# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

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

**แคทลียา รักนุ้ย**

Kattaleeya Ruknui

**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**

**ชื่อสารนิพนธ์** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

**ผู้เขียน** นางสาวแคทลียา รักนุ้ย

**สาขาวิชา** รัฐประศาสนศาสตร์

---

**อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์**

..... 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฆายนีย์ ช. บุญพันธ์)

**คณะกรรมการสอบ**

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฆายนีย์ ช. บุญพันธ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุทุตา)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารถนา หลีกภัย)

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุทุตา)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

**ชื่อสารนิพนธ์** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง
**ผู้เขียน** นางสาวแคทลียา รักนุ้ย
**สาขาวิชา** รัฐประศาสนศาสตร์
**ปีการศึกษา** 2565

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานเทศบาลนครตรัง 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

**Minor Thesis** Factors Affecting the Work Stress of Employees of Trang City Municipality, Trang Province
**Author** Miss Kattaleeya Ruknui
**Major Program** Public Administration
**Academic Year** 2022

# 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.

# กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง”สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นเพราะความกรุณาใส่ใจดูแล และให้คำแนะนำปรึกษาในกระบวนการศึกษาอย่างสม่ำเสมอของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฆายนีย์ ช. บุญพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดหัวข้อสารนิพนธ์ จนกระทั่งการเขียนสารนิพนธ์อย่างถูกต้อง ถูกวิธี ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุทุตา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารถนา หลีกภัย คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาชี้แนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เขียน ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ จนจบหลักสูตร รวมถึงขอขอบคุณบุคลากรทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคน ที่คอยให้กำลังใจจนทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สำหรับบุคคลที่สำคัญยิ่ง ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจสำคัญมาโดยตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยชิ้นนี้ ขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

แคทลียา รักนุ้ย

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ ..... (3)
ABSTRACT ..... (4)
กิตติกรรมประกาศ ..... (5)
สารบัญ ..... (6)
รายการตาราง ..... (8)
รายการภาพประกอบ ..... (9)
**บทที่ 1 บทนำ ..... 1**
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ..... 1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย ..... 3
1.3 สมมติฐานการวิจัย ..... 3
1.4 ความสำคัญและประโยชน์การวิจัย ..... 3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย ..... 3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ ..... 4
**บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 6**
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ..... 6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน ..... 21
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ..... 24
2.4 บริบทของเทศบาลนครตรัง ..... 27
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 30
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย ..... 33
**บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย ..... 34**
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 34
3.2 แบบแผนการวิจัย ..... 35
3.3 เครื่องมือในการวิจัย ..... 35

# สารบัญ (ต่อ)

3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 37
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 38
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ ..... 38
**บทที่ 4 ผลการวิจัย** ..... 40
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 40
4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 41
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 41
**บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ** ..... 55
5.1 สรุปผลการวิจัย ..... 55
5.2 อภิปรายผล ..... 57
5.3 ข้อเสนอแนะ ..... 58
บรรณานุกรม ..... 60
ภาคผนวก ..... 63
ภาคผนวก ก ..... 64
ภาคผนวก ข ..... 73
ภาคผนวก ค ..... 76
ภาคผนวก ง ..... 79
ประวัติผู้เขียน ..... 85

# รายการตาราง

**ตาราง** **หน้า**

3.1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของเทศบาลนครตรัง .....35
4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....41
4.2 ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวม.....43
4.3 ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ด้านงานที่ปฏิบัติ.....44
4.4 ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ด้านบทบาทหน้าที่.....44
4.5 ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้รางวัลจูงใจ....45
4.6 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวม.....46
4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล
นครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ.....48
4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล
นครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ.....48
4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล
นครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามสถานภาพ.....49
4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล
นครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....49
4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล
นครตรัง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....49
4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล
นครตรัง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....50
4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล
นครตรัง จำแนกตามความเพียงพอของรายได้.....50
4.14 ค่าสัมประสิทธิ์หสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....51
4.15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ
พนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวม.....52
4.16 ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงานเทศบาลนครตรัง
จังหวัดตรัง.....52
4.17 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน
เทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง.....53
4.18 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงาน
เทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง.....54

# รายการภาพประกอบ

**ภาพประกอบ** **หน้า**

2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....33

# บทที่ 1

# บทนำ

## 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์และสภาพสังคมในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้มนุษย์จำเป็นต้องปรับตัว และปรับวิถีการดำรงชีวิตให้ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อดิ้นรนให้ตนเองสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้ จึงต้องเปลี่ยนแปลง หรือปรับตัวไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัว การดำรงชีวิตประจำวัน รวมถึงบุคลิกภาพ หรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้ยาวนาน ซึ่งในการปรับเปลี่ยนดังกล่าวจะเกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งงานที่ปฏิบัติร่วมกับผู้อื่นซึ่งอาจเกิดปัญหาในการทำงาน งานที่ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรือโครงสร้างในการทำงานที่สลับซับซ้อนก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหา และก่อให้เกิดความเครียดต่อการทำงานในองค์กรที่พนักงานจะเผชิญกับความเครียด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ ความเครียดสามารถนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ลดลง พนักงานในองค์กรทุกคนจึงต้องเผชิญกับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (ปิยะพันธ์ เชื้อเมืองพาน, 2564) ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ถ้าสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานเหมาะสมคนทำงานก็จะสามารถทำงานได้ตลอดรอดฝั่งอย่างเป็นปกติสุข และมีประสิทธิภาพ ตรงข้ามหากสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสมก็จะเป็นสิ่งบั่นทอนสุขภาพทั้งทางร่างกาย และจิตใจของคนทำงานอย่างช้า ๆ สภาพแวดล้อมในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความเครียดจากการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องสำคัญในองค์กร หากบุคคลมีความเครียดเรื้อรังก็จะเพิ่มโอกาสเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง อาการนอนไม่หลับทำให้ปวดหัว และเป็นไมเกรน ซึ่งเป็นสัญญาณของความเครียด และความเครียดกับการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองของบุคคลที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการ และความกดดันจากงานที่ได้รับมอบหมายไม่สอดคล้องกัน หรือมากเกินกว่าความรู้ความสามารถที่ตนปฏิบัติงานในองค์กร ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถปกป้องผู้ปฏิบัติงานจากการเกิดความเครียดที่เกิดขึ้นนอกสถานการณ์การปฏิบัติได้ แต่สามารถปกป้องความเครียดที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์การปฏิบัติงานได้ ซึ่งความเครียดเป็นความจริงอย่างหนึ่งของมนุษย์เกิดขึ้นได้โดยไม่เลือกเพศวัย ถ้าความเครียดถ้ามีปริมาณพอเหมาะจะเป็นแรงจูงใจ กระตุ้นให้เกิดการปรับตัว สนใจการทำหน้าที่ ได้ดีขึ้นกว่าเดิม (สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์, 2562) การที่จะทราบว่าบุคคลใดมีความเครียดหรือไม่มากน้อยเพียงใด สามารถพิจารณาได้จาก

ปฏิกิริยาของบุคคลนั้นแสดงออกมาทั้งที่มองเห็นได้ และมองเห็นไม่ได้ รวมทั้งยังสามารถได้จากแบบทดสอบอีกด้วย โรคเครียดเป็นโรคที่แพร่ระบาดมากที่สุด เป็นโรคที่ก่อปัญหาให้มนุษย์ และความเครียดเป็นปัญหาด้านสุขภาพจิตชนิดหนึ่งที่จะเกิดขึ้นได้ทุกคน หากความเครียดอยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยจนถึงระดับปานกลาง จะส่งผลดีให้กับบุคคลกระทำสิ่งต่างๆอย่างกระตือรือร้นได้ฝึกหรือสิ่งที่จะแก้ไขหรือการแก้ปัญหาได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์ มีความมุ่งมั่น อวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายได้มีโอกาสรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในความสามารถของตนมีความเป็นอยู่ รู้สึกเชื่อมั่น และภาคภูมิใจในตนเองงานที่ทำประสบผลสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามกัน ถ้าหากความเครียดที่เกิดขึ้นอยู่ใน ระดับที่มาก และเรื้อรังจะส่งผลเสียต่อร่างกาย และจิตใจโดยอาจแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ ในรูปของอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ บางครั้งก็ไม่สามารถทราบว่าอาการลักษณะอย่างไร เป็นผลมาจากความเครียด ความเครียดอาจเกิดจากปัญหาส่วนตัวได้แก่ ปัญหาโรคเรื้อรัง การสูญเสีย สิ่งอันเป็นที่รัก ปัญหาด้านเศรษฐกิจในครัวเรือน ปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งหากไม่สามารถกำจัดความเครียดได้โดยเร็วหรือไม่สามารถแก้ปัญหานั้นได้ ก็จะนำไปสู่การเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงาน และขาดงานบ่อย ๆ ได้ ในขณะเดียวกันหากมีความเครียดน้อยเกินไป บุคคลนั้นก็อาจจะกลายเป็นคนที่เฉยชาในการปฏิบัติงานและไม่มีการพัฒนาได้ (อานันท์ รุจิวรารัตน์, 2559)

ปัจจุบันเทศบาลนครตรังมีบทบาทภารกิจ รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของหน่วยงานในขณะที่พนักงานหรือบุคลากร และงบประมาณมีจำกัด มีแนวโน้มลดจำนวนบุคลากรลง โดยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อบุคลากรในเทศบาลนครตรังโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อีกทั้งปัญหาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ปัญหาด้านการเมือง ปัญหาเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยด้านการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งเราไม่อาจปฏิเสธได้ในการทำงานย่อมมีทั้งที่ประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ และที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หากบรรลุตามวัตถุประสงค์ย่อมเกิดความพึงพอใจเกิดความสุข แต่เมื่อบ่อยครั้งที่ประสบกับอุปสรรค และงานไม่สำเร็จดังตั้งใจย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้ โดยเฉพาะผู้ที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงในงานนั้น ๆ

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง และนำผลการวิจัยที่ได้นั้นมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในเทศบาลนครตรังหรือให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานในเทศบาลนครตรังมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชนผู้รับบริการ และประเทศชาติต่อไป

**1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

**1.3 สมมติฐานการวิจัย**

1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยการปฏิบัติงานส่งผลต่อระดับความเครียดของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

**1.4 ความสำคัญและประโยชน์การวิจัย**

1. ผลจากการวิจัยใช้เป็นข้อมูล และแนวทางในการวิจัยสำหรับผู้วิจัยที่สนใจทำการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และเป็นแนวทางในการเพิ่มองค์ความรู้ ซึ่งจะอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานให้เกิดความเข้าใจได้มากขึ้น

2. ผลจากการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการจัดการความเครียดของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรังทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

**1.5 ขอบเขตของการวิจัย**

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

**1.5.1 ด้านเนื้อหา**

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยปัจจัยที่เลือกนำมาปรึกษาได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ได้แก่ ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ประกอบด้วย ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการให้รางวัลจูงใจ และปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

**1.5.2 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรของเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำนวนรวมทั้งสิ้น 826 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรของเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำนวน 270 คน

**1.5.3 ด้านตัวแปร**

**1) ตัวแปรอิสระ** ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความเพียงพอของรายได้

ปัจจัยการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการให้รางวัลจูงใจ

**2) ตัวแปรตาม** ประกอบด้วย

ความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

**1.5.4 ด้านระยะเวลา**

ศึกษาวิจัยได้กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าระหว่างเดือน มิถุนายน 2565 ถึงเดือน มีนาคม 2566

**1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ**

**ปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานซึ่งความเครียดในการปฏิบัติงานพนักงานเทศบาลนครตรัง ได้แก่ ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านตัวบุคคล และด้านการให้รางวัลจูงใจ

**ด้านงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง งานที่หนักเกินไปอาจก่อให้เกิดความเครียดได้ ทั้งปริมาณงาน ความยากง่ายของงาน ความซับซ้อนของงาน ล้วนส่งผลต่อความเครียดในระหว่างการปฏิบัติงาน

**ด้านบทบาทหน้าที่** หมายถึง บทบาทหน้าที่ที่มีความคลุมเครือ การที่บุคคลขาดการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเป้าหมายของงาน ความคาดหวังของงาน และขอบเขตความรับผิดชอบของงาน ความเครียดเกิดจากการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบาย หรือกฎระเบียบต่าง ๆ ในการทำงาน และงานที่ซ้ำซากจำเจ เป็นต้น

**ด้านการให้รางวัลจูงใจ** หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่เกิดจากความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลของการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้เกิดความเครียดได้ ผู้บังคับบัญชามีการให้รางวัลจูงใจ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ

**ความเครียดในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ภาวะไม่สมดุลของร่างกาย และจิตใจ จนเกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อสิ่งเร้าต่างๆ เกิดการตอบสนอง และแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ และมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแต่ส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและด้านจิตใจ ก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงานโดยความเครียดจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงานลง โดยประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

**ด้านร่างกาย** หมายถึง อาการผิดปกติต่าง ๆ ของร่างกายที่มีผลมาจากความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง การเกิดจากสิ่งที่มารบกวนหรือคุกคามต่อร่างกาย จะทำให้เกิดโรคต่าง ๆ เช่น โรคความดันโลหิตสูง อาการนอนไม่หลับ ปวดหัว ไมเกรน เป็นต้น

**ด้านจิตใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง ที่เกิดขึ้นจากการรบกวนหรือปัญหาที่คุกคามต่อจิตใจ เป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานนั้นลดลง และส่งผลต่อด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึกเบื่อหน่าย ซึมเศร้า กดดัน ตึงเครียด เป็นต้น

**ด้านพฤติกรรม** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง มีการแสดงออกทางพฤติกรรมว่ามีภาวะกดดัน เช่น มีความกระวนกระวายใจ มีพฤติกรรมการรับประทานอาหารที่ผิดปกติ ขาดการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

# บทที่ 2

# เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสารและงานวิจัยซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

2.3. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.4 บริบทของเทศบาลนครตรัง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6. กรอบแนวคิดการวิจัย

## 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

### 2.1.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

**- ทฤษฎีความเครียด (Theories of Stress)**

ประภากร ใจบุญ (2565) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความเครียด สรุปได้ดังนี้

1) ทฤษฎีเชิงสิ่งเร้า (Stimulus-Oriented Theories) เกิดจากแนวคิดของ (Holmes & Rahe (1983 อ้างถึงใน ศิริพร เถาดี, 2555) ที่ถือว่า ความเครียดเกิดจากสิ่งเร้าที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบุคคล สิ่งที่ก่อให้เกิด ความเครียดจะเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาของความตึงเครียด (Strain Reaction) ต่อร่างกายคนเรา โดยแบ่งเป็น

1.1) สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดมักเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลที่ไม่ดีตามมา เช่น การตกงาน การตายของคนในครอบครัว

1.2) สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรังเป็นช่วง ๆ เช่น การสอบไล่ของนักศึกษา การเรียนขับรถ การผ่าตัด เป็นต้น

สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรัง เช่น มีปัญหาด้านการเงิน ปัญหาเกี่ยวกับความผิดปกติทางเพศ เป็นต้น ตามทฤษฎีเชิงสิ่งเร้าจะเน้นที่เหตุการณ์ (Event) และการเกิดของความเครียด ถ้าเหตุการณ์ใดนำไปสู่ความยุ่งยากด้านจิตใจเกิดความวุ่นวายของพฤติกรรมหรือความเสื่อมเสีย ของการกระทำเหตุการณ์นั้น ๆ เรียกว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น การสูญเสียสิ่งอันเป็นที่รัก การหย่าร้าง ซึ่งเหตุการณ์ต่าง ๆ ยังมีส่วนสำคัญทำให้เกิดโรคทางร่างกาย และจิตใจได้

**- ทฤษฎีการตอบสนอง (Response-oriented Theories)** ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของการตอบสนองต่อสิ่งเร้า Selye (1983 อ้างถึงใน ศิริพร เถาดี, 2555) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนอง ที่ไม่เฉพาะเจาะจงที่มีต่อร่างกายและจิตใจ และเชื่อว่าการตอบสนองต่อความเครียดทางสรีรวิทยาไม่ได้ขึ้นอยู่กับชนิดของสิ่งเร้าแต่ขึ้นอยู่กับการตอบสนองไม่ว่าจะเป็นสิ่งเร้าชนิดใดก็ตามการตอบสนองเหมือนกัน แต่ระดับการตอบสนองขึ้นอยู่กับปริมาณความต้องการในการปรับตัว สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดอาจ เป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความพอใจ หรือความไม่พอใจก็ได้ ความเครียดไม่ใช่สิ่งที่ควรหลีกหนีอย่างเดียว แม้หลับหัวใจก็ทำงาน อวัยวะของร่างกายยังคงทำงาน Selye (1983 อ้างถึงใน ศิริพร เถาดี, 2555) พบว่า เมื่อมี ความเครียดเกิดขึ้นจะก่อให้เกิดกลุ่มอาการปรับตัว ซึ่งมี 3 ระยะ ได้แก่ ระยะตกใจ (Alarm Reaction) ระยะต้านทาน (Stage of Resistance) และระยะหมดแรง (Stage of Exhaustion)

- **ทฤษฎีเชิงอันตรกิริยา (Interactional Theories)** บางทีเรียกว่า ทฤษฎีเชิงการกระทำระหว่างกันเกี่ยวกับการรู้ของความเครียด Lazarus and Folkman (อ้างถึงใน ประภากร ใจบุญ, 2565) กล่าวว่า ความเครียดทางจิตใจเป็นสิ่งที่เกิดจากการกระทำระหว่างบุคคลกับสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม จะมองว่าสิ่งดังกล่าวนั้นก่อให้เกิดความเครียดที่เกินความสามารถของตัวเองในการจัดการและเป็นสิ่งที่อันตรายต่อตนเองมากน้อยเพียงใด โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 อย่าง คือ บุคคล สิ่งแวดล้อม และการประเมินค่าด้วยความรู้ ความเครียดไม่ใช่แค่สิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม หรือลักษณะเฉพาะของตัวบุคคล และไม่ใช่การตอบสนอง แต่เป็นสัมพันธภาพระหว่างสามสิ่งนี้ ลาซาลัส (Lazarus) แนะนำว่าการประเมินค่ามี 3 ประการ คือ ซึ่งต่างมีความหมายและอิทธิพลต่อกระบวนการจัดการ ได้แก่ การประเมินค่าปฐมภูมิ การประเมินค่าทุติยภูมิ และการประเมินค่าใหม่

- การประเมินค่าปฐมภูมิ (Primary Appraisal) เป็นการประเมินค่าจากการรู้เบื้องต้นเพื่อดูว่าสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความเครียดมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด จะเกินความสามารถของตนหรือไม่ยากหรือง่ายหากสิ่งนั้นยากมากก็จะเกิดความเครียดสูงถ้าดูเป็นเรื่องง่ายก็ดูเบาสบายจะไม่เครียดและวิตกกังวลเท่าไร

- การประเมินค่าทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) เป็นวิธีหรือตัวแบบ (Coping Model) ที่คนเราใช้กับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด เพื่อทำให้ความเครียดลดลงและหมดไป เช่น การแสวงหาสารนิเทศ (Information Seeking) และการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) เป็นต้น

- การประเมินค่าใหม่ (Reappraisal) เป็นการประเมินค่าที่ขึ้นอยู่กับผลป้อนกลับ (Feedback) จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างการประเมินค่าทั้งสองข้างต้น สิ่งนี้อาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในการประเมินค่าปฐมภูมิซึ่งอาจกลับมามีอิทธิพลต่อการรับรู้ของคนเราในการใช้ทักษะที่เหมาะสมกว่าเพื่อจัดการกับสถานการณ์นั้น ๆ ได้ดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีความเครียด (Theories of Stress) เกิดจากมีทฤษฎีเชิงสิ่งเร้า (Stimulus-oriented Theories) ที่ถือว่าความเครียดเกิดจากสิ่งเร้าที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบุคคล สิ่งที่ก่อให้เกิด ความเครียดจะเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาของความตึงเครียด (Strain Reaction) ต่อร่างกายคนเรา โดยประกอบด้วยสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดมักเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลที่ไม่ดีตามมา เช่น การตกงาน การตายของคนในครอบครัว และสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรังเป็นช่วง ๆ

**2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน**

**1) ความหมายของความเครียด**

Selye (1990 อ้างถึงใน เจษฎา คูงามมาก, 2555) แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อ บิดาด้านการศึกษาความเครียด ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ไม่เฉพาะเจาะจงของร่างกายต่อสิ่งเร้าที่เข้ามาคุกคาม เมื่อบุคคลรับรู้ถึงการถูกคุกคามไม่ว่าบุคคลนั้นจะรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ตาม ร่างกายจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาชีววิทยา และชีวเคมีอย่างอัตโนมัติ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น ๆ

Luthans (2008 อ้างถึงใน ขจรศักดิ์ อินทเนตร, 2564) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกระบวนการโต้ตอบที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภายนอกตัวบุคคลมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ จิตวิทยา และพฤติกรรม ความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลไม่ใช่เป็นเพียงสภาวะความกระวนกระวายใจธรรมดาที่เกิดขึ้นตามปกติ และความเครียดที่เกิดขึ้นก็ไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่เลวร้าย น่ากลัว หรือต้องหลบหลีกเสมอไป

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) กำหนดความหมายของความเครียดไว้ว่า อาการที่สมองไม่ได้มีการผ่อนคลาย เพราะเคร่งเครียดอยู่กับงานจนเกินไป

กรมสุขภาพจิต (2555) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน รู้สึกวุ่นวายใจ กลัว เกิดความวิตกกังวล ตลอดจนความรู้สึกการถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ เป็นสิ่งที่คุกคามต่อจิตใจหรือก่อให้เกิดอันตรายกับร่างกาย เป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ร่างกายและจิตใจจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง เช่น การใช้กลไกป้องกันตนเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านความนึกคิด ด้านพฤติกรรม และด้านอารมณ์ ความเครียดจะผ่อนคลายลงเมื่อร่างกายและจิตใจกลับเข้าสู่ภาวะสมดุล

วันทนา เนาว์วัน (2563) ได้อธิบายความเครียดว่า เป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลนั้นต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ และทำให้รู้สึกว่าไม่สบายใจ ถูกกดดัน ความกลัว วิตกกังวล หรือถูกบีบคั้น และผลต่อความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านร่างกาย ภาวะที่เครียดเกิดขึ้นจะกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติทำให้เกิดอาการหน้ามืดเป็นลม เจ็บหน้าอก โรคหัวใจหลอดเลือดอุดตัน ความดันโลหิตสูง เป็นแผลในกระเพาะอาหาร เมื่อบุคคลนั้นได้ตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน ทำให้สุขภาพร่างกายแย่ลง ทำให้เกิด

อาการทางกายแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เช่น อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ ปวดหลัง หากบุคคลนั้นต้องเผชิญความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจจะส่งผลให้บุคคลเสียชีวิตได้ เนื่องจากระบบการทำงานที่ล้มเหลวของร่างกายมีอัตราเสี่ยงต่อการเกิดโรคมะเร็งได้ง่ายขึ้นเมื่อเทียบกับคนปกติ

2) ด้านจิตใจ บุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิดไม่สนใจสิ่งรอบตัว ความระมัดระวังในการทำงานเสียไป ขาดสมาธิ ใจลอย อันเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง โมโหโกรธง่าย ซึมเศร้า วิตกกังวล ไม่มีความภูมิใจในตนเอง และบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมากอาจก่อให้เกิดอาการทางจิตจนกลายเป็นโรคจิต โรคประสาท

3) ด้านพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายข้างต้น ยังส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงด้วย เช่น บุคคล ที่เครียดมาก ๆ บางคนเบื่ออาหารหรืออาจจะรู้สึกว่าตัวเองหิวอยู่ตลอด ทำให้มีการบริโภคอาหารมากกว่าปกติ และมีอาการนอนไม่หลับ ชอบเก็บตัวไม่เข้าหาสังคม บ่อยครั้งจะมีพฤติกรรมการปรับตัวต่อความเครียดในทางที่ผิด เช่น มีการสูบบุหรี่ติดเหล้า เสพยา ติดการพนัน การเปลี่ยนแปลงของสารเคมีบางอย่างในสมองทำให้บุคคล ความอดทนต่ำลง พร้อมที่จะเป็นศัตรูกับผู้อื่นได้ง่าย ทำร้ายร่างกายตนเอง หรือหากบางรายที่เครียดมาก อาจเกิดอาการหลงผิด และในที่สุดอาจจะตัดสินใจฆ่าตัวตายได้

Selye (1983 อ้างถึงใน ศิริพร เถาดี, 2555) ผู้ได้รับยกย่องว่า เป็นบิดาของการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด อธิบายโดยอาศัยพื้นฐานทางสรีรวิทยา และชีวเคมีซึ่งความเครียดเป็นภาวะของระบบสิ่งมีชีวิตที่เกิดจากกลุ่มอาการเฉพาะภายในร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามและขัดขวางการทำงานการเจริญเติบโตความต้องการของมนุษย์ทั้งจากภายใน ภายนอกร่างกาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย ต้องต่อต้านการคุกคาม สามารถอธิบายเพิ่มเติมว่าความเครียดเป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับสิ่งมีชีวิตมีความรู้สึกอ่อนไหวความเครียดในระดับหนึ่งจะทำให้คนเกิดการปรับตัว ซึ่งมีความหมายมากกว่าการตอบสนองทางด้านร่างกายการปรับตัวนี้มีทั้งด้านบวก ด้านลบ เป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดที่มาก จะทำให้เกิดผลที่ยาวนานทางการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สติปัญญา ทัศนคติ และทางอารมณ์

จารุวรรณ สืบนุช (2556) ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะเคร่งเครียดที่ทำให้เกิดความเครียด และแรงกดดันที่เกิดจากการทำงานหรือเกิดจากปัญหาในการทำงานทำให้เกิดความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านร่างกายจิตใจ และพฤติกรรม

สรุปได้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ และวิตกกังวล ซึ่งภาวะนี้เกิดขึ้นดังกล่าวจากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจหรือก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจของบุคคล

**2) ความเครียดในการปฏิบัติงาน**

ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองของบุคคลที่อาจเกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการและความกดดันจากงานที่ได้รับมอบหมายไม่สอดคล้องหรือมากเกินกว่าความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ ในการบริหารองค์กรผู้บริหารไม่สามารถปกป้องผู้ปฏิบัติงานความเครียดที่เกิดขึ้น 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

**2.1.3 ประเภทของความเครียดในการทำงาน**

Larsen and Buss (2005 อ้างถึงใน จารุวรรณ สืบนุชม, 2556) กล่าวว่านักจิตวิทยาได้แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1) ความเครียดเฉียบพลัน (Acute Stress) ความเครียดประเภทนี้มาจากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในทันทีทันใด จะเริ่มมีอาการปวดหัวจากความตึงเครียดที่รู้สึกอยู่ในภาวะกดดัน ตกอยู่ในภาวะอารมณ์ว้าวุ่นใจ

2) ความเครียดเป็นระยะ ๆ (Episodic Acute Stress) ความเครียดประเภทนี้จะนำมาสู่อาการปวดหัวข้างเดียว หรือเกิดการอุดตันของเส้นโลหิตที่ไปเลี้ยงสมอง เกิดโรคความดันโลหิตสูง และมีความกังวลใจ จนเริ่มมีภาวะกดดัน

3) ความเครียดที่เป็นบาดแผลในใจ (Traumatic Stress) เป็นความเครียดเฉียบพลันใน กรณีที่เป็นเรื่องสำคัญในชีวิตจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งแตกต่างจาก ความเครียดเฉียบพลันตรงที่มีปฏิกิริยาในการตอบสนองต่อความเครียด โดยความเครียดประเภทนี้จะมีอาการที่เรียกว่า Posttraumatic Stress Disorder (PTSD) และโรคนี้อาจไม่ได้เกิดขึ้นในทันทีทันใด แต่อาจเกิดในภายหลังเพราะมันฝังอยู่ในใจ

4) ความเครียดเรื้อรัง (Chronic Stress) เป็นความเครียดที่ไม่มีวันหาย เกิดจากความเจ็บป่วยอย่างรุนแรง อย่างเช่น ระบบภูมิคุ้มกันในร่างกายลดลงโรคเกี่ยวกับ หลอดเลือดหัวใจ โรคเบาหวาน ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดเรื้อรัง

ปัทมาวดี อุดแดง (2555) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ความเครียดเฉียบพลัน คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในทันทีและเกิดการตอบสนองทาง ร่างกายในทันทีด้วยการหลั่งฮอร์โมนความเครียดนั้นออกมา เมื่อหายเครียดแล้ว ฮอร์โมนที่เกิดขึ้นจะกลับสู่ปกติ ความเครียดประเภทนี้จะเกิดจากอากาศร้อนหรือมีอากาศเย็น

2) ความเครียดเรื้อรัง คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นประจำทุกวันและเกิดการสะสมโดยไม่มี การตอบสนองของร่างกายหรือมีการแสดงออกถึงความเครียดนั้น แต่เมื่อเกิดการสะสมนานวันเข้า ก็จะกลายเป็นความเครียดเรื้อรัง ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากชีวิตการทำงานความเครียดเรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นต้น

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2555) ได้แบ่งความเครียดตามระยะเวลาที่เกิดเป็น 2 ประเภท คือ

1) ความเครียดที่เกิดในระยะเวลาที่สั้น ร่างกายจะตอบสนองต่อความเครียดทันทีการหลั่งฮอร์โมนความเครียดออกมา เมื่อความเครียดหายไปร่างกายของคนเราก็จะกลับสู่ภาวะปกติและภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ความกลัวหรือสถานการณ์ที่เร่งด่วน เป็นต้น

2) ความเครียดประเภทเรื้อรัง เนื่องจากเป็นความเครียดที่เกิดการสะสมเป็นเวลานานโดยร่างกายไม่ สามารถตอบสนองหรือจัดการต่อความเครียดนั้นได้

Dubrin (1990 อ้างถึงใน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2555) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ทางบวก เป็นความเครียดที่ดี และความเครียดที่ทำให้เป็นสุข เช่น สามารถทำงานได้ทันเวลาผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2) ทางลบ เป็นความเครียดที่ไม่ดี ความเครียดที่ทำให้ทุกข์ เช่น ความผิดหวังในการปฏิบัติงาน การถูกกดดัน เป็นต้น

จากความหมายของประเภทของความเครียดในการทำงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเภทของความเครียดในปฏิบัติงานหรือในการทำงาน คือความเครียดทางบวก ซึ่ง

ความเครียดที่ดีเป็นความเครียดที่ทำให้เป็นสุข ความเครียดทางลบเป็นความเครียดทางที่ไม่ดี จะเป็นความเครียดที่ทำให้เป็นทุกข์

**2.1.4 สาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน**

เจษฎา คูงามมาก (2555) ได้กล่าวถึง ทัศนะสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านงาน การปฏิบัติงานที่หนักเกินไปจะทำให้เกิดความเครียดได้ ดังนั้น ปริมาณงาน ความซับซ้อนของงาน ความยากง่ายของงาน ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อความเครียดในระหว่างการปฏิบัติงานทั้งนั้น

2) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่

2.1) บทบาทหน้าที่ที่มีความคลุมเครือ การที่บุคคลขาดการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายของงาน ขอบเขตความรับผิดชอบของงาน หรือความคาดหวังของงาน เป็นต้น

2.2) บทบาทหน้าที่ที่มีความขัดแย้ง คือ ความสับสนที่เกิดขึ้นจากการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคนในองค์กรที่ไม่ชัดเจน ที่ขัดแย้ง ไม่รู้ว่าแต่ละคนมีบทบาทอย่างไร โดยเฉพาะเมื่อต้องทำงานเป็นกลุ่มหรือมากกว่าสองฝ่าย จะทำให้เกิดความขัดแย้ง พฤติกรรมที่แตกต่างหรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน

2.3) ด้านอื่น ๆ เช่น ความเครียดจากการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ นโยบาย กฎระเบียบในการทำงาน งานที่ซ้ำซากจำเจ เป็นต้น

3) สภาพแวดล้อมด้านสังคม ได้แก่ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ฯลฯ ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีจะทำให้มีความไว้ใจน้อย ขาดการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น

4) สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ คือสถานที่ในการทำงาน หากสภพแวดล้อมด้วยสิ่งที่ไม่ดีก็จะทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี เช่น มีแรงสั่นสะเทือน ทีเสียงดัง อากาศร้อน มีควันพิษ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้

5) ปัจจัยด้านตัวบุคคล การดำเนินชีวิตประจำวันก็อาจส่งผลให้เกิดความเครียดได้และกระจายมายังความเครียดในการปฏิบัติงาน กล่าวคือการสะสมความเครียด เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก อาการเจ็บป่วยเรื้อรัง ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นตัวทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมขึ้นมาอีก

6) ปัจจัยด้านรางวัลจูงใจ การประเมินผลการทำงานของพนักงานสามารถทำให้เกิดความเครียดได้จากการจูงใจด้วยรางวัลจากผลปฏบัติงาน ซึ่งจะส่งผลย้อนกลับทำให้เกิดความคาดหวัง

**2.1.5 สภาวะแวดล้อมในการทำงาน**

อรุณี มิ่งประเสริฐ (2557) สภาวะในการทำงาน (Work Conditions) หมายถึง ลักษณะงานที่เป็นเงื่อนไข ทำให้บุคคลที่ทำงานอยู่ต้องจำยอมให้เงื่อนไขนั้นมีอิทธิพลทั้งต่อพฤติกรรมของตัวเอง และ

ต่อผลผลิตของงานโดยไม่รู้ตัวได้มีการวิจัยมากมายเกี่ยวกับสภาวะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อเจตคติและพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานใด ๆ ซึ่งสามารถสรุปความสำคัญได้ 4 ประการใหญ่ ๆ คือ

1) ด้านกายภาพ เช่น เสียง แสงสว่าง และอุณหภูมิ เป็นต้น

2) ด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึกเหนื่อยล้า

3) ด้านความปลอดภัยและอุบัติเหตุ

4) ด้านตารางการทำงาน

สุดาทิพย์ วรเนติโพธิ์ (2563) สภาวะแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วย สถานที่ตั้ง และแสงสว่าง อากาศ เสียง อุณหภูมิของอากาศ รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคนงานด้วยกัน ดังนั้น สภาวะแวดล้อมในการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ

1) สภาวะแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Condition) สภาวะแวดล้อมทางกายภาพนั้นประกอบด้วย ความสว่าง สีเสียง สภาพของอากาศ เสียงรบกวน เสียงดนตรี ชั่วโมงการทำงานอันยาวนาน การหยุดพักชั่วขณะ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมไปถึงสุขภาพทางกาย และสุขภาพทางจิตของคน

2) สภาวะแวดล้อมทางจิตวิทยา (Psycholocal Condition) สภาวะแวดล้อมทางจิตวิทยา เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด และสุขภาพจิตของคนงานมากกว่าอิทธิพลต่อร่างกาย ซึ่งลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย ความประพฤติของผู้บริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างคนงาน ความมั่นคงปลอดภัย ความพึงพอใจในความต้องการแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป สภาวะแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง ลักษณะที่เป็นเงื่อนไข และสามารถทำให้บุคลากรที่ทำงาน ต้องจำยอมให้เงื่อนไขเหล่านั้น มีอิทธิพลเหนือกว่าพฤติกรรมของตัวเอง และต่อผลผลิตของงาน สภาวะแวดล้อมต่าง ๆ เหล่านี้ตามกายภาพจิตใจ ความมั่นคงปลอดภัย และเวลาการทำงาน

**2.1.6 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

เคมีพันธ์ แสงแก้ว (2557) ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับความเครียดจะเกิดขึ้นได้กับทุกคน การจัดระดับ ความเครียดก็เพื่อจะให้ทราบว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นจะก่อให้เกิดผลต่อบุคคล แตกต่างกันไป ความเครียดมี 3 ระดับ คือ

1.ระดับเล็กน้อย เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในเวลาสั้นๆ แล้วหมดไป

2.ระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นนาน แล้วหมดไป

3.ระดับรุนแรง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นนานไม่หมดไป มีผลทำให้เจ็บป่วยทางกายโดยไม่มีสาเหตุของโรค และทำให้ทำงานไม่ได้

ความเครียด ระดับที่ 1 และ 2 สามารถแก้ไขได้ แต่ระดับที่ 3 ต้องได้รับการดูแลจากแพทย์ มีการแบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) ความเครียดในระดับนี้ ใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด จึงทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติ เช่น การใช้ชีวิตที่เร่งรีบ การเดินทางในสภาพจราจรที่มีความติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ความเครียดในระดับนี้จะมีน้อยมาก และไม่คุกคามการดำเนินชีวิต หมดไปในระยะเวลาอันสั้น

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับต่ำ (Mind Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งที่คุกคาม อย่างเช่น พบเจอเหตุการณ์สำคัญในสังคม หรือการสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน ความเครียดระดับต่ำนี้ทำให้บุคคลมีความตื่นตัว ร่างกายก็จะเกิดปฏิกิริยาต่อต้าน ความเครียดในระดับนี้จะมีน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้แรงกว่าระดับแรกคือระดับที่ 1 และระดับที่ 2 ซึ่งปรากฏเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง ความเครียดที่เกิดจากการเข้าทำงานใหม่ ทำงานหนัก สภาวะนี้ทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว และก็จะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์นั้นได้ ซึ่งจะมีการแสดงออกทางอารมณ์ เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดเป็นชั่วโมงหลาย ๆ ชั่วโมง หรืออาจเกิดเป็นวันได้

ระดับที่ 4 ความเครียดระดับสูง หรือรุนแรง (Severe Stress) เกิดจากสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคามยังดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดที่สูงขึ้น ความเครียดระดับนี้จะทำให้บุคคลนั้นประสบกับความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น การไม่สนใจครอบครัว ขาดสมาธิในการทำงาน การขาดงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปีก็ได้

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

**2.1.7 ผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงาน**

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2555) คนเราเกิดความเครียดจะส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง ดังต่อไปนี้

1) ต่อตนเอง ได้แก่ ด้านร่างกาย ทำให้ภูมิคุ้มกันต่ำ อาจก่อให้เกิดโรคกระเพาะ โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง และโรคมะเร็ง ส่วนด้านจิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ หงุดหงิดง่าย วิตกกังวลสูง

2) ต่อเพื่อนร่วมงาน ทำให้เป็นคนที่ต้องแยกตัวเอง เจ้าอารมณ์ โทษคนอื่น มองคนในแง่ร้าย

3) ต่อการทำงาน ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้ไม่มีสมาธิ เบื่องาน เกิดการเปลี่ยนงานบ่อย

4) ต่อครอบครัว ทำให้เกิดความเห็นไม่ตรงกันภายในครอบครัว เกิดการทะเลาะกันโดยเหตุไม่สมควร ขาดการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อาจเกิดปัญหาในครอบครัวถึงขั้นหย่าร้าง

จารุวรรณ สืบนุช (2556) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดไว้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

1. มีการเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรม และเจตคติ พบว่าตัวเองเฉื่อยชา ไม่คล่องแคล่ว ไม่รับผิดชอบงานที่ทำอยู่ และไม่ปรากฏตัว เบื่ออาหาร และเบื่องาน ความจำเสื่อมไม่สามารถจะสำรวมจิตใจได้ มีความรู้สึกว่าถูกรบกวน บ่นเกี่ยวกับความก้าวหน้าของหน้าที่ในการทำงาน ในขั้นนี้จะเห็นได้ว่าทุก ๆ คนจะประสบกับเหตุการณ์บางอย่างของอาการเหล่านี้ ในบางโอกาสเท่านั้น

2. มีความรู้สึกต่างจากที่เคยเป็น และการรับรู้ก็ต่างออกไป เช่น มีความรู้สึกเฉย ๆ ไม่ยินดียินร้ายกับอะไรทั้งสิ้น หมดหวังหาความสุขในชีวิตไม่ได้หมดอารมณ์ทางเพศ ขาดความอบอุ่นในครอบครัวหรือญาติมิตร ตำหนิตัวเองมากเกินไป บางครั้งมีความคิด หรือแสดงออกที่อาจนำไปสู่การกระทำขัดวิบากกรรม

3. มีอาการขี้บ่นเกี่ยวกับเรื่องร่างกาย ซึ่งตามความเป็นจริงแล้ว สาเหตุที่แท้จริงนั้นไม่ เกี่ยวกับอวัยวะเลย เช่น จะบ่นว่านอนไม่หลับ ตื่นนอนตอนดึก ๆ นอนมากเกินไป ไม่มีกำลังวังชาเมื่อยล้าตลอดเวลา ปวดศีรษะโดยไม่ทราบสาเหตุ ปวดหลัง ระบบย่อยอาหารไม่ดี เช่น ปวดท้อง คลื่นไส้อาเจียน อาหารไม่ย่อย ท้องผูก เป็นต้น

ตุ๊กตา บุรีริม (2560) ได้กล่าวถึง ผลของความเครียดไว้ชัดเจนว่า ผลกระทบจากความเครียดของพนักงานที่เผชิญกับความเครียดสามารถแสดงออกมาได้ในหลายลักษณะ แต่ละคนก็จะแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน เป็นต้นว่า เป็นโรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง มีการเปลี่ยนแปลงคือ การเผาผลาญอาหารภายในร่างกาย มีอารมณ์โกรธง่าย ฉุนเฉียว ประสิทธิภาพการตัดสินใจลดลง และอื่น ๆ อาการที่กล่าวมานี้ สามารถอธิบายได้ ใน 3 ลักษณะคือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. อาการทางร่างกาย (Physiological Symptoms) พนักงานที่มีความเครียด จะปรากฏอาการทางร่างกายก่อนอาการทางด้านอื่น ๆ จากการวิจัยพบว่า ความเครียดเป็นสาเหตุ ทำให้เกิดโรคความดันโลหิตสูง มีอาการปวดหัว มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจ จนอาจจะทำให้เกิดโรคกระเพาะอาหาร และจะทำให้เป็นโรคหัวใจ จนถึงขั้นอาจจะหัวใจวายได้

2. อาการทางจิต (Psychological Symptoms) ความเครียดจากการทำงานอาจเป็น สาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเป็นอาการทางจิตใจ ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตใจอื่น ๆ ที่เกิดจากความเครียด เช่น ความร้อนใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และภาวะการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. อาการทางพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) พฤติกรรมของพนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากพนักงานเกิดความเครียด เช่น การรับประทานอาหาร มีการเปลี่ยนแปลงนิสัย ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อย ไปจนถึงขั้นลาออก สูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น หรืออาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ได้อธิบายปฏิกิริยาในการตอบสนอง เมื่อเกิดความเครียดจะมีการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย 4 ด้าน คือ

1. การแสดงออกทางอารมณ์ คือ เกิดความรู้สึก ซึ่งจะเป็นไปในทางบวก หรือทางลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่คุกคามที่มากระตุ้น ความรู้สึกทางบวก เช่น ดีใจ เบิกบาน อิ่มเอิบ ส่วนในทางลบ เช่น กลัววิตกกังวล โกรธ หรือ ซึมเศร้า เป็นต้น

2. การแสดงออกทางกล้ามเนื้อ เพื่อเตรียมตัวต่อสู้ เช่น มือกำหมัด หน้าผากย่น คิ้วขมวด กล้ามเนื้อบีบเกร็ง เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงของสรีระภายในร่างกายที่สัมพันธ์กับอารมณ์ คือ มีการหลั่งของฮอร์โมนจากต่อมหมวกไต คือ สารเอพิเนฟรีน (Epinephrine) นอซิร์เอพิเนฟรีน (Norepinephrine) และไฮโดรคอร์ดิโซน (Hydrocortisone) ออกมามากเกิน มีผลกระตุ้นให้เกิดการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ (Autonomic Nervous System) ทำให้เกิดการทำงานของอวัยวะในร่างกาย เพื่อเตรียมต่อสู้ได้แก่ หัวใจเต้นแรงขึ้น ความดันโลหิตเพิ่ม ผิวหนังร้อน และม่านตาขยาย

มุกดา ศรียงค์ และคณะ (2558) เห็นว่าผลของความเครียดทำให้มีผลทางกายคือ การตอบสนองจากระบบประสาทอัตโนมัติ หัวใจเต้นแรง หายใจเร็วถี่ กล้ามเนื้อเกร็ง ปัญหาในเรื่องของการย่อยอาหาร นอนไม่พอ ซึ่งจะมีผลนำไปสู่ผลทางอารมณ์ ที่ทำให้หงุดหงิด คือ วิตกกังวล โกรธ กลัว ตำหนิหรือวิจารณ์ตนเอง คิดหมกมุ่น กลุ้มใจเกี่ยวกับโรคทางกายที่เข้ามาผสม จะเห็นอาการของบุคคลที่เกิดความเครียดภายในองค์กร จะมีอาการที่สามารถแสดงออกได้โดยการสังเกต หรือสังเกตไม่ได้ จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตนเอง หรือผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร ดังนี้

1) ผลกระทบต่อตนเอง ประกอบด้วย

- ด้านพฤติกรรม ความเครียดทำให้บุคคล มีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากเดิมจากที่เคยเป็นอยู่ และในบางครั้งอาจมีพฤติกรรมไปในทางที่ผิดกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับของสังคม และมีผลต่อบุคคลรอบข้าง

- ด้านสภาพจิตใจ ความเครียดทำให้บุคคล มีสภาพจิตใจไม่ปกติ มีความแปรปรวนทางด้านอารมณ์ มีการย้ำคิดย้ำทำ และทำให้เกิดการนอนไม่หลับ

- ด้านสุขภาพ ความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาทางสุขภาพทางร่างกาย เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงของเส้นเลือดฝอยในสมองแตก ปวดศีรษะไมเกรน ปวดท้อง หรืออาการเจ็บป่วยต่าง ๆ ทางร่างกาย

2) ผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

- ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่การงานลดน้อยลง งานที่ทำอาจไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ หรืองานที่ปฏิบัติมีความผิดพลาด รวมถึงเกิดการผิดพลาดขาดการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ เกิดปัญหาในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

- อ่อนล้า ท้อถอยในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่อยากมาปฏิบัติงาน ลางานบ่อย หรือขาดงาน อาจไปถึงขั้นต้องลาออกจากงาน

- เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรโดยมีทัศนคติที่ขัดแย้งทางความคิดกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในงานลดน้อยลง ร่วมถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรลดน้อยลง

Robbins and Judge (2007 อ้างถึงใน ประภากร ใจบุญ, 2565) กล่าวว่า บุคคลซึ่งมีระดับความเครียดสูง อาจทำให้มีปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ สรุปได้ดังนี้

1) อาการทางร่างกาย อาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเครียดจะมีผลต่อร่างกาย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ ได้มาจากงานวิจัยของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ ซึ่งความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่าง ๆ ของร่างกาย ได้แก่ การเต้นของระบบหัวใจ การหายใจ ความดันโลหิตสูง ทำให้ปวดศีรษะ และอาจนำไปสู่โรคหัวใจ

2) อาการทางจิตใจ ความเครียดจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความเครียดจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และความเครียดยังทำให้เกิดอาการต่าง ๆ ด้านจิตใจ ได้แก่ ความกังวล ความหดหู่ ความเบื่อหน่าย ฉุนเฉียว เฉื่อยชา และไม่อยากทำสิ่งใด ๆ

3) อาการทางพฤติกรรม ความเครียดจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ที่เกิดจากผลกระทบต่อการเพิ่มผลผลิต เพิ่มงาน การขาดงานจนทำให้มีการลาออกจากงาน เช่น พฤติกรรมส่วนตัวบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงนิสัย การรับประทานอาหารที่มากขึ้น สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุรา พูดเร็ว หงุดหงิด และการนอนหลับไม่หลับ

Muchinsky (2006 อ้างถึงใน ประภากร ใจบุญ, 2565) ได้แบ่งการตอบสนองต่อความเครียดออกเป็น 3 ทาง คือ

1) การตอบสนองทางร่างกาย มีอาการของโรคหัวใจ เช่น ความดันโลหิตสูง ระดับคลอเลสเตอรอลสูง และมีอาการของโรคทางเดินอาหาร เช่น โรคกระเพาะ

2) การตอบสนองทางจิตใจ ได้แก่ อาการหงุดหงิด เบื่อหน่าย หดหู่ใจ โกรธง่าย เป็นต้น

3) การตอบสนองทางพฤติกรรม ได้แก่ มีการแสดงออกถึงความก้าวร้าว ขาดงานบ่อย และติดยาเสพติด

กรมสุขภาพจิต (2563) ความเครียดจะส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางร่างกายจิตใจ และพฤติกรรม ดังนี้

1) ความผิดปกติทางร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ไมเกรน ท้องเสีย ท้องผูก นอนไม่หลับ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ท้องอืดท้องเฟ้อ เบื่ออาหาร กินมากกว่าปกติ ประจำเดือนมาไม่ปกติ เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ เหงื่อออกตามมือตามเท้า ใจสั่น ถอนหายใจบ่อย ๆ ผิวหนังคันเป็นผื่นแดง และเป็นหวัดบ่อย เป็นต้น

2) ความผิดปกติทางจิตใจ ได้แก่ อาการวิตกกังวล คิดฟุ้งซ่าน คิดมาก หลงลืมง่าย ไม่มีสมาธิ หงุดหงิดโกรธง่าย สิ้นหวัง ใจน้อย เบื่อหน่าย ซึมเศร้า เป็นต้น

3) ความผิดปกติทางพฤติกรรม ได้แก่ สูบบุหรี่ ดื่มสุรามากขึ้น ใช้สารเสพติด ใช้ยานอนหลับ มีเรื่องขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อย ๆ ชวนทะเลาะ ดึงผม กัดฟัน กัดเล็บ ผุดลุกผุดนั่ง เงียบขรึมหรือเก็บตัว เป็นต้น

Dunnett and Hough (1987 อ้างถึงใน ขจรศักดิ์ อินทเนตร, 2564) ได้สรุปผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ แบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) ทางร่างกาย (Physiological Responses) บุคคลที่มีความเครียดจากการทำงานสูงจะ ส่งผลให้ร่างกายมีการตอบสนอง 2 ลักษณะ คือ

- ระบบโลหิต ได้แก่ ความดันโลหิตสูงขึ้น ความเสี่ยงโรคหัวใจ และคอเลสเตอรอลสูงขึ้น

- ชีวเคมี ได้แก่ ระบบฮอร์โมนต่าง ๆ ในร่างกายผิดปกติ ระบบการย่อยอาหารผิดปกติ

2) ทางจิตใจ (Psychological Responses) ความเครียดจากการทำงานส่งผลให้บุคคลรู้สึกมีความห่างเหินต่อองค์กร และเกิดความสับสนในการทำงาน วิตกกังวลในสิ่งต่าง ๆ ไม่มีความมั่นใจในตัวเอง รู้สึกเบื่อเหนื่อยหน่าย และส่งผลให้ความพึงพอใจในงานนั้นลดลง

3) ทางพฤติกรรม (Behavioral Responses) พฤติกรรมในทางลบที่เกิดขึ้นจากความเครียดในการทำงาน ได้แก่ มีการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานขึ้น พฤติกรรมการใช้บุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์ การขาดงาน ลางาน การประท้วงหรือการต่อต้าน และเกิดการลาออกจากงานในที่สุด

Baron and Greenberg (1999 อ้างถึงใน ประภากร ใจบุญ, 2565) ระบุว่า ความเครียดในการทำงาน จะส่งผลกระทบต่อบุคคลมี 3 ประการ ดังนี้

1) ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน พบว่า หากบุคคลที่มีความเครียดในการทำงานมากจนเกินไปจะทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นลดลง

2) ผลกระทบทางจิตใจ ความเครียดจะส่งผลทางจิตใจ ซึ่งแสดงออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

- สภาวะหมดแรง และไม่มีอารมณ์ในการทำงาน
- สภาวะเพิกเฉย หรือมีทัศนคติทางลบต่องาน
- ไม่คาดหวังที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

3) ผลกระทบต่อสุขภาพความเครียดจะส่งผลต่อสุขภาพร่างกายของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยได้ เช่น โรคไมเกรน โรคหัวใจ รวมทั้งอาจก่อให้เกิดโรคที่ร้ายแรงตามมาอีกด้วย

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2555) ผลกระทบของความเครียดแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) อาการทางด้านร่างกายจากการวิจัยพบว่า ความเครียดเป็นต้นเหตุทำให้ระบบการเผาผลาญอาหารที่มีความเปลี่ยนแปลงไป จะทำให้อัตราการเต้นหัวใจ หายใจเร็วขึ้น เกิดความดันโลหิตสูง ทำให้ปวด ศีรษะ และอาจนำไปสู่หัวใจวายได้ในที่สุด

2) อาการทางด้านจิตวิทยาความเครียด ทำให้ไม่พอใจในการทำงาน ทำให้เกิดอาการทางจิตวิทยาอื่น ๆ เช่น ความกังวล ทำให้เกิดความตึงเครียด เป็นต้น

3) อาการทางด้านพฤติกรรมความเครียด ทำให้พฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนไป เช่น ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ขาดงานบ่อย รวมทั้งนิสัย การรับประทานอาหารเปลี่ยนไป หงุดหงิด กระสับกระส่าย และนอนไม่หลับ เป็นต้น

ส่วนงานวิจัยครั้งนี้ ใช้การวัดความเครียดในการทำงานโดยแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ตามผลกระทบจากความเครียดในการทำงานประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1) ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย อาการผิดปกติต่าง ๆ ของร่างกายที่มีผลมาจากความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกิดจากสิ่งที่มารบกวน หรือคุกคามต่อร่างกาย ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ เช่น ปวดหัวไมเกรน โรคความดันโลหิตสูง อาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

2) ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกิดขึ้นจากการรบกวน หรือคุกคามต่อจิตใจ ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง และเกิดอาการทางด้านจิตใจ เช่น กดดันซึมเศร้า ตึงเครียด และความรู้สึกเบื่อหน่าย เป็นต้น

3) ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมีการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคลากรว่า มีภาวะกดดัน หรือมีพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อบรรเทาความเครียด เช่น มีการเปลี่ยนแปลงนิสัย การรับประทานดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่จัด ขาดงานบ่อย และนอนไม่หลับ ส่งผลทำให้เรามีการตอบสนองต่อเรื่องราวต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบร่างกายทั้งทางด้าน ร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนองอย่างหนึ่งของร่างกายที่มีต่อเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ความเครียดสามารถเกิดได้ทุกที่ทุกเวลา อาจจะเกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น การเปลี่ยนงาน การย้ายบ้าน อาการเจ็บป่วย ครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน หรืออาจจะเกิดจากปัจจัยภายในตัวเอง เช่น ความต้องการเป็นหนึ่ง ความต้องการเรียนดี ภาวะว่างงาน หรือความเจ็บป่วยของร่างกาย ความเครียดที่เป็นภัยต่อร่างกาย ให้เตรียมพร้อมที่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การมีความเครียดมากเกินไปย่อมไม่เป็นผลดีต่อสุขภาพ ทั้งสุขภาพจิต และสุขภาพกาย ความเครียดนั้นเป็นสิ่งไม่ดี ซึ่งก่อให้เกิดอาการตามมา เช่น เกิดอาการปวดศีรษะ มือเท้าเย็น หัวใจเต้นเร็ว แน่นท้อง แต่ความเครียดก็มีส่วนดีในบางแง่มุม เช่น ทำให้เรามีความตื่นเต้น เกิดความท้าทาย และความสนุก

**2.1.8 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน**

Luthans (1992 อ้างถึงใน ประภากร ใจบุญ, 2565) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในที่ทำงานมี 3 ระดับ คือ

1) ระดับองค์กร องค์กรเป็นปัจจัยให้เกิดความเครียด เนื่องจากนโยบายโครงสร้าง สภาพแวดล้อม และกระบวนการทำงานที่ไม่ชัดเจน หรือไม่เหมาะสม เช่น นโยบายขององค์กร หน่วยงาน หรือบริษัทไม่มีความยุติธรรมต่อพนักงาน องค์กรมีกฎเกณฑ์การทำงานที่มีความเข้มงวดจนเกินไป หรือขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนคลุมเครือ

2) ระดับกลุ่ม มีดังนี้

- ขาดความกลมเกลียวกันในกลุ่ม ไม่มีความสามัคคี ขาดความไว้วางใจกัน ไม่มีการยกย่องให้ความสำคัญแก่กัน
- ขาดการสนับสนุนทางสังคม ขาดผู้สนับสนุน ขาดการแลกเปลี่ยน และผู้ช่วยแก้ปัญหาขาดความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทำงานแข่งขันร่วมกัน

- ขาดความขัดแย้งภายในบุคคลระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่ม เมื่อเกิดความ ขัดแย้ง พฤติกรรมที่เกิดจะมีลักษณะการกลั่นแกล้งใส่ร้ายป้ายสีกัน

3) ระดับบุคคล มีดังนี้

1. ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ บุคคลแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่หลายอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น การทำบทบาทหน้าที่เหล่านี้อาจจะเกิดปัญหาขึ้นได้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด บทบาทหน้าที่ในครอบครัว การทำงานในชุมชน เป็นต้น

2. ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของตนเอง เมื่อต้องรับผิดชอบหน้าที่ในขณะที่ไม่เข้าใจบทบาทนั้น อาจเป็นเพราะบทบาทหน้าที่นั้นมีความคลุมเครือซึ่งเกิดได้จากการได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ในการทำงานที่ไม่เหมาะสม เป็นเพราะการสื่อสารที่ไม่ดี การฝึกอบรมในงานที่ไม่มีความเหมาะสม หรือการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างกันไม่มีความชัดเจน

จากปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้คือ ระดับองค์กร องค์กรเป็นปัจจัยให้เกิดความเครียด เนื่องจากนโยบายโครงสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน และกระบวนการทำงานที่ไม่ชัดเจนหรือไม่มีความเหมาะสม ระดับกลุ่ม นั้นขาดความกลมเกลียวกันภายในกลุ่ม ขาดการสนับสนุนจากทางสังคม เกิดความขัดแย้งขึ้นภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่ม ระดับเอกบุคคลมีความขัดแย้งในด้านบทบาทหน้าที่ของบุคคล และมีความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

### 2.2.1 ความหมายของคุณลักษณะงาน

Hackman and Oldham (1980 อ้างถึงใน ประภากร ใจบุญ, 2565) ให้ความหมายของคุณลักษณะงานว่าคือ การออกแบบงานที่มีอิทธิพลต่อสภาวะทางจิตวิทยาในการทำงานคือ การรับรู้ถึงผลลัพธ์ของงานที่ตนเองทำ การรับรู้ความสำคัญของงาน การรับรู้ด้านความรับผิดชอบในผลของงาน

Herzberg, Mausner and Snyderman (1959 อ้างถึงใน สุจิตรา ลู่รัตนมณี, 2560) ลักษณะงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพัง แต่เพียงผู้เดียว

Walland Martin (1987 อ้างถึงใน ประภากร ใจบุญ, 2565) หมายถึงรายละเอียด และคุณสมบัติต่าง ๆ ของงานที่พนักงานได้ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้

Schultz and Schultz (2002 อ้างถึงใน สุจิตรา ลู่รัตนมณี และสุภาวดี เลิศสำราญ, 2560) ได้ให้ความหมายของลักษณะงานหมายถึง การใช้เงื่อนไขทางจิตวิทยาซึ่งกำหนดส่วนของลักษณะงานที่เฉพาะกับงานหลัก ซึ่งจะสามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของพนักงาน ผู้ที่มีความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

Greenberg and Baron (2000 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์, 2562) ลักษณะงานเป็นรูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่าให้กับงาน เน้นมิติของงานคือ ทักษะที่หลากหลายความเป็นเอกลักษณ์ของงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน ความสำคัญของงานความเป็นอิสระของงาน สิ่งเหล่านี้นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประโยชน์สำหรับแต่ละบุคคลได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และองค์การลดการลาออกลดน้อยลง การออกแบบงานที่มุ่งเน้นลักษณะงานหลักในงานของพนักงานที่มีพื้นฐานการแสดงให้เห็นเกี่ยวกับมิติของงาน

จากความหมายของลักษณะงานที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามาในข้างต้นนี้ ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ ว่าความหมายของลักษณะงานคือ ลักษณะงานเป็นรูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่างาน ซึ่งเน้นมิติของงานสรุปได้ 5 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลาย การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน และความเป็นอิสระของงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดลำดับขั้นทางจิตวิทยา อันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มี คุณประโยชน์สำหรับแต่ละบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและองค์การได้รับผลการลาออกที่ลดน้อยลง

**2.2.2 คุณลักษณะของงาน**

อนันท์ พะละหงส์ (2558) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะงาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ของงานกับปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ และได้พัฒนาแบบวัดวัตถุประสงค์ของงานขึ้นมา เรียกว่า ดัชนีอาริทีเอ เป็นดัชนีบ่งชี้ลักษณะงานที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะงาน 6 ด้าน คือ 1) ความหลากหลาย 2) ความเป็นอิสระ 3) ปฏิสัมพันธ์ที่ต้องการ 4) ปฏิสัมพันธ์ที่เลือกได้ 5) ความรู้ความชำนาญที่ต้องการ และ 6) ความรับผิดชอบ

ในการศึกษาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน พบว่า งานมีคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน มีค่าของงานสูงมากเท่าใดพนักงานก็จะมีความพึงพอใจ และเอาใจใส่งานมากขึ้นเท่านั้น แต่เมื่อทำการทดสอบวิจัยความคิดดังกล่าวแล้วพบว่า ความสัมพันธ์ทางบวกที่คาดหวังไว้ระหว่างดัชนี อาริทีเอกับความพึงพอใจ และความเอาใจใส่ของพนักงาน จะพบเฉพาะในคนโรงงานที่ตั้งในเมืองเล็ก ๆ เท่านั้น ที่เกิดจากความแตกต่างของวัฒนธรรมย่อย ๆ เบื้องหลังของพนักงานได้นำประเด็นของความแตกต่างระหว่างบุคคลเข้ามาศึกษาร่วมกับลักษณะงาน เพื่อเพิ่มความเที่ยงตรงในการทำงานการตอบสนองทางจิต และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ในปฏิกิริยาของพนักงานต่อลักษณะงานของพนักงาน โดยวัดลักษณะงาน 4 ลักษณะ คือ ความหลากหลายความมีเอกลักษณ์ของงาน และข้อมูลย้อนกลับรวมกับความต้องการความก้าวหน้า ความเป็นอิสระ โดยศึกษาความแตกต่างระหว่างความปรารถนาสำหรับความพึงพอใจในความต้องการระดับสูง ได้แบ่งลักษณะงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) งานสำคัญประกอบด้วย ความหลากหลายของงานความเป็นอิสระ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน

2) การทำงานร่วมกับผู้อื่น และโอกาสในการสร้างมิตรภาพ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัย คือ ความพึงพอใจในงานสูง พนักงานที่พึงพอใจต่อความก้าวหน้ามีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจสูง และขาดงานน้อยลง

Hackman and Oldham (1980, อ้างถึงใน กล้าหาญ ณ น่าน, 2556) ได้กล่าวถึง ผู้พัฒนาทฤษฎีลักษณะงานได้เสนอว่า ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ทัศนคติในการทำงาน ลักษณะงานในทางบวก จะส่งผลทำให้พนักงานนั้นมีสภาพอารมณ์ที่เป็นไปในทางบวก และปฏิบัติงานได้ดี สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดี พนักงานมีความแตกต่างกันในเรื่องของความต้องการความเจริญก้าวหน้า โดยพนักงานที่มีความต้องการเจริญก้าวหน้าสูง จะมีความต้องการเปลี่ยนแปลงลักษณะในงานมากกว่า ลักษณะของงานจะมีผลและนำไปสู่ภาวะทางจิตวิทยาว่า เป็นการนำไปสู่การเกิดแรงจูงใจผลการทำงานและความพึงพอใจในงาน

จึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง และพัฒนาแบบจำลองคุณลักษณะงานโดยมิติของงาน 5 มิติ ซึ่งนำไปสู่สภาวะทางจิตใจที่ ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงาน มีสภาวะทางจิตทั้ง 3 อย่าง จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยคุณลักษณะงาน 5 มิติตามทฤษฎี

1) ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงานที่ก่อให้เกิดกิจกรรมที่ต้องใช้ทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานนำไปสู่การใช้ทักษะความรู้ความสามารถอย่าง หลากหลายในการปฏิบัติงาน

2) ความเด่นชัดของงาน (Task Identity) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนปฏิบัติงานนั้น ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบการทำงานโดยพนักงานสามารถเห็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานนั้น และคุณลักษณะงานชัดเจน

3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่า ผลลัพธ์จากงานที่ตนปฏิบัติเป็นงานมีความสำคัญ ผลงานที่ผู้ปฏิบัติงานทำออกไปนั้น มีผลกระทบที่สำคัญต่อองค์กร รวมไปถึงบุคคลโดยรวมในสังคม

4) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีอิสระต่อการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการทำงาน หรือการกำหนดวิธีการทำงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

5) การได้รับข้อมูลย้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง คุณลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น สามารถทำให้พนักงานทราบถึงผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้โดยตรง

จากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงานสรุปได้ คือ คุณลักษณะงานมีมิติความหลากหลายของทักษะ ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงาน ความเด่นชัดของงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ

ของงานมีแนวคิดที่น่าสนใจ และครอบคลุมมิติของงาน ซึ่งมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกต่องานที่ปฏิบัติทั้งในทางบวกและทางลบ

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 2.3.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ประภากร ใจบุญ (2565) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ลักษณะเฉพาะและนโยบายโครงสร้างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ กระบวนการจัดการ บรรยากาศ พฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีผลต่อสุขภาพจิตความเครียด ความล้าในการทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ขจรศักดิ์ อินทเนตร (2564) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวของผู้ปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิต เช่น สถานที่ตั้งขององค์กร โครงสร้างการทำงานวัฒนธรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อนร่วมงาน กฎระเบียบ ผู้บังคับบัญชา สิ่งเอื้ออำนวยความสะดวก ต่าง ๆ รวมถึงลักษณะทางกายภาพขององค์กร สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และผลสำเร็จในการทำงาน

วันทนา เนาว์วัน (2563) ได้ให้ความหมายว่าสิ่งต่าง ๆ รอบตัวในสถานที่ทำงานประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางจิตซึ่งมีความสัมพันธ์กัน แสงสว่างต้องเพียงพอในการทำงานแล้วการออกแบบการจัดวางผังสำนักงาน ก็ยังมีส่วนช่วยในการไหลเวียนของงาน ระบบสื่อสารมีส่วนสำคัญในการทำงาน เพื่อให้เกิดความเหมาะสม ไปจนถึงการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ทำงานอีกด้วย

เคมีพันธ์ แสงแก้ว (2557) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา ทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ อาจจะเป็นคน สิ่งของ หรือสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน

จารุวรรณ สืบนุช (2556) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัว ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น มีผลต่อพฤติกรรมของ ผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงานทั้งสิ้น

ศิริพร เถาดี (2555) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า สิ่งที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงานอาจเป็นบุคคลเช่น หัวหน้างานเพื่อนร่วมงานหรือเป็นสิ่งของ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ เป็นพลังงาน อากาศแสงสว่าง เสียงความร้อน และเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงการทำงานค่าตอบแทนสวัสดิการ

จึงกล่าวโดยสรุป ผู้วิจัยสรุปความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานได้ว่า เป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงานเป็นทั้งสิ่งมีชีวิต และไม่มีชีวิตซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีผลต่อสุขภาพจิต ความเครียดความล้าในการปฏิบัติงาน รวมถึงอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอีกด้วย

**2.3.2 ประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

ปัทมาวดี อุดแดง (2555) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 5 ประเภท

1) ลักษณะเฉพาะของนโยบาย ได้แก่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์นโยบาย และข้อบังคับ รวมไปถึงนโยบายในการบริหารงานต่าง ๆ ขององค์กร

2) โครงสร้าง ได้แก่ สายการบังคับบัญชา โครงสร้างที่ก่อให้เกิดการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และการร่วมมือกัน

3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งขององค์การแสงสว่างสี ฝุ่นละออง อุณหภูมิ เครื่องมือ และอุปกรณ์

4) กระบวนการจัดการ เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ให้ส่วนต่าง ๆ ขององค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย เช่น การคัดเลือกบุคลากร การวางแผนงานการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การควบคุมงาน และการให้รางวัล

5) บรรยากาศและพฤติกรรมการทำงานขององค์การ ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลในองค์การการรับรู้ของสมาชิก และสิ่งแวดล้อมในองค์การทำให้บุคคลมีการแสดงออก และเกิดปฏิสัมพันธ์กัน

Gilmer (1973 อ้างถึงใน ปัทมาวดี อุดแดง, 2555) กล่าวว่า ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ ได้แก่

1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคง สำหรับความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจาก ผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความอบอุ่นใจปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร ซึ่งคนที่มีพื้นฐานของความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานนั้นสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้สูงกลับมองว่าไม่มีความสำคัญมากนัก

2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ยกย่องชมเชยพนักงาน ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้มีการศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมเรียนรู้งานที่มากขึ้น

3) องค์การและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ องค์การและการจัดการ การวางนโยบายแนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์การ ชื่อเสียงขององค์การ และการดำเนินงานขององค์การ

4) ค่าจ้าง (Wages) การได้รับเงินเดือน ซึ่งเป็นค่าตอบแทนของพนักงาน พิจารณาในเรื่องจำนวนค่าจ้างให้เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน มีวิธีจ่ายค่าจ้างอย่างยุติธรรม และเสมอภาค

5) คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีคุณค่า และได้การยอมรับนับถือ เป็นงานที่งานตรงความรู้ ความสามารถ เป็นการส่งเสริมความคิดริเริ่ม และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้

6) การนิเทศงาน (Supervision) การได้รับการเอาใจใส่ได้รับการตรวจ แนะนำงานอย่างใกล้ชิด และทราบถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พอใจต่องาน การนิเทศงานที่ไม่ดี ส่วนหนึ่งอาจเป็นสาเหตุที่จะทำให้เกิดการย้ายงาน หรือการลาออกจากงาน

7) คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) การได้ทำงานในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตนเอง ได้รับการยอมรับ และเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มงานมีความสามัคคี

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การให้ข่าวสารในองค์การเช่นข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาหรือ ก้าวหน้าขององค์การข่าวสาร เกี่ยวกับแผนการที่องค์การกำลังทำอยู่ กระบวนการทำงานข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์การ และบุคคลต่าง ๆ ในองค์การ สายการทำงาน และการบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบาย

9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ทำงาน เป็นการจัดสภาพสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด มีระเบียบมีความปลอดภัยเครื่องมือเครื่องจักรจัดไว้อย่างเหมาะสม และเตรียมพร้อมจะใช้อยู่เสมออากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีเสียงรบกวน มีแสงสว่างพอเหมาะระยะเวลาในการทำงานแต่ละวัน มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ ๆ ศูนย์อนามัย สถานที่จอดรถ

10) สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ ได้รับคือสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการที่ นอกเหนือไปจากคำว่า ค่าจ้างที่บุคคลทั่วไปได้รับ ได้แก่ วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลา บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การจัดเบี้ยประกัน เป็นต้น

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สนใจที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง มาประกอบแนวคิด การปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ และรางวัลในการจูงใจในการทำงานตามแนวคิดของ Gilmer (1973) และเพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกปัจจัยบางปัจัยมาประกอบการวิจัย ซึ่งความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

## 2.4 บริบทของเทศบาลนครตรัง

### 2.4.1 ประวัติความเป็นมาของเทศบาลนครตรัง

เทศบาลนครตรังเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาล ซึ่งสุขาภิบาลจังหวัดตรังได้ถูกจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2474 และยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองตรัง เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2476 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองตรัง ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2478 เทศบาลเมืองตรังได้เปิดดำเนินการครั้งแรก จากนั้นการบริหารกิจการเทศบาลเจริญขึ้นตลอดเวลา จนมีการก่อสร้างสำนักงานเทศบาลขึ้นใหม่ โดยมีลักษณะเป็นตึก 3 ชั้น ทรงไทย ก่อสร้างเสร็จเมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2521 และได้ทำพิธีเปิดดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2522 เทศบาลนครตรังได้รับการประกาศให้เป็นเทศบาลนครตรัง ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 110 ก เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 11 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542

- ที่ตั้ง สำนักงานเทศบาลนครตรัง ตั้งอยู่เลขที่ 103 ถนนวิเศษกุล ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง

- อาณาเขต เทศบาลนครตรังอยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลทับเที่ยง มีพื้นที่รับผิดชอบ 14.77 ตารางกิโลเมตร ระยะห่างจากที่ตั้งจังหวัด โดยประมาณ 50 เมตร

### 2.4.2 นโยบายการบริหารงานของเทศบาลนครตรัง

เทศบาลนครตรังในปี พ.ศ. 2565 ผลงานที่ชี้ให้เห็นถึงการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครตรัง มีความชัดเจนในนโยบาย การบริหารงานเพื่อต้องการให้บรรลุถึงภารกิจการพัฒนาท้องถิ่น และการแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในเขตเทศบาลนครตรัง ซึ่งนโยบายเหล่านี้ จะเป็นผลทำให้บ้านเมืองของเรามีความเจริญและได้รับความสะดวก รวดเร็ว รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนให้พี่น้องประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ดังนโยบายต่อไปนี้

1.การพัฒนาในด้านการเมืองการบริหาร ซึ่งเป็นการพัฒนาที่เทศบาลนครตรังพึงกระทำเพื่อ เผยแพร่การปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าใจ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง อีกทั้งหวงแหน และรักษาไว้ ซึ่งการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

2. การปรับปรุง และการจัดการระบบการบริหาร ให้สามารถอำนวยความสะดวกการบริการให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การพัฒนาบุคลากร

4. การพัฒนารายได้

5. ปรับปรุง และพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่ในการปฏิบัติงาน

6 การพัฒนาในด้านสังคมโดยการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่มีคุณค่า

7. ส่งเสริมสุขภาพอนามัย

8. พัฒนาการศึกษาทั้งในและนอกระบบ

9. ส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามในท้องถิ่น

10. ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

11. ส่งเสริมสวัสดิการและนันทนาการ

12. ด้านเศรษฐกิจ และส่งเสริมอาชีพเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน

13. ส่งเสริมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น

14. ปรับปรุง พัฒนาสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ เพื่อเป็นบริการแก่ประชาชน ธุรกิจและราชการทุกฝ่าย

15. มีการจัดการสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนอันจะส่งเสริมความสวยงามเสริมสร้างบรรยากาศแห่งการน่าอยู่อาศัยให้แก่ท้องถิ่น

**2.4.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์**

การบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญต่อเทศบาลนครตรังเป็นอย่างมาก ซึ่งหากเทศบาลนครตรังไม่สามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะส่งผลต่อการดำเนินการให้บริการ การแก้ปัญหา และการตอบสนองความต้องการให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นผิดพลาดเสียหาย และไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลนครตรัง ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือการบริหารงานบุคคลของเทศบาลนครตรัง มีเป้าหมายที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานเทศบาลนครตรัง เพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาให้กับประชาชนในท้องถิ่น

2. เพื่อใช้และจูงใจให้บุคลากรของเทศบาลนครตรังปฏิบัติงานอย่างเต็ม ศักยภาพและเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของเทศบาลนครตรังต่อไป

3. เพื่อบำรุงรักษา เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรของเทศบาลนครตรัง

4. เพื่อพัฒนาบุคลากรของเทศบาลนครตรังให้มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น สามารถนำองค์ความรู้ทางการบริหาร กฎหมาย วิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความ ต้องการและแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**2.4.4 หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลนครตรัง**

หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลนครตรัง โดยทั่วไปยังมีหลักการเฉพาะที่สำคัญ ดังนี้

1. หลักความอิสระในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เทศบาลนครตรังต้องมีอิสระในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกขั้นตอนไม่ว่า จะเป็นการกำหนดตำแหน่ง การสรรหาและคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง โอนย้าย การประเมินผล การปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การดำเนินการทางวินัย การลงโทษฯลฯ ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ เทศบาลนครตรังเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง ในการดำเนินการสรรหาคัดเลือก แล้วบรรจุแต่งตั้ง

2. หลักการใช้คนในท้องถิ่น หลักการใช้คนในท้องถิ่นเป็นหลักการที่สัมพันธ์กับหลักการในข้อแรก เทศบาลนครตรังมีอิสระในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โอกาสที่จะได้คนในท้องถิ่นเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามความรู้ความสามารถ และการดำเนินงานของเทศบาลนครตรัง อันเนื่องมาจากประชาชนในท้องถิ่นกับบุคลากรของเทศบาลนครตรัง การได้คนในท้องถิ่นมาปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรฝ่ายประจำของเทศบาลนครตรังย่อมที่จะส่งผลดีต่อการบริหารจะมีความใกล้ชิดคุ้นเคยกันดี และที่สำคัญที่สุดก็คือคนในท้องถิ่นที่เป็นบุคลากรประจำของเทศบาลนครตรัง ย่อมที่จะมีความรู้ความเข้าใจในความต้องการ หรือปัญหาของท้องถิ่นดีกว่าบุคคลภายนอก นอกจากนี้แล้วบุคลากรที่เป็นคนในท้องถิ่นยังมีความรัก ความผูกพัน และต้องการเห็นความเจริญเติบโตของท้องถิ่น จึงต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มิใช่คนของท้องถิ่น

3. หลักการมีส่วนร่วม เมื่อเทศบาลนครตรัง มีความอิสระในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และได้คนในท้องถิ่นเข้ามาปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถให้แก่เทศบาลนครตรังแล้ว การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นหลักการหนึ่งที่มีความสำคัญ เพื่อช่วยให้การได้มา การใช้ประโยชน์ การบำรุงรักษา และพัฒนาบุคลากรของเทศบาลนครตรังเป็นไปอย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในห้องถิ่นตามการดำเนินการในรูปคณะกรรมการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ เทศบาลนครตรังที่มีกรรมการมาจากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นกรรมการที่มาจากสมาชิกสภา ท้องถิ่น

4. หลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลนครตรังจะต้องคำนึงถึงความโปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถที่จะติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานของเทศบาลนครตรังได้อย่างใกล้ชิด ในการดำเนินการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลนครตรังทุกขั้นตอนจะต้องเปิดเผยต่อสาธารณะ

**2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

จันทร์ทิพย์ สุขรมย์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 20 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์การปรับตัว บุคลิกภาพ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัว และพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดมี 5 ปัจจัย โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง คือ การปรับตัว ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง และทางอ้อม ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์บุคลิกภาพ และฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของ ครอบครัว และปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมคือ บรรยากาศในชั้นเรียน

จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตชิ้นส่วนอิเลคทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงานและรายได้ของพนักงานส่งผลต่อการรับรู้ความเครียดแตกต่างกัน และพบว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง ปัจจัยการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน แต่ปัจจัยในการทำงานและความเครียดด้านร่างกายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชุติมา พระโพธิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การจัดการความเครียด และคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานโดยรวมระดับปานกลาง มีการจัดการความเครียดโดยรวมระดับปานกลาง และมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศ และขนาดของโรงเรียนที่สอนที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และขนาดของโรงเรียนที่สอน ที่ต่างกันมีการจัดการความเครียดแตกต่างกันและพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ อายุราชการ และขนาดของโรงเรียนที่สอนที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับการจัดการความเครียดแบบมุ่งอารมณ์ และแบบหลีกหนี ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง องค์การและการจัดการความเครียด มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ปริตรา ลาภละมูล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 22-32 ปี มีสถานภาพ โสด หย่าร้าง แยกกันอยู่ มีการศึกษาต่ำกว่า หรือเทียบเท่าปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ 9000-19,499 บาท และมีภาระกับครอบครัวเฉลี่ย 10,000-19,999 บาท ปัจจัยด้านความเครียดในองค์กรของพนักงานพบว่า บริษัท ไอ. เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความเครียดในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความเครียดต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนสูงสุด รองลงมาได้แก่ ผลตอบแทนด้านนโยบายองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะของงาน ตามลำดับ ด้านปริมาณงานโดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับที่มาก และด้านคุณภาพงานสร้างความพอใจในงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ฐาปนีย์ วังกานนท์ (2556) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทแฮมพาส อินดัสตี้ จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 230 คนพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานได้แก่ ลักษณะงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธ์ในการทำงานอยู่ในด้านระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานการอยู่ร่วมกันจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเพศอายุ และเศรษฐกิจมีความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพ มีความเครียดที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการทำงานมีความเครียดแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นบทบาทหน้าที่ในองค์กรสัมพันธภาพความสำเร็จก้าวหน้าทางอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศมีความแตกต่างกัน

ฐิติมา พูลเพชร (2556) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการสื่อสาร และการเผชิญความเครียดที่พยากรณ์ความสำเร็จในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนเครื่องพิมพ์จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เห็นว่าการสื่อสารในโรงงานอุตสาหกรรมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวม และรายด้านทุกด้าน การเผชิญความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีการเผชิญความเครียดอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ การแก้ไขปัญหา การปรับความคิดในการทำงาน และการแสวงหาความสนับสนุน ส่วนด้านการหลีกหนีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพของการสื่อสารการเผชิญความเครียดแบบการ แก้ไขปัญหาและการปรับความคิดในการทำงาน การเผชิญความเครียดแบบการหลีกหนีปัญหาและการเผชิญความเครียดแบบการแสวงหา การสนับสนุนของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความสำเร็จในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การเผชิญความเครียดด้านการแสวงหาความสนับสนุนสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในงานได้ร้อยละ 76.70 โดยมีสมการพยากรณ์ คือ ความสำเร็จในงาน = 0.018+0.673 (ประสิทธิภาพของการสื่อสาร)

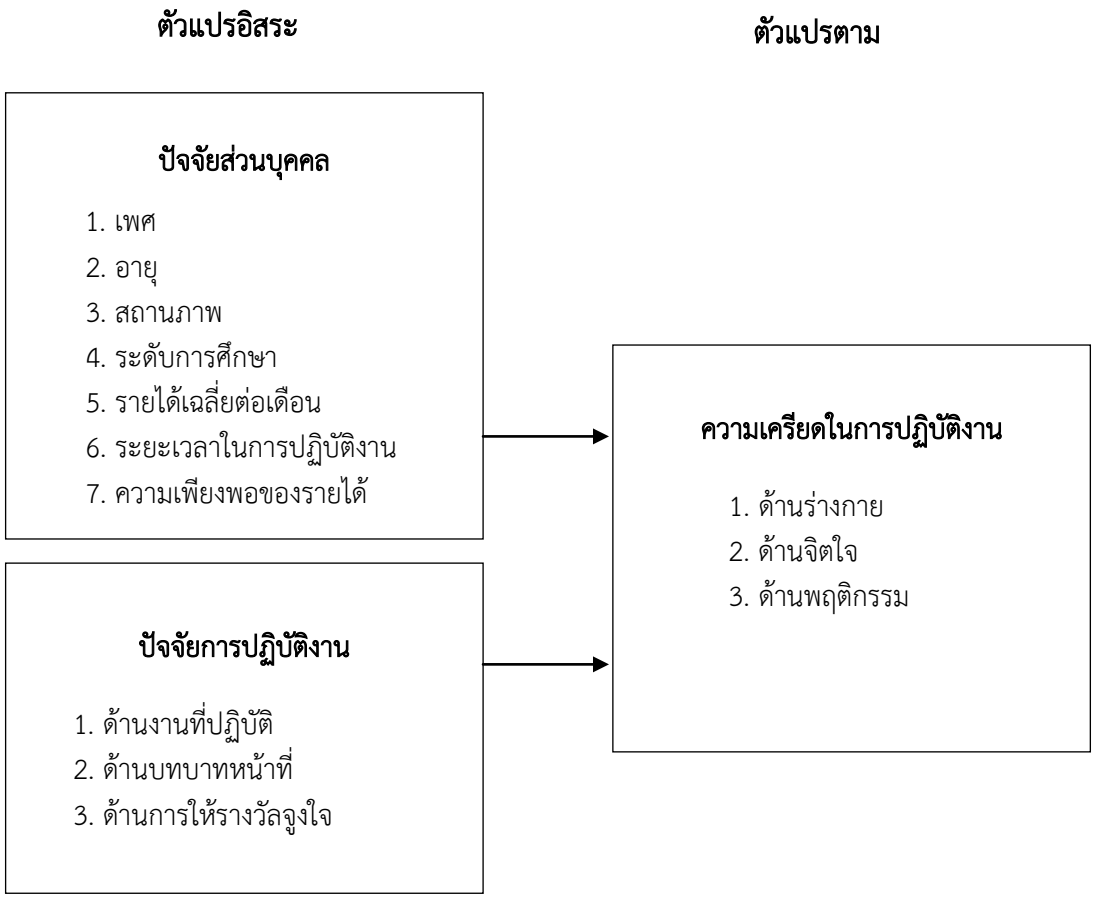
+0.124 (การเผชิญความเครียดแบบ หลีกหนีปัญหา) + 0.187 (การเผชิญความเครียดด้านการแสดงหาความสนับสนุน)

ภูเมธ แก้วเขียว (2555) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องการศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครูการศึกษาพิเศษ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูการศึกษาพิเศษที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การสอน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมาต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.80 และส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 35.60 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ครูที่มีความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจระดับมาก ปานกลาง และน้อย พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนที่มีระดับความเครียดมาก พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Schaeffe พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของครู ที่มีความเครียดมากกับความเครียดน้อย และความเครียดปานกลางกับความเครียดน้อย มีความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจต่างต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงานพบว่า ความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกและสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก และพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ ระหว่างระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า ความเครียดที่แสดง ออกมาทางร่างกายหรือจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก และสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ส่วนด้านอื่นพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน

สรุปจากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง กล่าวได้ว่า ความเครียด และปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการในการปฏิบัติงานส่งผลต่อ ความเครียดนั้นเกิดขึ้นได้กับทุกคนไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพียงแต่จะต้องประเมินสถานการณ์นั้นว่ามีความเครียดในระดับใด หากมีความเครียดในระดับต่ำความเครียดนั้นก็จะสามารถเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงผลักดัน และประสบความสำเร็จได้ แต่ถ้าหากมีความเครียดในระดับสูงและไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะเป็นอันตรายต่อบุคคลนั้น ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต และที่สำคัญยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยปัจจัยที่นำมาศึกษาได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการให้รางวัลจูงใจ (เจษฎา คูงามมาก, 2555) โดยการวัดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ในงานวิจัยนี้ ใช้แนวคิดของ (วันทนา เนาว์วัน, 2563) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ในการวัดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรังจากด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม สามารถนำมาเขียนกรอบแนวคิดการวิจัยแสดงดังในภาพประกอบ 2.1




ภาพประกอบ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

# บทที่ 3

# วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เชื่อถือได้ จึงกำหนดวิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนในการศึกษาไว้ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 แบบแผนการวิจัย

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

## 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 826 คน

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ซึ่งผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน0.05 โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์, 2553)

จากสูตร Taro Yamane (1973) ได้พัฒนาสูตรขึ้นมาเพื่อใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

n = จำนวนขนาดที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา

e = ความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ของการสุ่มตัวอย่าง คือ 0.05

แทนค่า n = $\frac{826}{1+826\ (0.05)^2}$

n = 269.50

จะได้ตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 270 ตัวอย่างจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) ดังตาราง 3.1 ดังนี้

**ตาราง 3.1** แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของเทศบาลนครตรัง

| ลำดับ | ประเภท | ประชากร(คน) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|---|---|---|---|
| 1 | พนักงานเทศบาล | 203 | 107 |
| 2 | พนักงานจ้าง | 623 | 163 |
| | **รวม** | **826** | **270** |

ที่มา : กองบริหารทรัพยากรมนุษย์ ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2565

## 3.2 แบบแผนการวิจัย

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลได้จากกการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการกำหนดและออกแบบสอบถาม จำนวน 4 ตอน ตามกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากกการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ อาทิ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และบทความทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## 3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประยุกต์เป็นลักษณะข้อคำถามซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความพอเพียงของรายได้ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended Questions) จำนวน 7 ข้อ

**ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ที่ทำให้เกิดความเครียด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการให้รางวัลจูงใจ มีทั้งสิ้น 9 ข้อ ซึ่งคำถามเป็นแบบลักษณะปลายปิด มีคำถามเป็นแบบสเกล (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น5 ระดับตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยได้กำหนดระดับความคิดเห็น ตามค่าน้ำหนัก มีคะแนนต่อไปนี้

คะแนน 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
คะแนน 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
คะแนน 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลผล (Interpretation) การอภิปรายผลการวิจัย ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัด ข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) เป็นมาตราวัดแบบอัตราส่วน (Rating Scale) ในแบบสอบถามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

ซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

**ตอนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับอาการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม มีทั้งสิ้น 12 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้วัดเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนให้คะแนนแล้ว นำผลที่ได้นั้นไปบันทึกหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์แปลผล ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

คะแนน 5 คะแนน หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนน 4 คะแนน หมายถึง ระดับมาก
คะแนน 3 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนน 2 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย
คะแนน 1 คะแนน หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์ ถือหลักว่าจะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากันจะเห็นได้ว่า คะแนนสูงสุด 5 คะแนน และต่ำสุด 1 คะแนน ซึ่งมีช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนเท่ากับ 5-1=4 มี 5 ระดับ โดยแต่ละระดับควรมีช่วงห่างเท่ากับ 4/5 = 0.8

ซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

## 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยและการหาคุณภาพเครื่องมือ โดยมีแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยจากเอกสาร บทความ และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านทางสื่ออินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการทำงาน และความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและแนวทางในการสร้างเครื่องมือการวิจัยในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 สร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดเกี่ยวกับตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

3.4.3 เมื่อดำเนินการร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำแบบร่างดังกล่าวไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมตามหลักวิชา จากนั้นปรับแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.4 การตรวจคุณภาพความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมาย และสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC ) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปมาใช้ ส่วนข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป (ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์, 2553)

โดยมีการกำหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้ ดังนี้

1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์เฉพาะ

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ

-1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์เฉพาะ

3.4.5 การหาค่าความเชื่อมั่น โดยการทำ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1970, อ้างถึงใน ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์, 2553) ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งจากการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.790 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 0.70 หมายความว่าแบบสอบถามทั้งฉบับสามารถยอมรับได้ และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไปได้

## 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการดังต่อไปนี้

3.5.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาต เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์จากนายกเทศมนตรีนครตรัง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลกับพนักงานเทศบาลนครตรัง ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการขอข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

3.5.2 ลงพื้นที่เก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจง รายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการกรอกข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3.5.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูในความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการถ้าพบว่า แบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ ตามวิธีทางสถิติต่อไป

## 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทำการวิเคราะห์โดยการแยกข้อมูลตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความ

เพียงพอของรายได้ โดยวิธีการหาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ระดับปัจจัยการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการให้รางวัลจูงใจ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ และโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

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

4. การวิเคราะห์ปัจจัยในการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปรต้น ได้แก่ ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการให้รางวัลจูงใจ ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

# บทที่ 4

# ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม จากประชากร จำนวน 270 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ และตารางประกอบการบรรยาย ตามลำดับ ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F

Sig. แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient)

$\beta$ แทน สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปเกณฑ์มาตรฐาน

$R^2$ แทน สัมประสิทธิ์การพยากรณ์

S.E. แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

X แทน ปัจจัยการปฏิบัติงาน

$X_1$ แทน ด้านงานที่ปฏิบัติ

$X_2$ แทน ด้านบทบาทหน้าที่

$X_3$ แทน ด้านการให้รางวัลจูงใจ

Y แทน ความเครียดในการปฏิบัติงาน

$Y_1$ แทน ด้านร่างกาย

$Y_2$ แทน ด้านจิตใจ

$Y_3$ แทน ด้านพฤติกรรม

## 4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานและระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

## 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทคบาลนครตรัง จังหวัดตรัง แสดงดังตาราง 4.1

**ตาราง 4.1** จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เพศ | | |
| หญิง | 151 | 55.90 |
| ชาย | 119 | 44.10 |
| อายุ | | |
| อายุ 21 – 30 ปี | 36 | 13.30 |
| อายุ 31 – 40 ปี | 91 | 33.70 |
| อายุ 41 – 50 ปี | 94 | 34.80 |
| อายุ 51 – 60 ปี | 49 | 18.20 |

**ตาราง 4.1** (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| สถานภาพ | | |
| โสด | 99 | 36.70 |
| สมรส | 154 | 57.00 |
| หม้าย / หย่าร้าง | 17 | 6.30 |
| ระดับการศึกษาสูงสุด | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 76 | 28.10 |
| ปริญญาตรี | 159 | 58.90 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 35 | 13.00 |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 49 | 18.10 |
| 10,001 – 20,000 บาท | 123 | 45.60 |
| 20,001 บาท ขึ้นไป | 98 | 36.30 |
| ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | | |
| ไม่เกิน 5 ปี | 78 | 28.90 |
| 6 – 10 ปี | 66 | 24.40 |
| 11 – 15 ปี | 56 | 20.70 |
| 16 – 20 ปี | 38 | 14.10 |
| มากกว่า 20 ปี | 32 | 11.90 |
| ความเพียงพอของรายได้ | | |
| พอ | 140 | 51.90 |
| ไม่เพียงพอ | 130 | 48.10 |
| **รวม** | **270** | **100.00** |

จากตาราง 4.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำวนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 55.90 และเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 รองลงมาได้แก่ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 และอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ตามลำดับ

สถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 และมีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง10,001 – 20,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 รองลงได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 ตามลำดับ

ความเพียงพอของรายได้ ส่วนใหญ่มีความเพียงพอของรายได้ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 และไม่เพียงพอจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานและระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังตาราง 4.2 - 4.6

**ตาราง 4.2** ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรังโดยภาพรวม

| ปัจจัยการปฏิบัติงาน | $\overline{X}$ | 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** |

จากตาราง 4.2 พบว่า ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรังโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\overline{X}$ = 2.74, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านงานที่ปฏิบัติ ( $\overline{X}$ = 2.83, S.D. = 0.58 ) ด้านบทบาทหน้าที่ ( $\overline{X}$ = 2.77, S.D. = 0.62) และด้านการให้รางวัลจูงใจ ( $\overline{X}$ = 2.70, S.D. = 0.53)

**ตาราง 4.3** ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ด้านงานที่ปฏิบัติ

| ด้านงานที่ปฏิบัติ | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|
| 1.ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ | 3.04 | 0.91 | ปานกลาง |
| 2.งานที่ท่านปฏิบัติไม่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน | 2.85 | 0.83 | ปานกลาง |
| 3.งานที่ท่านปฏิบัติมีความซับซ้อนยุ่งยากหลายขั้นตอน | 2.89 | 0.82 | ปานกลาง |
| **รวม** | **2.84** | **0.57** | **ปานกลาง** |

จากตาราง 4.3 พบว่า ระดับปัจจัยด้านงานที่ปฏิบัติของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ด้านงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\overline{X}$ = 2.84, S.D. = 0.57) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ ( $\overline{X}$ = 3.04, S.D. = 0.91) รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติมีความซับซ้อนยุ่งยากหลายขั้นตอน ( $\overline{X}$ = 2.89, S.D. = 0.82) และงานที่ปฏิบัติไม่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ( $\overline{X}$ = 2.85, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

**ตาราง 4.4** ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรังด้านบทบาทหน้าที่

| ด้านบทบาทหน้าที่ | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|
| 1.หน้าที่ในการปฏิบัติงานของท่านไม่มีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน | 2.83 | 0.82 | ปานกลาง |
| 2.ท่านไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายของการปฏิบัติงาน | 2.79 | 0.80 | ปานกลาง |
| 3.ผลงานที่ท่านปฏิบัติไม่ตรงกับความคาดหวัง หรือความต้องการของบังคับบัญชา | 2.70 | 0.85 | ปานกลาง |
| **รวม** | **2.78** | **0.64** | **ปานกลาง** |

จากตาราง 4.4 พบว่า ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ( $\overline{X}$ = 2.78, S.D. = 0.64) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่มีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน ( $\overline{X}$ = 2.83, S.D. = 0.82) รองลงมาคือ

ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายของการปฏิบัติงาน ( $\overline{X}$ = 2.79, S.D. = 0.80) และผลงานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้บังคับบัญชา ( $\overline{X}$ = 2.70, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

**ตาราง 4.5** ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรังด้านการให้รางวัลจูงใจ

| **ด้านการให้รางวัลจูงใจ** | $\overline{X}$ | **S.D.** | **ระดับ** |
|---|---|---|---|
| 1.ท่านไม่ได้รับรางวัลในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา | 2.86 | 0.82 | ปานกลาง |
| 2.ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งงานจากผู้บังคับบัญชา | 2.89 | 0.85 | ปานกลาง |
| 3.ท่านไม่มีความคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน | 3.02 | 0.86 | ปานกลาง |
| **รวม** | **3.20** | **0.89** | **ปานกลาง** |

จากตาราง 4.5 พบว่า ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ด้านการให้รางวัลจูงใจ โดยภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\overline{X}$ = 3.20, S.D. = 0.89) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีความคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ( $\overline{X}$ = 3.02, S.D. = 0.86) รองลงมาคือ ไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งงานจากผู้บังคับบัญชา ( $\overline{X}$ = 2.89, S.D. = 0.85) และไม่ได้รับรางวัลในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ( $\overline{X}$ = 2.86, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

**ตาราง 4.6** ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรังโดยภาพรวม

| ความเครียดในการปฏิบัติงาน | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|
| **ด้านร่างกาย** | | | |
| 1.ท่านมีอาการหัวใจเต้นเร็วแรงกว่าปกติ หายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ | 2.75 | 0.80 | ปานกลาง |
| 2.ท่านมีอาการเหนื่อยล้า อ่อนเพลียและหมดเรี่ยวแรง | 2.64 | 0.81 | ปานกลาง |
| 3.ท่านมีอาการหน้านิ่ว คิ้วขมวด ขบกรามเกร็งตามมือเท้า มีความรู้สึกกระสับกระสาย | 3.40 | 0.98 | ปานกลาง |
| 4.ท่านมีอาการปวดศีรษะ ปวดขมับ มีอาการกล้ามเนื้อตึง เกร็งตามไหล่ทั้งหลัง และคอ | 2.76 | 0.83 | ปานกลาง |
| **รวม** | **2.67** | **0.60** | **ปานกลาง** |
| **ด้านจิตใจ** | | | |
| 1.ท่านรู้สึกว่าไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงาน | 2.63 | 0.98 | ปานกลาง |
| 2.ท่านมีอารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว และมีอารมณ์ที่โกรธง่าย | 2.49 | 0.90 | ปานกลาง |
| 3.ท่านมีความรู้สึกตัวเองเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่และซึมเศร้า | 2.48 | 1.01 | ปานกลาง |
| 4.ท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ และมีความรู้สึกสับสน | 2.41 | 1.02 | ปานกลาง |
| **รวม** | **3.01** | **0.96** | **ปานกลาง** |
| **ด้านพฤติกรรม** | | | |
| 1.ท่านมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา ทำให้กลางคืนท่านนอนไม่หลับ | 2.57 | 0.71 | น้อย |
| 2.ท่านมีพฤติกรรมการรับประทานอาหารกินจุกจิก กินมากกว่าปกติ | 2.60 | 0.84 | น้อย |
| 3.ท่านมีพฤติกรรมเบื่ออาหาร | 2.58 | 0.67 | น้อย |
| 4.ท่านมีพฤติกรรมไม่อยากสนทนา หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น | 3.40 | 1.22 | ปานกลาง |
| **รวม** | 2.60 | 0.68 | น้อย |
| **โดยภาพรวม** | **2.68** | **0.69** | **ปานกลาง** |

จากตาราง 4.6 พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\overline{X}$ = 2.68, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

1. ด้านร่างกาย โดยภาพรวม และรายข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\overline{X}$ = 2.67, S.D. = 0.60) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอาการหน้านิ่ว คิ้วขมวด ขบกราม เกร็งตามมือเท้า มีความรู้สึกกระสับกระสาย ( $\overline{X}$ = 3.40, S.D. = 0.98) รองลงมาคือ มีอาการปวดศีรษะ ปวดขมับ มีอาการกล้ามเนื้อตึงเกร็งตามไหล่ทั้งหลัง และคอ ( $\overline{X}$ = 2.76, S.D. = 0.83) มีอาการหัวใจเต้นเร็วแรงกว่าปกติ หายใจเร็ว หายใจถี่ไม่สม่ำเสมอ ( $\overline{X}$ = 2.75, S.D. = 0.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีอาการเหนื่อยล้าอ่อนเพลีย และหมดเรี่ยวแรง ( $\overline{X}$ = 2.64, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

2. ด้านจิตใจ โดยภาพรวม และรายข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\overline{X}$ = 3.01, S.D. = 0.96) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกว่าไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงาน ( $\overline{X}$ = 2.63, S.D. = 0.98) รองลงมาคือ มีอารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว และมีอารมณ์ที่โกรธง่าย ( $\overline{X}$ =2.49, S.D.= 0.90) มีความรู้สึกตัวเองเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ และซึมเศร้า ( $\overline{X}$ = 2.48, S.D. = 1.01) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ และมีความรู้สึกสับสน ( $\overline{X}$ =2.41, S.D.= 1.02) ตามลำดับ

. 3. ด้านพฤติกรรม โดยภาพรวม และรายข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\overline{X}$ =2.60, S.D.= 0.68) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีพฤติกรรมไม่อยากสนทนา หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ( $\overline{X}$ =3.40,S.D.= 1.22) รองลงมาคือ มีพฤติกรรมการรับประทานอาหารกินจุกจิก กินมากกว่าปกติ ( $\overline{X}$ =2.60,S.D.= 0.84) มีพฤติกรรมเบื่ออาหาร ( $\overline{X}$ =2.58,S.D.= 0.67) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา ทำให้กลางคืนนอนไม่หลับ ( $\overline{X}$ =2.57,S.D.= 0.71) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงดังตาราง 4.7 - 4.13

**ตาราง 4.7** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ

| | เพศ | n | $\overline{X}$ | S.D. | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **ความเครียดในการปฏิบัติงาน** | หญิง | 151 | 2.73 | 0.52 | -0.74 | 0.40 |
| | ชาย | 119 | 2.64 | 0.64 | | |

จากตาราง 4.7 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.8** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ

| | อายุ | $\overline{X}$ | S.D. | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| **ความเครียดในการปฏิบัติงาน** | อายุ 21 – 30 ปี | 2.73 | 0.52 | 0.86 | 0.34 |
| | อายุ 31 – 40 ปี | 2.64 | 0.64 | | |
| | อายุ 41 – 50 ปี | 2.53 | 0.21 | | |
| | อายุ 51 – 60 ปี | 2.62 | 0.43 | | |

จากตาราง 4.8 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.9** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามสถานภาพ

| | สถานภาพ | $\overline{X}$ | S.D. | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| **ความเครียดในการปฏิบัติงาน** | โสด | 2.41 | 0.32 | 0.65 | 0.20 |
| | สมรส | 2.12 | 0.44 | | |
| | หม้าย / หย่าร้าง | 2.36 | 0.62 | | |

จากตาราง 4.9 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.10** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| | ระดับการศึกษา | $\overline{X}$ | S.D. | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| **ความเครียดในการปฏิบัติงาน** | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 2.42 | 0.23 | 0.35 | 0.32 |
| | ปริญญาตรี | 2.42 | 0.24 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 2.54 | 0.52 | | |

จากตาราง 4.10 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.11** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | $\overline{X}$ | S.D. | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| **ความเครียดในการปฏิบัติงาน** | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 2.41 | 0.32 | 0.72 | 0.20 |
| | 10,001 – 20,000 บาท | 2.12 | 0.464 | | |
| | 20,001 บาท ขึ้นไป | 2.56 | 0.62 | | |

จากตาราง 4.11 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.12** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

| | ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | $\overline{X}$ | S.D. | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| ความเครียดในการปฏิบัติงาน | ไม่เกิน 5 ปี | 2.41 | 0.32 | 0.47 | 0.14 |
| | 6 – 10 ปี | 2.12 | 0.44 | | |
| | 11 – 15 ปี | 2.56 | 0.62 | | |
| | 16 – 20 ปี | 3.24 | 0.41 | | |
| | มากกว่า 20 ปี | 2.74 | 0.49 | | |

จากตาราง 4.12 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.13** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จำแนกตามความเพียงพอของรายได้

| | ความเพียงพอของรายได้ | $\overline{X}$ | S.D. | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| ความเครียดในการปฏิบัติงาน | พอ | 2.41 | 0.32 | 0.72 | 0.20 |
| | ไม่เพียงพอ | 2.12 | 0.44 | | |

จากตาราง 4.13 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามความเพียงพอของรายได้ พบว่า พนักงานที่มีความเพียงพอของรายได้ต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ส่วนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง แสดงดังตาราง 4.14

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยการปฏิบัติงาน X ประกอบด้วย ด้านงานที่ปฏิบัติ $X_1$ ด้านบทบาทหน้าที่ $X_2$ และด้านการให้รางวัลจูงใจ $X_3$ และมีตัวแปรตาม Y คือ ความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านร่างกาย $Y_1$ ด้านจิตใจ $Y_2$ และด้านพฤติกรรม $Y_3$ โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แสดงดังตารางที่ 4.14

**ตาราง 4.14** ค่าสัมประสิทธิ์หสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

| **ตัวแปร** | $X_1$ | $X_2$ | $X_3$ | $Y_1$ | $Y_2$ | $Y_3$ | Y |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| $X_1$ | Y | 0.588** | 0.674** | 0.560** | 0.246** | 0.418** | 0.391** |
| $X_2$ | | - | 0.497** | 0.519** | 0.357** | 0.351** | 0.433** |
| $X_3$ | | | - | 0.613** | 0.337** | 0.766** | 0.636** |
| $Y_1$ | | | | - | 0.468** | 0.435** | 0.555** |
| $Y_2$ | | | | | - | 0.324** | 0.870** |
| $Y_3$ | | | | | | - | 0.739** |
| Y | | | | | | | - |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.14 พบว่า ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านงานที่ปฏิบัติ ($X_1$) ด้านบทบาทหน้าที่ ($X_2$) และด้านการให้รางวัลจูงใจ ($X_3$) และมีตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ($Y_1$) ด้านจิตใจ ($Y_2$) และด้านพฤติกรรม ($Y_3$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรอิสระพบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.497 - 0.674 ซึ่งไม่เกิน 0.80 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) ดังนั้นตัวแปรทุกตัวจึงสามารถใช้พยากรณ์ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรังได้

หลังจากผ่านการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแล้ว จะนำตัวแปรเข้าสู่สมการ เพื่อหาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ดังตารางที่ 4.15

**ตาราง 4.15** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวม

| **ตัวพยากรณ์** | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficents | t | **Sig.** |
|---|---|---|---|---|---|
| | **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** |
| ด้านการให้รางวัลจูงใจ ($X_3$) | 0.48 | 0.05 | 0.50 | 3.27 | 0.000*** |
| $R = 0.537$, $R^2 = 0.289$, $R^2_{adj.} = 0.286$, $F = 32.542$, Sig. = 0.000*** | | | | | |

**Sig. < 0.01, ***Sig. < 0.001

จากตาราง 4.15 พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง มี 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการให้รางวัลจูงใจ ($X_3$) ($\beta = 0.50$) ด้านงานที่ปฏิบัติ ($X_1$) ($\beta = 0.28$) และด้านบทบาทหน้าที่ ($X_2$) ( $\beta = 0.24$) โดยตัวแปรอิสระทุกตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ได้ร้อยละ 28.9 ($R^2 = 0.289$) สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

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

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามรายด้าน แสดงดังตาราง 4.16 – 4.18

**ตาราง 4.16** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

| **ตัวพยากรณ์** | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficents | t | **Sig.** |
|---|---|---|---|---|---|
| | **B** | **S.E.** | β | | |
| ค่าคงที่ (Constant) | 0.83 | 0.15 | 5.75 | 5.75 | 0.000*** |
| ด้านงานที่ปฏิบัติ ($X_1$) | 0.21 | 0.06 | 0.21 | 3.36 | 0.001** |
| ด้านบทบาทหน้าที่ ($X_2$ | 0.17 | 0.06 | 0.15 | 2.81 | 0.005** |

**ตาราง 4.16** (ต่อ)

| ตัวพยากรณ์ | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficents | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | S.E. | β | | |
| ด้านการให้รางวัลจูงใจ ($X_3$) | 0.51 | 0.05 | 0.54 | 8.78 | 0.000*** |
| $R = 0.688$, $R^2 = 0.473$, $R^2_{adj.} = 0.470$, $F = 67.166$, Sig. = 0.000*** | | | | | |

**Sig. < 0.01, ***Sig. < 0.001

จากตาราง 4.16 พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง มี 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านการให้รางวัลจูงใจ ($\beta = 0.54$) ด้านงานที่ปฏิบัติ ($\beta = 0.21$) และด้านบทบาทหน้าที่ ( $\beta = 0.15$) ตามลำดับ ตามลำดับ โดยตัวแปรอิสระทุกตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ได้ร้อยละ 47.3 ($R^2 = 0.473$) สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\beta = 0.54X_3 + 0.21X_1 + 0.15X_2$$

**ตาราง 4.17** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

| ตัวพยากรณ์ | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficents | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | S.E. | β | | |
| ค่าคงที่ (Constant) | 0.89 | 0.24 | | 3.66 | 0.000*** |
| ด้านงานที่ปฏิบัติ ($X_1$) | 0.23 | 0.11 | 0.16 | 2.14 | 0.042* |
| ด้านบทบาทหน้าที่ ($X_2$ | 0.31 | 0.10 | 0.20 | 3.01 | 0.003** |
| ด้านการให้รางวัลจูงใจ ($X_3$) | 0.14 | 0.09 | 0.11 | 1.48 | 0.000*** |
| $R = 0.688$, $R^2 = 0.473$, $R^2_{adj.} = 0.470$, $F = 67.166$, Sig. = 0.000*** | | | | | |

*Sig. < 0.05, **Sig. < 0.01, ***Sig. < 0.001

จากตาราง 4.17 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง มี 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้คือ ด้านบทบาทหน้าที่ ($\beta = 0.20$) ด้านงานที่ปฏิบัติ ($\beta = 0.16$) และด้านการให้รางวัลจูงใจ ($\beta = 0.11$) ตามลำดับ

โดยตัวแปรอิสระทุกตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ได้ร้อยละ 24.9 ($R^2$ = 0.249) สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\beta = 0.20X_2 + 0.16X_1 + 0.11X_3$$

**ตาราง 4.18** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

| **ตัวพยากรณ์** | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficents | **t** | **Sig.** |
|---|---|---|---|---|---|
| | **B** | **S.E.** | β | | |
| ค่าคงที่ (Constant) | 0.68 | 0.22 | | 3.04 | 0.000*** |
| ด้านงานที่ปฏิบัติ ($X_1$) | 0.24 | 0.11 | 0.18 | 2.12 | 0.001** |
| ด้านบทบาทหน้าที่ ($X_2$ | 0.33 | 0.10 | 0.22 | 3.02 | 0.003** |
| ด้านการให้รางวัลจูงใจ ($X_3$) | 0.15 | 0.09 | 0.14 | 1.34 | 0.044* |
| $R = 0.688$, $R^2 = 0.473$, $R^2_{adj.} = 0.470$, $F = 67.166$, Sig. = 0.000*** | | | | | |

*Sig. < 0.05, **Sig. < 0.01, ***Sig. < 0.001

จากตาราง 4.18 พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง มี 3 ปัจจัย เรียงตามลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้คือ ด้านบทบาทหน้าที่ (β = 0.22) ด้านงานที่ปฏิบัติ (β = 0.18) และด้านการให้รางวัลจูงใจ (β = 0.14) โดยตัวแปรอิสระทุกตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ได้ร้อยละ 23.9 ($R^2$ = 0.239) สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\beta = 0.22X_2 + 0.18X_1 + 0.14X_3$$

# บทที่ 5

# สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ความแตกต่างของค่าที (Independent Sample t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ผลการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง พบว่า เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.90 มีอายุระหว่างอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.80 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.00 ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.90 ในส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.60 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.90 และมีความเพียงพอของรายได้ คิดเป็นร้อยละ 51.90

5.1.1 ผลการวิจัยระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\overline{X}$ = 2.68, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1) ด้านร่างกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\overline{X}$ = 2.67, S.D. = 0.60) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอาการหน้านิ่ว คิ้วขมวด ขบกราม เกร็งตามมือเท้า มีความรู้สึกกระสับกระสาย ( $\overline{X}$ = 3.40, S.D. = 0.98) อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีอาการเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย และหมดเรี่ยวแรง ( $\overline{X}$ = 2.64, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับปานกลาง

2) ด้านจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\overline{X}$ = 3.01, S.D. = 0.96) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกว่าไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงาน ( $\overline{X}$ = 2.63, S.D. = 0.98) อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ และมีความรู้สึกสับสน( $\overline{X}$ =2.41, S.D.= 1.02) อยู่ในระดับปานกลาง

3) ด้านพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\overline{X}$ =2.60, S.D.= 0.68) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่อยากสนทนา หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ( $\overline{X}$ =3.40, S.D.= 1.22) อยู่ในระดับน้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา ทำให้บางครั้งเมื่อเกิดความเครียดกลางคืนนอนไม่หลับ ( $\overline{X}$ =2.57, S.D.= 0.71) อยู่ในระดับน้อย

5.1.2 ผลการวิจัยการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความเพียงพอของรายได้ โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่วางไว้

5.1.3 ผลการวิจัยปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง พบว่า ด้านการให้รางวัลจูงใจ ($\beta$ = 0.50) ด้านงานที่ปฏิบัติ ($\beta$ = 0.28) และด้านบทบาทหน้าที่ ( $\beta$= 0.24) ตามลำดับ สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่วางไว้ โดยสามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ได้ร้อยละ 28.9 ($R^2$ = 0.289) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

1) ด้านร่างกาย พบว่า ปัจจัยด้านการให้รางวัลจูงใจ ($\beta$ = 0.54) ด้านงานที่ปฏิบัติ ($\beta$ = 0.21) และด้านบทบาทหน้าที่ ($\beta$ = 0.15) ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่วางไว้ โดยปัจจัยทุกปัจจัยสามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ได้ร้อยละ 47.3 ($R^2$ = 0.473)

2) ด้านจิตใจ พบว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ($\beta$ = 0.20) ด้านงานที่ปฏิบัติ ($\beta$ = 0.16) และด้านการให้รางวัลจูงใจ ($\beta$ = 0.11) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่วางไว้ โดยปัจจัยทุกปัจจัยสามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ได้ร้อยละ 24.9 ($R^2$ = 0.249)

3) ด้านพฤติกรรม พบว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ($\beta$ = 0.22) ด้านงานที่ปฏิบัติ ($\beta$ = 0.18) และด้านการให้รางวัลจูงใจ ($\beta$ = 0.14) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่วางไว้ โดยปัจจัยทุกปัจจัยสามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ได้ร้อยละ 23.9 ($R^2$ = 0.239)

**5.2 อภิปรายผล**

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง อยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ อาการหน้านิ่ว คิ้วขมวด ขบกราม เกร็งตามมือเท้า มีความรู้สึกกระสับกระสาย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีพฤติกรรมไม่อยากสนทนา หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เนื่องด้วยพนักงานเทศบาลนครตรังต้องปรับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามนโยบายของเทศบาลนครตรัง ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ทำให้มีอาการวิตก กังวล เกิดความกดดันในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานผลการวิจัยนี้ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตชิ้นส่วนอิเลคทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงานและรายได้ของพนักงานส่งผลต่อการรับรู้ความเครียดแตกต่างกัน และพบว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง ปัจจัยการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน แต่ปัจจัยในการทำงานและความเครียดด้านร่างกายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง มีปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความเพียงพอของรายได้ โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ได้ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของฐาปนีย์ วังกานนท์ (2556) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทแฮมพาส อินดัสตี้ จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน จำนวน 230 คนพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย

ด้านการทำงานได้แก่ ลักษณะงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธ์ในการทำงานอยู่ในด้านระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานการอยู่ร่วมกันจัดอยู่ในระดับมากที่สุด เพศ อายุ และเศรษฐกิจมีความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพ มีความเครียดที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการทำงานมีความเครียดแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นบทบาทหน้าที่ในองค์กรสัมพันธภาพ ความสำเร็จก้าวหน้าทางอาชีพ โครงสร้าง และบรรยากาศมีความแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ด้านงานที่ปฏิบัติงาน ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการให้รางวัลจูงใจ ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานนั้น งานแต่ละงานย่อมมีความยากง่ายของงาน และความซับซ้อนของงานแตกต่างกันไป โดยการมีขอบเขตการรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน จะทำให้เกิดปัญหาการทำงานหนักจนเกินไปของพนักงาน รวมไปถึงการไม่มีความคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากการประเมินผลงาน จึงส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ทำการการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ ความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตชิ้นส่วนอิเลคทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย และมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และรายได้ของพนักงานส่งผลต่อการรับรู้ความเครียดแตกต่างกัน และพบว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง ปัจจัยการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน แต่ปัจจัยในการทำงาน และความเครียดด้านร่างกายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) จากการศึกษา พบว่า ความเครียดของพนักงานเทศบาลนครตรังจังหวัดตรังพบมากที่สุด คือ ความเครียดด้านจิตใจ โดยพนักงานไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งควรมีการฝึกทำสมาธิก่อนการปฏิบัติงาน และผ่อนคลาย

จิตใจ เพื่อลดความรู้สึกตึงเครียดในระหว่างการปฏิบัติงาน การฝึกทำสมาธิจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดใหม่ ๆ และมีความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงานได้

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

3) ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ในการปฏิบัติงานควรมีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อทำให้พนักงานแต่ละตำแหน่งรู้และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ที่แท้จริงของตนเอง ทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานทำงานหนักมากเกินไป จนก่อให้เกิดความเครียด และส่งผลกระทบต่อความเครียดด้านจิตใจได้

**5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป**

สำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของบุคลากร และควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในแต่ละองค์กร

2) ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาถึงสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

3) ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในวิจัยลักษณะเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเกี่ยวกับความเครียด และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความเครียด เพื่อให้ได้รายละเอียดอย่างครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

# บรรณานุกรม


กองสวัสดิการสังคม สำนักงานเทศบาลนครตรัง. (2565). *แผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลนตรตรัง จังหวัดตรัง พ.ศ. 2566-2570*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565. จากเว็บไซต์: https://www.trangcity.go.th/trangcity/index.php/trangcity/2017-06-26-11-27-29/3

กรมสุขภาพจิต สำนักพัฒนาสุขภาพจิต. (2555). *คู่มือคลายเครียด*. กรุงเทพฯ: บียอนด์ พับลิชิ่ง.

กล้าหาญ ณ น่าน. (2556). *แบบจำลองเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของนักศึกษาชั้นปีที่ 4* กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในเขตจังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ขจรศักดิ์ อินทเนตร. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของพลทหารกองประจำการใหม่ กองพลทหารราบที่ 4 ค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช* จังหวัดพิษณุโลก สาธารณสุขศาสตร์. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

เคมีพันธ์ แสงแก้ว. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองท่าข้าม.* รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

จารุวรรณ สืบนุช. (2556). *ความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสมุทรสาคร*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

เจษฎา คูงามมาก. (2555). *ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย*. คณะสถิติประยุกต์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558). *ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตชิ้นส่วนอิเลคทรอนิกส์*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จันทร์ทิพย์ สุขรมพ์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 20*. ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

โฉมฤทัย ทองนุช. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การความเครียดในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชุติมา พระโพธิ์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดการจัดการความเครียดและคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูในจังหวัดสระบุรี*. ธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ฐาปนี วังกานนท์. (2556). *ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทแอมพาร์ส อินดัสตรี จำกัด*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. จากเว็บไซต์: http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2030/1/139303.pdf

ฐิติมา ทูลเพชร. (2556). *ประสิทธิภาพของการสื่อสารและการเผชิญความเครียดที่พยากรณ์ความสำเร็จในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนเครื่องพิมพ์*. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ตุ๊กตา บุรีริม (2560). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ปริตรา ลาภละมูล. (2557). *ความเครียดภายในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปิยะพันธ์ เชื้อเมืองพาน. (2564). *การประเมินความเครียดของนักเรียนเดินเรือพาณิชย์ กรณีศึกษาศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวีกรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม*. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประภากร ใจบุญ. (2565). *อิทธิพลของลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2555). *ที่มาของความเครียดในการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2565. จากเว็บไซต์: http://oknation.nationtv.tv/blog/piyanan/2012/01/18/entry-1

ปัทมาวดี อุดแดง. (2555). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่.* ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ภูเมธ แก้วเขียว. (2555). *การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครูการศึกษาพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร.* ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มุกดา ศรียงค์ และคณะ. (2558). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2565. จากเว็บไซต์: https://dictionary.orst.go.th//2023/01/20

วันทนา เนาว์วัน. (2563). การจัดการความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน. *วารสารวิทยาลัยการจัดการปริทัศน์*, 22(1), 229-233.

ศิริพร เถาดี. (2555). *ความเครียดของทันตภิบาลในเขตจังหวัดชัยภูมิ*. สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ*.กรุงเทพฯ: ฮาซันพริ้นติ้ง.

สุจิตรา ลู่รัตนมณี และสุภาวดี เลิศสำราญ. (2560). ความเครียด ความวิตกกังวล และภาวะซึมเศร้าของนักเรียนวัยรุ่นที่เตรียมตัวสอบคัดเลือกเข้ามหาวิทยาลัย. *วารสารการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต*. 31(2), 78-79.

สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์. (2562). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร.* ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

สุดาทิพย์ วรเนติโพธิ์. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน* โดยมีกลยุทธ์การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การ เป็นตัวแปรกำกับ. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาจุฬาลงกรณ์.

อานันท์ รุจิวรารัตน์. (2559). *ความเครียดของพนักงานบริการส่วนหน้าเมื่อแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อรุณี มิ่งประเสริฐ.(2557). การศึกษาสุขภาพจิตและความเครียดของนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.* 40(2), 211-227.

อนันท์ พะละหงส์ และทีปพิพัฒน์ สันตะวัน. (2558). ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร. *วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ,* 5(9), 119-134.

# ภาคผนวก

# ภาคผนวก ก
## แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

# แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

## การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ อยู่ในขั้นตอนการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

2. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ของแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับอาการความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

4. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิ ช่วยพิจารณาร่างแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

**เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC**

1) ให้ 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2) ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3) ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

5. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้นๆ

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ** : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

| ข้อ | ข้อคำถาม | ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 0 | -1 | |
| 1. | เพศ<br>☐ 1 หญิง ☐ 2 ชาย | | | | |
| 2. | อายุ<br>☐ 1 อายุ 21 – 30 ปี ☐ 2 อายุ 31 – 40 ปี<br>☐ 3 อายุ 41 – 50 ปี ☐ 4 อายุ 51 – 60 ปี | | | | |
| 3. | สถานภาพ<br>☐ 1 โสด ☐ 2 สมรส<br>☐ 3 หม้าย / หย่าร้าง | | | | |
| 4. | ระดับการศึกษาสูงสุด<br>☐ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2 ปริญญาตรี<br>☐ 3 สูงกว่าปริญญาตรี | | | | |
| 5. | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน<br>☐ 1 ต่ำกว่า 10,000 บาท<br>☐ 2 10,001 – 20,000 บาท<br>☐ 3 20,001 บาท ขึ้นไป | | | | |
| 6. | ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน<br>☐ 1 ไม่เกิน 5 ปี ☐ 2 6 – 10 ปี<br>☐ 3 11 – 15 ปี ☐ 4 16 – 20 ปี<br>☐ 5 มากกว่า 20 ปี | | | | |
| 7 | ความเพียงพอของรายได้<br>☐ 1 พอ ☐ 2 ไม่เพียงพอ | | | | |

**ส่วนที่ 2** แบบสอบเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง
โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้เพื่อพิจารณาว่าปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ด้านใดที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานเทศบาลนครตรัง แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง ในแต่ละคำถาม

**คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ** : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับข้อคำถามปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง สอดคล้องกับตัวแปร และวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับระดับความเห็นของท่าน

| ปัจจัยการปฏิบัติงาน | ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|---|---|---|---|
| | 1 | 0 | -1 | |
| **ด้านงานที่ปฏิบัติ** | | | | |
| 1. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ | | | | |
| 2. งานที่ท่านปฏิบัติไม่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน | | | | |
| 3. งานที่ท่านปฏิบัติมีความซับซ้อน ยุ่งยากหลายขั้นตอน | | | | |
| **ด้านบทบาทหน้าที่** | | | | |
| 1. หน้าที่ในการปฏิบัติงานของท่านไม่มีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน | | | | |
| 2. ท่านไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายของการปฏิบัติงาน | | | | |
| 3. ผลงานที่ท่านปฏิบัติไม่ตรงกับความคาดหวัง ความต้องการของผู้บังคับบัญชา | | | | |
| **ด้านการให้รางวัลจูงใจ** | | | | |
| 1. ท่านไม่ได้รับรางวัลในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา | | | | |
| 2. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งงานจากผู้บังคับบัญชา | | | | |
| 3. ท่านไม่มีความคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน | | | | |

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

| ความเครียดในการปฏิบัติงาน | ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|---|---|---|---|
| | 1 | 0 | -1 | |
| **ด้านร่างกาย** | | | | |
| 1. ท่านมีอาการหัวใจเต้นเร็วแรงกว่าปกติ หายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ | | | | |
| 2. ท่านมีอาการเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย และหมดเรี่ยวแรง | | | | |
| 3. ท่านมีอาการหน้านิ่ว คิ้วขมวด ขบกราม เกร็งตามมือเท้า มีความรู้สึกกระสับกระสาย | | | | |
| 4. ท่านมีอาการปวดศีรษะ ปวดขมับ มีอาการกล้ามเนื้อตึง เกร็งตามไหล่ทั้งหลัง และคอ | | | | |
| **ด้านจิตใจ** | | | | |
| 1. ท่านรู้สึกว่าไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงาน | | | | |
| 2. ท่านมีอารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว และมีอารมณ์ที่โกรธง่าย | | | | |
| 3. ท่านมีความรู้สึกตัวเองเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ และซึมเศร้า | | | | |
| 4. ท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ และมีความรู้สึกสับสน | | | | |
| **ด้านพฤติกรรม** | | | | |
| 1. ท่านมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา ทำให้กลางคืนท่านนอนไม่หลับ | | | | |
| 2. ท่านมีพฤติกรรมการรับประทานอาหารกินจุกจิก กินมากกว่าปกติ | | | | |
| 3. ท่านมีพฤติกรรมเบื่ออาหาร | | | | |
| 4. ท่านมีพฤติกรรมไม่อยากสนทนา หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น | | | | |

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

.....

.....

.....

.....

.....

**รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย**
**(Iten Objective Congruence: IOC)**

**ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1**
**ชื่อ-นามสกุล** ดร.ธัญรดี ทวีกาญจน์
**ตำแหน่ง** อาจารย์
**สถานที่ทำงาน** คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

**ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2**
**ชื่อ-นามสกุล** ดร.สิริวิท อิสโร
**ตำแหน่ง** รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และบัณฑิตศึกษา
**สถานที่ทำงาน** คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

**ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3**
**ชื่อ-นามสกุล** ดร.รักเกียรติ อินทับทัน
**ตำแหน่ง** อาจารย์
**สถานที่ทำงาน** คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

**การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้**

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

| ข้อ | ข้อคำถาม | ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ΣR | ค่า IOC | ผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | | | |
| 1 | เพศ<br>☐ 1 หญิง ☐ 2 ชาย | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 2 | อายุ<br>☐ 1 อายุ 21 – 30 ปี ☐ 2 อายุ 31 – 40 ปี<br>☐ 3 อายุ 41 – 50 ปี ☐ 4 อายุ 51 – 60 ปี | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3 | สถานภาพ<br>☐ 1 โสด ☐ 2 สมรส<br>☐ 3 หม้าย / หย่าร้าง | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4 | ระดับการศึกษาสูงสุด<br>☐ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2 ปริญญาตรี<br>☐ 3 สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5 | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน<br>☐ 1 ต่ำกว่า 10,000 บาท<br>☐ 2 10,001 – 20,000 บาท<br>☐ 3 20,001 บาท ขึ้นไป | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 6 | ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน<br>☐ 1 ไม่เกิน 5 ปี ☐ 2 6 – 10 ปี<br>☐ 3 11 – 15 ปี ☐ 4 16 – 20 ปี<br>☐ 5 มากกว่า 20 ปี | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 7 | ความเพียงพอของรายได้<br>☐ 1 พอ ☐ 2 ไม่เพียงพอ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |

**ส่วนที่ 2** แบบสอบเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

| ข้อ | ข้อคำถาม | ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ΣR | ค่า IOC | ผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | | | |
| **ด้านงานที่ปฏิบัติ** | | | | | | | |
| 1 | ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 2 | งานที่ท่านปฏิบัติไม่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3 | งานที่ท่านปฏิบัติมีความซับซ้อน ยุ่งยากหลายขั้นตอน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| **ด้านบทบาทหน้าที่** | | | | | | | |
| 1 | หน้าที่ในการปฏิบัติงานของท่านไม่มีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 2 | ท่านไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายของการปฏิบัติงาน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3 | ผลงานที่ท่านปฏิบัติไม่ตรงกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้บังคับบัญชา | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| **ด้านการให้รางวัลจูงใจ** | | | | | | | |
| 1 | ท่านไม่ได้รับรางวัลในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 2 | ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งงานจากผู้บังคับบัญชา | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3 | ท่านไม่มีความคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |

**ส่วนที่ 3** แบบสอบเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

| ข้อ | ข้อคำถาม | ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ | | | ΣR | ค่า IOC | ผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | | | |
| **ด้านร่างกาย** | | | | | | | |
| 1 | ท่านมีอาการหัวใจเต้นเร็วแรงกว่าปกติ หายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 2 | ท่านมีอาการเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย และหมดเรี่ยวแรง | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3 | ท่านมีอาการหน้านิ่ว คิ้วขมวด ขบกราม เกร็งตามมือเท้า มีความรู้สึกกระสับกระสาย | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4 | มีอาการหัวใจเต้นเร็วแรงกว่าปกติ หายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| **ด้านจิตใจ** | | | | | | | |
| 1 | ท่านรู้สึกว่าไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงาน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 2 | ท่านมีอารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว และมีอารมณ์ที่โกรธง่าย | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3 | ท่านมีความรู้สึกตัวเองเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ และซึมเศร้า | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4 | ท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ และมีความรู้สึกสับสน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| **ด้านพฤติกรรม** | | | | | | | |
| 1 | ท่านมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา ทำให้กลางคืนท่านนอนไม่หลับ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 2 | ท่านมีพฤติกรรมการรับประทานอาหารกินจุกจิก กินมากกว่าปกติ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3 | ท่านมีพฤติกรรมเบื่ออาหาร | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4 | ท่านมีพฤติกรรมไม่อยากสนทนา หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้กับผู้อื่น | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ใช้ได้ |

# ภาคผนวก ข

## ผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือใช้ในการวิจัย

# ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

| ลำดับที่ | ข้อคำถาม | ค่าความเชื่อมั่น |
|---|---|---|
| **ด้านงานที่ปฏิบัติ** | | |
| 1 | ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ | 0.670 |
| 2 | งานที่ท่านปฏิบัติไม่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน | 0.694 |
| 3 | งานที่ท่านปฏิบัติมีความซับซ้อน ยุ่งยากหลายขั้นตอน | 0.670 |
| **ด้านบทบาทหน้าที่** | | |
| 1 | หน้าที่ในการปฏิบัติงานของท่านไม่มีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน | 0.855 |
| 2 | ท่านไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายของการปฏิบัติงาน | 0.838 |
| 3 | ผลงานที่ท่านปฏิบัติไม่ตรงกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้บังคับบัญชา | 0.822 |
| **ด้านการให้รางวัลจูงใจ** | | |
| 1 | ท่านไม่ได้รับรางวัลในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา | 0.647 |
| 2 | ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งงานจากผู้บังคับบัญชา | 0.598 |
| 3 | ท่านไม่มีความคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน | 0.640 |
| **ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 1** | | **0.982** |

**ส่วนที่ 2** แบบสอบเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

| ลำดับที่ | ข้อคำถาม | ค่าความเชื่อมั่น |
|---|---|---|
| **ด้านร่างกาย** | | |
| 1 | ท่านมีอาการหัวใจเต้นเร็วแรงกว่าปกติ หายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ | 0.828 |
| 2 | ท่านมีอาการเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย และหมดเรี่ยวแรง | 0.752 |
| 3 | ท่านมีอาการหน้านิ่ว คิ้วขมวด ขบกราม เกร็งตามมือเท้า มีความรู้สึกกระสับกระสาย | 0.738 |
| 4 | ท่านมีอาการปวดศีรษะ ปวดขมับ มีอาการกล้ามเนื้อตึง เกร็งตามไหล่ทั้งหลังและคอ | 0.699 |
| **ด้านจิตใจ** | | |
| 1 | ท่านรู้สึกว่าไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงาน | 0.829 |
| 2 | ท่านมีอารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว และมีอารมณ์ที่โกรธง่าย | 0.629 |
| 3 | ท่านมีความรู้สึกตัวเองเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ และซึมเศร้า | 0.765 |
| 4 | ท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ และมีความรู้สึกสับสน | 0.709 |
| **ด้านพฤติกรรม** | | |
| 1 | ท่านมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา ทำให้กลางคืนท่านนอนไม่หลับ | 0.931 |
| 2 | ท่านมีพฤติกรรมการรับประทานอาหารกินจุกจิก กินมากกว่าปกติ | 0.941 |
| 3 | ท่านมีพฤติกรรมเบื่ออาหาร | 0.947 |
| 4 | ท่านมีพฤติกรรมไม่อยากสนทนา หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น | 0.921 |
| **ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2** | | **0.790** |

# ภาคผนวก ค
## ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

**ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**

| Item-Total Statistics | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Item | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| ด้านงานที่ปฏิบัติ (1) | 4.73 | 1.030 | .598 | .670 |
| ด้านงานที่ปฏิบัติ (2) | 4.67 | 1.126 | .577 | .694 |
| ด้านงานที่ปฏิบัติ (3) | 4.73 | 1.030 | .598 | .670 |
| Cronbach.’s Alpha = 0.760, N of Item = 3, N of Case = 30 | | | | |
| ด้านบทบาทหน้าที่ (1) | 4.17 | 1.592 | .763 | .855 |
| ด้านบทบาทหน้าที่ (2) | 4.40 | 1.421 | .781 | .838 |
| ด้านบทบาทหน้าที่ (3) | 4.50 | 1.431 | .798 | .822 |
| Cronbach.’s Alpha = 0.887, N of Item = 3, N of Case = 30 | | | | |
| ด้านการให้รางวัลจูงใจ(1) | 3.97 | .654 | .532 | .647 |
| ด้านการให้รางวัลจูงใจ(2) | 4.07 | .754 | .562 | .598 |
| ด้านการให้รางวัลจูงใจ(3) | 4.17 | .833 | .532 | .640 |
| Cronbach.’s Alpha = 0.719, N of Item = 3, N of Case = 30 | | | | |

Cronbach’s Alpha = 0.982, N of Items = 9, N of Case = 30

| Item-Total Statistics | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Item | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| ด้านร่างกาย (1) | 8.17 | 3.592 | .494 | .828 |
| ด้านร่างกาย (2) | 7.67 | 4.023 | .647 | .752 |
| ด้านร่างกาย (3) | 7.97 | 3.413 | .653 | .738 |
| ด้านร่างกาย (4) | 7.80 | 3.476 | .735 | .699 |
| Cronbach.’s Alpha = 0.804, N of Item = 4, N of Case = 30 | | | | |
| ด้านจิตใจ (1) | 6.03 | 2.378 | .409 | .829 |
| ด้านจิตใจ (2) | 6.20 | 1.959 | .844 | .629 |
| ด้านจิตใจ (3) | 6.23 | 2.254 | .547 | .765 |
| ด้านจิตใจ (4) | 6.13 | 1.775 | .664 | .709 |
| Cronbach.’s Alpha = 0.791, N of Item = 4, N of Case = 30 | | | | |
| ด้านพฤติกรรม (1) | 6.97 | 7.757 | .893 | .931 |
| ด้านพฤติกรรม (2) | 6.97 | 7.895 | .861 | .941 |
| ด้านพฤติกรรม (3) | 7.07 | 8.064 | .841 | .947 |
| ด้านพฤติกรรม (4) | 7.10 | 7.748 | .925 | .921 |
| Cronbach.’s Alpha = 0.950, N of Item = 4, N of Case = 30 | | | | |

Cronbach’s Alpha = 0.790, N of Items = 12, N of Case = 30

# ภาคผนวก ง
## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**แบบสอบถาม**
**การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

การเก็บข้อมูลในครั้งนี้นำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยอิสระตามความรู้สึกอันแท้จริงของท่าน ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้นผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ และขอขอบพระคุณบุคลากรทุกท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูล

นางสาวแคทลียา รักนุ้ย
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**ตอนที่ 1** ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** : โปรดทำเครื่องหมาย √ ใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1 หญิง ☐ 2 ชาย

2. อายุ

☐ 1 อายุ 21 – 30 ปี ☐ 2 อายุ 31 – 40 ปี

☐ 3 อายุ 41 – 50 ปี ☐ 4 อายุ 51 – 60 ปี

3. สถานภาพ

☐ 1 โสด ☐ 2 สมรส

☐ 3 หม้าย / หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2 ปริญญาตรี

☐ 3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1 ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 2 10,001 – 20,000 บาท

☐ 3 20,001 บาท ขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ 1 ไม่เกิน 5 ปี ☐ 2 6 – 10 ปี

☐ 3 11 – 15 ปี ☐ 4 16 – 20 ปี

☐ 5 มากกว่า 20 ปี

7. ความเพียงพอของรายได้

☐ 1 พอ ☐ 2 ไม่เพียงพอ

**ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ที่ทำให้เกิดความเครียด

**คำชี้แจง** : โปรดอ่านข้อความ โดยทำเครื่องหมาย √ ในช่องด้านขวามือ

5= เห็นด้วยมากที่สุด 4= เห็นด้วยมาก 3= เห็นด้วยปานกลาง 2= เห็นด้วยน้อย 1= เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ปัจจัยการปฏิบัติงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| **ด้านงานที่ปฏิบัติ** | | | | | |
| 1. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ | | | | | |
| 2. งานที่ท่านปฏิบัติไม่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน | | | | | |
| 3. งานที่ท่านปฏิบัติมีความซับซ้อน ยุ่งยากหลายขั้นตอน | | | | | |
| **ด้านบทบาทหน้าที่** | | | | | |
| 1. หน้าที่ในการปฏิบัติงานของท่านไม่มีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน | | | | | |
| 2. ท่านไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายของการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3. ผลงานที่ท่านปฏิบัติไม่ตรงกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| **ด้านการให้รางวัลจูงใจ** | | | | | |
| 1. ท่านไม่ได้รับรางวัลในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 2. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งงานจากผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 3. ท่านไม่มีความคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน | | | | | |

**ตอนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง

**คำชี้แจง :** โปรดอ่านข้อความในด้านซ้ายมือ และประเมินระดับอาการเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ตามความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย √ ในช่องด้านขวามือ

5= มีอาการมากที่สุด 4= มีอาการมาก 3= มีอาการปานกลาง 2= มีอาการน้อย 1= มีอาการน้อยที่สุด

| **ความเครียดในการปฏิบัติงาน** | **ระดับอาการ** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **ด้านร่างกาย** | | | | | |
| 1. ท่านมีอาการหัวใจเต้นเร็วแรงกว่าปกติ หายใจเร็ว หายใจถี่ไม่สม่ำเสมอ | | | | | |
| 2. ท่านมีอาการเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย และหมดเรี่ยวแรง | | | | | |
| 3. ท่านมีอาการหน้านิ่ว คิ้วขมวด ขบกราม เกร็งตามมือเท้า มีความรู้สึกกระสับกระสาย | | | | | |
| 4. ท่านมีอาการปวดศีรษะ ปวดขมับ มีอาการกล้ามเนื้อตึง เกร็งตามไหล่ทั้งหลัง และคอ | | | | | |
| **ด้านจิตใจ** | | | | | |
| 1. ท่านรู้สึกว่าไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 2. ท่านมีอารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว และมีอารมณ์ที่โกรธง่าย | | | | | |
| 3. ท่านมีความรู้สึกตัวเองเป็นทุกข์ ท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่ และซึมเศร้า | | | | | |
| 4. ท่านมีความรู้สึกวิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ และมีความรู้สึกสับสน | | | | | |
| **ด้านพฤติกรรม** | | | | | |
| 1. ท่านมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา ทำให้กลางคืนท่านนอนไม่หลับ | | | | | |
| 2. ท่านมีพฤติกรรมการรับประทานอาหารกินจุกจิก กินมากกว่าปกติ | | | | | |
| 3. ท่านมีพฤติกรรมเบื่ออาหาร | | | | | |
| 4. ท่านมีพฤติกรรมไม่อยากสนทนา หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น | | | | | |

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณที่ร่วมตอบแบบสอบถาม*****

# ประวัติผู้เขียน

**ชื่อ สกุล** นางสาวแคทลียา รักนุ้ย
**รหัสประจำตัวนักศึกษา** 6410521504

**วุฒิการศึกษา**

| วุฒิ | ชื่อสถาบัน | ปีที่สำเร็จการศึกษา |
|---|---|---|
| รัฐศาสตร์บัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) | มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ | 2559 |

**ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน**

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดตรัง
132/21-22 ถนนพัทลุง ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง รหัสไปรษณีย์ 92000