

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

Factors Affecting Work Stress of Staffs in Yala Provincial Administrative Organization

คริสต์มาส ลิ้มรัตน์กุล Khritmat Limrattanakun¹

ปรารธนา หลีกภัย Pradthana Leekpai²

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 มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านการทำงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: khritmat@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตตรัง

E-mail: pradthana.l@psu.ac.th

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.

Keywords: Factor at work, work stress, Staffs in Yala Provincial Administrative Organization

บทนำ

ปัญหาที่ทุกองค์กรส่วนใหญ่ต้องพบเจอ คือ ปัญหาความเครียดในการทำงาน ซึ่งมีที่มาจากหลายสาเหตุที่เหตุนั้นมาจากองค์กร และตัวบุคคลความเครียดส่งผลกระทบต่อบุคลากร ความเครียดที่เห็นกันโดยทั่วไป เช่น แรงกดดันในการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการที่จะต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดแรงกดดันจากหัวหน้างานและแรงกดดันจากการทำงานกับผู้ร่วมงาน ซึ่งความเครียดมีผลต่อความรู้สึกนึกคิดหรือการกระทำภายในองค์กรจะส่งผลต่อเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจ คุณภาพผลผลิตของสินค้าและบริการถดถอย การปฏิบัติงานที่ก้าวก่ายกันหรือไม่ชัดเจน การสื่อสารไร้ประสิทธิภาพทำงานผิดพลาดบ่อย สภาพและบรรยากาศการทำงานที่ไม่ดี มีเรื่องทะเลาะเบาะแว้งระหว่างแผนกต่อแผนก ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และผู้รับบริการ

ถดถอยลง ภาพลักษณ์องค์กรเสื่อมถอย ฯลฯ มาใช้วัดผลความรุนแรงของความเครียดในองค์กรได้ ลักษณะงานก่อให้เกิดความเครียด หรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ปัจจัยภายในลักษณะงานบทบาทในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กรและบรรยากาศในหน่วยงาน

ความเครียดจึงเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของมนุษย์ ถ้าบุคคลมีความเครียดปริมาณที่ไม่มาก สามารถปรับตัวได้ ความเครียดก็อาจเป็นผลดีต่อบุคคลนั้น แต่หากความเครียดมีปริมาณมากเกินไป จนไม่สามารถปรับตัวได้ บุคคลนั้นจะก้าวเข้าสู่สภาวะการเจ็บป่วย ก่อให้เกิดผลของความเครียดที่กระทบต่อร่างกาย จิตใจ และการกระทำหรือพฤติกรรมตามมาด้วยเพราะเมื่อคนตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน ทำให้สุขภาพร่างกายนั้นแย่ลง

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

ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาทั้งความเครียดที่เกิดจากสถานการณ์ความหลากหลายทางวัฒนธรรม และความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อรับรู้ถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไข หรือป้องกันตามสาเหตุของความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

ความเครียดในการทำงาน

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

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

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

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

1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น สภาพการทำงาน มีเสียงรบกวน แสงสว่างที่ไม่เพียงพอ กลิ่น หรือตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่ออารมณ์และจิตใจของตัวบุคคล โดยแต่ละอาชีพจะมีสาเหตุของความเครียดที่แตกต่างกันตามสภาพในการทำงาน, ลักษณะงานที่เป็นกะหรือ มีชั่วโมงการทำงานอย่างยาวนาน และปริมาณงานที่ มากเกินไปเกินความสามารถทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น หรือหากปริมาณงานที่น้อยเกินไป ทำให้บุคคลรู้สึกว่างงานไม่ท้าทายความสามารถของตน อีกทั้งลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย การทำงานที่มีความเสี่ยงสูงทำให้บุคคลมีความเครียดระดับสูงด้วย

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร เมื่อองค์กรกำหนดบทบาทหน้าที่แก่พนักงาน และทำให้พนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนก็จะไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือความเครียดในการทำงาน

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึงสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในองค์กร ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง ซึ่งมีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเครียดในการทำงานของบุคคล

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นความคาดหวังด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพ หากไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็ทำให้เกิดความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร หมายถึง องค์กรไม่มีโครงสร้างและบรรยากาศที่เหมาะสม ขาดอิสระในการแสดงพฤติกรรม และรู้สึกถูกกีดกันออกจากองค์กร จึงเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

6. ปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่งาน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่าง การทำงานกับชีวิตส่วนตัว 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 เกิดจากการมีโอกาสนในการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีความรู้สึกที่ไม่ถูกแบ่งแยกจากการบังคับบัญชา นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการติดต่อกับลูกค้าผู้มารับบริการและบุคคลอื่นภายนอกองค์กร

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

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีประชากร คือ บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำนวน 213 คน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา, 2565) และกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 139 คน

เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.7 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 ศาสนาส่วนใหญ่ คือ พุทธ และอิสลาม เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ภูมิลำเนาส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 84.9 สถานภาพส่วนใหญ่ คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 51.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.7 มีภาระหนี้สิน คิดเป็นร้อยละ 81.3 และส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 60.4

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)

ตารางที่ 1

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

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 ในส่วนภูมิภาคแตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05

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

ตารางที่ 2

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, $R^2 = 0.176$, Adjusted R Square = 0.170, F = 29.32 Sig.=.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา อยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษ พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยอาการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อาการปวดหัว ข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง รองลงมา คือ รู้สึกไม่มีความสุข และเศร้า ส่วนอาการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสุขทางเพศลดลง เนื่องด้วย บุคลากรต้องเผชิญและรับรู้ถึงปัญหาในการปฏิบัติงานต่างๆก่อให้เกิดความเครียด วิตกกังวล กัดดัน ซึ่งทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ขาดความสนใจและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดในภาพรวมของพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ ฐิติรัตน์ ดิลกคุณานันท์ (2560) ที่ศึกษางานวิจัยเรื่องความเครียดจากการทำงานการ

สนับสนุนทางสังคม และพลังสุขภาพจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้ ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดจากการทำงานของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทยา พงศ์ไพบูลย์ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา มีความเครียดในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับปานกลาง

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 ภูมิลำเนา แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ บุคลากรที่มาจากต่างภูมิลำเนามีลักษณะความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งการปฏิบัติงานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จะต้องเผชิญกับความเสี่ยงในบางครั้ง ต้องออกพื้นที่ไปปฏิบัติงาน ทำงานกับประชาชนในพื้นที่ และลักษณะความเป็นอยู่ที่เป็นพหุวัฒนธรรม ผสมผสานหลากหลายศาสนา จึงส่งผลให้เกิดความเครียดในการปรับตัวและปฏิบัติงาน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ จากการวิจัยพบว่า ภูมิลำเนาคนในพื้นที่ และไม่ได้เป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ช่วยบำรุง (2562) ศึกษางานวิจัยเรื่อง

ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส พบว่า ภูมิสำเนาเดิม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศ ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ การที่ต้องทำงานหลายอย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกันและต้องรับผิดชอบในระยะเวลาที่จำกัด งานที่มีความเสี่ยง ปริมาณงานที่มีมากเกินไปไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง งานที่มีกฎระเบียบมากเกินไป ยุ่งยากต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงงานที่มีความกดดันและยุ่งยากซับซ้อน เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน และส่งผลเสียต่อสุขภาพกายและจิตใจ นอกจากนี้การมีนโยบายที่ยุ่งยากซับซ้อน มีกฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป ไม่ยืดหยุ่น การบริหารจัดการภายในองค์กรไม่มีความเหมาะสม มีการแบ่งพรรคพวกกันในการทำงาน บรรยากาศที่ไม่เป็นมิตร ก่อให้เกิดความเครียดและรู้สึกขาดกำลังใจ ท้อแท้ เบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานอาจมีประสิทธิผลลดลง จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ประภาสอน (2564) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล แคนแดง จังหวัดบุรีรัมย์ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยบุคลากรมีความเห็นว่า โครงสร้างการบริหารขาดความยืดหยุ่น บรรยากาศองค์กรไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บรรยากาศในองค์กรไม่เป็นมิตร ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านลักษณะงานและภาระงาน บุคลากรมีความเห็นว่า ภาระงานมากเกินไป ขาดทักษะและทำงานไม่ตรงความสามารถ งานมีความเสี่ยง สภาพแวดล้อมทาง อีกทั้งด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยบุคลากรมีความเห็นว่า ภาระงานที่มากเกินไป ขาดทักษะและทำงานไม่ตรงความสามารถ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และ อริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรีนรินทร์ คนจริง (2563) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร กรณีศึกษาข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 พบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรกับความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับปานกลาง ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยการหาวิธีการจัดการกับความเครียดของบุคลากร สร้างความเต็มใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรตระหนักให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำเวลามีปัญหาเกิดขึ้น ไม่ปล่อยให้แก้ไขปัญหาเองโดยลำพัง และยอมรับความคิดเห็นต่าง ๆ เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขอคำปรึกษา ดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงผู้บริหารหมั่นสังเกตพฤติกรรมของบุคลากร ว่าเขาได้รับความกดดันจากการทำงานมากไปหรือเปล่า เมื่อเห็นการทำงานเป็นไปด้วยดีและมีคุณภาพแล้ว ควรหากิจกรรมให้บุคลากรได้ผ่อนคลายความเครียด เช่น กิจกรรมนันทนาการ กีฬา กิจกรรมออกกำลังกาย เพื่อลดความเครียด เกิดความสุขในการทำงาน

2. จากการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ ภูมิลำเนา มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น จึงเป็นแนวทางให้หน่วยงานจะต้องมีการจัดอบรมโครงการปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ที่บรรจุครั้งแรกหรือโอนย้ายมาจากต่างถิ่น เนื่องจากแต่ละคนมีวัฒนธรรม สังคม ความเป็นอยู่ที่ไม่เหมือนกัน ให้ได้เรียนรู้วัฒนธรรม สภาพพื้นที่ บริบทต่างๆ เพื่อสร้างความมั่นใจ ทำความเข้าใจและสามารถปรับตัวให้เข้ากับพื้นที่ได้ อีกทั้งควรมีโครงการเกี่ยวกับการละลายพฤติกรรม เพื่อให้บุคลากรที่มีภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน ได้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการเข้าใจกันและรู้จักกันมากขึ้น เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ทำงานร่วมกันหรืออยู่ร่วมกันได้โดยไม่เกิดความกดดัน และช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงานได้

3. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยแต่ละด้านมีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านลักษณะงาน หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการจัดทำแผนอัตรากำลังสามปี กำหนดโครงสร้างส่วนราชการที่มีความจำเป็น กำหนดภารกิจความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ไม่ซับซ้อน วิเคราะห์ค่างาน ปริมาณงานกับบุคลากรให้เหมาะสม และเพียงพอ กระจายปริมาณงานให้เหมาะสมกับบุคลากร รวมไปถึงการจัดกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน เพื่อสามารถมอบหมายงานให้สอดคล้องกับความสามารถ ทักษะของแต่ละบุคลากรและเข้าใจในงานที่ทำตรงกัน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารที่มีความชัดเจน เพื่อวางแผนในการดำเนินงานให้ตรงตามเป้าหมายเพื่อลดเวลาการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเนื้องาน

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ผู้บริหารควรคำนึงถึงการสื่อสารนโยบาย กลยุทธ์ขององค์กรให้บุคลากรเข้าใจชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และควรมีการยืดหยุ่นในการบริหารจัดการเพื่อไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกตึงเครียดเกินไป แต่ยังคงมีการกำหนดเงื่อนไข

มาตรฐานให้ชัดเจน นอกจากนี้ควรมีวิธีการรับมือจัดการกับความขัดแย้งและเป็นธรรม อีกทั้งผู้บริหารควรได้รับการฝึกอบรมหรือเรียนรู้เทคนิคในการแสดงความคิดเห็นแก่ลูกน้อง (Feedback) ในเชิงสร้างสรรค์

ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อาจจะเป็นการเปรียบเทียบกับเขตในภาคใต้ หรือสามจังหวัดชายแดนใต้ หรืออาจจะเปรียบเทียบในทุกภาคของประเทศ เนื่องจากบริบท สภาพแวดล้อม สังคม รูปแบบการทำงาน สภาพพื้นที่และวัฒนธรรมที่ต่างกันอาจจะส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น การจัดการความเครียด ปัจจัยที่จะช่วยให้ลดความเครียดจากการทำงาน และปัจจัยอื่นๆที่อาจมีความสัมพันธ์กับความเครียดเพิ่มเติม เช่น สัมพันธภาพกับบุคคลในครอบครัว หรือความสุขในองค์กร และในส่วนของระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการแยกจากกัน หรือเพิ่มกองหรือส่วนราชการที่สังกัดอยู่ และควรมีการศึกษาเกี่ยวพฤติกรรมและความต้องการในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาวิเคราะห์สาเหตุใดที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด เป็นแนวทางให้องค์กรวางแผนและจัดการความเครียด

3 ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อความสมบูรณ์ในการตอบคำถามการวิจัยและสร้างความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

กณิศา จิตต์สุภาพรรณ. (2556). *ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กนกวรรณ ช่วยบำรุง. (2562). *ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้: กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเมืองนราธิวาส* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

จารุวรรณ ประภาสอน. (2564). *ความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนแดง จังหวัดบุรีรัมย์ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19*. วารสารศูนย์อนามัยที่ 9, 15(38).

จิตติรัตน์ ดิลกคุณานันท์. (2560). *ความเครียดจากการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และพลังสุขภาพจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ ภาควิชาศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตรีรินทร์ คนจริง. (2563). ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร ภาควิชาข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2. วารสารโครงการทวีปัญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ.
- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุพิชา สรงประเสริฐ. (2564). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพอิสระในเจเนอเรชันวายโดยมีรูปแบบการจัดการความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเป็นตัวแปรกำกับ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนุรัตน์ อนันทนาธร. (2559). ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการ ตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาทยา พงศ์ไพบูลย์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลาภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.