

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

Factors Affecting the Work Stress of Employees of Trang City Municipality, Trang Province

แคทลียา รุกนุ้ย Kattaleeya Ruknui¹

ขายนีย์ ช. บุญพันธ์ Kayanee Chor Boonpunth²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากพนักงานเทศบาลนครตรัง จำนวน 270 คน และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการให้รางวัลจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความเพียงพอของรายได้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง มี 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้รางวัลจูงใจ ด้านงานที่ปฏิบัติ และด้านบทบาทหน้าที่

คำสำคัญ : ความเครียดในการปฏิบัติงาน ระดับความเครียด พนักงานเทศบาลนครตรัง

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : kattalee_30@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : kayanee.b@psu.ac.th

Abstract

The study on factors affecting the work stress of employees of Trang City Municipality, Trang Province aimed to investigate work stress levels of employees of Trang City Municipality, Trang Province, to compare work stress levels of employees of Trang City Municipality, Trang Province classified according to personal factors, to find out job factors affecting work stress levels of employees of Trang City Municipality, Trang Province. A questionnaire was used to collect data from 270 employees of Trang City Municipality. The data were statistically analyzed with frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The study found that work stress levels of employees of Trang City Municipality, Trang Province in terms of the job itself, the role and responsibility, and rewards were at moderate levels. The result of the comparison of the work stress levels of employees of Trang City Municipality, Trang Province classified according to personal factors which were gender, age, marital status, educational level, monthly income, length of service, and income sufficiency, revealed that work stress levels of the employees were different but without statistical significance at the level 0.05. Three job factors affecting the work stress levels of employees of Trang City Municipality, Trang Province from the most to the least effects were rewards, the job itself, and the role and responsibility, respectively.

Keyword : Work Stress Stress Levels Employees of Trang City Municipality

บทนำ

สถานการณ์และสภาพสังคมในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้มนุษย์จำเป็นต้องปรับตัว และปรับวิถีการดำรงชีวิตให้ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินชีวิตให้ตนเองสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้ จึงต้องเปลี่ยนแปลง หรือปรับตัวไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว การดำรงชีวิตประจำวัน รวมถึงบุคลิกภาพ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้ยาวนาน ซึ่งในการปรับเปลี่ยนดังกล่าวจะเกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งงานที่ปฏิบัติร่วมกับผู้อื่นซึ่งอาจเกิดปัญหาในการทำงาน งานที่ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรือโครงสร้างในการทำงานที่สลับซับซ้อนก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหา และก่อให้เกิดความเครียดต่อการทำงานในองค์กรที่พนักงานจะเผชิญกับความเครียด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ ความเครียดสามารถนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง พนักงานในองค์กรทุกคนจึงต้องเผชิญกับ

ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (ปิยะพันธ์ เชื้อเมืองพาน, 2564) ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ถ้าสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานเหมาะสมคนทำงานก็จะสามารถทำงานได้ตลอดรอดฝั่งอย่างเป็นปกติสุข และมีประสิทธิภาพ ตรงข้ามหากสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสมก็จะเป็นสิ่งบั่นทอนสุขภาพทั้งทางร่างกาย และจิตใจของคนทำงานอย่างช้า ๆ สภาพแวดล้อมในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน และส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความเครียดจากการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องสำคัญในองค์กร หากบุคคลมีความเครียดเรื้อรังก็จะเพิ่มโอกาสเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง อาการนอนไม่หลับทำให้ปวดหัว และเป็นไมเกรน ซึ่งเป็นสัญญาณของความเครียด และความเครียดกับการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองของบุคคลที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการ และความกดดันจากงานที่ได้รับมอบหมายไม่สอดคล้องกัน หรือมากเกินไปกว่าความรู้ความสามารถที่ตนปฏิบัติงานในองค์กร ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถปกป้องผู้ปฏิบัติงานจากการเกิดความเครียดที่เกิดขึ้นนอกสถานการณ์การปฏิบัติได้ แต่สามารถปกป้องความเครียดที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์การปฏิบัติงานได้ ซึ่งความเครียดเป็นความจริงอย่างหนึ่งของมนุษย์เกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเพศวัย ถ้าความเครียดถ้ามีปริมาณพอเหมาะจะเป็นแรงจูงใจ กระตุ้นให้เกิดการปรับตัว สนใจการทำงานที่ ได้ดีขึ้นกว่าเดิม (สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์, 2562)

ปัจจุบันเทศบาลนครตรังมีบทบาทภารกิจ รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของหน่วยงาน ในขณะที่พนักงานหรือบุคลากร และงบประมาณมีจำกัด มีแนวโน้มลดจำนวนบุคลากรลง โดยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อบุคลากรในเทศบาลนครตรังโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้อีกทั้งปัญหาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ปัญหาด้านการเมือง ปัญหาเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยด้านการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งเราไม่อาจปฏิเสธได้ในการทำงานย่อมมีทั้งที่ประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ และที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หากบรรลุตามวัตถุประสงค์ย่อมเกิดความพึงพอใจเกิดความสุข แต่เมื่อบ่อยครั้งที่ประสบกับอุปสรรค และงานไม่สำเร็จดังตั้งใจย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ โดยเฉพาะผู้ที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงในงานนั้น ๆ

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง และนำผลการวิจัยที่ได้นั้นมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเทศบาลนครตรัง หรือให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานในเทศบาลนครตรังมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชนผู้รับบริการ และประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

ทบทวนวรรณกรรม

ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองของบุคคลที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการและความกดดันจากงานที่ได้รับมอบหมายไม่สอดคล้องหรือมากเกินไปกว่าความรู้ความสามารถ ที่ตนเองมีอยู่ในการบริหารองค์กรผู้บริหารไม่สามารถปกป้องผู้ปฏิบัติงานความเครียดที่เกิดขึ้น นอกสถานการณ์การปฏิบัติได้ แต่สามารถปกป้องความเครียดที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์การปฏิบัติงานได้ ดังนั้นความเครียดในการปฏิบัติจะช่วยนำไปสู่การบริหารองค์กรที่ดี และช่วยป้องกันความเครียดที่จะเกิดจากการปฏิบัติงานได้

ความเครียดสามารถเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นความแตกต่างระหว่างความต้องการของสภาพแวดล้อมหรือที่ทำงาน และความสามารถของแต่ละบุคคลในการดำเนินการหรือปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงานของอาชีพจะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการลดประสิทธิภาพความไม่พอใจในงาน การขาดงาน และการรักษาบุคลากรซึ่งเป็นต้นทุนของผลกระทบด้านความเครียดเหล่านี้ได้กลายเป็นภาระมหาศาลต่อหลายองค์กร ความเครียดเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล ในสถานที่ทำงาน ความเครียดสามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจ ในเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจ และความสำเร็จส่วนบุคคลของแต่ละบุคคล ความเครียดที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานหรือในระหว่างกิจกรรมการดำเนินงาน เป็นข้อเสนอแนะด้านร่างกายและจิตใจของสิ่งเร้าบางอย่าง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดได้แก่ พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา กิจกรรมของการปฏิบัติงาน และปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ความเครียดถือเป็นแรงกดดันที่เกินความสามารถของแต่ละคนในการรักษาเสถียรภาพทางสรีรวิทยา และหรืออารมณ์ ความเครียดเป็นความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นเมื่อเหตุการณ์และความรับผิดชอบเกินกว่าความสามารถในการเผชิญ ความเครียดเป็นความรู้สึกที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของร่างกาย ไม่สามารถรับมือกับภัยคุกคามที่เกิดจากการรับรู้หรือเป็นความจริงหรือจินตนาการ

ระดับของความเครียด

ขจรศักดิ์ อินทเนตร (2564) ได้กล่าวถึงระดับความเครียดแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1) ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ ความเครียดเกิดขึ้นน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงแค่วินาที หรือภายในชั่วโมงเท่านั้น เกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน อย่างเช่น ไปทำงานไม่ทันเวลา

2) ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่า โดยมีระยะเวลาที่นานเป็นชั่วโมง หรือนานเป็นวันก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป และเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3) ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะอยู่นานเป็นสัปดาห์ หรือมีระยะยาวนาน เช่น การสูญเสียอวัยวะที่มีความสำคัญต่อวิถีการดำรงชีวิต การตายจากการเจ็บป่วยที่รุนแรง

สรุปได้ว่าความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความเครียดระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง ซึ่งแต่ละบุคคลจะเกิดความเครียดในระดับใดขึ้นอยู่กับ การรับรู้ ประสบการณ์ สุขภาพกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจะปรับตัวตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามในทิศทางบวกหรือลบ

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

Greenberg and Baron (2000 อ้างถึงใน สุภภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์, 2562) ลักษณะงานเป็นรูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่าให้กับงาน เน้นมิติของงานคือ ทักษะที่หลากหลายความเป็นเอกลักษณ์ของงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน ความสำคัญของงานความเป็นอิสระของงาน สิ่งเหล่านี้นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประโยชน์สำหรับแต่ละบุคคลได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และองค์การลดการลาออกลดน้อยลง การออกแบบงานที่มุ่งเน้นลักษณะงานหลักในงานของพนักงานที่มีพื้นฐานการแสดงให้เห็นเกี่ยวกับมิติของงานคือ ทักษะที่หลากหลาย ความเป็นเอกลักษณ์ของงานความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงานการให้ข้อมูลย้อนกลับของงาน

จากความหมายของลักษณะงานที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามาในข้างต้นนี้ ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความหมายของลักษณะงานคือ ลักษณะงานเป็นรูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่างาน ซึ่งเน้นมิติของงาน สรุปได้ 5 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลาย การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และความเป็นอิสระของงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดลำดับขั้นทางจิตวิทยา อันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มี คุณประโยชน์สำหรับแต่ละบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และองค์การได้รับผลการลาออกที่ลดน้อยลง

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ซึ่งผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน ไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรของ Taro Yamane จะได้ตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 270 ตัวอย่าง จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์พหุคูณถดถอย (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1

ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวม

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านงานที่ปฏิบัติ	2.83	0.58	ปานกลาง
ด้านบทบาทหน้าที่	2.77	0.62	ปานกลาง
ด้านการให้รางวัลจูงใจ	2.70	0.53	ปานกลาง
รวม	2.74	0.55	ปานกลาง

พบว่า ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 0.58) ด้านบทบาทหน้าที่ ($\bar{X} = 2.77$, S.D. = 0.62) และด้านการให้รางวัลจูงใจ ($\bar{X} = 2.70$, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวม

ตัวพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	S.E.	β		
ค่าคงที่ (Constant)	0.91	0.26		4.32	0.000***
ด้านงานที่ปฏิบัติ (X_1)	0.42	0.06	0.28	2.29	0.001**
ด้านบทบาทหน้าที่ (X_2)	0.23	0.06	0.24	1.32	0.003**
ด้านการให้รางวัลใจ (X_3)	0.48	0.05	0.50	3.27	0.000***

R = 0.537, R² = 0.289, R²_{adj.} = 0.286, F = 32.542, Sig. = 0.000***

Sig. < 0.01, *Sig. < 0.001

พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง มี 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการให้รางวัลใจ (X_3) ($\beta = 0.50$) ด้านงานที่ปฏิบัติ (X_1) ($\beta = 0.28$) และด้านบทบาทหน้าที่ (X_2) ($\beta = 0.24$) โดยตัวแปรอิสระทุกตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ได้ร้อยละ 28.9 (R² = 0.289) สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\beta = 0.50X_3 + 0.28X_1 + 0.24X_2$$

อภิปรายผล

1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง อยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ อาการหน้าอ้าว คิ้วขมวด ขบกราม เกร็งตามมือเท้า มีความรู้สึกกระสับกระส่าย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีพฤติกรรมไม่ยอมสนทนา หรือปฏิเสธสัมพันธ์กับผู้อื่น เนื่องด้วยพนักงานเทศบาลนครตรัง ต้องปรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามนโยบายของเทศบาลนครตรัง ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ทำให้มีอาการวิตกกังวล เกิดความกดดันในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานผลการวิจัยนี้ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรม ผลิตขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่าอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงานและรายได้ของพนักงาน ส่งผลต่อการรับรู้ความเครียดแตกต่างกัน และพบว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง ปัจจัยการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน แต่ปัจจัยในการทำงานและความเครียดด้านร่างกายมีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง มีปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความเพียงพอ ของรายได้ โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลที่ แตกต่างกัน ไม่ได้ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฐาปนีย์ วังกานนท์ (2556) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการ ทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทแอมพาส อินดัสตี้ จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงาน จำนวน 230 คนพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานได้แก่ ลักษณะ งานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้าง และ บรรยากาศขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธ์ในการทำงานอยู่ในด้านระดับน้อย สำหรับ ความเครียดของพนักงานการอยู่ร่วมกันจัดอยู่ในระดับมากที่สุด เพศ อายุ และเศรษฐกิจมีความเครียดไม่ แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพ มีความเครียดที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการทำงานมีความเครียดแตกต่างกัน ไม่ว่าจะ เป็นบทบาทหน้าที่ในองค์กรสัมพันธ์ภาพ ความสำเร็จก้าวหน้าทางอาชีพ โครงสร้าง และบรรยากาศมีความแตกต่างกัน

3. ปัจจัยการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ด้านงานที่ปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการให้รางวัลจูงใจ ส่งผลต่อความเครียดในการ ปฏิบัติงาน กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานนั้น งานแต่ละงานย่อมมีความยากง่ายของงาน และความซับซ้อนของ งานแตกต่างกันไป โดยการมีขอบเขตการรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน จะทำให้เกิดปัญหาการทำงานหนักจนเกินไป ของพนักงาน รวมไปถึงการไม่มีความคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากการประเมินผลงาน จึงส่งผลให้เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงานขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ทำ การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยการทำงานในระดับ ปานกลาง มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และรายได้ ของพนักงานส่งผลต่อการรับรู้ความเครียดแตกต่างกัน และพบว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน

ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง ปัจจัยการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน แต่ปัจจัยในการทำงาน และความเครียดด้านร่างกายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากการศึกษา พบว่า ความเครียดของพนักงานเทศบาลนครตรังจังหวัดตรัง พบมากที่สุด คือ ความเครียดด้านจิตใจ โดยพนักงานไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด ควรมีการฝึกทำสมาธิก่อนการปฏิบัติงาน และผ่อนคลายจิตใจ เพื่อลดความรู้สึกรู้สึกเครียดในระหว่างการปฏิบัติงาน การฝึกทำสมาธิจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดใหม่ ๆ และมีความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงานได้

2. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการให้รางวัลจูงใจ ส่งผลต่อความเครียดมากที่สุด เนื่องจากมีระดับความเครียดมากที่สุด โดยผู้บังคับบัญชาควรมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น ผลตอบแทน รางวัล หรือการมอบประกาศนียบัตรเชิดชูเกียรติให้แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อเป็นแรงจูงใจให้แก่พนักงานเทศบาล นครตรัง จังหวัดตรัง ได้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

3. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ในการปฏิบัติงานควรมีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานแต่ละตำแหน่งรู้และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ที่แท้จริงของตนเอง ทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อป้องกันไม่ให้นักงนทำงานหนักมากเกินไป จนก่อให้เกิดความเครียด และส่งผลกระทบต่อความเครียดด้านจิตใจได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของบุคลากร และควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในแต่ละองค์กร

2. ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาถึงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

3. ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในวิจัยลักษณะเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเกี่ยวกับความเครียด และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความเครียด เพื่อให้ได้รายละเอียดอย่างครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ขจรศักดิ์ อินทเนตร. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของพลทหารกองประจำการใหม่ กองพลทหารราบที่ 4 ค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช จังหวัดพิษณุโลก สาธารณสุขศาสตร์. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฐาปนี ว่างานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทแอมพาร์ส อินดัสตรี จำกัด. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. จากเว็บไซต์: <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2030/1/139303.pdf>
- ปิยะพันธ์ เชื้อเมืองพาน. (2564). การประเมินความเครียดของนักเรียนเดินเรือพาณิชย์ กรณีศึกษาศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวีกรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์. (2562). ความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร. ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.