุงในระดับสูง และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ได้แก่ จำนวนบุคคลในครอบครัวที่เป็นภาระต้องเลี้ยงดู ระดับการศึกษา และการมีรายได้เพียงพอกับรายจ่าย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อระดับความเครียดในระดับต่ำ ($r = -0.332, P = 0.000$) โดยปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ด้านสภาพการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และด้านการยอมรับนับถือ และมีความสัมพันธ์ในทางลบ กล่าวคือ หากเพิ่มสภาพการทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอ การเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอปริมาณงาน การสร้างบรรยากาศ การสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับ ย่อมส่งผลให้ความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนลดน้อยลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ แสงรัตน์ (2549 : 66-68) ซึ่งทำการศึกษาค่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองสตูล จำนวน 152 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรมน พิทักษ์ธรรม (2551 : 43-56) ซึ่งทำการศึกษาค่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการสรรพากร กรณีศึกษา : สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 1 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 111 คน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผู้เสียภาษี ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และด้านสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของข้าราชการสรรพากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่าส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาระงานที่มากเกินไป การมีงานเร่งด่วน และการไม่เข้าใจในงานที่ทำอยู่ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง “ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” ผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งหัวหน้างานและผู้บริหารในระดับคณะวิชาต่างๆ สามารถใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ช่วยป้องกันหรือลดความเครียดในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเสนอแนะตามลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ดังนี้

1. ด้านสภาพการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่าสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง ($r = -0.338$, $p\text{-value } 0.000$) แต่เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยในการทำงานอื่นๆ แล้ว ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อความเครียดในการทำงานมากที่สุด ประกอบกับบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์นั้นจะมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนงานทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการด้านสุขภาพ สภาพการทำงานที่เหมาะสมทั้งในด้านปริมาณงาน จำนวนบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยเฉพาะประเด็นเรื่องภาระงานกับจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานและการมอบหมายงานตามความสามารถและความถนัด จึงเป็นประเด็นสำคัญที่หัวหน้างานและผู้บริหารควรพิจารณาเป็นลำดับต้นๆ ในการทำให้เกิดประสิทธิภาพของงานและลดความเครียดในการทำงานลงได้ โดยอาจมีการวิเคราะห์และทบทวนภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อวางแผนในการจัดสรร โยกย้ายหน้าที่ หรือสรรหากำลังคนต่อไป

2. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในระดับปานกลาง ($r = -0.274$, $p\text{-value } 0.000$) สัมพันธภาพที่ดี ทั้งระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง และระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างบรรยากาศในการทำงาน โดยเฉพาะบรรยากาศการทำงานแบบกัลยาณมิตรและความเป็นกันเอง จะเป็นสิ่งเอื้อให้บุคลากรเกิดความพร้อม ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงาน ลดความตึงเครียดในการทำงานลงได้มาก ผู้บริหารจึงควรพิจารณาสร้างสรรคกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในที่ทำงาน ทั้งกิจกรรมตามประเพณี การศึกษาดูงาน หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่เปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม

3. ด้านการยอมรับนับถือความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับปานกลาง ($r = -0.311$, $p\text{-value } 0.000$) การได้รับการยอมรับนับถือเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน ในการทำงานก็เช่นเดียวกัน บุคลากรสายสนับสนุนแม้ไม่ได้มีบทบาทหลักในการขับเคลื่อนภารกิจของคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ทั้งด้านการเรียนการสอน และการบริการสุขภาพ แต่หากบุคลากรสายหลัก ทั้งอาจารย์ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ให้การยอมรับถึงความรู้ ความสามารถ ตระหนักถึงการมีตัวตน ย่อมก่อให้เกิด

ประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความเครียดในการทำงานลงได้ โดยผู้บริหารควรมีการมอบหมายภาระหน้าที่บางอย่างให้บุคลากรสายสนับสนุน ได้มีโอกาสในการแสดงความสามารถ หรือการจัดสรรพื้นที่ในการยกย่อง เชิดชูเกียรติ แก่ผู้ที่มีผลงานดีเด่นเพื่อเป็นแบบอย่าง เกิดความภาคภูมิใจ และแสดงถึงการยอมรับในความสามารถ เป็นต้น

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ ($r = -0.117$, $p\text{-value } 0.033$) แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากปัจจุบันปัญหาด้านค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยกำลังประสบปัญหา ในการทำงานบุคลากรทุกคนจึงเกิดความเครียดจากการมีเงินเดือนไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน แต่การปรับอัตราเงินเดือนอาจติดขัดจากระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงควรมีการจัดหาสวัสดิการที่นอกเหนือจากเงินเดือนที่สามารถช่วยแบ่งเบาภาระทางเศรษฐกิจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เช่น แหล่งเงินกู้สวัสดิการ ด้านที่พักอาศัย เป็นต้น

5. ด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานในระดับต่ำมาก ($r = -0.082$, $p\text{-value } 0.097$) แต่อย่างไรก็ดี โอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้า เป็นเป้าหมายของบุคลากรทุกคน การทำงานย่อมแสวงหาความก้าวหน้า จึงควรส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรสายสนับสนุนให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างโครงการ ซึ่งมีความมั่นคงในตำแหน่งและความก้าวหน้าในงานต่ำ ทำให้ความท้อแท้ในการทำงาน และประสิทธิภาพงานที่ได้ไม่เต็มที่ตามความสามารถของบุคลากร หากมีโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้า หรือการเติบโตในสายงานตามความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพงานย่อมสูงขึ้น ความเครียดในการทำงานย่อมลดลง โดยผู้บริหารต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม โปร่งใส และเปิดโอกาสให้บุคลากรเติบโตได้อย่างเต็มศักยภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะสำหรับผู้สนใจศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการ หรือกลยุทธ์ในการจัดการความเครียดทั้งในระดับบุคคลและองค์กร และศึกษาถึงผลลัพธ์ของการใช้กลยุทธ์นั้น เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2541. **คู่มือคลายเครียด**. กรุงเทพมหานคร : สยามเอ็มแอนด์ปีพลับลิชชิง.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2541). รายงานการวิจัยเรื่องความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย. นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- คณะกรรมการแพทยแผนไทย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554) **ประวัติคณะกรรมการแพทยแผนไทย (ออนไลน์)**. เข้าถึงได้จาก: <http://www.ttmed.psu.ac.th/page.php?pageid=2>. วันที่ค้นข้อมูล 14 กันยายน 2554.
- คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.(2553) **ประวัติคณะทันตแพทยศาสตร์ (ออนไลน์)**. เข้าถึงได้จาก: <http://www.dent.psu.ac.th/jdent/index.php/2010-07-23-04-18-42>. วันที่ค้นข้อมูล 14 กันยายน 2554.
- คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554) **ประวัติคณะ (ออนไลน์)**. เข้าถึงได้จาก: <http://www.nur.psu.ac.th/nur/history.aspx>. วันที่ค้นข้อมูล 14 กันยายน 2554.
- คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). **ประวัติคณะแพทย (ออนไลน์)**. เข้าถึงได้จาก: http://medinfo.psu.ac.th/t_hist.htm. วันที่ค้นข้อมูล 14 กันยายน 2554.
- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554) **ประวัติคณะเภสัชศาสตร์ (ออนไลน์)**. เข้าถึงได้จาก: http://www.pharmacy.psu.ac.th/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=36. วันที่ค้นข้อมูล 14 กันยายน 2554.
- จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2545). **ความเครียด ความวิตกกังวลและสุขภาพ**. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์แสงศิลป์.
- จิระพร อุดมกิจ. (2539). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร**.วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรัฐดา ธานีรัตน์. (2547). **ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชีวเวชศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาริษา คำลือ สุรีย์ ชูประทีป และพุฒิพงษ์ พุกमान. (2550). **ปัจจัยต่อการจำแนกระดับความเครียดของพนักงานและลูกจ้างกองสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง**. ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชิน โอสถ หัศบำเรอ. (2531). **สุขภาพจิตในการทำงานและพฤติกรรมมนุษย์**. วารสารกองพยาบาล, นนทบุรี: กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- ชนววรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- ชัยธาดา จิตสุรผล. (2553). **แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท**
ประกันวินาศภัยในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปิยะ แสงรัตน์. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองสตูล**.
สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พิททมน พิทักษ์ธรรม. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการสรรพากร**
กรณีศึกษา : สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่สงขลา 1. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร-
มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พศิน แก้วลี. (2546). **ความเครียดและผลการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปราม**
อาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจนครบาลภายในสังกัด กองบังคับ
การตำรวจนครบาล 2. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). **เกี่ยวกับ ม.อ. (ออนไลน์)**. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.psu.ac.th/about> วันที่ค้นข้อมูล 1 กันยายน 2554.
- วิถิ ภูษิต และคณะ. (2547). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ**
ชั้นประทวน สังกัดสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารเวชสารแพทย์
ตำรวจ ฉบับที่ 30 ประจำเดือนมกราคม – ธันวาคม.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวนีย์ เกี่ยวกิ่งแก้ว. (2527) **แนวคิดพื้นฐานทางการพยาบาลจิตเวช**. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ป๋อง.
- อภิญา วิเวโก. (2548). **ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน**
ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรพรรณ ลือบุญรัชชัย. (2554). **การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cary L. Cooper.; & et al. (2005). **Work Psychology: Understanding human behavior in the workplace**. England: Pearson Education Ltd.
- Goldenhar, Swanson, Hurrell, Ruder and Deddens. (1998). **Stressors and adverse outcomes for female construction workers**. *Journal of Occupational Health Psychology*, Volume 3(1), Jan 1998, pp.19-32.
- Hans Selye. (1976.) **The stress of life**. New York: McGraw-Hill.
- Robbins, S.P.; & Judge, T.A. (2007). **Organizational behavior**. 12th ed. New Jersey: Pearson Education.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม**เรื่อง “ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์”**

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเรื่อง ระดับความเครียดและแรงจูงใจกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1	เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน 10 ข้อ
ส่วนที่ 2	เป็นแบบวัดระดับความเครียด โดยใช้แบบวัดความเครียดสวนปรุง (SPST-20)	จำนวน 20 ข้อ
ส่วนที่ 3	เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงาน	จำนวน 50 ข้อ
ส่วนที่ 4	เป็นแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน 2 ข้อ

ขอให้ท่านอ่านแบบสอบถามและ โปรดตอบคำถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและเสนอข้อมูลในภาพรวม

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือครั้งนี้ด้วย

นางปวีณ์นุช ชูทอง

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่องให้ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพการสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) หม้าย หย่า แยกกันอยู่

4. จำนวนบุตร

1) 1 คน

2) 2 คน

3) 3 คน

4) 4 คนขึ้นไป

5) ไม่มีบุตร

5. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโท

4) ปริญญาเอก

6. หน่วยงานต้นสังกัด

1) คณะแพทยศาสตร์

2) คณะทันตแพทยศาสตร์

3) คณะเภสัชศาสตร์

4) คณะพยาบาลศาสตร์

5) คณะการแพทย์แผนไทย

7. ประเภทบุคลากร

1) ข้าราชการ

2) พนักงานมหาวิทยาลัย

3) ลูกจ้างประจำ

4) ลูกจ้างชั่วคราว

5) ลูกจ้างโครงการ

6) อื่นๆ ระบุ

8. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กรปัจจุบัน

1) ไม่เกิน 5 ปี

2) 6 - 10 ปี

3) 11 - 15 ปี

4) 16 - 20 ปี

5) 21 - 25 ปี

6) 26 - 30 ปี

7) มากกว่า 30 ปี

9. รายได้ของท่านรวมเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) 5,001 – 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 10,001 – 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 15,001 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 20,001 – 25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) มากกว่า 25,000 บาท | |

10. ภาระหนี้สิน

- | | |
|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) มี | <input type="checkbox"/> 2) ไม่มี |
| ถ้ามี ภาระหนี้สินที่มีอยู่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของท่านมากน้อยอย่างไร | |
| <input type="checkbox"/> 1) มากที่สุด | <input type="checkbox"/> 2) มาก |
| <input type="checkbox"/> 3) ปานกลาง | <input type="checkbox"/> 4) น้อย |
| <input type="checkbox"/> 5) น้อยที่สุด | |

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความเครียด

คำชี้แจง: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกรหรือพฤติกรรมและผลกระทบทางด้านร่างกายจิตใจ ที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงาน

ให้ท่านอ่านหัวข้อข้างล่างนี้ แล้วสำรวจดูว่าในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์เหล่านี้เกิดขึ้นกับท่าน ในความถี่มากน้อยอย่างไร แล้วทำเครื่องหมาย ให้ตรงช่องตามความรู้สึกของท่าน โดย

- 5 คะแนน หมายถึง มีเหตุการณ์เกิดขึ้นเป็นประจำ
- 4 คะแนน หมายถึง มีเหตุการณ์เกิดขึ้นบ่อยครั้ง
- 3 คะแนน หมายถึง มีเหตุการณ์เกิดขึ้นบ้าง
- 2 คะแนน หมายถึง มีเหตุการณ์เกิดขึ้นนานๆ ครั้ง
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น

ข้อที่	ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา	ความถี่ในการเกิดเหตุการณ์				
		เกิดขึ้นเป็นประจำ	เกิดขึ้นบ่อยครั้ง	เกิดขึ้นบ้าง	เกิดขึ้นนานๆครั้ง	ไม่เกิดขึ้น
1	กลัวทำงานผิดพลาด					
2	ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
3	ครอบครัวมีความขัดแย้งกันเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน					
4	เป็นกังวลเรื่องสารพิษหรือมลภาวะ ในอากาศ น้ำ เสียง และดิน					
5	รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ					
6	เงินไม่พอจ่าย					
7	กลัมน้ำหรือสิ่งหรือปวด					
8	ปวดหัวจากความตึงเครียด					
9	ปวดหลัง					
10	ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง					
11	ปวดศีรษะข้างเดียว					
12	รู้สึกวิตกกังวล					
13	รู้สึกคับข้องใจ					
14	รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด					
15	รู้สึกเศร้า					
16	ความจำไม่ดี					
17	รู้สึกสับสน					
18	ตั้งสมาธิลำบาก					
19	รู้สึกเหนื่อยง่าย					
20	เป็นหวัดบ่อยๆ					

ส่วนที่ 3 ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับลักษณะการทำงานในหน่วยงานของท่าน โดย

5 คะแนน	หมายถึง มากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง มาก
3 คะแนน	หมายถึง ปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง น้อย
1 คะแนน	หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อที่	ลักษณะการปฏิบัติงาน	ความตรงกับลักษณะงานของท่าน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพการทำงาน						
1	งานที่ท่านทำตรงกับความสามารถและความถนัดของท่าน					
2	ปริมาณงานของท่านมากเมื่อเทียบกับเวลา					
3	งานที่ท่านมีความซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ					
4	บทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานของท่านมีความชัดเจน					
5	งานที่ท่านทำมีความเสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพทางร่างกาย					
6	กฎ ระเบียบ นโยบายต่างๆ ในที่ทำงานของท่านมีความเข้มงวดเกินไป					
7	งานที่ท่านทำต้องอาศัยการศึกษา เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา					
8	งานที่ท่านทำมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและเนื้อหาของงานตลอดเวลา					
9	บ่อยครั้งที่ท่านต้องใช้เวลาส่วนตัวในการทำงานให้แล้วเสร็จ					
10	งานของท่านทำให้ท่านมีเวลาให้ครอบครัวลดลง					
11	บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่					
12	สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมเอื้อต่อการทำงานของท่าน					
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล						
13	บรรยากาศในที่ทำงานของท่านเป็นแบบกัลยาณมิตร					
14	ที่ทำงานของท่านมีการแบ่งพรรค แบ่งพวก					
15	ที่ทำงานของท่านมีการแข่งขัน แข่งแย่งในเรื่องความดีความชอบ และผลประโยชน์ต่างๆ					
16	หัวหน้าให้ความสำคัญสนับสนุนในการทำงานของท่านอย่างเต็มที่					
17	หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
18	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีกิจกรรมทำร่วมกันเสมอ เช่น					

ข้อที่	ลักษณะการปฏิบัติงาน	ความตรงกับลักษณะงานของท่าน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	การทานอาหารกลางวัน อบรม สัมมนา					
19	ท่านรู้สึกว่าเป็นร่วมงานพูดถึงท่านในด้านที่ไม่ดี					
20	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ					
21	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความไว้วางใจท่าน					
22	เพื่อนร่วมงานของท่านแสดงความเป็นมิตร					
23	เพื่อนร่วมงานของท่านมีการลาออก โอนย้าย ทำให้ต้องมีการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานใหม่					
24	มักมีความขัดแย้ง ไม่ร่วมมือ ขาดความสามัคคี ระหว่างเพื่อนร่วมงานของท่าน					
ด้านการยอมรับนับถือ						
25	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านมีโอกาสเสนอแนวทางแก้ปัญหา					
26	ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆนอกเหนือจากงานประจำ ที่ท่านทำอยู่					
27	ความคิดเห็นของท่านไม่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและ เพื่อนร่วมงาน					
28	บ่อยครั้งที่หัวหน้างานมอบหมายงานในความรับผิดชอบของท่าน ให้บุคคลอื่นทำ					
29	งานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการทำงาน					
30	ท่านไม่มีโอกาสในการแสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
31	ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการพัฒนางาน ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ					
32	ผลงานของท่านมักได้รับการตำหนิ หรือไม่เป็นที่น่าพอใจ สำหรับหัวหน้างาน					
33	หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ						
34	ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเพียงพอ ต่อการดำรงชีวิตประจำวันของท่าน					
35	ท่านได้รับค่าตอบแทนตรงตามความสามารถของท่าน					
36	ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ					
37	ท่านได้รับค่าตอบแทนน้อยกว่าที่ควรจะได้รับ					

ข้อที่	ลักษณะการปฏิบัติงาน	ความตรงกับลักษณะงานของท่าน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38	สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆที่ท่านได้รับ ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวันของท่าน					
39	สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆที่ท่านได้รับ นอกเหนือจากเงินเดือนประจำมีความเหมาะสม					
40	ท่านและเพื่อนร่วมงานได้รับสวัสดิการ และผลประโยชน์ ตอบแทนอื่นๆอย่างความเท่าเทียมกัน					
41	ท่านต้องหารายได้พิเศษนอกเหนือจากงานประจำ เพื่อใช้จ่ายในครอบครัว					
ด้านโอกาส ความสำเร็จและความก้าวหน้า						
42	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าน้อยกว่าอาชีพอื่นๆ					
43	หน่วยงานส่งเสริมให้ท่านมีโอกาสในการอบรมให้มีความรู้ที่ทันสมัย					
44	ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนระดับไปปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น					
45	การเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือนของท่านมีความเหมาะสม ยุติธรรม					
46	ท่านมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามความสามารถของท่าน					
47	ท่านรู้สึกขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงานให้สูงขึ้น ตามลำดับ					
48	ท่านไม่มีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบในกรณีต่างๆ					
49	โอกาสและความสำเร็จของท่านน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน					
50	แม้ผลงานและความสามารถของท่านจะดี แต่ก็มีโอกาสที่จะไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงานที่สูงขึ้น					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด

1. ท่านคิดว่าความเครียดในการปฏิบัติงานของท่านเกิดจากสาเหตุใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

-ขอขอบคุณที่ท่านให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม-

ภาคผนวก ข



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ โทร. 7849

ที่ มอ. 466/ว.193

วันที่ 18 พฤษภาคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลประกอบการจัดทำสารนิพนธ์

เรียน คณบดีคณะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เรื่อง ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางปวีณนุช ชูทอง รหัสประจำตัว 5210521548 นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคสมทบ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กำลังจัดทำสารนิพนธ์เรื่อง “ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฬาลักษณ์ พัฒนศักดิ์ภิญโญ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งในการศึกษาเรื่องดังกล่าวจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานและระดับความเครียดในการปฏิบัติงานจากบุคลากรสายสนับสนุนในหน่วยงานของท่าน

ในการนี้ ทางหลักสูตรฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลดังกล่าว โดยนักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อประสานงานในรายละเอียดการเก็บข้อมูลกับบุคลากรสายสนับสนุนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย กาญจนสุวรรณ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ข้อความเดียวกันเรียน

1. คณบดีคณะแพทยศาสตร์
2. คณบดีคณะทันตแพทยศาสตร์
3. คณบดีคณะเภสัชศาสตร์
4. คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
5. คณบดีคณะการแพทย์แผนไทย

ภาคผนวก ค

ใบพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

การพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับตนเอง หัวข้อในการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัยและประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย โดยดำเนินการขอความสมัครใจในการเข้าร่วมโครงการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ข้าพเจ้า **นางปวีณนุช ชูทอง** เป็นนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง “ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และทราบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำผลการวิจัยไปใช้สำหรับวางแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้สามารถปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างขวัญ กำลังใจ และมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับที่เหมาะสม

ดิฉันจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้ โดยกรุณาตอบคำถามที่ผู้วิจัยจะซักถาม โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาจะไม่ระบุชื่อและถูกปกปิดเป็นความลับ และข้อมูลจะถูกนำมาเสนอในภาพรวมเพื่อใช้ในการเผยแพร่ให้เป็นประโยชน์ต่อไปเท่านั้น

ท่านมีสิทธิจะตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้ได้ตามความสมัครใจ และถึงแม้ว่าท่านจะเข้าร่วมในการวิจัยแล้วก็ตาม ท่านก็สามารถยกเลิกการเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้ได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลต่อสิ่งใดๆ เกี่ยวกับการเข้าร่วมวิจัยและแบบสอบถามที่ได้รับ ท่านสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ผู้วิจัย หมายเลขโทรศัพท์ภายใน 8821 ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในการวิจัยครั้งนี้

ข้าพเจ้า.....ได้รับทราบข้อมูล
โดยละเอียดแล้ว แสดงความสมัครใจที่เข้าร่วมโครงการ

ลายเซ็นเข้าร่วมวิจัย.....
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลายเซ็นนักวิจัย.....
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ภาคผนวก ง

ใบยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง “ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขา
วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์”

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

ยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการวิจัยของ นางปวีณนุช ชูทอง โดยได้รับทราบรายละเอียดตามใบเชิญชวนให้เข้าร่วม
โครงการวิจัยที่แนบมานี้

ทั้งนี้ หากข้าพเจ้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม ข้าพเจ้ามีสิทธิซักถามผู้วิจัยได้
ในระหว่างการตอบแบบสอบถาม หากกระทำหรือคำชี้แจงของผู้วิจัยไม่เป็นที่พอใจ ข้าพเจ้ามีสิทธิปฏิเสธ
การตอบแบบสอบถามได้ทันที

ข้าพเจ้าได้อ่านและเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าร่วมโครงการทั้งหมดตามคำอธิบายข้างต้นแล้ว ข้าพเจ้า
ยินยอมที่เข้าร่วมการวิจัยดังกล่าว

ลายเซ็นเข้าร่วมวิจัย.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
(.....)

ลายเซ็นนักวิจัย.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
(.....)

ลายเซ็นพยาน.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
(.....)

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – สกุล นางปวีณ์นุช ชูทอง
 รหัสประจำตัวนักศึกษา 5210521548
 วุฒิการศึกษา

วุฒิ	สถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2545

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา สังกัดหน่วยวิเทศสัมพันธ์ งานนโยบายและแผน คณะเภสัชศาสตร์
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถนนกาญจนวนิชย์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา