



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา  
Factors Affecting Work Stress of Staffs  
in Yala Provincial Administrative Organization

คริสต์มาส ลิ้มรัตน์กุล  
Khritmat Limrattanakun

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

2566



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา  
Factors Affecting Work Stress of Staffs  
in Yala Provincial Administrative Organization

คริสต์มาส ลิ้มรัตน์กุล  
Khritmat Limrattanakun

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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

2566

ชื่อสารนิพนธ์                      ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ผู้เขียน                                นางสาวคริสต์มาส ลิ้มรัตน์ะกุล

สาขาวิชา                              รัฐประศาสนศาสตร์

---

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หมายนีย์ ช. บุญพันธ์)

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา)

ประธานคณะกรรมการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
ผู้เขียน	นางสาวคริสต์มาส ลิมรัตน์กุล
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2565

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน ด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

<b>Minor Thesis</b>	Factors Affecting Work Stress of Staffs in Yala Provincial Administrative Organization
<b>Author</b>	Miss. Khritmat Limrattanakun
<b>Major Program</b>	Public Administration
<b>Academic Year</b>	2022

### ABSTRACT

The objectives of the study on factors affecting work stress of staffs in Yala Provincial Administrative Organization were 1) to study the work stress level of personnel of Yala Provincial Administrative Organization 2) to compare the work stress of Yala Provincial Administrative Organization Personnel of Yala Administrative Organization Classified by personal factors 3) to study factors at work that affecting the work stress of personnel of Yala Provincial Administrative Organization By collecting data from a sample of 139 people through a questionnaire and the statistics used in data analysis consisting of frequency, distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, One - way ANOVA and multiple regression analysis.

The results showed that work stress level of personnel in Yala Provincial Administrative Organization at a medium level. The comparison of the performance of personnel in Yala Provincial Administrative Organization Classified by personal factors, it was found that Yala Provincial Administrative Organization personnel who were different hometown had different work stress at a statistical significance level of 0.05 and factors at work affecting the work stress of personnel of Yala Provincial Administrative Organization statistically significant at the 0.01 level.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่า ในการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาและให้ความรู้ในระหว่างการทำสารนิพนธ์ตลอดจน การตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์จนสำเร็จลุล่วง ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกุตา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชายนีย์ ช.บุญพันธ์ ที่ให้เกียรติมาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ คำปรึกษา คำแนะนำตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและให้ความรู้ต่างๆแก่ผู้วิจัย ตลอดจน บุคลากรบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้วิจัยเป็นอย่างดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ เป็นอย่างยิ่งในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรที่ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานและคอยอำนวยความสะดวก แก่ผู้วิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คริสต์มาส ลิ้มรัตน์กุล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพประกอบ	(10)
<b>บทที่ 1    บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 สมมุติฐานการวิจัย	4
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
<b>บทที่ 2    แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน	19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	34
<b>บทที่ 3    วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>35</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
3.2 แบบแผนการวิจัย	36
3.3 เครื่องมือการวิจัย	37
3.4 การสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย	38
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการต่างๆ ที่ใช้	40

## สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	ผลการวิจัย	41
	4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
	4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์	42
	4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
	4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	59
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย	61
	5.1 สรุปการวิจัย	61
	5.2 อภิปรายผล	63
	5.3 ข้อเสนอแนะ	66
	บรรณานุกรม	68
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	73
	ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและการตรวจค่าดัชนีความสอดคล้อง ของเครื่องมือการวิจัย	81
	ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	89
	ประวัติผู้เขียน	94



## รายการตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	36
4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	45
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ด้านลักษณะงาน	46
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	47
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	48
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	49
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	50
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับ ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	51
4.9	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	52
4.10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามอายุ	53
4.11	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามศาสนา	53

## รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามภูมิลำเนา	54
4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามสถานภาพ	54
4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามระดับการศึกษา	55
4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	55
4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามภาระหนี้สิน	56
4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามตำแหน่ง	56
4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดยะลาในภาพรวม	57
4.19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกรายด้าน	58
4.20 ผลการทดสอบสมมติฐาน	59

## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	34

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ปัจจุบันนี้โลกได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วซึ่งส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานขององค์กรโดยไม่สามารถหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้ต้องมีการปรับปรุง พัฒนาให้สอดคล้องกับความเป็นปัจจุบันมากที่สุด ที่สำคัญทุกองค์กรจะไม่สามารถขับเคลื่อนไปได้โดยปราศจากบุคลากรไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงจนถึงผู้ปฏิบัติงานระดับล่างต่างก็มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกันทั้งสิ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามเป้าหมายขององค์กร แต่การทำงานร่วมกันของคนจำนวนมากที่มาจากในสถานที่ที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านครอบครัว ด้านจิตใจความรู้สึก ความรู้ ความสามารถ ด้านอายุ ด้านประสบการณ์การทำงานอาจทำให้เกิดการเอาเปรียบ การกระทบ กระทบหรือ ความไม่เข้าใจกัน ปัญหาเหล่านี้ ถ้าไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมอาจทำให้เกิดเป็นความท้อแท้ ความกดดัน และความเบื่อหน่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความเครียดทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิต เวลาส่วนใหญ่ของบุคคลก็มักจะหมดไปกับชีวิตในการทำงาน ฉะนั้นความสุขในการทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะทำให้บุคคลอยากที่จะทำงานอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน เพื่อให้ชีวิตมีความหมายเพิ่มมากขึ้นด้วย มนุษย์ยังต้องการความมีคุณค่า และมีความหมาย ดังนั้นมนุษย์จึงแสวงหาสิ่งเหล่านี้จากการใช้ชีวิตแต่ในทางกลับกันยังสร้างความกดดันซึ่งส่งผลก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานอีกด้วย (ประภากร ใจบุญ, 2564)

ปัญหาที่ทุกองค์กรส่วนใหญ่ต้องพบเจอ คือ ปัญหาความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีที่มาจากหลายสาเหตุที่เหตุทั้งจากองค์กร และตัวบุคคลความเครียดส่งผลกระทบต่อบุคลากร ความเครียดที่เห็นกันโดยทั่วไป เช่น แรงกดดันในการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการที่จะต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดแรงกดดันจากหัวหน้างานและแรงกดดันจากการทำงานกับผู้ร่วมงาน ซึ่งความเครียดมีผลต่อความรู้สึกนึกคิดหรือการกระทำภายในองค์กรจะส่งผลต่อเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร และอาจเกิดปัญหาทั้งทางด้านแรงงาน การเงิน ซึ่งสามารถวัดได้จากดัชนีชี้วัดต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น การขาด ลา มาสาย ของพนักงานเพิ่มขึ้นผิดปกติ ความปลอดภัยในที่ทำงานลดลง ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจ คุณภาพผลผลิตของสินค้าและบริการถดถอย การปฏิบัติงานที่ก้าวก่ายกันหรือไม่ชัดเจน การสื่อสารไร้ประสิทธิภาพทำงานผิดพลาดบ่อย สภาพและบรรยากาศการทำงานที่ไม่ดี มีเรื่องทะเลาะเบาะแว้งระหว่างแผนกต่อแผนก ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และผู้มารับบริการถดถอยลง ภาพลักษณ์องค์กรเสื่อมถอย ฯลฯ มาใช้วัดผลความรุนแรงของความเครียดในองค์กรได้ ลักษณะงานของแต่ละอาชีพก่อให้เกิดความเครียด หลายอาชีพก่อให้เกิดความเครียดสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลและลักษณะงาน หรือ

องค์ประกอบต่างๆ เช่น ปัจจัยภายในลักษณะงานบทบาทในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพ ในหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กรและบรรยากาศในหน่วยงาน (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร, 2555)

ความเครียดจึงเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของมนุษย์ ถ้าบุคคลมีความเครียด ปริมาณที่ไม่มาก สามารถปรับตัวได้ ความเครียดก็อาจเป็นผลดีต่อบุคคลนั้น แต่หากปริมาณ ความเครียดมีมากเกินไปจนไม่สามารถปรับตัวได้ บุคคลนั้นจะก้าวเข้าสู่สภาวะการเจ็บป่วย กระทั่งต่อร่างกาย จิตใจ และการกระทำหรือพฤติกรรมตามมาด้วยเพราะเมื่อคนตกอยู่ในความเครียด เป็นเวลานาน ทำให้สุขภาพร่างกายนั้นแย่ลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ร่างกาย เป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบในร่างกาย ก็จะบกพร่องทำให้เกิดอาการต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย เจ็บปวด หรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ เช่น หน้ามืดเป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร โรคหอบหืด เป็นต้น ผลเสียทางด้านจิตใจ ซึ่งจิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วย การหมกมุ่น ครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ขาดสมาธิ ขาดความระมัดระวังในการทำงานจึงเป็นเหตุให้เกิด อุบัติเหตุได้ง่าย สูญเสียความเชื่อมั่น ในความสามารถของตนเอง ผลเสียด้านการกระทำหรือ พฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียด จะเบื่ออาหารนอนหลับยาก ไม่เข้าสังคม ซึ่งจะกลายเป็นคนก้าวร้าว ไม่อดทน ทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิดเพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ติดยาเสพติด เล่นการพนันหรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ฉะนั้น การค้นหาวิธีการที่ จะช่วยลดความเครียดในบุคคลนั้นเป็นทางออกที่จะลดผลกระทบต่าง ๆ ต่อบุคคลนั้นเองและสังคม รอบข้างได้ ความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าปริมาณมาก หรือน้อยเพียงใด ปฏิกริยาการตอบสนองต่อ ความเครียด มักจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับ “วิธีการตีความปัญหา” และ “เวลาที่ใช้ในการ เยียวยา” ของแต่ละบุคคล โดยปกติเมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบจิตใจบุคคลจะสามารถรับรู้ได้ถึงภาวะเสีย สมดุล มนุษย์จะพยายามปรับเปลี่ยนสภาพทางกายและจิตให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง เพื่อเข้ากับภาวะสมดุลใหม่ หากการปรับตัวไม่สำเร็จจะก่อให้เกิดปัญหาทางกายและจิตใจแก่บุคคลนั้น กายและจิต มีความสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้ง โรคทางกายหลายโรค เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจเต้น ผิดปกติ โรคเบาหวาน โรคไมเกรน ฯลฯ ส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากสภาวะจิตที่เสียสมดุล แม้บางครั้ง อาจเกิดจากสาเหตุอื่นก็ตาม แต่หากได้รับความเครียดเพิ่มขึ้นอีกก็จะทำให้ร่างกายเกิดอาการทรุดลง อย่างรวดเร็วความเครียด ส่งผลกระทบทางกายมักมีสาเหตุมาจากสภาวะจิตที่เสียสมดุลกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เป็นโรคที่มีสาเหตุจากจิตแต่กลับแสดงอาการออกทางกาย (กัญนิษฐา แซ่ว่อง และลัดดาวัลย์ ณ ระนอง, 2556)

จากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ เทพา สะบ้าย้อย และนาทวี) ก่อให้เกิด ความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งสร้างความเสียหายแก่สถานที่ราชการ สถานการณ์

ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ยังมีความรุนแรง และความไม่สงบต่อเนื่องโดยยังคงนำปัจจัยหลักเดิม คือ ชาติพันธุ์ ศาสนา วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ ซึ่งนำมาเป็นสาเหตุของความเห็นต่างทางความคิดและความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมมาใช้เป็นเงื่อนไขในการสร้างความชอบธรรมในการใช้ความรุนแรง ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ดังกล่าว เกิดความหวาดกลัว เกิดความเครียดที่ต้องเผชิญกับสถานะที่บีบคั้น ทั้งด้านการงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งส่งผลต่อขวัญกำลังใจ ประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิตของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ลดลงเป็นอย่างมาก (สำนักงาน กพ., 2562)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่พัฒนาจังหวัด ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การอาชีพ สาธารณูปโภคต่างๆ และปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนพื้นที่ จึงมีนโยบาย กฎเกณฑ์ และมาตรฐานในการทำงานอย่างเคร่งครัด เพื่อที่จะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่งผลให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนมาตรฐาน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมามีคุณภาพ และเป็นที่ยังพอใจของประชาชนในพื้นที่ ประกอบกับสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต และสร้างความเสียหายแก่สถานที่ราชการ สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเครียดและความหวาดกลัวเมื่อต้องเผชิญกับสถานะบีบคั้น ทั้งด้านการงานและการดำเนินชีวิต จึงอาจเป็นผลให้เกิดการลาออกหรือย้ายหน่วยงานทำให้องค์กรขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพขององค์กรลดลง

ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ทั้งความเครียดที่เกิดจากสถานการณ์ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม และความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อรับรู้ถึงปัญหา และหาแนวทางแก้ไข หรือป้องกันตามสาเหตุของความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

### 1.3 สมมติฐาน

1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา อยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

### 1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และวางแผนปัจจัยในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ทำให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอันส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นข้อมูล และแนวทางในการศึกษาความรู้เพิ่มเติม สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง

### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา รวม 213 คน (ข้อมูล ณ 1 ธันวาคม 2565 องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา, 2565) โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา โดยศึกษาขอบเขตเนื้อหาตามที่กำหนดไว้ ดังนี้

- 1) ตัวแปรต้น ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน
- 2) ตัวแปรตาม ประกอบด้วย 1 ตัวแปร คือ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ภูมิลำเนา สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน และตำแหน่ง

2) ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

### 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดยะลา

### 5. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2565 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2566

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดยะลา** หมายถึง องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดที่มีอำนาจหน้าที่การบริหารจัดการครอบคลุมทั้งจังหวัดในเขตพื้นที่จังหวัดยะลา เพื่อบริการสาธารณประโยชน์ รวมทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์กรบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประสานการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน

**บุคลากรสังกัดองค์กรการบริหารส่วนจังหวัดยะลา** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานในองค์กรการบริหารส่วนจังหวัดยะลา

**ปัจจัยด้านการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน

**ลักษณะงาน** หมายถึง เนื้อหาสาระของงาน ความยากง่ายของงาน ปริมาณงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป งานที่มีลักษณะเป็นกะหรือใช้ระยะเวลาในการทำงานที่ยาวนาน รวมถึงระยะเวลาที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้



**บทบาทหน้าที่ในองค์กร** หมายถึง องค์กรกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบให้แก่บุคลากร และทำความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นั้นอย่างชัดเจน หากมีความคลุมเครือในบทบาทอาจเกิดความขัดแย้งหรือความเครียดในการปฏิบัติงาน

**สัมพันธภาพระหว่างบุคคล** หมายถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หากมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงาน แต่หากมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และช่วยเหลือเกื้อกูลต่ำ ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

**ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ** หมายถึง ปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ และได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้รับการยอมรับ รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม หากไม่เป็นอย่างที่คาดหวังก่อให้เกิดความเครียดได้

**โครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน** หมายถึง สภาพการณ์ต่าง ๆ ภายในองค์กร หรือลักษณะของโครงสร้างของที่ทำงานและสัมพันธภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น โครงสร้างของหน่วยงาน อุปกรณ์เครื่องใช้สถานที่ตั้ง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการทำงาน ความขัดแย้งในองค์กร การแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น ขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

**ความเครียดในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สภาวะความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานส่งผลเสียต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิตใจ เช่น อาการความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น มีอาการตึงบริเวณกล้ามเนื้อมัดต่าง ๆ มีอาการผิดปกติของการหายใจ อาหารไม่ย่อย เบื่ออาหาร ภาวะซึมเศร้า วิตกกังวล หงุดหงิดง่าย เป็นต้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริการส่วนจังหวัดยะลา เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริการส่วนจังหวัดยะลาโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและหาข้อมูลจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ได้แก่ ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิจัย รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากอินเทอร์เน็ต จากนั้นผู้วิจัย จึงนำความรู้และข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ รวบรวม ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

##### 2.1.1. ความหมายของความเครียด

La Zarus (1984 อ้างถึงในธรรมศักดิ์ สายแก้ว, สุนันทา ศรีศิริ, สมฤดี สายหยุดทอง, 2562) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะความไม่สมดุลทางอารมณ์ ซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้ หรือ การประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้า มาในประสบการณ์ว่า สิ่งนั้นเป็นสิ่งคุกคามโดยเป็นผลจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในสังคม ในการทำงาน และเหตุการณ์ ต่างๆ ในชีวิตกับปัจจัยภายในของบุคคล เช่น ทัศนคติ ลักษณะนิสัย อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น

อนูรัตน์ อนันทนาธร (2559) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะบุคคลรู้สึก อึดอัดคับข้องใจจากความกดดันที่เกิดขึ้น ไม่เป็นไปตามที่ตนต้องการหรือคาดหวัง เช่น สภาพแวดล้อมของสังคม ครอบครัว การทำงาน การเมือง รวมถึง การดำเนินชีวิตของตนเอง เช่น ความรัก อาชีพ หรือบทบาทหน้าที่ในสังคม จนก่อให้เกิดการต่อต้านที่แสดงออกทั้งทางร่างกายและจิตใจและภาวะความเครียดจะยังคงอยู่หากไม่ได้รับการตอบสนองหรือกำจัดให้หมดไป

กัลยา วินิชย์บัญชา (2561) ให้ความหมายว่า ความเครียด คือปฏิกิริยาที่ตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งที่มีมากระตุ้นให้เกิดความเครียด และก่อให้เกิดการแสดงออกของอารมณ์ และสามารถตอบโต้กับไปยังสิ่งเร้านั้น ๆ โดยภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นย่อมแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ซึ่งกลไกการป้องกันตนเอง จะเปลี่ยนแปลงไปตามสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นจะค่อย ๆ คลายลง และกลับเข้าสู่สภาวะปกติอีกครั้งเมื่อสามารถจัดการกับความเครียดนั้นๆ ได้

อ้อยทิพย์ บัวจันทร์ (2563) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการกระตุ้น ทั้งภายในร่างกายและภายนอกร่างกาย เป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ โดยแต่ละบุคคลจะมีการประเมินค่าโดยกระบวนการทางสติปัญญาเป็นความเครียดใน 3 ลักษณะ คือ อันตราย/สูญเสีย คุกคามและท้าทาย บุคคลจะตอบสนองต่อสถานการณ์นั้น ๆ โดยพยายามจัดการแก้ไขปัญหา เพื่อคงไว้ซึ่งความสมดุลทางสุขภาพ และอาจกระทบกระเทือนต่อเป้าหมายทำให้ไม่สามารถทำได้ตามความต้องการที่ตั้งไว้ได้

กล่าวโดยสรุปความหมายของความเครียด หมายถึง สภาวะร่างกายและจิตใจที่ถูกกระตุ้น ถูกกดดัน บีบคั้น วิตกกังวล คุกคามจิตใจ ไม่สบายใจจากสภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์ปัญหาที่เผชิญ ทำให้เกิดความเครียดและการแสดงออก ได้แก่ นอนไม่หลับ วิตกกังวล ปวดหัวหรือซึมเศร้า เป็นต้น ส่งผลกระทบต่อทั้งทางกายและจิตใจ

### 2.1.2 ประเภทของของความเครียด

ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับคนทุกคนไม่ว่าจะเป็นความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัยแตกต่างกันออกไปเช่นเดียวกับปริมาณความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะมี ความแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้มีนักวิชาการได้แบ่งประเภทของความเครียดที่เกิดขึ้น ออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

เบญจวรรณ วงศ์ปราชญ์ (2561) แบ่งประเภทของความเครียด ตามความสามารถในการป้องกันการเกิดความเครียดไว้เป็น 2 ประเภท คือ

1) ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoidable Stress) เช่น ไม่ชอบสถานที่ที่มีความแออัด ก็สามารถหลบหลีกเลี่ยงออกไปอยู่ที่อื่นได้

2) ความเครียด ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่น ไม่สามารถห้ามไม่ให้คนเจ็บป่วย หรือตายได้

ในขณะที่ ตีมา ศิริไชย (2564) แบ่งความเครียดตามที่เกิดมาเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกายและจิตใจ ตามระยะเวลาที่เกิด ได้แก่

ความเครียดอย่างเฉียบพลัน (Emergency Stress) เกิดขึ้นเมื่อร่างกายถูกคุกคามทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ หรือ เหตุการณ์ที่น่ากลัว

ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เกิดขึ้นเมื่อร่างกายถูกคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงตามวัย ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงตามวัยหนุ่มสาว วัยหมดประจำเดือนวัยชรา เป็นต้น สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ก่อความกับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด สิ่งรบกวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความเจ็บปวดเรื้อรัง

2) ความเครียดทางด้านจิตใจ (Psychological Stress) หมายถึง สภาพการณ์ที่เป็นผลกระทบให้เกิดความกับข้องใจ ขัดแย้งในจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นในทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย ซึ่งจะกล่าวถึงความเครียดทางด้านจิตใจ หมายถึงกระบวนการทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นสาเหตุจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือภายในร่างกาย ที่เป็นเหตุให้บุคคลต้องใช้พลังจิตในการแก้ปัญหา ก่อนระบบอื่น ๆ ของร่างกายจะลงมือทำงาน

สรุปได้ว่า ความเครียดมีหลายประเภทแตกต่างกันออกไป สามารถหลีกเลี่ยงได้ และไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ของแต่ละบุคคล อีกทั้งยังแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ แล้วแต่สภาวะและสถานการณ์ของบุคคล

### 2.1.3 สาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด

มณฑา ลิมทองกุล (2562) สาเหตุของความเครียด เกิดขึ้นได้จาก 2 ปัจจัยหลัก คือ

- 1) ปัจจัยภายนอก เช่น เรื่องงาน การหย่าร้าง ความขัดแย้งในความสัมพันธ์
- 2) ปัจจัยภายใน โดยที่บางคนมีนิสัยคิดมาก ชอบวิตกกังวลในเรื่องเล็กน้อย หรือสารเคมีในสมองไม่สมดุลทำให้เกิดอารมณ์เครียดและเศร้าง่าย

คณิน จินตนาปราโมทย์ และพรชัย สิทธิศรีณย์กุล (2562) กล่าวไว้ว่า สาเหตุของความเครียด ใช้แบบจำลอง Biopsychosocial Model แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านชีวภาพ ความเครียดได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าในกลุ่มของปัจจัยด้านร่างกาย เช่น ความเจ็บป่วย ความพิการทางรูปร่าง เป็นต้น
- 2) ปัจจัยด้านจิตใจความไวต่อความเครียด เช่น บุคลิกภาพของแต่ละคน การคิดเรื่องเดิมซ้ำๆ ความวิตกกังวล เป็นต้น

3) ปัจจัยด้านสังคม เช่น ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัญหาจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า ซึ่งจัดเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

จิรนุช จิตตราทร (2563) สาเหตุของความเครียด ได้แก่

1) สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น มลภาวะ ได้แก่ เสียงดังเกินไป จากเครื่องจักร เครื่องยนต์ อากาศเสียจากควันท่อไอเสีย น้ำเสีย ฝุ่น ละออง ยาฆ่าแมลง การอยู่กันอย่างเบียดเสียด เป็นต้น

2) สภาพเศรษฐกิจ เช่น รายได้ที่มีน้อยกว่ารายจ่ายที่ใช้

3) สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น การสอบแข่งขันเข้าทำงาน

4) เข้าทำงาน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

5) มีสัมพันธภาพกับคนอื่น ๆ ที่ไม่ราบรื่น มักมีข้อขัดแย้ง ทะเลาะเบาะแว้งกับคนอื่น เป็นปกติ

นอกจากนี้ความเครียด ยังอาจเกิดจากอุปนิสัยหรือวิธีการดำเนินชีวิต ของคนบางคน ที่มีลักษณะต่อไปนี้

1) คนที่ชอบแข่งขันสูง ชอบท้าทาย ชิงดีชิงเด่นเอาชนะ

2) คนที่เข้มงวด จริงจังกับทุกอย่างไม่มีความยืดหยุ่น

3) คนที่พยายามทำอะไรหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน

4) คนที่มีอารมณ์รุนแรงเป็นประจำ

5) คนที่ใจร้อน จะทำอะไรต้องทำทันที ไม่ชอบการรอคอยเป็นเวลานาน

วิกานดา รัตนพันธ์ (2564) สาเหตุที่ก่อให้เกิดภาวะความเครียด เช่น ผ่านเหตุการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือภัยพิบัติที่มนุษย์สร้างขึ้น การมีชีวิตอยู่กับอาการเจ็บป่วยเรื้อรัง การรอดชีวิตจากอุบัติเหตุที่ร้ายแรงถึงชีวิตหรือการเจ็บป่วย การเป็นเหยื่อจากคดีอาชญากรรม ความกดดันทางครอบครัว เช่น ความสัมพันธ์ที่ใช้ความรุนแรง ชีวิตแต่งงานที่ไม่มีความสุข การดำเนินการหย่าที่ใช้เวลายาวนาน ปัญหาเรื่องสิทธิการปกครองบุตร การดูแลคนรักที่มีอาการป่วยเรื้อรัง เช่น ภาวะสมองเสื่อมในผู้สูงอายุ มีชีวิตที่ยากจน หรือเป็นคนไร้บ้าน ทำงานที่เสี่ยงอันตราย มีปัญหาความสมดุลของการทำงานและชีวิตส่วนตัว ชั่วโมงทำงานที่ยาวนาน หรือการที่ต้องทำงานที่ไม่ชอบ

สรุปได้ว่า สาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกันออกไปแล้วแต่สภาวะและสถานการณ์ของบุคคลที่เป็นอยู่ มีทั้งปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน อุปนิสัย ทักษะ ทักษะ พฤติกรรมของบุคคลรวมไปถึงด้านการใช้ชีวิตประจำวันสภาพสิ่งแวดล้อม สังคมและสภาพเศรษฐกิจก็มีความเครียด

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

### 2.2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

Cooper & Marshall (1976 อ้างใน กณิศา จิตต์สุภาพรรณ, 2563) กล่าวว่าไว้ว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการคุกคาม จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทงาน ที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดีและสภาพการทำงานไม่ดี

Vancevich and Matteson (1990 อ้างในกณิศา จิตต์สุภาพรรณ, 2563) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า เป็นการตอบสนองของบุคคล เมื่อเกิดการเผชิญกับความกดดันที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลา ปริมาณและคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน บุคคลแต่ละคนจะมีความรู้สึก ประสบการณ์ และการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกัน และระดับความเครียดที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลแตกต่างกัน

ณัฐธิดา สุพรรณภพ (2559) กล่าวว่า เป็นสภาวะหรือความรู้สึกของบุคคล ที่เกิดจากความไม่สมดุลของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งทางร่างกาย และจิตใจ อีกทั้งประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางเพิ่มขึ้นหรือลดลง

ฐิติรัตน์ ดิลกคุณานันท์ (2560) ความเครียดจากการทำงาน เป็นการตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือความต้องการในงานที่ไม่สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล และแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่

สุพิชา สรงประเสริฐ (2564) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน คือ สภาพสังคม เศรษฐกิจ และวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นอาจส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจหยุดชะงักเคลื่อนไปชั่วขณะ วิธีชีวิตการทำงานจึงเต็มไปด้วยสถานการณ์ที่ไม่มั่นคงก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย อีกทั้งสภาพสังคมการทำงานจะต้องเผชิญกับความต้องการที่หลากหลายจนกลายเป็นแรงกดดันและเกิดเป็นความเครียดในการทำงาน เมื่อบุคคลรับรู้ถึงกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานและรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างความต้องการงานที่มากเกินไปความสามารถของตนเองส่งผลกระทบต่อสุขภาพ

กายอารมณ์ความรู้สึก กระบวนการรู้คิด และก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจาก และทำให้บุคคลรู้สึกเหนื่อยหน่ายขาดความมุ่งมั่น และขาดความพึงพอใจในการทำงาน

สรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงาน เกิดจากสถานการณ์ สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยในการทำงาน จนทำให้รู้สึกกดดัน ไม่ว่าจะ เป็นลักษณะงานที่มากเกินไป บทบาทหน้าที่ซ้ำซ้อน ไม่ชัดเจน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดี ความก้าวหน้าที่มีโอกาสน้อย มีการแก่งแย่งชิงดี การประเมินที่ไม่เป็นธรรม

## 2.2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

Cooper (1976 อ้างถึงใน สุพิชา สรงประเสริฐ, 2564) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลในด้านสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิต และยังส่งผลต่อการทำงานอีกด้วย โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานมีหลากหลาย เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงานความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วย โดยสรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ 6 ปัจจัย ดังนี้

### 1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมทั่วไป ได้แก่ เสียงรบกวน แสงสว่างที่ไม่เพียงพอ กลิ่น หรือตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่ออารมณ์และจิตใจของตัวบุคคล โดยแต่ละอาชีพจะมีสาเหตุของความเครียดที่แตกต่างกันตามสภาพในการทำงาน

1.2 ลักษณะงานที่เป็นกะ หมายถึงลักษณะงานที่หมุนเวียนช่วงเวลาตามตารางการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย สภาพจิตใจ และแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงส่งผลกระทบต่อรูปแบบการนอนและการใช้ชีวิตในสังคม

1.3 ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานอย่างยาวนาน จึงส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาทางด้านสุขภาพและส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการทำงาน

1.4 การเดินทาง เช่น สภาพการจราจรที่เป็นอุปสรรคในการเดินทาง ซึ่งทำให้สูญเสียเวลา

1.5 เทคโนโลยีใหม่ ๆ ส่งผลให้บุคคลต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดเป็นความกดดันและความเครียดในการทำงาน

1.6 ปริมาณงานที่ มากเกินไป แบ่งออกเป็นปริมาณงานที่มากเกินไปความสามารถ ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น และลักษณะงานที่เกินขีดความสามารถของบุคคล

1.7 ปริมาณงานที่น้อยเกินไป ทำให้บุคคลรู้สึกว่างานไม่ท้าทายความสามารถของตน

1.8 ลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย การทำงานที่มีความเสี่ยงสูงทำให้บุคคลมีความเครียดระดับสูงด้วย เนื่องจากต้องระมัดระวังและเตรียมพร้อมสำหรับอันตรายที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร เมื่อองค์กรกำหนดบทบาทหน้าที่แก่พนักงาน และทำให้พนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนก็จะไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือความเครียดในการทำงาน โดยปัจจัยด้านบทบาทในองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่

2.2 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึงสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในองค์กร ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง ซึ่งมีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเครียดในการทำงานของบุคคล โดยปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง การได้รับมิตรภาพ ความไว้วางใจ การช่วยเหลือ และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจนำไปสู่ความคับข้องใจ และเกิดเป็นความเครียดได้

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง หมายถึง การที่หัวหน้าเห็นความสำคัญของลูกน้อง โดยการให้เวลา และให้ความสนใจกับลูกน้อง ถ้าหัวหน้าเห็นงานสำคัญมากกว่าลูกน้องไม่ใส่ใจ และไม่เห็นความจำเป็นในการสร้างสัมพันธ์กับลูกน้อง ซึ่งทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความเครียดจากการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน เกิดการแข่งขันในการทำงาน รวมถึงการขัดแย้งทางบุคลิกภาพ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิต บรรยากาศและความสำเร็จขององค์กร

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นความคาดหวังด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพ หากไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็ทำให้เกิดความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร หมายถึง องค์กรไม่มีโครงสร้างและบรรยากาศที่เหมาะสม พนักงานขาดการรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของหรือเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรทำให้พนักงานขาดอิสระในการแสดงพฤติกรรม และรู้สึกถูกกีดกันออกจากองค์กร จึงเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

6. ปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งาน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เกิดเป็นความขัดแย้งระหว่างบทบาทในการทำงานกับบทบาทในครอบครัว



อาจเป็นเรื่องของการจัดสรรเวลา ซึ่งการทำหน้าที่ทั้งสองอย่างอาจเกิดปัญหา และเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

Warshaw (1979 อ้างถึงใน อนุรัตน์อนันตนาธร, 2559) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม(Tasks and Environment) ได้แก่ ปริมาณงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมีฝุ่นละออง เป็นต้น

2. โครงสร้างงาน (Work Structures) ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงาน กะหรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบ ความซ้ำซากจำเจของงาน ฯลฯ

3. บทบาทในองค์กร เป็นบทบาทของบุคคลในองค์กร แบ่งออกเป็น ความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เกิดจากการมีโอกาสในการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีความรู้สึกที่ไม่ถูกแบ่งแยกจากการบังคับบัญชา นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการติดต่อกับลูกค้าผู้มารับบริการและบุคคลอื่นภายนอกองค์กร

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน(Changes in Workplace) เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มทำงาน วิธีการทำงาน ฯลฯ

Hellriegel, Slocum & Richard (1998 อ้างถึงใน นาทยา สุวรรณจันทร์, 2560) ได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก บุคคลมีภาระที่ต้องรับผิดชอบงานเป็นจำนวนมากในขณะที่มีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

2. เจื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเอง ไม่ให้ถูกจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ได้แก่ อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสมหรือแม้แต่ปัญหาการสื่อสารในการส่งต่องานที่ทำระหว่างบุคคล หากปล่อยให้เกิดปัญหาดังกล่าวเป็นเวลานาน จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่และบทบาทที่ไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาทอันเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กร ถูกกำหนดขึ้นและมีความสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่มีความคลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจน หรือการอธิบายถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทที่คลุมเครือมีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. การพัฒนาทางอาชีพ โดยสาเหตุหลักของความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาทางอาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้า

ในตำแหน่งหรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งสามารถทำให้พนักงานเครียดได้ ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงขององค์การและการลดขนาดขององค์การกระทบกระเทือนต่ออาชีพ เมื่องานหน่วยงาน และทีมงานมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานส่วนใหญ่รับผลกระทบ ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ดำรงอยู่อาจเกิดการยุบเลิก เป็นสาเหตุให้พนักงานเครียดมากขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยบุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน ลูกน้อง และผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่องค์การปรารถนาเพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่น และองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี ทำให้ขาดความไว้วางใจระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน ผลที่ตามมาคือทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล และทำให้ไม่มีการมอบหมายงานเกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความเครียดทางจิตใจและจะรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงาน

กล่าวโดยสรุปว่า สาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมีหลายปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ใช่ในงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

### 2.2.3 ระดับความเครียด

Janis (1952 อ้างถึงใน กณิศา จิตต์สุภาพรรณ, 2563) ได้แบ่งระดับความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mid Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นหรือสิ้นสุดในช่วงเวลาสั้นๆ ไม่มีความรุนแรง มีสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ การจราจรติดขัด การพลาดกำหนดการนัดหมาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่าชนิดแรก ระยะเวลาที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดอาจใช้เวลาเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการทำงานหนักหรือทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานานเกินไป การเจ็บป่วยที่รุนแรง การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) จะแสดงอาการเป็นระยะเวลานาน อาจจะเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี โดยมีสาเหตุที่รุนแรงมากหรืออาจเกิดจากสาเหตุร่วมกัน ได้แก่ การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะ สิ่งของหรือบุคคลอันเป็นที่รัก

Dawkins & Seltzer (1985 อ้างถึงใน หงษ์ศิริ กิโยติลภชัย และคณะ, 2558) ได้แบ่งระดับความเครียดในงานออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับต่ำ (Mild Stress) มาจากสาเหตุหรือสถานการณ์จากการทำงานที่เป็นภัยคุกคามต่อบุคคลนั้นในระยะเวลาสั้น ๆ ครั้ง หรือเพียงเล็กน้อย จนก่อให้เกิดความรู้สึกเครียด และหายไปในเวลาอันสั้น อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้บุคคลมีความตื่นตัวและกระตือรือร้นในการทำงาน

2. ระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก เนื่องจากสาเหตุ หรือสถานการณ์ในการทำงานที่คุกคามบุคคลเป็นระยะเวลาบ่อยครั้ง หรือช่วงเวลาที่นานขึ้น เป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิต ที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าจะอยู่ในระหว่างความสำเร็จ และความล้มเหลว ไม่สามารถแก้ไขหรือปรับตัวได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความเครียด และการแสดงปฏิกิริยาออกมา เช่น การปฏิเสธอย่างก้าวร้าว เจ็บขริม เนื่องจากไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

3. ระดับสูง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงมาก เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการทำงานที่รุนแรง หรือมีหลายสาเหตุรวมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเครียดจะคงอยู่เป็นระยะเวลายาวนาน เป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี เนื่องจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง และหากไม่ได้รับการแก้ไข ช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์หรือปัญหา จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และปรับตัวไม่ได้ตามมา

กรมสุขภาพจิต (2541 อ้างถึงใน อนุรักษ์อนันนันทนาร, 2559) แบ่งระดับความเครียด เป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ภาวะที่มีความเครียดปริมาณเล็กน้อยและหายไปในเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล จะสามารถปรับตัวได้อย่างปกติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวที่ใช้พลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญๆในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจแสดงออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไปไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (High Stress) เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ถือว่าอยู่ในเกณฑ์อันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคร้ายต่างๆตามมาได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูง ที่สะสมในระยะเวลาที่ยาวนานอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลไม่สามารถปรับตัว ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ จนเกิดโรคร้ายต่างๆ ตามมา

กล่าวโดยสรุปว่า ระดับความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับต่ำ ระดับปานกลาง ระดับสูง ขึ้นอยู่กับความรุนแรงและสาเหตุของความเครียด

#### 2.2.4 ผลกระทบของความเครียด

จิตริร์ตัน ดิลกคุณานันท์ (2560) กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ โดยความเครียดจากการทำงานในระดับที่เหมาะสมจะส่งผลทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามความเครียดจากการทำงานในระดับที่มากเกินไปหรือคงอยู่เป็นระยะเวลานานจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง โดยในที่นี้จะกล่าวถึงความเครียดจากการทำงานในเชิงลบที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์กรดังนี้

##### ผลกระทบต่อบุคคล

ความเครียดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อบุคคลทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม โดยด้านร่างกาย พบว่า ความเครียดส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น ความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น มีอาการตึงบริเวณกล้ามเนื้อมัดต่าง ๆ มีอาการผิดปกติของการหายใจ อาหารไม่ย่อย เบื่ออาหาร เป็นต้น ด้านอารมณ์ พบว่า ความเครียดส่งผลทำให้บุคคลมีความรู้สึกเหนื่อย หงุดหงิด วิตกกังวล ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาทางด้านจิตใจ เช่น ภาวะซึมเศร้า ความผิดปกติที่เกิดจากความเครียดภายหลังเผชิญเหตุการณ์รุนแรง เป็นต้น ด้านความคิด พบว่า ความเครียดส่งผลทำให้บุคคลมีการรับรู้และการตัดสินใจลดลง ซึ่งก่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ และด้านพฤติกรรม พบว่า เมื่อบุคคลไม่สามารถคงไว้ซึ่งความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว บุคคลจะแสดงพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่ดี เช่น การสูบบุหรี่ การดื่มแอลกอฮอล์การใช้สารเสพติด เป็นต้น

##### ผลกระทบต่อองค์กร

ความเครียดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อบุคคลในองค์กร ทำให้ประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานลดลง ซึ่งทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเกิดความเสียหาย ประสิทธิภาพและผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งทำให้อัตราการขาดงานเพิ่มขึ้น อัตราการย้ายงานเพิ่มขึ้น และความผิดพลาดในการทำงานเพิ่มขึ้น

ปราโมทย์ วงศ์สวัสดิ์ (2560) ผลจากความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. การแสดงออกทางด้านจิตใจและอารมณ์ เช่น วิตกกังวล ซึมเศร้า สมาธิสั้น ตัดสินใจไม่ดี หงุดหงิดง่าย ไม่มีความคิดริเริ่ม ความจำไม่ดี มองโลกในแง่ร้าย ไม่สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ โกรธง่าย ฉุนเฉียวง่าย อารมณ์ร้าย ไม่สามารถระงับอารมณ์ ควบคุมอารมณ์ตัวเองไม่ได้ ท้อแท้
2. การแสดงออกทางด้านพฤติกรรม เช่น พุดจาก้าวร้าวขึ้นหรือพุดน้อยลง กัดเล็บ แยกตัว ไม่เข้าสังคม

3. การแสดงออกทางร่างกาย โดยเมื่อเกิดภาวะเครียด ร่างกายจะหลั่งฮอร์โมน สารทุกซ์ออกมาคือ อะดรีนาลิน สตีรอยด์ เมื่อฮอร์โมนเหล่านี้เข้าสู่กระแสหมุนเวียนเลือดจะนำไปสู่อวัยวะสำคัญต่าง ๆ ทำให้การทำงานของอวัยวะสำคัญๆ เกิดความเปลี่ยนแปลงแปรปรวนไป เช่น นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย กินเก่งหรือเบื่ออาหาร สมรรถภาพทางเพศลดลง ปวดท้อง ปวดตามกล้ามเนื้อ ปวดหลัง ปวดศีรษะ มึนงง หัวใจเต้นเร็ว คลื่นไส้อาเจียน

โดยความเครียดอาจนำไปสู่โรคต่าง ๆ ได้ เช่น โรคทางเดินอาหาร โรคไมเกรน โรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดสมอง โรคหัวใจ โรคมุมแพ้ โรคหอบหืด โรคมะเร็ง

กรมสุขภาพจิต (2564) กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดไว้ว่า นอกจากเรื่องของอารมณ์และจิตใจที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดโดยตรงแล้ว ปฏิกริยาของความเครียดยังสัมพันธ์กับร่างกายและพฤติกรรมด้วย โดยผลของความเครียดที่มีต่อร่างกายมี ดังนี้

1. ผมหงอก ผมร่วง เมื่อเกิดความเครียด การนำส่งออกซิเจนไปสู่เซลล์จะทำหน้าที่ได้ไม่ดี เมื่อเซลล์รากผมรับออกซิเจนได้ไม่เต็มที่ก่อให้เกิดอาการผมหลุดร่วงได้เร็วขึ้น และมากขึ้นไม่เพียงเท่านั้น กลไกความเครียดที่เกิดขึ้นยังทำลายเซลล์ต้นกำเนิดซึ่งทำหน้าที่สร้างเม็ดสี หรือ เมลานินในปมรากผม ทำให้ผมที่ขึ้นใหม่เป็นสีขาวหรือผมหงอก ส่วนผมที่มีอยู่แล้วก็กลายเป็นผมหงอก

2. หัวใจเต้นผิดปกติ หวหะ เต้นเร็วกว่าปกติ กลไกความเครียดทำให้เกิดความผิดปกติของระบบหัวใจ คือ เต้นเร็วขึ้น เต้นผิดปกติ หวหะ ส่งผลให้เกิดอาการหน้ามืด วิงเวียนศีรษะ ใจสั่น เหนื่อยง่าย อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดความดันโลหิตสูง

3. การทำงานของกระเพาะอาหารและลำไส้แปรปรวน ทำให้เป็นโรคกระเพาะ ส่วนแบคทีเรียชนิดไม่ดีในระบบทางเดินอาหารก็เพิ่มจำนวนขึ้น ลำไส้และกระเพาะอาหารเคลื่อนตัวน้อยลง ทำให้อาหารไม่ย่อย เกิดอาการท้องอืด ท้องเฟ้อ และมีแก๊สในท้องมาก

4. ตับอ่อนทำงานบกพร่อง ส่งผลให้ผลิตฮอร์โมนอินซูลินน้อยลง เมื่ออินซูลินที่ทำหน้าที่ขนส่งน้ำตาลในกระแสเลือดไปยังเซลล์ต่าง ๆ ในร่างกายมีปริมาณน้อยลงหรือทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพมากพอ ก็ส่งผลให้ระดับน้ำตาลในกระแสเลือดสูงและอาจเกิดภาวะดื้ออินซูลินตามมาได้ หากเกิดติดต่อกันเป็นระยะเวลาานาน ๆ จะเสี่ยงต่อการเป็นเบาหวานประเภทที่ 2 ได้

5. การทำงานของระบบขับถ่ายรวน ผลจากการที่ลำไส้บีบตัวน้อยหรือเคลื่อนตัวน้อย ทำให้ท้องผูกตามมา ในขณะที่บางคนความเครียดทำให้ระบบประสาทอัตโนมัติทำงานมากเกินไป ลำไส้ตอบสนองต่อสิ่งเร้าไวมาก และเกิดการบีบตัวมากหรือเคลื่อนตัวมากจนมีอาการปวดท้อง ท้องเสีย

6. การทำงานของระบบภูมิคุ้มกันรวน ความเครียดจะทำให้เม็ดเลือดขาว สูญเสียประสิทธิภาพในการตรวจจับแปลกปลอมที่เข้ามาในร่างกาย และการแยกเชื้อโรคออกจากเซลล์ดีเพื่อทำลาย ร่างกายจึงมีโอกาสติดเชื้อและป่วยง่ายขึ้น เช่น ไข้หวัด โควิด หรือโรคร้ายแรง

7. ระบบประสาทอัตโนมัติรวน เช่น ต่อมเหงื่อและประสาทอัตโนมัติที่ควบคุมต่อมเหงื่อทำงานผิดปกติ ทำให้เหงื่อออกไม่เป็นเวลา เหงื่อออกเฉพาะจุดได้มากขึ้น เช่น ฝ่ามือ ฝ่าเท้า รักแร้ ทำให้มือเท้าเปียกแฉะตลอดเวลาแม้จะอยู่ในห้องปรับอากาศหรือไม่ได้ออกกำลังกายก็ตาม หากมีอาการมาก บางคนอาจเป็นโรคมือเปียก โรคเท้าเปียก เท้าจะมีกลิ่นเหม็น ไม่กล้าจับสิ่งของ เพราะเหงื่อออกที่มือตลอดเวลา ทำให้ขาดความมั่นใจ

8. ฮอร์โมนและสารสื่อประสาทต่าง ๆ ทำงานผิดปกติ เช่น ต่อมหมวกไตหลั่งฮอร์โมน

9. คอร์ติซอลออกมามากเกินไปแทนที่จะช่วยให้ร่างกายตื่นตัวพร้อมสำหรับทุกสถานการณ์ของแต่ละวันอย่างที่เคยเป็นตามปกติ ฮอร์โมนคอร์ติซอลที่มีปริมาณมากเกินไป จะสลายกลูโคส กรดไขมัน และโปรตีน (Catabolic Hormone) จึงทำให้ร่างกายเสื่อมเร็ว คนที่เครียดมากๆจึงดูแก่กว่าวัย

ไม่เพียงเท่านั้น คนที่เครียดมาก ๆ ยังอาจมีอาการต่อมหมวกไตล้า (Adrenal Fatigue) ได้สืบเนื่องจากเมื่อร่างกายหลั่งฮอร์โมนคอร์ติซอลออกมามาก ร่างกายก็จะหลั่งฮอร์โมนดีเอชอีเอ (Dehydroepiandrosterone) ออกมาช่วยรับมือกับความเครียด ช่วยควบคุมสมดุลอารมณ์ แต่หากนอนไม่พอร่างกายร่างกายจะหลั่งดีเอชอีเอออกมาได้น้อย ทำให้เกิด “ภาวะเสพติดความเครียด” (Adrenal Addict) ตามมาได้ ความเปลี่ยนแปลงอีกอย่างที่น่าสนใจคือ ฮอร์โมนเพศบกร่อง โดยเฉพาะฮอร์โมน FSH และ LH ที่ทำหน้าที่กระตุ้นให้เกิดการตกไข่ก็จะไม่หลั่ง ทำให้ไข่ไม่ตก ผู้หญิงจึงมีลูกยาก นอกจากนี้บางรายยังอาจมีความต้องการทางเพศ

สรุปได้ว่า ผลกระทบจากความเครียดส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยหากได้รับความเครียดที่เหมาะสมจะส่งผลให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ทำให้เราหาหนทางในการแก้ปัญหา หาทางออก ในทางกลับกันหากได้รับความเครียดมากเกินไปจะส่งผลเสียและเป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจ ไม่ว่าจะเป็น ระบบการทำงานในรายงานที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น ความดันโลหิตสูง ความผิดปกติของหัวใจ โรคหัวใจ และอาจเกิดความวิตกกังวล ซึมเศร้า กลัวอย่างไรเหตุผล เป็นต้น

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม ปัจจัยในการทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นเหตุให้เกิดการจูงใจบุคลากรในองค์กร จนเกิดการชื่นชม ยินดีในความสำเร็จตนเอง หรืออาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความกดดัน วิตกกังวล จนเกิดความเครียด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านลักษณะงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีชัดเจน หรือความซับซ้อน

(2) ด้านบทบาทหน้าที่ การได้รับมอบหมายหน้าที่ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน หรือได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติงานเหมาะสม (3) ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ การมีโอกาสได้เลื่อนขั้นเงินเดือนหรือได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับโบนัสประจำปี และสามารถนำความรู้ของตนเองมาพัฒนางานที่ทำ (4) ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร การไม่ได้รับความช่วยเหลือจากคนอื่นเมื่อเกิดปัญหา การแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน (5) ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร สถานที่ทำงานมีความคับแคบอึดอัด จำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงานของแต่ละตำแหน่ง Herzberg (1959 อ้างถึงใน กรวิภา มีสามเสน และกฤษดา เขียววัฒนสุข, 2564)

### 2.3.1 ลักษณะของการทำงาน

อรรยา อุทัยเสวก (2561) กล่าวถึงลักษณะงานไว้ว่าเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และกระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนภาระอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้น ๆ ซึ่งอาจจำแนกได้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. ชื่อตำแหน่งงาน
2. ความสัมพันธ์ของตำแหน่งกับหน่วยงานอื่น
3. ชื่อหรือตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น
4. ชื่อหรือตำแหน่งหรือจำนวนของผู้ใต้บังคับบัญชา
5. วัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ในงาน
6. หน้าที่ในการปฏิบัติ
7. รายละเอียดของงานที่ต้องปฏิบัติ
8. หน้าที่เพิ่มเติมที่ต้องปฏิบัติ
9. สภาพการทำงาน
10. (เงินเดือน/ค่าจ้างและอัตราชั่วโมงการทำงาน) สำหรับเรื่องของค่าตอบแทน

อาจจะระบุหรือไม่ระบุก็ได้ เพราะองค์การส่วนใหญ่ การจ่ายค่าตอบแทน ถือเป็นความลับ

กลุ่มบุคคลในองค์การแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. กลุ่มบุคคลในตำแหน่งบริหาร
2. กลุ่มบุคคลในตำแหน่งวิชาชีพและเทคนิค

ลักษณะงานของบุคคลในตำแหน่งบริหารกับตำแหน่งด้านวิชาชีพและเทคนิค จะมีลักษณะงานและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน การเขียนคำบรรยายลักษณะงานของกลุ่มบุคคลเหล่านี้มีความยากง่ายแตกต่างกันใน 2 ประเด็น กล่าวคือ

### 1. ลักษณะของเนื้องานต่างกัน

ในตำแหน่งวิชาชีพ เช่น ฝ่ายบัญชี ฝ่ายผลิต ตัวเนื้องาน กิจกรรมในแต่ละวัน มีความชัดเจนในการเขียนบรรยายลักษณะของงาน และสอดคล้องโดยตรงต่อการประเมินค่างาน ในขณะที่ตำแหน่งบริหารนั้น เนื้องานกิจกรรมในแต่ละวันอาจเป็นการประชุม การเซ็นเอกสารการเป็นตัวแทนไปสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งเห็นเป็นรูปธรรมได้ยาก กิจกรรมที่ปฏิบัติในแต่ละวันอาจไม่สอดคล้องกับการประเมินค่างานโดยตรง เนื่องจากตำแหน่งบริหารถูกประเมินค่างานสูงกว่า และได้ค่าตอบแทนสูงกว่า ดังนั้นการเขียนบรรยายลักษณะงานต้องให้สอดคล้องกับการประเมินค่างาน กล่าวคือต้องเขียนในลักษณะเนื้องานที่เป็นนามธรรม เช่น การวางแผน การคิดและตัดสินใจความรับผิดชอบ

### 2. ลักษณะของการบรรยาย (รูปธรรม-นามธรรม)

เนื่องจากความชัดเจนของเนื้องานมีความแตกต่างกัน ทำให้ลักษณะในการบรรยายต่างกัน ดังนั้นความยากง่ายในการเขียนคำบรรยายลักษณะงานต่างกัน กล่าวคือ ตำแหน่งบริหารจะมีความยากมากกว่า

ประคัลภ์ ปันทพลังกูร (2562) กล่าวถึงลักษณะของงาน (Job Description) ว่าเป็นการระบุขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบงานตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ในองค์กร รวมทั้งระบุถึงคุณสมบัติที่จำเป็นของตำแหน่งงานนั้น ๆ ด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และบริหารงานบุคคลขององค์กร

#### ประโยชน์ของลักษณะของงาน (Job Description) ได้แก่

1. ใช้ในการสรรหาบุคลากร และคัดเลือกคนเข้าทำงาน ให้ตรงกับคุณสมบัติที่กำหนดไว้
2. ใช้เป็นเครื่องมือในการมอบหมายงานให้แก่พนักงานที่เข้าทำงานใหม่ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด หากบางงานไม่ได้แจ้ง และมาทราบในภายหลัง พนักงานอาจจะเกิดความรู้สึกไม่ดี
3. ใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมในแต่ละตำแหน่งว่า ตำแหน่งงานแต่ละตำแหน่ง ควรที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมความรู้และทักษะในการทำงานเรื่องใด
4. ใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินค่างาน และจัดระดับงาน เพื่อเป็นฐานในการจัดสรรค่าจ้างเงินเดือน โดยการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรม ตามหลัก Equal Pay for Equal Work ในพื้นฐานของงานที่รับผิดชอบมากกว่า อายุงาน หรือความอาวุโส ดังนั้น ตำแหน่งงานที่ใช้ทักษะ ความรู้ และมีความรับผิดชอบมากกว่า ควรที่จะได้รับค่าจ้างที่สูงกว่า
5. ใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดจากลักษณะงาน ซึ่งเป็นตัวช่วยในการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน
6. ช่วยกำหนดสมรรถนะ ความสามารถของงานได้ โดยเฉพาะ Functional Competency จะมาจากลักษณะของงานโดยตรง โดยเป็นการอธิบายลักษณะงานที่จะต้องมีความรู้ หรือทักษะในเรื่องใดบ้าง และระดับใด



7. สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการทำการสำรวจอัตราค่าจ้าง โดยเป็นการเปรียบเทียบเรื่องงานระหว่างกัน มีความเหมือนกันหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลเงินเดือนมาเปรียบเทียบให้ตรงตามค่างานอย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า ลักษณะงานมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณที่ได้รับ ความยากง่าย ขึ้นอยู่กับแต่ละตำแหน่ง

### 2.3.2 บทบาทและหน้าที่

กรัญญา สกุรักษ์ (2561) กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรับผิดชอบของบุคคลในการแสดงออกถึงหน้าที่ของตนและงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่ มีความละเอียดรอบคอบและมีการวางแผน มีความขยันหมั่นเพียร อดทน กระตือรือร้น ในการแก้ปัญหา ตรงต่อเวลาไม่ละเลยทอดทิ้งงานหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะแล้วเสร็จ ยอมรับผลของการกระทำทั้งผลดีและผลเสีย พยายามทำหน้าที่ต่างๆ อย่างเต็มความสามารถ โดยมีความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ยึดมั่นตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและข้อกำหนดต่างๆ ขององค์กร รวมถึงเป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

ริญญาภัทร์ สุภาศิริธนานนท์ (2563) ลักษณะของบทบาท จำแนกตามที่มาประกอบด้วย

1) กำหนดบทบาท หมายถึง บทบาทที่สังคม กลุ่ม หรือองค์กร กำหนดไว้เป็นรูปแบบของการประพฤติปฏิบัติในตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม กลุ่ม หรือองค์กรนั้น

2) บทบาทที่ผู้อื่นคาดหวัง หมายถึง บทบาทหรือรูปแบบของพฤติกรรมที่ผู้เกี่ยวข้องคาดหวังว่าผู้อยู่ในตำแหน่งจะถือปฏิบัติ

3) บทบาทตามความคิดของผู้อยู่ในตำแหน่ง หมายถึง รูปแบบ ของพฤติกรรมที่บุคคลผู้อยู่ในตำแหน่ง คิดและเชื่อว่าเป็นบทบาทของตำแหน่งที่ตนดำรง ผู้วิจัยได้สรุปไว้ว่า บทบาท หมายถึง การแสดงออกหรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่สังคมกำหนด ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกจะผสมผสานระหว่างความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความต้องการของตน ร่วมกับ ความรับผิดชอบที่กำหนดให้ปฏิบัติจริงในตำแหน่ง

สรุปได้ว่าบทบาทหน้าที่ คือการแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติตนของบุคคลตามตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เช่น ผู้บริหารมีหน้าที่ วางแผน กำหนดกลยุทธ์ วางนโยบาย จัดการองค์กร สั่งการควบคุม แพทย์มีบทบาทหน้าที่รักษาผู้ป่วย ครูมีบทบาทหน้าที่สั่งสอนให้ความรู้

### 2.3.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ภาวิณี เพชรสว่าง (2561) ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างบุคคลในที่ทำงานเดียวกันระหว่างทำงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีลักษณะเป็นมิตรภาพร่วมกัน ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์ และมีความสามัคคี ซึ่งมีแนวคิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมั่นใจและความไว้วางใจ (Confidence and Trust)
2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual Help)
3. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual Support)
4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and Enjoyment)
5. การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Team Efforts Toward Goal Achievement)
6. การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity)
7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open Communication)
8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom from Threat)

นันทพร ทองลิ้ม (2563) กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังนี้

1) ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซัลลิแวน (Interpersonal Relationship Theory of Harry Stack Sullivan) ได้กล่าวว่า "บุคลิกภาพของมนุษย์เป็นผลพวงมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล" และมนุษย์อยู่ภายใต้อิทธิพลของความสัมพันธ์กับผู้อื่นตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต ซึ่งจากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสำคัญกับบุคลิกภาพและซัลลิแวนเน้นย้ำถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม เนื่องจากเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมระหว่างบุคคล หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดีจะส่งผลให้เกิดปัญหาตามมา ผลมาจากความไม่พึงพอใจ

2) ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของชูลทซ์ (Schultz's Interpersonal Relationship Theory) Schultz (1960) อธิบายถึงพฤติกรรมระหว่างบุคคลในบริบทของความเข้าใจกันได้ เชื่อว่า ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Fundamental Interpersonal Relationship Orientation; FIRO) เป็นความธรรมชาติของมนุษย์ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน จึงเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลก่อให้เกิดความพึงพอใจ

Schultz ได้กล่าวถึงทฤษฎี ความต้องการสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลทั้งในระดับพฤติกรรมและความรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในแง่ของระดับพฤติกรรมมี 3 ประการ ดังนี้

2.1 ความต้องการความเป็นพวกพ้อง (Need for Inclusion) เป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่พึงพอใจ เป็นความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นและเป็นที่ยอมรับในกลุ่ม ต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้น บุคคลจะแสดงตัวดึงดูดความสนใจ พยายามสร้างชื่อเสียง ทำให้เป็นที่ยอมรับ นับถือ และมีเกียรติ

2.2 ความต้องการมีอำนาจควบคุม (Need for Control) เป็นกระบวนการตัดสินใจที่ต้องการมีอิทธิพล และอำนาจเหนือผู้อื่น บุคคลจะพยายามแสดงความสามารถของตน ทั้งต่อต้านและปฏิเสธ การคุกคามเพื่อแสดงความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น

2.3 ความต้องการความรักใคร่ชอบพอ เป็นอารมณ์ส่วนตัวและความรู้สึกระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์ โดยแสดงออกด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความปรารถนาดีต่อกัน สร้างความผูกพันให้เกิดความใกล้ชิด สนับสนุนและได้รับความรู้สึกเดียวกัน ความต้องการระหว่างบุคคลในระดับความรู้สึกประกอบด้วย 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ความสำคัญ (Significance) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ รู้สึกว่าตนเองนั้น มีความสำคัญกับบุคคลอื่น และรู้สึกค่า

มิติที่ 2 ความสามารถ (Competence) เป็นความรู้สึก รับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการตัดสินใจ การแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยความรู้ ความสามารถของตนเองได้

มิติที่ 3 ความน่าคบ (Likability) เป็นความอยากรู้จัก อย่างใกล้ชิดอยากเป็นเพื่อนกับบุคคลในบางกลุ่ม

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่างๆ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ ความปรารถนาดี มีความร่วมมือในการทำงาน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

#### 2.3.4 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

ฉันทพร จารุไพศาล (2561) ได้กล่าวถึง ความสำเร็จ ไว้ว่า แนวทางสู่ความสำเร็จ โดยมี 5 หลักการพื้นฐานของความสำเร็จ (5 Principles of Success) ไว้ว่าคนที่ประสบความสำเร็จที่เกิดมาเป็นคนธรรมดา หรือคนที่มีต้นทุนในชีวิตติดลบ แล้วสามารถสร้างเนื้อสร้างตัวจนประสบความสำเร็จขึ้นมาเองได้ พบว่าคนที่ประสบความสำเร็จมี 5 หลักการพื้นฐานของความสำเร็จ ดังนี้

1. รู้ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Know Your Outcome) หมายถึง การตั้งเป้าหมายที่สำคัญ และคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเมื่อเป้าหมายที่ตั้งไว้สำเร็จ

2. การลงมือทำอย่างสม่ำเสมอ (Take Action) หมายถึง สิ่งที่จะเปลี่ยนความฝันเป็นเป้าหมายก็คือการลงมือทำ และช่วยให้สิ่งที่คาดหวังเป็นจริง การลงมือทำอย่างสม่ำเสมอเป็นหัวใจสำคัญข้อหนึ่งของความสำเร็จสามารถฝึกฝนนิสัยการลงมือทำอย่างสม่ำเสมอ โดยการแบ่งเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้เล็กลงที่สามารถทำได้ง่าย เพื่อให้เกิดความสำเร็จเล็ก ๆ (Small Win) เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและมีวินัยลงมือทำเรื่องใหญ่ ๆ ต่อไป

3) สังเกตด้วยประสาทสัมผัส (Have Sensory Acuity) หมายถึง การสังเกตการกระทำของตนเองในขณะที่ได้ปฏิบัติตนตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อทราบถึงความผิดปกติที่เป็นสาเหตุส่งผลให้ตนเองนั้นไม่สามารถทำเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ

4) มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Have Behavioral Flexibility) หมายถึง เมื่อเราทราบถึงปัญหาที่ส่งผลให้สิ่งที่ตั้งเป้าหมายนั้นไม่สำเร็จ ก็ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ

5) การลงมือทำด้วยกายและใจที่ดีเยี่ยม (Operate from Psychology and Physiology of Excellence) หมายถึง การลงมือทำด้วยกายและใจที่สอดคล้อง รู้สึกดี มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่ตนกระทำ หากมีความรู้สึกไม่ดีกับสิ่งที่ทำก็ต้องหาสาเหตุ และแก้ไขเพื่อพร้อมต่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และจึงกระทำสิ่ง ๆ นั้นต่อไปด้วยกายและใจที่ดีเยี่ยม เมื่อทำครบทุกประการที่ได้กล่าวมาข้างต้นและมีความพยายามเป็นอย่างมากในการกระทำสิ่ง ๆ นั้น ตนก็จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ฉันทพร พงศ์เสาวภาคย์ (2564) ได้กล่าวถึง ความก้าวหน้าในอาชีพ ไว้ว่าความหมายของความก้าวหน้าในอาชีพ มีนักวิชาการได้ให้นิยามไว้หลากหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกในเชิงบวก และการได้รับประโยชน์ตอบแทนในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง สิ่งที่เป็นเป้าหมายในการทำงาน เช่น การปรับเปลี่ยนเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับสิ่งตอบแทนอื่นๆ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ นโยบายองค์การที่ส่งเสริมและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความก้าวหน้า ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงานพัฒนาศักยภาพของตนเอง ให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้วิจัยขอสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 3 ด้าน คือด้านองค์กร ด้านบุคคล ด้านการปฏิบัติงาน และด้านอื่น ๆ

1) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนขององค์การ หมายถึง การจัดเตรียมบรรยากาศในการทำงานที่ส่งเสริมให้แก่บุคลากรเพื่อหมั่นฝึกฝนทักษะ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ องค์การมีการส่งเสริมทั้งด้านความรู้ทางด้านวิชาการ มีการจัดฝึกอบรม หรือกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

ให้แก่บุคลากรขององค์กรเห็นคุณค่าของการให้รางวัล หรือผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ให้กับบุคลากร เช่น เงินเดือน สวัสดิการ การสนับสนุนของผู้บริหาร คือ การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานตามเป้าหมายขององค์กร เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มศักยภาพ มีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมองค์กร คือ ความคิดความเชื่อ ลักษณะการทำงาน แบบแผนปฏิบัติงานสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม การดำรงอยู่ของบุคลากรในองค์กรที่ปฏิบัติจนกลายเป็นประเพณีและแบบอย่างในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบแผนที่แสดงลักษณะทางด้านพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร สร้างมาจากประวัติศาสตร์ แนวความคิด ความเชื่อ จารีตประเพณี ทัศนคติของสมาชิกในองค์กร หรือจากการวางรากฐานทางความคิด วิสัยทัศน์ของผู้นำองค์กร เพื่อนำมายึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติในการทำงานเพื่อขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายขององค์กร

2) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการทำงานเฉพาะตัว คือ ทักษะ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความชำนาญที่สั่งสมมาจากการทำงาน ความวิริยะอุตสาหะ และความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การศึกษา คือ ระดับการศึกษาในการศึกษาเล่าเรียนของแต่ละบุคคล อันเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในการทำงานเอื้อต่อการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง บุคลิกภาพส่วนบุคคล เช่น กิริยามารยาท ลักษณะการพูด ท่าทาง ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายด้วยความใส่ใจ ความตั้งใจ จดจ่อในการทำงาน มีความขยันหมั่นเพียรโดยไม่ละเลยทอดทิ้งงานจนกว่างานจะสำเร็จ ยอมรับผลของการกระทำไม่ว่าเป็นผลดีหรือผลเสีย ทำงานอย่างเต็มความสามารถ อุปนิสัยในการทำงาน เช่น ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา ขยัน อดทน เป็นต้น การบริหารจัดการความสมดุลด้านการทำงานและการใช้ชีวิต คือ การบริหารจัดการชีวิตครอบครัวและชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล

3) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึก และมีทัศนคติที่ดีในการทำงานเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมในองค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง ตามที่ตนเองต้องการ คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้คนในสังคม ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล การเรียนรู้งาน คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับงานของบุคลากร หรือการสอนงานโดยเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ถ่ายทอดความรู้สอนงานให้อย่างมีขั้นตอน การทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีม เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

นริศชา ภู่อลีบ (2564) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาอาชีพของกลุ่มข้าราชการ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งผลการวิจัยอยู่ในระดับดีมาก และปัจจัยการพัฒนาความก้าวหน้าในงานประกอบด้วย

1) ด้านการพัฒนาบุคคล (Individual Development) เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และปรับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ตนที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และมีประสิทธิผล โดยส่วนที่กล่าวมานี้มักเรียกว่าการฝึกอบรม (Training)

2) ด้านการพัฒนาอาชีพ (Career Development) เป็นการพัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถที่จะเติบโตตามสายงานนั้น โดยในแง่ขององค์กร จะต้องพัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้นสามารถรับผิดชอบงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นไปได้ โดยจัดให้เข้ารับการฝึกอบรมใน หลักสูตรต่าง ๆ ในแง่ของพนักงานก็ต้องมีการเตรียมความพร้อมของคน โดยการศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมด้วยตนเอง พัฒนาทักษะการทำงานของตน หาประสบการณ์จากการหมุนเวียนงาน ซึ่งเมื่อมีตำแหน่งว่าง พนักงานผู้นั้นย่อมมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งมากกว่าคนอื่น

3) ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นการมุ่งเน้นการปรับปรุงผลงานขององค์กร โดยมรเป้าหมายเพื่อประกันหรือรับรองว่าบุคลากร ต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ แรงจูงใจ และมีสภาพแวดล้อมที่ดี ในการสนับสนุนให้บุคลากร สรรสร้างผลงานออกมาให้แก่องค์กรได้อย่างดีเยี่ยมและเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี

4) ด้านการพัฒนาองค์กร (Organization) เป็นการแก้ปัญหาขององค์กร ทั้งการ ปรับปรุงและการวางแผนระบบโครงสร้างในองค์กร วัฒนธรรมภายในองค์กร การกำหนดกลยุทธ์ กระบวนการบริหารงาน และการมีภาวะผู้นำ ทั้งนี้ความก้าวหน้าทางอาชีพเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนมีความมุ่งหวังเป็นอย่างมาก เพราะความก้าวหน้าทางอาชีพหมายถึง การเพิ่มของอัตรา เงินเดือน การมียศหรือตำแหน่ง และสิ่งตอบแทนอื่น ๆ ที่เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ การส่งเสริม ความก้าวหน้าในอาชีพจึงเป็นการสร้างกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการพัฒนาตนเอง และก้าวไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ปฏิบัติงานและองค์กร

สรุปได้ว่า คนที่ประสบความสำเร็จมีหลักการพื้นฐาน 5 หลักการ ประกอบด้วย 1) รู้ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Know Your Outcome) 2) การลงมือทำอย่างสม่ำเสมอ (Take Action) 3) สังเกตด้วยประสาทสัมผัสของเรา (Have Sensory Acuity) 4) มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยน พฤติกรรม (Have Behavioral Flexibility) และ 5) การลงมือทำด้วยกายและใจที่ดีเยี่ยม (Operate from Psychology and Physiology of Excellence) นอกจากนี้ การสนับสนุนขององค์กร การมีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีทักษะ ความชำนาญในการทำงาน และ พึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ก็จะช่วยให้เกิดความก้าวหน้าทางอาชีพ รวมทั้งหากได้รับการพัฒนาทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการพัฒนาบุคคล (Individual Development) 2) ด้านการพัฒนาอาชีพ

(Career Development) 3) ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) และ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร (Organization) จะช่วยให้เกิดความก้าวหน้าและผลสำเร็จทางอาชีพอีกด้วย

### 2.3.5 โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

พสุ เดชะรินทร์ (2560) กล่าวถึง บรรยากาศขององค์กร (Organizational Climate) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรต่อปัจจัยต่างๆ ขององค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน หรือ การรับรู้ของบุคคลภายในองค์กรต่อสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ถ้าบรรยากาศในที่ทำงานมีความเหมาะสมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรในองค์กร หมายความว่า เมื่อผู้บริหารสามารถบริหารดูแลบรรยากาศในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร จะส่งผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากร เปรียบเสมือนวันที่อากาศดี ท้องฟ้าแจ่มใส ทุกคนย่อมอยากทำงานให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด แต่ถ้าบรรยากาศภายในองค์กรไม่ดีก็ย่อมที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเปรียบเสมือนองค์กรที่มีอากาศไม่ดี ท้องฟ้ามีมดครีมนั่งอยู่ตลอดเวลา บุคลากรในองค์กรจะต้องการที่จะพักผ่อนหลบฝน ไม่มีใครอยากที่จะทำงาน โดยองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์กร มี 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ด้านโครงสร้าง (Structure) ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงโครงสร้างองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่จะหมายถึงความรู้สึกของบุคลากรในความชัดเจนของบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบว่ามีหรือไม่ ปัจจัยด้านโครงสร้างจะดีเมื่อบุคลากรรู้สึกกว้างขวางของทุกคนมีความชัดเจน และด้านโครงสร้างจะไม่ดีเมื่อบุคลากรรู้สึกถึงความสับสนในงานที่ต้องทำและการตัดสินใจที่เกิดขึ้นว่า ใครต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

2) ด้านมาตรฐาน (Standards) การที่บุคลากรเกิดความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ รวมถึงความต้องการที่จะเพิ่มมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ถ้าระดับมาตรฐานสูงแสดงว่าบุคลากรจะแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

3) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) สะท้อนถึงความรู้สึกของบุคลากรในความสามารถและความรับผิดชอบงาน ว่ามีอิสระหรือไม่ หรืออีกนัยหนึ่งคือการเป็นเจ้าของตนเอง ไม่ต้องมีใครคอยตรวจสอบซ้ำถึงการทำงาน หรือมีอิสระการตัดสินใจที่ได้ทำไป ถ้าระดับของ Responsibility สูง แสดงว่าความรู้สึกได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แต่ถ้าระดับต่ำแสดงว่าการตัดสินใจด้วยตนเองหรือการยอมรับความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำ

4) ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) สะท้อนถึงความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับรางวัลหรือผลตอบแทนที่จะได้รับกับงานที่ได้ทำอย่างเหมาะสมหรือไม่ ถ้าระดับของการยอมรับสูงแสดงถึงความรู้สึกของบุคลากรว่ามีความสมดุลระหว่างงานที่ทำกับผลตอบแทนที่ได้รับ เมื่อใดก็ตามที่บุคลากรรู้สึกถึงผลตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่มีความเป็นธรรมไม่คุ้มค่ากับงานที่ทำ จะส่งผล

ต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต ซึ่งผลตอบแทนในที่นี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะตัวเงินเพียงอย่างเดียว

5) ด้านการสนับสนุน (Support) สะท้อนถึงความรู้สึกเกี่ยวกับการเชื่อใจ ไว้วางใจ และการได้รับการสนับสนุนภายในกลุ่ม ระดับการสนับสนุนจะสูง เมื่อบุคลากรรู้สึกถึงตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และรู้สึกถึงการได้รับการช่วยเหลือเมื่อต้องการ ปัจจัยในด้านนี้ส่งผลโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากหากบุคลากรรับรู้ว่ามีผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาคอยให้การสนับสนุนอยู่ตลอดเวลา ย่อมส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

6) ด้านความมุ่งมั่น สะท้อนถึงความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ระดับความมุ่งมั่นสูง แสดงถึงบุคลากรมีความภักดีต่อองค์กร

จากองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์กร ทั้ง 6 ด้าน ข้างต้น มีปัจจัยที่ส่งผลต่อบรรยากาศในองค์กร สามารถควบคุมและบริหารได้ ดังนี้ 1) พฤติกรรมของผู้นำ (Leadership Practices) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด ส่งผลต่อบรรยากาศในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พฤติกรรมแปละทัศนคติของผู้บริหารที่บุคลากรรับรู้ 2) การจัดการภายในองค์กร (Organizational Arrangements) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับสองรองจากปัจจัยด้านผู้นำ โดยปัจจัยด้านนี้จะครอบคลุมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การจัดการภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการออกแบบงาน นโยบายและวิธีการในการทำงานต่าง ๆ ได้มีการกำหนดออกมาเป็นมาตรฐาน ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน รวมถึงสถานที่ในการทำงานในองค์กร

ชัชวาลิต สรวารี (2564) กล่าวถึง โครงสร้างในองค์กร ว่า เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากร และกลุ่มคนภายในองค์กร ซึ่งอิทธิพลที่สร้างขึ้นนั้น ส่วนใหญ่มาจากวัตถุประสงค์ในการควบคุม (Control) โดยการถูกควบคุมลักษณะงานที่มีการออกแบบไว้ภายในโครงสร้างองค์กร โดยทั่วไปองค์กรจะมีการจัดการกลุ่มงานเข้าด้วยกันเป็นหน่วยงานและยุทธศาสตร์ในการจัดกลุ่มงานทำให้เกิดโครงสร้าง และลักษณะองค์กรที่มีความแตกต่างกันไป ซึ่งจะแสดงไว้ในแผนผังขององค์กร (Organization Chart) หากขนาดขององค์กรมีลักษณะเล็ก ไม่จำเป็นต้องมีแผนผังองค์กรก็ได้ หากทุกคนในองค์กรรู้หน้าที่ของตนว่าต้องทำอะไรกับใครในองค์กร ดังนั้นกระบวนการทำงานประจำวันจึงมีความสำคัญไม่น้อยกว่าตัวงาน และคำบรรยายลักษณะงานจะเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรเช่นเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น กระบวนการสื่อสาร กระบวนการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ต่างๆ กระบวนการประเมินผลงาน การบริหารสายงานอาชีพ การสนทนากาการ เป็นต้น กระบวนการเหล่านี้จำเป็นต้องมีการกำหนด บันทึกลง อธิบายให้เจ้าของงานเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนถ่องแท้อยู่เสมอ โครงสร้างองค์กรจำเป็นต้องทำการออกแบบ โดยผู้บริหารร่วมกับกรรมการ หรือ



เจ้าขององค์กร ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ออกแบบโครงสร้างขององค์กรเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร สร้างคำอธิบายให้กับคนในองค์กรให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ในเรื่องค่านิยมร่วม และกำหนดพฤติกรรม รวมถึงการสร้างให้เกิดพันธะสัญญาด้านจิตวิญญาระหว่างคนในองค์กร กับองค์กรจะต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งในการะบวนการออกแบบ โครงสร้างขององค์กร สามารถเริ่มจาก อุดมการณ์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยค่านิยมร่วม และเหตุผล ที่องค์กรเกิดขึ้นมาในสังคม และต่อจากนั้นต้องทำให้เกิดความชัดเจนในส่วนของเป้าหมายยุทธศาสตร์ ปัจจัยสู่ความสำเร็จขององค์กร และที่สำคัญคือวัฒนธรรมในการทำงานขององค์กร อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงเทคโนโลยีที่จะนำเข้ามาใช้ในองค์กร ว่ามีความทันสมัย และสามารถทดแทน สมองและแรงงานของบุคลากรในองค์กรได้มากน้อยเพียงใด รวมทั้งจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อม และความผันผวนต่างๆ ในสังคม สำจะต้องออกแบบโครงสร้างอย่างไรให้รองรับ หรือการป้องกัน รับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้สรุปได้ว่า ผู้บริหารคือผู้ที่กำหนดพฤติกรรมของคน ในองค์กร โดยใช้สื่อ ที่ประกอบด้วย ผังองค์กร คำบรรยายลักษณะงาน กระบวนการทำงาน และกลไกการประสานงานระหว่างกัน รวมถึงสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ ที่เป็นตัวกำหนด ความยืดหยุ่นในการควบคุมพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งหากผู้บริหารขององค์กรมีจิตสำนึกในเรื่องของ การบริหารงานทรัพยากรบุคคลอย่างจริงจัง จะสามารถควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรให้ไป เป็นในทิศทางเดียวกันตามที่ต้องการได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า โครงสร้างขององค์กรและบรรยากาศในองค์กร เป็นการกำหนดทิศทาง ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น โครงสร้างขององค์กร ลักษณะงาน ขอบเขตความรับผิดชอบ กระบวนการ ทำงาน และแนวทางการประสานงานระหว่างงานด้วยกัน สามารถควบคุมการปฏิบัติงานตลอดจน พฤติกรรมคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงสภาพแวดล้อม บรรยากาศในองค์กร ถ้าบรรยากาศหรือ บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสม ก็จะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรของ องค์กร

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนันท์ พะละหงส์ และทีปพิพัฒน์ สันตะวัน (2558) ศึกษาวิจัยเรื่องความเครียด ในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร พบว่าโดย ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร มีความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด 2) ผลการศึกษาเปรียบเทียบความเครียด ในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร จำแนกตาม ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก พบว่าพนักงานเทศบาลที่มีระดับอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงาน โดยปรากฏอาการทางด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ บทความวิจัยนี้ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดในภาพรวมของพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความเครียดในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และพบอีกว่าปัจจัยในความเครียด ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยความเครียดด้านผู้บังคับบัญชา มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีค่าสูงสุด และด้านนโยบายการบริหารงาน มีค่าต่ำสุด

ฐิติรัตน์ ดิลกคุณานันท์ (2560) ศึกษางานวิจัยเรื่องความเครียดจากการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และพลังสุขภาพจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความเครียดจากการทำงานของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลาที่มีค่าสูงที่สุด และคะแนนเฉลี่ยความเครียดจากการทำงานด้านปัญหาองค์กรและการจัดการมีค่าต่ำที่สุด 2) คะแนนเฉลี่ยพลังสุขภาพจิตของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยพลังสุขภาพจิตด้านวิถีในการดำเนินชีวิตมีค่าสูงที่สุด และคะแนนเฉลี่ยพลังสุขภาพจิตด้านความอดทนมีค่าต่ำที่สุด ผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับพลังสุขภาพจิต ดังนั้นองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรหาแนวทางการส่งเสริมพลังสุขภาพจิตให้สูงขึ้น โดยการลดความเครียดจากการทำงานและคงไว้ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้

กนกวรรณ ช่วยบำรุง (2562) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส ผลการศึกษาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสภาพรวมส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาสมีระดับความเครียดอยู่ในระดับเป็นประจำ 1 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและมีความเครียดอยู่ในระดับเป็นบ่อย ๆ 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน และความเครียดมีอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว 5 ด้าน คือ

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน/สวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อม และด้านการดำเนินชีวิต

กณิศ จิตต์สุภาพรรณ (2563) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่มีค่าสูงสุดที่ก่อให้เกิดความเครียด คือปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ในด้านความรู้สึกไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน มีค่าความเครียดสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน มีค่าความเครียดสูงสุด และค่าต่ำที่สุดคือ ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ในด้านการไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร มีค่าความเครียดสูงสุด

ตรีรินทร์ คนจริง (2563) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร กรณีศึกษาข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร ที่นัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนสถานะทางการเงินมีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากรที่นัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ปัจจัยเพศไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร ส่วนปัจจัยด้านการทำงานพบว่า ความก้าวหน้าในสายอาชีพสัมพันธ์ภาพในการทำงาน โครงสร้างบรรยากาศในองค์กร บทบาท และหน้าที่ในองค์กร ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร

ศิริลักษณ์ สุธรรม (2563) ศึกษางานวิจัยเรื่องอิทธิพลของปัจจัยในการทำงานต่อความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนความเครียดในการทำงานของพนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ที่ระดับสูง 2) ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กร ส่งผลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน ส่วนด้านการพัฒนาอาชีพการงานส่งผลเชิงบวกต่อความเครียดในการทำงาน 3) ความเครียดในการทำงาน (ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม) ส่งผลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน

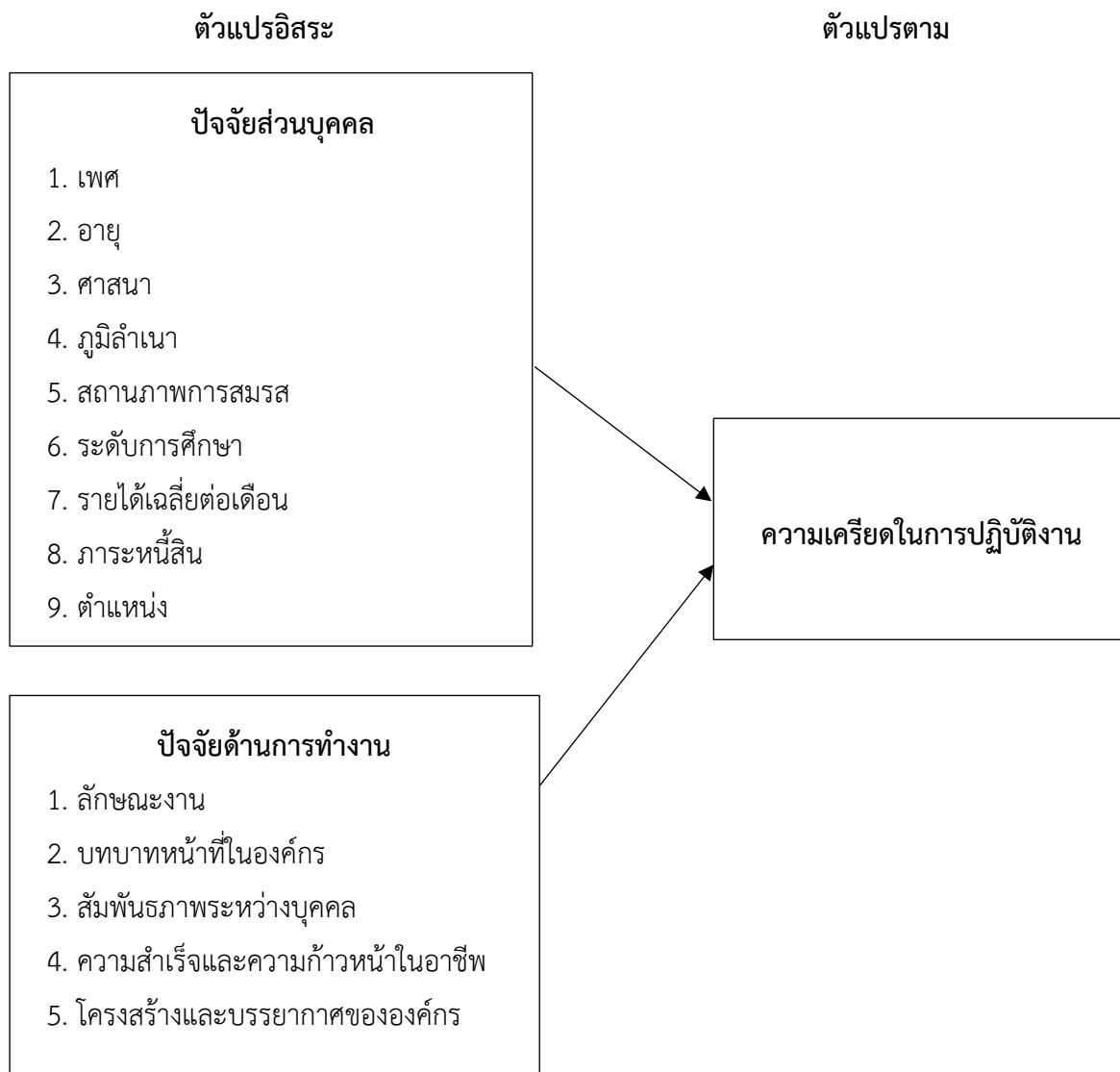
จารุวรรณ ประภาสอน (2564) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดอยู่เกณฑ์เครียดน้อย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ ด้านบทบาทในองค์กร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน และส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร บุคลากรมีความเห็นว่า โครงสร้างการบริหารขาดความยืดหยุ่น บรรยากาศองค์กรไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บรรยากาศในองค์กรไม่เป็นมิตร ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านลักษณะงานและภาระงาน บุคลากรมีความเห็นว่า ภาระงานมากเกินไป ขาดทักษะและทำงานไม่ตรงความสามารถ งานมีความเสี่ยง สภาพแวดล้อมทางกายไม่เหมาะสม ดังนั้น หน่วยงานควรนำผลการวิจัยไปใช้วางแผนงาน แก้ไขปัญหาความเครียดจากการทำงานของบุคลากรให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ เพื่อก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

อาทยา พงศ์ไพบุลย์ (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลาภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา มีความเครียดในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับปานกลาง และบุคลากรที่มีอายุ ชั่วโมงในการทำงาน และการปฏิบัติงานในขณะทำงาน Emergency Operation Center : EOC ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยสรุปได้ว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติจะอยู่ที่ระดับปานกลาง และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงาน ความก้าวหน้า บทบาทหน้าที่ โครงสร้างและบรรยากาศ แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่พบเจอแต่ละองค์กร และเป็นแนวทางในการหาทางแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดความเครียดที่มากเกินไป เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

## 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ดังภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 แบบแผนการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือ และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำนวน 213 คน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา, 2565)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำนวนทั้งสิ้น 139 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการใช้สูตรของ Taro Yamane (ศิริพงศ์ พลฤทธิพันธุ์, 2553) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งสัดส่วนตามจำนวนประชากรแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้

1) หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane และที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อน เท่ากับ .05) ดังสมการ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนของประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{213}{1 + 213(0.05)^2}$$

$$n = 138.98$$

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน

2) กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Method) โดยแบ่งสัดส่วนของแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จากนั้นในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง จะได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างดังตาราง 3.1

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ตำแหน่ง	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ข้าราชการ	129	84
พนักงานจ้าง	84	55
รวม	213	139

ที่มา : องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2565

### 3.2 แบบแผนการวิจัย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการออกแบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ อาทิ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และบทความทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ศาสนา ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน ตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปรับปรุงจากแบบสอบถามงานวิจัยของ ฐานปี วังกานนท์ (2556) ปวีตรา ลากละมุล (2557) พศวีร์ ชมชื่น (2563) ซึ่งเป็นแบบสอบถาม แบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

การแปลผลระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ ตาม Likert Scale โดยใช้หลักการแบ่งอันตรภาคชั้น ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงจากแบบสอบถามงานวิจัยของ คู่มือสุขภาพ กรมสุขภาพจิต เป็นแบบสอบถามประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้



- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยการคำนวณ และการหาค่าเฉลี่ยคะแนนรวมทั้งหมด แบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

### 3.4 การสร้างเครื่องมือ และการทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยมีแบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยจากเอกสาร บทความ และข้อมูลที่เผยแพร่ ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการทำงาน และความเครียด เพื่อเป็นการกำหนด กรอบแนวคิดการวิจัยและแนวทางในการสร้างเครื่องมือการวิจัยในการสร้างแบบสอบถาม
2. เมื่อดำเนินการร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำแบบร่างดังกล่าวไปให้ อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมตามหลักวิชา จากนั้นปรับแก้ไขตามคำแนะนำ ของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มาให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของข้อคำถามแต่ละข้อจากแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยกำหนด เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

จากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มารวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Item-Objective Congruence Index : IOC) โดยถือเกณฑ์ความสอดคล้องต้องอยู่ระหว่าง 0.66 -1.00 จึงสามารถนำแบบสอบถามมาใช้ได้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2561 อ้างถึงใน อัคราวดี ชูถนอม, 2565) ทั้งนี้ ผลการตรวจสอบ พบว่า แบบสอบถามในแต่ละข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 - 1.00 แสดงว่า สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

4. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทำ Try Out ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น และผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทำการทดสอบก่อนการปฏิบัติการจริง โดยการไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่จะทำการศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำนวน 30 ชุด โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีของคอนบาร์ช ซึ่งเรียกว่าการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Coefficient of Alpha) และกำหนดเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 (บุญชม ศรีสะอาด, 2560 อ้างถึงใน อัคราวดี ชูถนอม, 2565) และจากการเก็บแบบสอบถาม 30 ชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) แต่ละด้าน ดังนี้ ปัจจัยด้านการทำงาน เท่ากับ 0.946 ความเครียดในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.931 โดยผลการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งฉบับโดยรวม ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าเท่ากับ 0.938 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 0.70 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามทั้งฉบับสามารถยอมรับได้และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไปได้

5. จากนั้นนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้ว มาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ แล้วนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัยต่อไป

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาต เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์จากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เพื่อขอความร่วมมือในการ

เก็บข้อมูลกับบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการขอข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

2. ลงพื้นที่เก็บข้อมูลส่งแบบสอบถามไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา โดยแยกแต่ละตำแหน่งตามที่ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด

3. เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและสรุปผลการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัย

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการทำงาน และความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และหากมีความแตกต่างให้ใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

4. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามจากประชากรจำนวน 139 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์และตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R <sup>2</sup>	แทน ค่าสหสัมพันธ์พหุกำลัง/ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด
Std. error	แทน ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้

ตัวแปรต้นทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (P<0.01)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P<0.05)

#### 4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการทำงาน และความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา พบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 139)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	63	45.3
หญิง	76	54.7
<b>อายุ</b>		
21 – 30 ปี	30	21.6
31 – 40 ปี	35	25.2
41 – 50 ปี	54	38.8
51 – 60 ปี	20	14.4
<b>ศาสนา</b>		
พุทธ	69	49.6
อิสลาม	69	49.6
อื่นๆ.....	1	0.8

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ภูมิลำเนา</b>		
เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	118	84.9
ไม่เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	21	15.1
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	61	43.9
สมรส	72	51.8
อื่นๆ.....	6	4.3
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	23.0
ปริญญาตรี	89	64.0
สูงกว่าปริญญาตรี	18	13.0
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ไม่เกิน 10,000 บาท	6	4.3
10,001 – 20,000 บาท	76	54.7
20,001 – 30,000 บาท	32	23.0
30,001 – 40,000 บาท	17	12.2
40,001 ขึ้นไป	8	5.8
<b>ภาระหนี้สิน</b>		
มี	113	81.3
ไม่มี	26	18.7
<b>ตำแหน่ง</b>		
ข้าราชการ	84	60.4
พนักงานจ้าง	55	39.6

จากตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปได้ ดังนี้  
 เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 และเพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 41 - 50 ปี มากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ตามลำดับ

ศาสนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นทั้งศาสนาพุทธจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 และ ศาสนาอิสลาม จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 มากที่สุด รองลงมาเป็นศาสนาอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ภูมิลำเนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 84.9 รองลงมา ไม่เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ โสด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมา ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 13

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมา คือ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมา 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ภาระหนี้สิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภาระหนี้สิน จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 และ ไม่มีภาระหนี้สิน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 และ พนักงานจ้าง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการทำงาน และความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังตาราง 4.2 – 4.8

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ปัจจัยด้านการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านลักษณะงาน	3.25	0.44	ปานกลาง
2. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	3.04	0.47	ปานกลาง
3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	2.85	0.51	ปานกลาง
4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	2.86	0.55	ปานกลาง
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	2.96	0.48	ปานกลาง
รวม	2.99	0.33	ปานกลาง

จากตาราง 4.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา โดยภาพรวม พบว่า ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.44) รองลงมา คือ ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.47) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 0.33) รองลงมา ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ คือ ( $\bar{X} = 2.87$ , S.D. = 0.56) และน้อยที่สุด คือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ( $\bar{X} = 2.85$ , S.D. = 0.51) โดยแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้



ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน	2.90	0.86	ปานกลาง
2. งานมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา	3.58	0.93	มาก
3. ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ	3.04	0.92	ปานกลาง
4. งานที่ได้รับมักเป็นงานด่วนและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา	3.19	2.89	ปานกลาง
5. งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความสามารถ	2.89	0.90	ปานกลาง
6. การทำงานหลายๆอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน	3.85	0.97	มาก
7. งานมีกฎระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป	3.44	1.01	มาก
8. งานต้องเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งต่างๆ	3.15	0.94	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.25</b>	<b>0.44</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การทำงานหลายๆอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.97) รองลงมา คือ งานมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.93) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความสามารถ ( $\bar{X} = 2.89$ , S.D. = 0.90)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร

ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. คำสั่งมอบหมายงานไม่มีความชัดเจน	2.94	0.96	ปานกลาง
2. การแบ่งงานที่รับผิดชอบไม่มีความเหมาะสม	3.19	0.91	ปานกลาง
3. การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ	3.27	0.99	ปานกลาง
4. การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามลำดับขั้นตามบังคับบัญชา	2.89	0.92	ปานกลาง
5 ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน	2.99	0.93	ปานกลาง
6. ขาดความอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน	2.99	0.98	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.04</b>	<b>0.47</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 0.99) รองลงมา คือ การแบ่งงานที่รับผิดชอบไม่มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.19$ , S.D. = 0.91) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามลำดับขั้นตามบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.89$ , S.D. = 0.92)

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. รู้สึกถูกทอดทิ้งจากเพื่อนร่วมงาน	2.87	0.96	ปานกลาง
2. รู้สึกมีปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	2.91	0.96	ปานกลาง
3. รู้สึกถึงปัญหาความขัดแย้งและการแก่งแย่ง ความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน	2.68	0.92	ปานกลาง
4. รู้สึกขาดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน	3.09	0.97	ปานกลาง
5. ผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน	3.05	1.08	ปานกลาง
6. บุคลากรในทีมงานไม่ยอมรับความสามารถ	2.63	0.86	ปานกลาง
7. เพื่อนร่วมงานไม่ฟังความเห็นซึ่งกันและกัน	2.75	0.92	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.85</b>	<b>0.51</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ รู้สึกขาดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.09$ , S.D. = 0.97) รองลงมา คือ ผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 1.08) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรในทีมงานไม่ยอมรับความสามารถ ( $\bar{X} = 2.63$ , S.D. = 0.86)

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ในอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. องค์กรไม่มีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ติวงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	2.84	0.92	ปานกลาง
2. องค์กรมีเกณฑ์การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นอย่างไม่ยุติธรรม	2.77	0.84	ปานกลาง
3. ไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การทำงาน	2.83	0.85	ปานกลาง
4. งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าน้อยกว่าตำแหน่งอื่น	2.90	0.96	ปานกลาง
5. ตำแหน่งที่ทำงาน ไม่ได้รับความก้าวหน้าตามความเหมาะสม	2.97	0.97	ปานกลาง
6. ไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญ	2.74	0.94	ปานกลาง
7. ไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์	3.00	1.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.86</b>	<b>0.55</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 1.00) รองลงมา ตำแหน่งที่ทำงานไม่ได้รับความก้าวหน้าตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 2.97$ , S.D. = 0.97) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญ ( $\bar{X} = 2.74$ , S.D. = 0.94)

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. แนวคิดในการทำงานขัดแย้งกันกับแนวทางขององค์กร	2.75	1.02	ปานกลาง
2. องค์กรมีการรักษากฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป	3.37	1.00	ปานกลาง
3. ขวัญและกำลังใจในองค์กรไม่ดี	2.77	0.91	ปานกลาง
4. การอุปถัมภ์หรือแบ่งพรรคพวกในการทำงาน	2.86	0.84	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม	2.86	0.94	ปานกลาง
6. การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของเพื่อนร่วมงาน	2.88	1.02	ปานกลาง
7. การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา	3.18	1.00	ปานกลาง
8. บรรยากาศในองค์กรไม่มีมิตรภาพ	3.09	0.98	ปานกลาง
9. สภาพแวดล้อมขณะที่ทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น	2.95	1.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.96</b>	<b>0.48</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรมีการรักษากฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป ( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = 1.00) รองลงมา คือ การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.18$ , S.D. = 1.00) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ แนวคิดในการทำงานขัดแย้งกันกับแนวทางขององค์กร ( $\bar{X} = 2.75$ , S.D. = 1.02)

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. รู้สึกนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ	3.12	0.95	ปานกลาง
2. อาการหงุดหงิดรำคาญใจ	3.13	0.98	ปานกลาง
3. รู้สึกทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด	3.17	0.93	ปานกลาง
4. อาการมีความวุ่นวายใจ	3.26	1.01	ปานกลาง
5. รู้สึกไม่อยากพบปะผู้คน	3.14	0.98	ปานกลาง
6. อาการปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณ ขมับทั้ง 2 ข้าง	3.55	0.94	ปานกลาง
7. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง	3.53	4.50	ปานกลาง
8. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	3.08	0.84	ปานกลาง
9. รู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มีคุณค่า	3.04	0.86	ปานกลาง
10. อาการกระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	3.17	0.97	ปานกลาง
11. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	3.27	0.96	ปานกลาง
12. รู้สึกเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร	3.02	0.91	ปานกลาง
13. รู้สึกเหนื่อยไม่อยากทำอะไร	3.09	0.96	ปานกลาง
14. อาการหัวใจเต้นแรง	2.79	0.92	ปานกลาง
15. อาการ เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลา ไม่พอใจ	2.81	0.90	ปานกลาง
16. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ	3.13	1.11	ปานกลาง
17. อาการปวด หรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณ ท้ายทอยหลัง หรือไหล่	2.99	1.10	ปานกลาง
18. อาการตื่นตัวง่ายกับเหตุการณ์ไม่ คุ้นเคย	2.57	0.96	ปานกลาง
19. อาการมีนั่งหรือเวียนศีรษะบ่อยครั้ง	2.56	1.05	ปานกลาง
20. ความสุขทางเพศลดลง	1.99	0.85	น้อย
<b>รวม</b>	<b>3.02</b>	<b>0.45</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อาการปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = 0.94) รองลงมา คือ รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 4.50) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสุขทางเพศลดลง ( $\bar{X} = 1.99$ , S.D. = 0.85)

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t - test เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัย เพศ ภูมิภาคนี้สิน ตำแหน่ง กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยใช้สถิติ F - test เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัย อายุ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับความเครียดในการปฏิบัติงานบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แสดงดังตาราง 4.9 - 4.33

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ชาย	63	2.97	0.57	-1.03	0.30
	หญิง	76	3.05	0.31		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.9 ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามอายุ

	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	21 - 30 ปี	3.03	0.38	0.982	0.40
	31 - 40 ปี	3.09	0.59		
	41 - 50 ปี	3.01	0.43		
	51 - 60 ปี	2.88	0.27		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.10 ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามศาสนา พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามศาสนา

	ศาสนา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	พุทธ	3.04	0.46	0.49	0.61
	อิสลาม	2.97	0.44		
	อื่นๆ	3.05	.		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.11 ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีศาสนาต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน



ตาราง 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามภูมิลำเนา

	ภูมิลำเนา	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	2.96	0.34	-2.19	0.04*
	ไม่เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	3.33	0.76		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.12 ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า บุคลากรที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามสถานภาพ

	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	โสด	3.07	0.51	0.82	0.43
	สมรส	2.97	0.40		
	อื่นๆ	3.05	0.31		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.13 ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ความเครียด ในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.88	0.39		
	ปริญญาตรี	3.07	0.49	2.08	0.12
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.00	0.23		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.14 ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ความเครียด ในการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน 10,000 บาท	2.86	0.37		
	10,001 - 20,000 บาท	3.03	0.49		
	20,001 - 30,000 บาท	3.06	0.47	0.41	0.79
	30,001 - 40,000 บาท	2.96	0.29		
	40,001 ขึ้นไป	2.91	0.15		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามภาระหนี้สิน

	ภาระ หนี้สิน	$\bar{X}$	S.D	t	Sig.
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	มี	2.98	0.42	-1.60	0.11
	ไม่มี	3.17	0.55		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามภาระหนี้สิน พบว่า บุคลากรที่มีภาระหนี้สินต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามตำแหน่ง

	ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D	t	Sig.
ความเครียด ในการปฏิบัติงาน	ข้าราชการ	3.07	0.37	1.59	0.11
	พนักงานจ้าง	2.93	0.55		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.17 ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

#### ส่วนที่4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ในการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยตัวแปรต้นที่ใช้ในการทดสอบคือปัจจัยด้านการทำงาน และตัวแปรตามคือความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาทำการทดสอบสมมติฐานโดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายดังตาราง 4.18 – 4.19

ตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในภาพรวม

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.31	.317		4.135	.000
ปัจจัยด้านการทำงาน	.570	.105	.420	5.415	.000**

R = 0.420, R<sup>2</sup> = 0.176, Adjusted R Square = 0.170, F = 29.32 Sig.=.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.18 ตัวแปรปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งปัจจัยด้านการทำงานอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้ร้อยละ 17.6 (R<sup>2</sup> = 0.176) ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 82.4 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

ตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกรายด้าน

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Error Std.	Beta		
ค่าคงที่	1.086	.330		3.295	.001
1. ด้านลักษณะงาน	.306	.084	.300	3.631	.000**
2. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	.105	.084	.111	1.248	.214
3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	-.081	.077	-.091	-1.052	.295
4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	.108	.075	.132	1.440	.152
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	.182	.077	.196	2.377	.019*

R = 0.496, R<sup>2</sup> = 0.246, Adjusted R Square = 0.218, F = 8.67 Sig.=.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.19 พบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับ 0.05 ตามลำดับ โดยปัจจัยด้านการทำงานสามารถอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้ร้อยละ 24.6 (R<sup>2</sup> = 0.246)

#### 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปรากฏผลดังตาราง 4.20

ตาราง 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา อยู่ในระดับปานกลาง	✓	
2. บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
2.1 เพศต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.2 อายุต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.3 ศาสนาต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.4 ภูมิลำเนาต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	✓	
2.5 สถานภาพต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.6 ระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓

ตาราง 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.8 ภาระหนี้สินต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.9 ตำแหน่งต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
3. ปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	✓	

จากตาราง 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า งานวิจัยนี้ยอมรับสมมติฐานการวิจัย 2 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

งานวิจัยนี้ปฏิเสธสมมติฐาน จำนวน 1 ข้อ คือ

ข้อที่ 2 บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน และตำแหน่ง ที่มีความแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ในส่วนของภูมิภาคแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำนวน 139 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าที (Independent Sample t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.3 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.2 และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.4 ศาสนาส่วนใหญ่ คือ พุทธ และอิสลามเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 49.6 น้อยสุด คือ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.8 ภูมิลำเนาส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 84.9 รองลงมา ไม่เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 15.1 สถานภาพส่วนใหญ่ คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมา คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 43.9 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.3 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.0 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุด คือ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมา คือ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.0 และน้อยที่สุด คือ ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.3 และส่วนใหญ่มีภาระหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 81.3 และไม่มีภาระหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 60.4 และพนักงานจ้าง คิดเป็นร้อยละ 39.6



2. ระดับปัจจัยด้านการทำงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 0.33) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.44) รองลงมาคือ ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.47) และน้อยที่สุดคือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ( $\bar{X} = 2.85$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

2.1 ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.44) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การทำงานหลายๆอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.97) รองลงมา คือ งานมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.93) น้อยที่สุด คือ งานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน ( $\bar{X} = 2.89$ , S.D. = 0.90)

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.47) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 0.99) รองลงมา คือ การแบ่งงานที่ได้รับผิดชอบไม่มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.19$ , S.D. = 0.91) น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามลำดับขั้นตามบังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.89$ , S.D. = 0.92)

2.3 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ( $\bar{X} = 2.85$ , S.D. = 0.51) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ รู้สึกขาดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.09$ , S.D. = 0.97) รองลงมา คือ ผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 1.08) น้อยที่สุด คือ บุคลากรในที่ทำงานไม่ยอมรับความสามารถ ( $\bar{X} = 2.63$ , S.D. = 0.86)

3. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ , S.D. = 0.45)

4. การเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน และตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในส่วนภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05

5. ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้ร้อยละ 17.6 ( $R^2 = 0.176$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา อภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

### 1. สมมติฐานที่ 1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา อยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยอาการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อาการปวดหัว ข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง รองลงมา คือ รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้า ส่วนอาการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสุขทางเพศลดลง เนื่องด้วย บุคลากรต้องเผชิญและรับรู้ถึงปัญหาในการปฏิบัติงานต่างๆก่อให้เกิดความเครียด วิตกกังวล กัดดัน ซึ่งทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ขาดความสนใจและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดในภาพรวมของพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ ฐิติรัตน์ ดิลกคุณานันท์ (2560) ที่ศึกษางานวิจัยเรื่องความเครียดจากการทำงานการสนับสนุนทางสังคม และพลังสุขภาพจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้ ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดจากการทำงานของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทยา พงศ์ไพบุลย์ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา มีความเครียดในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับปานกลาง

### 2. สมมติฐานที่ 2 บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน และตำแหน่ง แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า แม้ปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน แต่การปฏิบัติงานมีลักษณะงานเดียวกัน มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ได้รับการมอบหมายงานเหมือนกัน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ต่างๆเหมือนกัน ทำให้เผชิญกับปัญหาในลักษณะเดียวกัน

รวมถึงโครงสร้างและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่พบเจอในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ช่วยบำรุง (2562) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส พบว่า เพศ อายุ รายได้ ศาสนา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ภูมิภาคต่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ บุคลากรที่มาจากต่างภูมิภาคมีลักษณะความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งการปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะต้องเผชิญกับความเสี่ยงในบางครั้ง ต้องออกพื้นที่ไปปฏิบัติงาน ทำงานกับประชาชนในพื้นที่ และลักษณะความเป็นอยู่ที่เป็นพหุวัฒนธรรม ผสมผสานหลากหลายศาสนา จึงส่งผลให้เกิดความเครียดในการปรับตัวและปฏิบัติงาน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ จากการวิจัยพบว่า ภูมิภาคคนในพื้นที่ และไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ช่วยบำรุง (2562) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส พบว่า ภูมิภาคเดิม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3. สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศ ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ การที่ต้องทำงานหลายอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกันและต้องรับผิดชอบในระยะเวลาที่จำกัด งานที่มีความเสี่ยง ปริมาณงานที่มีมากเกินไปไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง งานที่มีกฎระเบียบมากเกินไปยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงงานที่มีความกดดันและยุ่งยากซับซ้อน เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และส่งผลเสียต่อสุขภาพกายและจิตใจ นอกจากนี้การมีนโยบายที่ยุ่งยากซับซ้อน มีกฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป ไม่ยืดหยุ่น การบริหารจัดการภายในองค์กรไม่มีความเหมาะสม มีการแบ่งพรรคพวกกันในการทำงาน บรรยากาศที่ไม่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความเครียดและรู้สึกขาด

กำลังใจ ท้อแท้ เพื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานอาจมีประสิทธิภาพลดลง จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ประภาสอน (2564) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยบุคลากรมีความเห็นว่า โครงสร้างการบริหารขาดความยืดหยุ่น บรรยากาศองค์กรไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บรรยากาศในองค์กรไม่เป็นมิตร ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านลักษณะงานและภาระงาน บุคลากรมีความเห็นว่า ภาระงานมากเกินไป ขาดทักษะและทำงานไม่ตรงความสามารถ งานมีความเสี่ยง สภาพแวดล้อมทาง อีกทั้งด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยบุคลากรมีความเห็นว่า ภาระงานที่มากเกินไป ขาดทักษะและทำงานไม่ตรงกับความสามารถ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรีนรินทร์ คนจริง (2563) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร กรณีศึกษาข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 พบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรกับความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากรมีความสัมพันธ์กับความเครียด ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติรัตน์ ดิลกคุณานันท์ (2560) ที่ศึกษางานวิจัยเรื่องความเครียดจากการทำงานการสนับสนุนทางสังคม และพลังสุขภาพจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้ พบว่า ความเครียดจากการทำงานด้านปริมาณงานมีค่ามากที่สุดที่ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทยา พงศ์ไพบูลย์ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน โดยบุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมากเกินไป

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับปานกลาง ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยการหาวิธีการจัดการกับความเครียดของบุคลากร สร้างความเต็มใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรตระหนักให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำเวลาที่มีปัญหาเกิดขึ้น ไม่ปล่อยให้แก้อาชีพปัญหาเองโดยลำพัง และยอมรับความคิดเห็นต่าง ๆ เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขอคำปรึกษา ดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงผู้บริหารหมั่นสังเกต พฤติกรรมของบุคลากร ว่าเขาได้รับความกดดันจากการทำงานมากไปหรือเปล่า เมื่อเห็นการทำงาน เป็นไปด้วยดี และมีคุณภาพแล้ว ควรหากิจกรรมให้บุคลากรได้ผ่อนคลายความเครียด เช่น กิจกรรม นันทนาการ กีฬา กิจกรรมออกกำลังกาย เพื่อลดความเครียด เกิดความสุขในการทำงาน

1.2 จากการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงาน ของ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ภูมิลำเนา มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น จึงเป็นแนวทางให้หน่วยงานจะต้องมีการจัดอบรมโครงการปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ที่บรรจุ ครั้งแรกหรือโอนย้ายมาจากต่างถิ่น เนื่องจากแต่ละคนมีวัฒนธรรม สังคม ความเป็นอยู่ที่ไม่เหมือนกัน ให้ได้เรียนรู้วัฒนธรรม สภาพพื้นที่ บริบทต่างๆ เพื่อสร้างความมั่นใจ ทำความเข้าใจและสามารถ ปรับตัวให้เข้ากับพื้นที่ได้ อีกทั้งควรมีโครงการเกี่ยวกับการละลายพฤติกรรม เพื่อให้บุคลากรที่มี ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน ได้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการเข้าใจกันและรู้จักกันมากขึ้น เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ทำงานร่วมกันหรืออยู่ร่วมกันได้โดยไม่เกิดความกดดัน และช่วยลด ความเครียดในการปฏิบัติงานได้

1.3 จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยแต่ละด้านมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.3.1 ด้านลักษณะงาน หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการจัดทำแผน อัตรากำลังสามปี กำหนดโครงสร้างส่วนราชการที่มีความจำเป็น กำหนดภารกิจความรับผิดชอบอย่าง ชัดเจน ไม่ซับซ้อน วิเคราะห์ค่างาน ปริมาณงานกับบุคลากรให้เหมาะสม และเพียงพอ กระจาย ปริมาณงานให้เหมาะสมกับบุคลากร รวมไปถึงการจัดกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันให้อยู่ใน หมวดหมู่เดียวกัน เพื่อสามารถมอบหมายงาน ให้สอดคล้องกับความสามารถ ทักษะของแต่ละบุคลากร และเข้าใจในงานที่ทำตรงกัน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารที่มีความชัดเจน เพื่อวางแผนในการ ดำเนินงานให้ตรงตามเป้าหมายเพื่อลดเวลาการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเนื้องาน

1.3.2 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ผู้บริหารควรคำนึงถึงการสื่อสารนโยบาย กลยุทธ์ขององค์กรให้บุคลากรเข้าใจชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และควรมีการยืดหยุ่นในการบริหารจัดการเพื่อไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกตึงเครียดเกินไป แต่ยังคงมีการกำหนดเงื่อนไข มาตรฐานให้ชัดเจน นอกจากนี้ควรมีวิธีการรับมือจัดการกับความขัดแย้งและเป็นธรรม อีกทั้งผู้บริหารควรได้รับการฝึกอบรมหรือเรียนรู้เทคนิคในการแสดงความคิดเห็นแก่ลูกน้อง (Feedback) ในเชิงสร้างสรรค์

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อาจจะเป็นการเปรียบเทียบกับเขตในภาคใต้ หรือสามจังหวัดชายแดนใต้ หรืออาจจะเปรียบเทียบในทุกภาคของประเทศ เนื่องจากบริบท สภาพแวดล้อม สังคม รูปแบบการทำงาน สภาพพื้นที่และวัฒนธรรมที่ต่างกันอาจจะส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น การจัดการความเครียด ปัจจัยที่จะช่วยลดความเครียดจากการทำงาน และปัจจัยอื่นๆที่อาจมีความสัมพันธ์กับความเครียดเพิ่มเติม เช่น สัมพันธภาพกับบุคคลในครอบครัว หรือความสุขในองค์กร และในส่วนของระดับบริหารก็ระดับปฏิบัติการแยกจากกัน หรือเพิ่มกองหรือส่วนราชการที่สังกัดอยู่ และควรมีการศึกษาเกี่ยวพฤติกรรมและความต้องการในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์สาเหตุใดที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดเป็นแนวทางให้องค์กรวางแผนและจัดการความเครียด

2.3 ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อความสมบูรณ์ในการตอบคำถามการวิจัยและสร้างความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

## บรรณานุกรม

- กณิศา จิตต์สุภาพรรณ. (2556). *ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กนกวรรณ ช่วยบำรุง. (2562). *ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กรมสุขภาพจิต. (2564). *ปัญหาสุขภาพจิตในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564, จากเว็บไซต์: <https://www.prdmh.com>
- กรวิกา มีสามเสน และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2564). ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. *วารสารการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 8(2).
- กรัญญา สกุลรักษ์. (2561). *ปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยด้านความสำเร็จ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัญนิษฐ์ แซ่ว่อง และลัดดาวัลย์ ณ ระนอง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*, 8(2).
- กัลยา วินิชย์บัญชา. (2561). *ความเครียด และวิธีแก้ความเครียด*. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2565, จากเว็บไซต์: <https://pharmacy.mahidol.ac.th/>
- กิติมา ศิริไชย. (2564). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มสนับสนุนบริการ ทั่วไปโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณิน จินตนาปราโมทย์ และพรชัย สิทธิศรีณย์กุล. (2562). *สรีรวิทยาความเครียดจากการทำงาน และการแก้ปัญหาเมื่อเผชิญความเครียดในอาชีพแพทย์*. *วารสารการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 26(3).
- จารุวรรณ ประภาสอน. (2564). *ความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนแดง จังหวัดบุรีรัมย์ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19*. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9*, 15(38).

- จิรนุช จิตตราทร. (2563). *คู่มือคลายเครียด ความรู้เรื่องความเครียด การป้องกันและแก้ไข ของ สมบัติดาปัญญา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เจริญบุญการพิมพ์.
- ชัชวาลิต สรวารี. (2564). *โครงสร้างองค์กร คือตัวกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2565, จากเว็บไซต์: <https://www.prosofthcm.com/>
- ฐาปนี วังกานนท์. (2556). *ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทแอมพาร์ส อินดัสตรี จำกัด*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฐิติรัตน์ ดิลกคุณานันท์. (2560). *ความเครียดจากการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และพลัง สุขภาพจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัด ชายแดนใต้*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการ ทำงานการรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตรีรินทร์ คนจริง. (2563). *ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการ กรมสรรพากร กรณีศึกษาข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2*. วารสารโครงการทวี ปริญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ.
- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่*. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธรรมศักดิ์ สายแก้ว และคณะ. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ ในวิทยาลัยสหเวชศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัด สมุทรสงคราม*. วารสารดุขปฏิบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 9(3).
- ฉันทพร จารุไพศาล. (2561). *5 หลักการพื้นฐานของความสำเร็จ*. สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2564, จากเว็บไซต์: <https://www.workwithpassiontraining.com>
- ฉันทพร พงศ์เสาวภาคย์. (2564). *ความพึงพอใจในงานที่ทำที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันภัย จำกัด (มหาชน)*. มหาวิทยาลัยสยาม.
- นันทพร ทองลิ้ม. (2563). *ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในการทำงานต่อ ความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.



- นริศชา ภู่อลีบ. (2564). การวางแผนก้าวหน้าในสายอาชีพ. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2565, จากเว็บไซต์: [http://www1.ddd.go.th/WEB\\_PSD/](http://www1.ddd.go.th/WEB_PSD/)
- นาคยา สุวรรณจันทร์. (2560). การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11. คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- บุญภา ปันทุรอำพร. (2564). ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work From home) ของกลุ่มคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภายใต้สถานการณ์โควิด-19. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญจวรรณ วงศ์ปราษฎ์. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการเผชิญ ความเครียดของนักเรียนพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก. วารสารพยาบาลทหารบก, 19(2), 201-210.
- ประภากร ใจบุญ. (2564). อิทธิพลของลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 18(1), 92-105.
- ปราโมทย์ วงศ์สวัสดิ์. (2560). ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาพยาบาล. วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรดิษฐ์, 9(1), 81-92.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2555). ที่มาของความเครียดในการทำงาน. สืบค้น 1 กรกฎาคม 2565 จากเว็บไซต์: <http://oknation.nationtv.tv/blog/piyanan/2012/01/18/entry-1>
- พงศ์เสวก อเนกจำนงค์พร (2564) ความเครียดของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตสาขา อดุสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยว. วารสารธรรมศาสตร์, 41(2), 196-210.
- พสุ เดชะรินทร์. (2560). อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรและความยุติธรรมขององค์กรที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร.
- พักรัตร์ศิริ แทนแสงทอง (2563) ปัจจัยเกี่ยวข้องกับการทำงานระยะไกลที่ส่งผลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กรณีศึกษา บริษัทผู้จัดจำหน่ายหมึกพิมพ์อุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัด สมุทรสาคร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ เซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- มณฑา ลิ้มทองกุล. (2562). สาเหตุความเครียด วิธีเผชิญความเครียด และผลที่เกิดขึ้นในนักศึกษาพยาบาล. ราชวิทยาลัยพยาบาลสาร.
- ริญญาภัทร์ สุภาศิริธนานนท์. (2563). บทบาทผู้บริหารกับบรรยากาศองค์กรของโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วันทนา เนาว์วัน. (2563). การจัดการความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน. วารสารวิทยาลัยการจัดการปริทัศน์, 22(1), 233-232.
- วิกานดา รัตนพันธ์. (2564). ความเครียด (Stress) : อาการ สาเหตุ ประเภท การรักษา. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2565. จากเว็บไซต์: <https://ihealzy.com/stress-0508/>
- วิชญ์ กิตติพงศ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์ . (2553). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อัมรินทร์. ตั้ง.
- ศิริลักษณ์ สุธรรม. (2563) อิทธิพลของปัจจัยในการทำงานต่อความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
- สำนักงาน กพ. (2562). โครงการเสริมสร้างประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: สำนักงาน กพ.
- สิทธิศักดิ์ เชื้อดวงผุย. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วมของพนักงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทรับเหมาก่อสร้างในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารการศึกษและการพัฒนาสังคม, 15(2), 154-162.
- สุดารัตน์ สะโตอยู่. (2565). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอลเลค แอนด์ เอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด ปทุมธานี. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 24(2), 1-10.

- สุพิชา สรงประเสริฐ. (2564). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพอิสระในเจเนอเรชันวายโดยมีรูปแบบการจัดการความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเป็นตัวแปรกำกับ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- หงส์ศิริ ภิโยธิตลภชัย และคณะ. (2559.) ความเครียด และการแก้ปัญหาความเครียดของนักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุขจักรวรรดิ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา. (2564). การกิจอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2565, จากเว็บไซต์: <https://yalapao.go.th/>
- อนุรัตน์ อนันทนาธร. (2559). ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนันท์ พะละหงส์ และทีปพิพัฒน์ สันตะวัน. (2558). ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 5(9), 119-133.
- อรรษา อุทัยเสวก. (2561). สาเหตุความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี จังหวัดระยอง. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต, 12(2), 24-37.
- อ้อยทิพย์ บัวจันทร์. (2563) ความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของนักศึกษาสาธารณสุข. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร, 7(2), 194-203.
- อัคราวดี ชูถนอม. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 9. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อาทยา พงศ์ไพบูลย์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลาภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด**  
**ยะลา**

---

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน  
ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
2. กรุณาตอบคำถามด้วยความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ
3. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
4. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับซึ่งจะนำผลข้อมูลมาใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นางสาวคริสต์มาส ลิมรัตน์กุล  
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

#### 2. อายุ

- 1) 21 – 30 ปี  2) 31 – 40 ปี  
 3) 41 – 50 ปี  4) 51 – 60 ปี

#### 3. ศาสนา

- 1) พุทธ  2) อิสลาม  
 3) คริสต์  4) อื่นๆ.....

#### 4. ภูมิลำเนา

- 1) เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้  
 2) ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

#### 5. สถานภาพ

- 1) โสด  2) สมรส  3) อื่นๆ.....

#### 6. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 2) ปริญญาตรี  
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ไม่เกิน 10,000 บาท  2) 10,001 – 20,000 บาท  
 3) 20,001 – 30,000 บาท  4) 30,001 – 40,000 บาท  
 5) 40,001 ขึ้นไป

#### 8. ภาระหนี้สิน

- 1) มี  2) ไม่มี

#### 9. ตำแหน่ง

- 1) ข้าราชการ  
 2) พนักงานจ้าง

## ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการทำงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>1. ด้านลักษณะงาน</b>					
1.1 ท่านไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน					
1.2 งานที่ท่านทำมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา					
1.3 ท่านคิดว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ					
1.4 งานที่ท่านได้รับมักเป็นงานด่วนและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา					
1.5 งานในหน้าที่ของท่านที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
1.6 ท่านต้องทำงานหลายอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน					
1.7 งานของท่านมีกฎระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป					
1.8 งานของท่านต้องเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งต่างๆ					
<b>2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร</b>					
2.1 คำสั่งมอบหมายงานของท่านไม่มีความชัดเจน					
2.2 การแบ่งงานที่ท่านรับผิดชอบไม่มีความเหมาะสม					
2.3 ท่านได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ					

ปัจจัยด้านการทำงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
2.4 การปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นไปตามลำดับชั้นตามบังคับบัญชา					
2.5 ผลการปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน					
2.6 ท่านขาดความอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน					
<b>3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล</b>					
3.1 ท่านรู้สึกว่าคุณทอติงจากเพื่อนร่วมงาน					
3.2 ท่านรู้สึกมีปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
3.3 ท่านรู้สึกถึงปัญหาความขัดแย้งและการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
3.4 ท่านรู้สึกว่าขาดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน					
3.5 ท่านรู้สึกว่าผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน					
3.6 บุคลากรในทีมงานไม่ยอมรับความสามารถของท่าน					
3.7 เพื่อนร่วมงานของท่านไม่ฟังความเห็นซึ่งกันและกัน					
<b>4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ</b>					
4.1 องค์กรของท่านไม่มีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ดุงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น					
4.2 องค์กรของท่านมีเกณฑ์การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นอย่างไม่ยุติธรรม					
4.3 ท่านรู้สึกไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน					
4.4 งานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าน้อยกว่าตำแหน่งอื่น					
4.5 ตำแหน่งที่ท่านทำงาน ไม่ได้ได้รับความก้าวหน้าตามความเหมาะสม					
4.6 ท่านรู้สึกไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญ					
4.7 ท่านไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์					



ปัจจัยด้านการทำงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร</b>					
5.1 แนวคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกันกับแนวทางขององค์กร					
5.2 องค์กรของท่านมีการรักษากฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป					
5.3 ขวัญและกำลังใจในองค์กรของท่านไม่ดี					
5.4 การอุปถัมภ์หรือแบ่งพรรคพวกในการทำงานของท่าน					
5.5 ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ยุติธรรม					
5.6 ท่านต้องเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของเพื่อนร่วมงาน					
5.7 ท่านต้องเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา					
5.8 บรรยากาศในองค์กรของท่านไม่มีมิตรภาพ					
5.9 สภาพแวดล้อมขณะที่ท่านทำงานไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น					

### ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ในช่วง 3 เดือนมานี้ ท่านมีอาการ หรือ พฤติกรรม	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ท่านรู้สึกนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ					
2. ท่านมีอาการหงุดหงิดรำคาญใจ					
3. ท่านรู้สึกทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด					
4. ท่านมีอาการมีความวุ่นวายใจ					
5. ท่านรู้สึกไม่อยากพบปะผู้คน					
6. ท่านมีอาการปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง					
7. ท่านรู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง					
8. ท่านรู้สึกหมดหวังในชีวิต					
9. ท่านรู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มีคุณค่า					
10. ท่านมีอาการกระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา					
11. ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ					
12. ท่านรู้สึกเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร					
13. ท่านรู้สึกเหนื่อยไม่อยากทำอะไร					
14. ท่านมีอาการหัวใจเต้นแรง					
15. ท่านมีอาการ เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ					
16. ท่านรู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ					
17. ท่านมีอาการปวด หรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่					
18. ท่านมีอาการตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ไม่คุ้นเคย					

ในช่วง 3 เดือนมานี้ ท่านมีอาการ หรือ พฤติกรรม	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
19. ท่านมีอาการมึนงงหรือเวียนศีรษะบ่อยครั้ง					
20. ท่านมีความสุขทางเพศลดลง					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ  
และการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย  
(Item Objective Congruence: IOC)

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

ชื่อ - สกุล                      ดร.สิริวิทย์ อีสโร  
ตำแหน่ง                        รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และบัณฑิตศึกษา  
สถานที่ทำงาน                คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2

ชื่อ - สกุล                      ดร.ธนวิศ สุวรรณวงศ์  
ตำแหน่ง                        อาจารย์  
สถานที่ทำงาน                คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3

ชื่อ - สกุล                      ดร.รักเกียรติ อินทับทัน  
ตำแหน่ง                        อาจารย์  
สถานที่ทำงาน                คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

**ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยของผู้ทรงคุณวุฒิ**  
**แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร**  
**สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา**

ท่านที่ 1 ดร.สิริวิทย์ อิศโร

ท่านที่ 2 ดร.ดนุวัศ สุวรรณวงศ์

ท่านที่ 3 ดร.รักเกียรติ อินทับทัน

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>						
1. เพศ	1	1	1	3	1	
2. อายุ	1	1	1	3	1	
3. ศาสนา	1	1	1	3	1	
4. ภูมิลำเนา	1	1	1	3	1	
5. สถานภาพ	1	1	1	3	1	
6. ระดับการศึกษาสูงสุด	1	1	1	3	1	
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1	1	3	1	
8. ภาระหนี้สิน	1	1	1	3	1	
9. ตำแหน่ง	1	1	1	3	1	
<b>ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน</b>						
<b>1. ด้านลักษณะงาน</b>						
1.1 ท่านไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	
1.2 งานที่ท่านทำมีการเปลี่ยนแปลง และแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา	1	1	1	3	1	
1.3 ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง งานที่ทำ	1	1	1	3	1	

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
1.4 งานที่ท่านได้รับมักเป็นงานด่วนและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา	1	1	1	3	1	
1.5 งานในหน้าที่ของท่านที่ได้รับผิดชอบในปัจจุบัน ไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน	1	1	1	3	1	
1.6 ท่านต้องทำงานหลายๆอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน	1	1	1	3	1	
1.7 งานของท่านมีกฎระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป	1	1	1	3	1	
1.8 งานของท่านต้องเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งต่างๆ	1	1	1	3	1	
<b>2. บทบาทหน้าที่ในองค์กร</b>						
2.1 คำสั่งมอบหมายงานของท่านไม่มีความชัดเจน	1	1	1	3	1	
2.2 การแบ่งงานที่ท่านรับผิดชอบไม่มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1	
2.3 ท่านได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ	1	1	1	3	1	
2.4 การปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นไปตามลำดับขั้นตามบังคับบัญชา	1	1	1	3	1	
2.5 ผลการปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน	1	1	1	3	1	
2.6 ท่านขาดความอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน	1	1	1	3	1	

ข้อความถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
<b>3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล</b>						
3.1 ท่านรู้สึกว่าคุณทออดทิ้ง	0	1	1	2	0.66	เพิ่มข้อความ จากใครในที่ ทำงาน
3.2 ท่านรู้สึกมีปัญหาการทำงานกับ เพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1	
3.3 ท่านรู้สึกถึงปัญหาความขัดแย้ง และการแก่งแย่งความดีความชอบ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1	
3.4 ท่านรู้สึกว่าขาดความร่วมมือ ระหว่างผู้ร่วมงาน	1	1	1	3	1	
3.5 ท่านรู้สึกว่าผู้ร่วมงานชอบใช้ อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	
3.6 บุคลากรในทีมงานไม่ยอมรับ ความสามารถของท่าน	1	1	1	3	1	
3.7 เพื่อนร่วมงานของท่านไม่ฟัง ความเห็นซึ่งกันและกัน	1	1	1	3	1	
<b>4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ</b>						
4.1 องค์กรของท่านไม่มีนโยบาย สนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ดูงานและ พัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	1	1	1	3	1	
4.2 ท่านรู้สึกไม่มีโอกาสได้เลื่อน ตำแหน่งในหน้าที่การงาน	1	1	1	3	1	
4.3 ท่านรู้สึกไม่มีโอกาสได้เลื่อน ตำแหน่งในหน้าที่การงาน	1	1	1	3	1	
4.4 งานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้า น้อยกว่าตำแหน่งอื่น	1	1	1	3	1	



ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
4.5 ตำแหน่งที่ท่านทำงาน ไม่ได้รับ ความก้าวหน้าตามความเหมาะสม	1	1	1	3	1	
4.6 ท่านรู้สึกไม่ได้รับการสนับสนุน มอบหมายงานที่สำคัญ	1	1	1	3	1	
4.7 ท่านไม่ได้รับโอกาสในการอบรม ทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็น ประโยชน์	1	1	1	3	1	
<b>5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร</b>						
5.1 แนวคิดในการทำงานของท่าน ขัดแย้งกันกับแนวทางขององค์กร	1	1	1	3	1	
5.2 องค์กรของท่านมีการรักษา กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป	1	1	1	3	1	
5.3 ขวัญและกำลังใจในองค์กรของ ท่านไม่ดี	1	1	1	3	1	
5.4 การอุปถัมภ์หรือแบ่งพรรคพวกใน การทำงานของท่าน	1	1	1	3	1	
5.5 ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ยุติธรรม	1	1	1	3	1	
5.6 ท่านต้องเผชิญหน้ากับความ เข้าใจผิดของเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1	
5.7 ท่านต้องเผชิญหน้ากับความ เข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา	1	1	1	3	1	
5.8 บรรยากาศในองค์กรของท่านไม่มี มิตรภาพ	1	1	1	3	1	
5.9 สภาพแวดล้อมขณะที่ท่านทำงาน ไม่เหมาะสม เช่น เสียงดัง อากาศร้อน มีกลิ่นเหม็น	1	1	1	3	1	

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
<b>ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน</b>						
1. ท่านรู้สึกนอนไม่หลับเพราะคิด มากหรือกังวลใจ	1	1	1	3	1	
2. ท่านมีอาการหงุดหงิดรำคาญใจ	1	1	1	3	1	
3. ท่านรู้สึกทำอะไรไม่ได้เลยเพราะ ประสาทตึงเครียด	1	1	1	3	1	
4. ท่านมีอาการมีความวุ่นวายใจ	1	1	1	3	1	
5. ท่านรู้สึกไม่อยากพบปะผู้คน	1	1	1	3	1	
6. ท่านมีอาการปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง	1	1	1	3	1	
7. ท่านรู้สึกไม่มีความสุขและเศร้า หมอง	1	1	1	3	1	
8. ท่านรู้สึกหมดหวังในชีวิต	1	1	1	3	1	
9. ท่านรู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มี คุณค่า	1	1	1	3	1	
10. ท่านมีอาการกระวนกระวายอยู่ ตลอดเวลา	1	1	1	3	1	
11. ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	1	1	1	3	1	
12. ท่านรู้สึกเพลียไม่มีแรงจะทำ อะไร	1	1	1	3	1	
13. ท่านรู้สึกเหนื่อยไม่อยากทำ อะไร	1	1	1	3	1	
14. ท่านมีอาการหัวใจเต้นแรง	1	1	1	3	1	
15. ท่านมีอาการ เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ	1	1	1	3	1	
16. ท่านรู้สึกกลัวผิดพลาดในการ ทำสิ่งต่างๆ	1	1	1	3	1	

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
17. ท่านมีอาการปวด หรือเกร็ง กล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลัง หรือ ไหล่	1	1	1	3	1	
18. ท่านมีอาการตื่นตัวง่ายกับ เหตุการณ์ไม่คุ้นเคย	1	1	1	3	1	
19. ท่านมีอาการมึนงงหรือเวียน ศีรษะบ่อยครั้ง	1	1	1	3	1	
20. ท่านมีความสุขทางเพศลดลง	1	1	1	3	1	

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 2. จัดเรียงข้อคำถาม จัดกลุ่มใกล้เคียงไว้ด้วยกัน

ส่วนที่ 3. ควรกำหนดกรอบระยะเวลาการประเมิน

ภาคผนวก ค  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

### ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ของแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ดังนี้

ลำดับ ที่	ข้อคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยด้านการทำงาน		.946
1	ด้านลักษณะงาน	.840
2	บทบาทหน้าที่ในองค์กร	.836
3	สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	.934
4	ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	.855
5	โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	.835
ความเครียดในการปฏิบัติงาน		.931
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ		.938

#### Reliability Statistics

N of Cases = 30      N of Items = 57      Cronbach's Alpha = .938

โดยสรุป ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Coefficient of Alpha) โดยรวมทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .938 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวสามารถยอมรับได้

**ผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม**  
**ส่วนที่1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน**

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ด้านลักษณะงาน</b>	
1. ท่านไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน	.946
2. งานที่ท่านทำมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนืองงานอยู่ตลอดเวลา	.946
3. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ	.944
4. งานที่ท่านได้รับมักเป็นงานด่วนและแก้ไขเนืองงานอยู่ตลอดเวลา	.945
5. งานในหน้าที่ของท่านที่ได้รับความรับผิดชอบในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน	.945
6. ท่านต้องทำงานหลายๆอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน	.943
7. งานของท่านมีกฎระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป	.948
8. งานของท่านต้องเผชิญกับปัญหาความขัดแย้งต่างๆ	.946
<b>ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร</b>	
1. คำสั่งมอบหมายงานของท่านไม่มีความชัดเจน	.944
2. การแบ่งงานที่ท่านรับผิดชอบไม่มีความเหมาะสม	.943
3. ท่านได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ	.943
4. การปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นไปตามลำดับขั้นตามบังคับบัญชา	.945
5 ผลการปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน	.947
6. ท่านขาดความอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน	.943
<b>ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล</b>	
1. ท่านรู้สึกว่าคุณทออดทิ้งจากเพื่อนร่วมงาน	.946
2. ท่านรู้สึกมีปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	.945
3. ท่านรู้สึกถึงปัญหาความขัดแย้งและการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน	.945
4. ท่านรู้สึกว่าขาดความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน	.945
5. ท่านรู้สึกว่าผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงาน	.945
6. บุคลากรในทีมงานไม่ยอมรับความสามารถของท่าน	.946
7. เพื่อนร่วมงานของท่านไม่ฟังความเห็นซึ่งกันและกัน	.943

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ</b>	
1. องค์กรของท่านไม่มีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ฝึกงานและพัฒนา งานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	.946
2. องค์กรของท่านมีเกณฑ์การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น อย่างไม่ยุติธรรม	.946
3. ท่านรู้สึกไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน	.943
4. งานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าน้อยกว่าตำแหน่งอื่น	.946
5. ตำแหน่งที่ท่านทำงาน ไม่ได้ได้รับความก้าวหน้าตามความเหมาะสม	.944
6. ท่านรู้สึกไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญ	.946
7. ท่านไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์	.945
<b>ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร</b>	
1. องค์กรของท่านไม่มีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ฝึกงานและพัฒนา งานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	.945
2. องค์กรของท่านมีเกณฑ์การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น อย่างไม่ยุติธรรม	.945
3. ท่านรู้สึกไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน	.948
4. งานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าน้อยกว่าตำแหน่งอื่น	.945
5. ตำแหน่งที่ท่านทำงาน ไม่ได้ได้รับความก้าวหน้าตามความเหมาะสม	.943
6. ท่านรู้สึกไม่ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญ	.944
7. ท่านไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์	.945

#### Reliability Statistics

N of Cases = 30

N of Items = 37

Cronbach's Alpha = .946

โดยสรุป ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Coefficient of Alpha) มีค่าเท่ากับ .946 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวสามารถยอมรับได้

ส่วนที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านรู้สึกนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ	.931
2. ท่านมีอาการหงุดหงิดรำคาญใจ	.927
3. ท่านรู้สึกทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด	.932
4. ท่านมีอาการมีความวุ่นวายใจ	.929
5. ท่านรู้สึกไม่ชอบพบปะผู้คน	.923
6. ท่านมีอาการปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง	.929
7. ท่านรู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง	.925
8. ท่านรู้สึกหมดหวังในชีวิต	.928
9. ท่านรู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มีคุณค่า	.928
10. ท่านมีอาการกระวนกระวายอยู่ตลอดเวลา	.928
11. ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	.929
12. ท่านรู้สึกเปลี่ยวไม่มีแรงจะทำอะไร	.924
13. ท่านรู้สึกเหนื่อยไม่อยากทำอะไร	.927
14. ท่านมีอาการหัวใจเต้นแรง	.926
15. ท่านมีอาการ เสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ	.925
16. ท่านรู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ	.925
17. ท่านมีอาการปวด หรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลัง หรือไหล่	.929
18. ท่านมีอาการตื่นเต็่งง่ายกับเหตุการณ์ไม่คุ้นเคย	.930
19. ท่านมีอาการมึนงงหรือเวียนศีรษะบ่อยครั้ง	.928
20. ท่านมีความสุขทางเพศลดลง	.936

Reliability Statistics

N of Cases = 30

N of Items = 20

Cronbach's Alpha = .931

โดยสรุป ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Coefficient of Alpha) มีค่าเท่ากับ .931 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวสามารถยอมรับได้



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวคริสต์มาส ลีมรัตน์กุล

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6410521503

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	สถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2566

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ถนนวงเวียน 2 อำเภอเมือง ตำบลสะเตง จังหวัดยะลา 95000