

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร
ในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา



อัจฉราพร เกียรติวงศ์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

สิงหาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้พิจารณาการศึกษา
ต้นคิดว่าด้วยตนเอง เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร
ในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

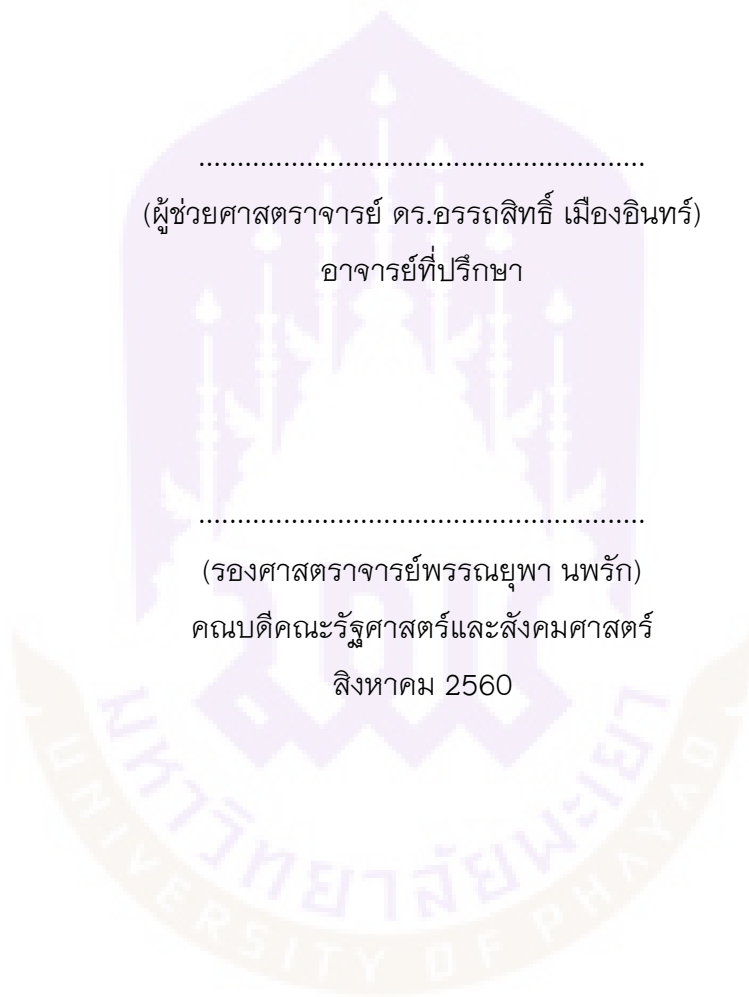
.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณณิทธิ เมืองอินทร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์พรพรรณ นพวิทย์)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

สิงหาคม 2560



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร
ในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

อัจฉราพร เกียรติวงศ์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
สิงหาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา และคณาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาตระหนักถึงความตั้งใจจริง และความทุ่มเทของคณาจารย์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร อาจารย์ประจำสาขาวิชา รัฐศาสตร์ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดความรู้รวมทั้งประสบการณ์แก่ผู้เขียน ให้ได้รับความรู้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง และผู้อื่น

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์ และนำไปปรับใช้ได้ จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอมอบความกตัญญูทเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่านผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และความปรารถนาดีของผู้เกี่ยวข้องทุกท่านเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ในโอกาสนี้

อัจฉราพร เกียรติวงศ์

เรื่อง: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง
จังหวัดพะเยา

ผู้ศึกษาค้นคว้า: อัจฉราพร เกียรติวงศ์, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: รป.ม. (นโยบายสาธารณะ),
มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

บทคัดย่อ

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1.) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ว่าอยู่ในระดับใด 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวนทั้งสิ้น 92 คน

ผลของการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในบุคลากรในสำนักงานเทศบาล ตำบลแม่กา มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$)

บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา ที่มีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันมีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน 1.) อายุ 2.) สถานภาพการสมรส 3.) ตำแหน่งงาน 4.) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร และ 5.) รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความเห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 5 ด้านมีผลต่อความเครียดในการทำงาน ส่วนปัจจัยในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของ Cooper and Marshall ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านแหล่งภายนอกองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.42$) โดยภาพรวมความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลางแต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว เมื่อเกิดความเครียดในการทำงานบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อยากรออกจากงานเพราะมีความเบื่อหน่าย และไม่ค่อยมีความรู้สึกผูกพันกับงานเหมือนก่อนส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงมาก นอกจากนี้การผัดผ่อนการทำงานทำให้ผลงานตกต่ำลง และการขาดงานบ่อยขึ้นส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงปานกลาง และหน่วยงานควรกำหนดนโยบายในการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และการจัดเวลาการปฏิบัติงานให้เหมาะสม และชัดเจนไม่ก่อให้เกิดความเครียดมากเกินไปหากต้องปฏิบัติหน้าที่ในภาวะความเสี่ยงสูงก็ควรได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม และมีระยะเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ

Title: INFLUENTIAL FACTORS TO THE STRESS ON WORK PERFORMANCE OF PERSONNEL IN MAEKA DISTRICT MUNICIPALITY OFFICES, MUANG DISTRICT, PHAYAO PROVINCE.

Author: Aucharaporn Kiattiwong , Independent Study: M.P.A (Public Policy), University of Phayao, 2017.

Advisor: Assistant Professor Dr. Atthasit Muang-in

Keywords: Influential factors to the stress on work

ABSTRACT

The study entitled “ Influential factors to the stress on work performance of personnel in Maeka District Municipality Offices, Muang District, Phayao Province ” was a survey research aiming to 1.) To study the level of work stress of personnel in Maeka District Office, Muang District, Phayao Province 2.) To study the factors affecting work stress of personnel in the municipal office. Mae Ka Sub-district, Muang District, Phayao Province . Data were collected by questionnaires from 92 people in Maeka District Office, Muang District ,Phayao Province.

The study could be summarized as follows. The stress level in the work of personnel in the Maeka Sub-district municipality office office was moderate ($\bar{x} = 3.43$).

personnel in Maeka District Municipality Office Province , were found in different levels of job stress and different related personal factors , namely, 1) age, 2.) marital status, 3.) job position, 4.) period of working with the organization and 5.) average monthly salary. They believed that those mentioned five factors affected the job stress. Moreover, working factors in influencing stress were Of Cooper and Marshall on 6 sides external causes, relationship in the organization, roles and duties , structure and atmosphere of the organization , and job characteristics. Generally, Influential factors to the stress on work was in the medium level ($\bar{x} = 3.42$). Generally, the stress impacted to job efficiency in the medium. However, when there was the job stress, personnel in the municipal office. Mae Ka Sub-district would like to resign because they were bored and did not concern with their job as before, resulting to much decline of work efficiency. Furthermore, they were unwilling to work and took more days off causing the medium recession of work efficiency. The agency should set a policy for the organization of the operating environment and to schedule the work properly and clearly, without causing too much stress. If you have to work in high pitch any who has to work at a high risk should receive a reasonable pay and have enough rest.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	8
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	17
แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์.....	19
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
แสดงสมมติฐานข้อที่ 1 ระดับความเครียดของบุคลากรในสำนักงานเทศบาล ตำบลแม่กา.....	34
แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร ในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา.....	53
5 บทสรุป.....	59
สรุปผลการวิจัย.....	59
อภิปรายผลการวิจัย.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	74
ภาคผนวก ก แบบสอบถามบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา.....	75
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	82

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงสาเหตุความเครียดในการทำงาน.....	16
2	แสดงเปรียบเทียบปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจกับปัจจัยที่ใช้จูงใจ.....	20
3	แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จำแนกตามเพศ.....	34
4	แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จำแนกตามอายุ.....	34
5	แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จำแนกตาม สถานภาพการสมรส.....	35
6	แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	35
7	แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จำแนกตาม ตำแหน่งงาน.....	36
8	แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จำแนกตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร.....	36
9	แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จำแนกตาม รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน.....	37
10	แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จำแนกตาม จำนวนบุตร	37
11	แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จำแนกตาม ภาวะหนี้สิน	38
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะงาน ต่อความเครียดในการทำงาน.....	39
13	แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน.....	41
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านบทบาท หน้าที่ต่อความเครียดในการทำงาน.....	41
15	แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่กับความเครียดในการทำงาน.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพต่อความเครียดในการทำงาน.....	43
17	แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพกับความเครียดในการทำงาน....	45
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรต่อความเครียดในการทำงาน.....	45
19	แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการทำงาน.....	47
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานต่อความเครียดในการทำงาน.....	47
22	แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานกับความเครียดในการทำงาน.....	49
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านแหล่งภายนอกองค์กรต่อความเครียดในการทำงาน.....	49
23	แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านแหล่งภายนอกองค์กรกับความเครียดในการทำงาน.....	51
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดทั่วไปจากการทำงาน.....	52
25	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน.....	53
26	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน.....	54

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงกระบวนการของการรับรู้.....	19
2 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	28



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม ในสังคมไทยยุคโลกาภิวัตน์ผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ และวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนทั้งที่อยู่ในเมือง และชนบทเป็นอย่างมากโดยเฉพาะผลกระทบต่อประชาชนในสังคม ๆ ซึ่งนับวันจะมีแนวโน้มทวีเพิ่มสูงขึ้นในอนาคตสิ่งที่เห็นชัดเจนในสังคมปัจจุบัน คือ สภาพการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นอย่างไร้ระเบียบมีการแข่งขัน ต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดของตนเองสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายสุขภาพจิตของประชาชน และจากการที่รัฐบาลมีนโยบายให้ทุกส่วนราชการลดขนาดขององค์กรลงแต่ให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้นอย่างจริงจังจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สภาพสิ่งแวดล้อม และชีวิตความเป็นอยู่ของข้าราชการเปลี่ยนแปลงไปพฤติกรรมเผชิญกับความเครียดของข้าราชการเป็นความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดพยายามที่จะจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกตัวบุคคล บุคคลที่จะเผชิญกับความเครียดได้ คือ บุคคลที่รู้จักเลือกวิถีที่เหมาะสมกับสถานการณ์ (สิทธิกร อุทะนุต, 2547 หน้า 1)

จากสภาพภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน ทำให้ค่าใช้จ่ายสูงขึ้นต่อการดำรงชีพของประชาชนทำให้ประชาชนทั้งประเทศอยู่ในสภาวะย่ำแย่ ค่าครองชีพสูงขึ้นทำให้เกิดความเครียดโดยทั่วไปแล้วความเครียดจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางอารมณ์ เช่น ซึมเศร้า วิตกกังวล รุนแรง ในยุคที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ชีวิตตกอยู่ภายใต้แรงกดดันพยายามปรับตัว และเอาตัวรอดมากขึ้นซึ่งล้วนแต่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างมากทั้งสิ้นในขณะเดียวกันความเครียดก็เป็นภาวะหนึ่งซึ่งข้าราชการ และบุคลากรจะต้องเผชิญซึ่งเป็นผลมาจากการปรับโอกาส และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางชีวภาพทั้งทางด้านสังคมวัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยีต่าง ๆ อันจะก่อให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้รวมทั้งการแข่งขันที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างเพื่อนร่วมงานเมื่อมีการปรับระดับเงินเดือน หรือปรับตำแหน่งที่จะต้องสร้างความก้าวหน้าให้กับตนเอง

ในอันที่จะต้องเลื่อนชั้นให้สูงขึ้น การได้รับผลตอบแทนที่ต่ำจึงมีสถานการณ์ที่ต้องใช้ความอดทน ความประหยัด ความรอบคอบ การใช้ความคิดรวมถึงสัมพันธภาพกับบุคคลต่าง ๆ การปรับตัวให้เข้ากับโอกาสสถานะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาความรู้ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นผลทำให้เกิดความเครียดวิธีการเอาชนะความเครียดเป็นวิธีที่บุคคลพึงกระทำเพื่อขจัดภัยคุกคาม โดยแสดงออกเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ อาจแสดงออกทางอารมณ์ต่าง ๆ ผลของความเครียดก่อให้เกิดผลกระทบถึงการปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ได้ (สิทธิกร อุทะนุต , 2547 , หน้า 1)

ความเครียดเป็นกระบวนการของชีวิตส่วนหนึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากบุคคลต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในลักษณะใดลักษณะหนึ่งตลอดเวลา มีผลต่อบุคคลทั้งด้านบวก และลบแต่ยังสามารถดำรงชีวิตตามปกติได้ (บุญวดี เพชรรัตน์, 2532, หน้า 1) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเครียดของบุคคล การรับรู้ ประสบการณ์ และความสามารถในการจัดการกับความเครียดที่เกิดในระดับต่ำเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว กระตือรือร้น ทำหายความสามารถ ความเครียดในระดับปานกลางที่คงอยู่นาน และความเครียดในระดับสูงจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณคุกคาม ก่อให้เกิดโรคทางกาย และอาการทางจิตได้จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย หรือทำให้เกิดความเจ็บป่วยที่รุนแรงได้ และมีผลก่อให้เกิดการลาป่วย ขาดงาน

ระดับความเครียดในงานมีความแตกต่างตามลักษณะของงาน และทักษะการจัดการกับความเครียดของบุคคลทั้งนี้ (Janis, 1952 อ้างในจิระพร อุตมกิจ, 2539, หน้า 31) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดด้วยระยะเวลาสั้น ๆ ไม่รุนแรงความเครียดระดับปานกลางความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่าชนิดแรกระยะเวลาสั้นสุดอาจเป็นชั่วโมง ความเครียดระดับสูงความเครียดชนิดนี้จะแสดงออกอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี ส่วน (Frain & Valiga, 1979 อ้างในสุกฤตา ศรีทองสุข, 2549, หน้า 59) แบ่งระดับความเครียดในงานตามความสามารถ ในการปรับตัวออกเป็นความเครียดชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับน้อย ปานกลาง และมาก ซึ่งถ้าบุคคลไม่สามารถปรับตัวได้จะแสดงออกเป็นความเครียดในระดับมากอีกทั้งยังกล่าวว่าการความเครียดในระดับปานกลางจะทำให้คนกระตือรือร้นในการทำงาน ความเครียดในงานระดับน้อยจะทำให้เกิดความเฉื่อยชา และความเครียดในงานระดับมากจะทำให้เกิดความอ่อนล้า มีนงง เกิดความบกพร่องในการรับรู้ และตัดสินใจ ดังนั้นระดับความเครียดในงานจึงอาจก่อให้เกิดผลดี และผลเสียต่อบุคคล

บุคคลจะทำงานให้กับองค์กรได้ดีมากน้อยเพียงใดนั้นล้วนมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มากมายทั้งในปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกตัวบุคคลซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศขององค์กร ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านแหล่งภายนอกองค์กรก็เป็นปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเครียด เนื่องจากบุคคลย่อมตั้งความความหวัง และความ ตั้งใจในการทำงานไว้ในระดับหนึ่งแต่ถ้าองค์กรไม่สนับสนุน เช่น ดิดขัดที่ระเบียบกฎเกณฑ์ ต่าง ๆ ผู้บังคับบัญชาไม่ส่งเสริมทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จดังที่มุ่งหวังไว้ ย่อมเกิด ความผิดหวัง ไม่พึงพอใจในงาน เกิดความกดดันภายในจิตใจจนกลายเป็นความเครียดได้ และถ้าไม่ได้รับการแก้ไขก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ ขาดแรงจูงใจ ในการทำงาน หรือทำงานด้วยคุณภาพลง และหาทางหลีกเลี่ยงงานด้วยวิธีการต่าง ๆ จนใน ที่สุดถึงขั้นลาออกจากงาน (สุภาพรพรณ โคตรจรัส, 2525 อ้างในสิระยา สัมมาวาจา, 2532, หน้า 4) อันเป็นความสูญเสียทางทรัพยากรบุคคลสิ้นเปลืองเวลา และงบประมาณ ในการสรรหาคัดเลือกบุคคล เพื่อมาทดแทนซึ่งเป็นปัญหาสำคัญยิ่งของการบริหารงานบุคคล หลักการบริหารซึ่งผู้บริหารจะต้องคำนึงถึง คือ ทรัพยากรบุคคล เนื่องจากบุคคลจะเป็น ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กรความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของงานจะเป็นผล ที่เกิดจากสภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ผู้ที่มีความกังวล หรือความเครียดมักจะขาดสมาธิ ในการทำงาน และทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เมื่อศึกษาภาวะของบุคคล ที่เครียดง่าย พบว่ามีความคิดประสพการณ์ หรือมีความเชื่อที่บิดเบือนเกี่ยวกับตนเอง และสิ่งแวดล้อมความคิด และความเชื่อดังกล่าวจะเป็นบ่อเกิดของความไม่สุขสบายได้มากกว่า สิ่งเร้าที่เกิดจากสถานการณ์เพียงลำพัง (Kanfer & Oldstein, 1991 อ้างในจันทนา แสงสว่าง, 2546, หน้า 2-3) ซึ่งในยุคปัจจุบันการใช้ชีวิตของคนเราเต็มไปด้วยความเครียดจากสาเหตุ นานัปการไม่ว่าจะเป็นค่าครองชีพ ปัญหาสังคม การเมือง และที่หลีกเลี่ยงไม่ได้เช่นอย่างหนึ่ง นั้นก็คือ ความเครียดอันเกิดจากการประกอบอาชีพ หรือการทำงานจากผลสำรวจของ เอแบคโพลล์กับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ในหัวข้อเกี่ยวกับ สภาพปัญหาของคนทำงานพบว่ากว่าร้อยละ 65 มีปัญหาจากความเครียดอันเนื่องมาจาก การทำงานซึ่งมากกว่าความเครียดจากด้านอื่น ๆ หากปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข ที่ถูกต้องแล้วอาจก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีกมากมายไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุในการทำงาน สุขภาพร่างกาย และจิตใจ หรือแม้แต่ผลการทำงานที่ลดน้อยลง (สำนักงานกองทุนสนับสนุน

การเสริมสร้างสุขภาพ, 2557, สื่อออนไลน์) โดยมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งความเครียดเป็นต้นเหตุนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ และพฤติกรรม เช่น ทำให้หงุดหงิด มีท่าทางเหินห่างเหินยววมไปถึงการเกิดโรคทางกายต่าง ๆ (ประไพ ยศะทัตต์, 2534, หน้า 11) อาการเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในการทำงานของบุคคลอย่างยิ่ง

เทศบาลตำบลแม่กาเป็นหน่วยงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งเขตการปกครองออกเป็นหมู่บ้านมีทั้งหมด 18 หมู่บ้านมีจำนวนครัวเรือนประมาณ 4,666 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 19,018 คน มีสถาบัน และองค์กรต่าง ๆ ของภาครัฐเข้ามาตั้งอยู่ในพื้นที่หลายสถาบัน และหลายองค์กรจึงทำให้มีประชากรแฝงร่วมอยู่ในเขตพื้นที่รวมถึงการมีโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม การไฟฟ้า การสื่อสาร และโทรคมนาคม อีกทั้งโครงสร้างของเศรษฐกิจ และโครงสร้างด้านสังคม ที่มีความสลับซับซ้อนในการบริหารจัดการเพิ่มมากขึ้น และเทศบาลเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีภาระงานมากแต่งบประมาณค่อนข้างจำกัดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบต่อบุคลากรในโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องความขัดแย้ง ด้านการเมืองท้องถิ่น ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาด้านสังคมวัฒนธรรม โดยเฉพาะปัจจัยด้านการทำงาน ซึ่งเราไม่อาจปฏิเสธได้ในการทำงานย่อมมีทั้งประสบผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ และไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หากบรรลุวัตถุประสงค์ย่อมเกิดความพึงพอใจเกิดความสุขแต่เมื่อบ่อยครั้งที่ประสบกับอุปสรรคงานไม่สำเร็จดังตั้งใจย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้โดยเฉพาะผู้ต้องรับผิดชอบโดยตรงในงานนั้น ๆ

จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาในข้างต้นทำให้เกิดภาระงานในการที่จะต้องบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแม่กาเพิ่มมากขึ้นอาจส่งผลให้บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ตกอยู่ในสถานการณ์ของความรับผิดชอบในการงานที่ได้รับมอบหมายอาจทำให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นมาได้เพราะทุกคนไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเครียดในสถานการณ์ทุกรูปแบบได้

ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาถึงระดับความเครียดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของ Cooper and Marshall (1983 อ้างในจิระพร อุดมกิจ 2539, หน้า 24) เพื่อมาเป็นแนวทางในการประเมินปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานทั้ง 6 ด้าน คือ

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านบทบาทหน้าที่
3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร
5. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน
6. แหล่งภายนอกองค์กร

ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการหลีกเลี่ยงลดผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และสามารถจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานอย่างถูกวิธีทำให้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาว่า อยู่ในระดับใด

สมมุติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีระดับความเครียดในการทำงาน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานมีผลต่อความเครียดของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความเครียดในการทำงานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา ซึ่งมีทั้งหมด 92 คน โดยทำการศึกษาระหว่างเดือน สิงหาคม 2559–พฤษภาคม 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดคิดว่าหนัก หรือเกินความสามารถจะแก้ไขอันมีผลทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะดังกล่าว เช่น เกิดความวิตกกังวล เหงื่อเย็น ไข้ ไอ ไม่พึงพอใจในงานซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบวัดเพื่อประเมินระดับความเครียด

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาในปีงบประมาณ 2559

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา ได้ปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเพื่อที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย หรือที่ได้ตั้งเป้าหมายให้บรรลุผลมีการปฏิบัติงานได้เหมาะสม และทำงานได้เสร็จสมบูรณ์มีประสิทธิภาพ

ด้านลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติสภาพการทำงาน และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความเสี่ยงของงาน ความยากง่ายของงาน ปริมาณของงานที่รับผิดชอบ เวลาที่ใช้ทำงานรวมทั้งอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านบทบาทหน้าที่ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ของตนเองอำนาจหน้าที่ในการมอบหมายงานให้กับผู้อื่น และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตนเองที่มีต่อผู้ร่วมงานทุกระดับในหน่วยงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงระบบการบังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน กฎระเบียบข้อบังคับการมอบหมายงาน และการประเมินงาน

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การรับรู้ถึงโอกาสหรือความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

แหล่งภายนอกองค์กร หมายถึง การมีปัญหาคြပ်ครံว่ วิกฤตการณ์ในชีวิต
ปัญหาการเงิน ปัญหาความสมดุลในความต้องการ และความสนใจจากส่วนตัว

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความเครียดด้านสิ่งแวดล้อมภายใน
และภายนอกองค์กรด้านครอบครัวในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

2. ทำให้ทราบระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบล
แม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

1. ความหมายของความเครียด

คำว่าความเครียด ตรงกับคำว่า Stress ในภาษาอังกฤษซึ่งมีรากศัพท์มาจาก คำว่า Stringere ในภาษาละติน หมายถึง ความกดดัน ความตึงเครียด หรือความพยายามอย่างแรงกล้า ในครั้งแรกใช้ความเครียดในทางวิศวกรรม แต่ภายหลังใช้ความเครียดในความหมายที่เรียกว่า Stress (Thoresen and Engleston. 1983 , p. 48 ; Cooper and Davidson. 1991, p. 3 อ้างถึงในวันเพ็ญ ว่องไวจิตติสัน, 2540, หน้า 6)ความเครียดได้รับกล่าวถึงเป็นครั้งแรกในศตวรรษที่ 19 ส่วนนักวิชาการคนแรกที่มีความสนใจชื่อ Claude Bernard ได้เขียนบทความเกี่ยวข้องกับ ความเครียดว่าเป็นการปรับตัวของร่างกายเพื่อรักษาความสมดุลเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกมารบกวน

ความเครียด (Stress) ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับเว็บสเตอร์ ซึ่งรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Stress” หรือ “Strict” ซึ่งมีความหมายว่า “แรงดัน หรือความกดดัน ที่มีต่อร่างกาย และแนวโน้มที่จะทำให้ร่างกายผิดปกติ (Webster, 1976, p. 1801)

Campbell (2004, p. 13) ให้ความหมายกับความเครียดไว้ว่าเป็นสิ่งใด ๆ ก็ตาม ซึ่งรบกวนต่อการทำหน้าที่ของบุคคล และผลกระทบจะชัดเจนขึ้นเมื่อมีตัวกระตุ้นความเครียด ซึ่งบุคคลจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบทางจิตใจโดยอาจเกิดความรู้สึกกดดันขึ้นในทันทีทันใด ขณะประสบกับภาวะความความขัดแย้งทางความคิด และพฤติกรรม

Selye (1978, อ้างในบุญวดี เพชรรัตน์ 2532 , หน้า 3) ให้ความหมายว่าความเครียดว่าเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามอันเป็นผลให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้าง และปฏิกิริยาเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้นโดยใช้กลไกการปรับตัวภายในร่างกาย

พจนานุกรมนับตามราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พจนานุกรมนับตามราชบัณฑิตยสถาน, 2525, หน้า 192) ได้อธิบายความหมายของคำว่า “ความเครียด” ไว้ว่าเป็นอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไปทำให้เกิดอาการทางกาย เช่น ปวดศีรษะ มึนงง

พิมลพรรณ สุวรรณโณ (2531, หน้า 75) ให้ความหมายว่าความเครียดเป็นภาวะกดดันทางจิตใจซึ่งอาจเกิดจากการงาน การเรียน การเงิน ครอบครัว สังคมแวดล้อมในเรื่องที่เกี่ยวกับการงานมักจะเป็นเรื่องของตำแหน่งหน้าที่วิธี หรือหลักในการปฏิบัติตนการต้องรับภาระมากเกินไปจนความรับผิดชอบ หรือแม้แต่การทำงานที่ไม่ตรงกับนิสัย

สุจริต สุวรรณชีพ (2532, หน้า 20) ให้ความหมายของความเครียดว่าความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่ตื่นตัว และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความกดดันที่หนักหรือเกินกว่ากำลังความสามารถในยามปกติของบุคคลที่จะแก้ไขให้บรรเทาลงได้

วรรณภา สีสยามพรสิน (2541, หน้า 12) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะขาดความสมดุลของร่างกาย และจิตใจอันเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอก ร่างกายเป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งที่คุกคามร่างกาย และจิตใจทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวให้สามารถรักษาภาวะสมดุลของร่างกายได้ เมื่อบุคคลมีความเครียดจะปรากฏอาการทางร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ มือสั่น และอาการทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว เป็นต้น

กองสุขภาพจิตกรมการแพทย์ (2536, หน้า 2) กล่าวว่าความเครียด คือ การที่จิตใจของบุคคลตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญปัญหา หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะเกิดขึ้นซึ่งบุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องที่ผืนใจ หรือเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคล ซึ่งบุคคลจะต้องทุ่มเทกำลังกาย และกำลังใจทั้งหมดที่มีอยู่เข้าแก้ไข หรือเข้าต่อสู้กับปัญหานั้น ๆ

ศรีเรือน (2542, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นสภาวะอารมณ์ประเภทหนึ่งโดยเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายใน และภายนอก ร่างกาย การตอบสนองต่อภาวะที่เกิดความเครียดเป็นเรื่อง “เฉพาะตัว” ความเครียดจะมีผลต่อสภาพร่างกาย และจิตใจของบุคคลกรทั้งบวก และลบ กล่าวคือ บุคคลที่มีความเครียดใน

ระดับสูงจะมีผลทำให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บทั้งร่างกาย และจิตใจหลายประการตั้งแต่เบาจนถึงหนัก อย่างไรก็ตามความเครียดในระดับต่ำจะมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์รู้จักปรับตัวเป็นต้น

โดยสรุปแล้วความเครียด หมายถึง กลุ่มอาการที่เกิดขึ้นจากสภาวะที่ร่างกาย และจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า ที่มาจากภายใน และภายนอกร่างกายเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมของมนุษย์ในทางร่างกาย และจิตใจ ทำให้จิตใจ หรือร่างกายขาดความสมดุลโดยแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากได้รับผลกระทบจากสิ่งกระตุ้น ซึ่งทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองโดยมีการแสดงออกทั้งร่างกาย และจิตใจ

2. ความหมายของความเครียดในการทำงานความเครียดจากอาชีพ

ความเครียดในการทำงานบางครั้งอาจใช้คำว่า ความเครียดที่เกี่ยวกับงาน ความเครียดในงานความเครียดจากอาชีพ เป็นต้น มีลักษณะคล้ายคลึงกับความเครียดทั่ว ๆ ไป แต่มีลักษณะที่เฉพาะมากขึ้นนักวิชาการบางท่านนำแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จัดเป็นส่วนหนึ่งของวิชาพฤติกรรมองค์กร (รัชดา เขี่ยมยิ่งพานิช, 2531 , หน้า 13)

Cooper and Marshall (1983 อ้างในจิระพร อุตมกิจ, 2539, หน้า 16) ให้ความหมายความเครียดจากอาชีพมีลักษณะ เช่นเดียวกับความเครียดในการทำงาน ความเครียดจากอาชีพเป็นผลจากปัจจัยทางภาวะแวดล้อมที่มีผลคุกคามต่อการทำงานของบุคคลปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ งานที่มากเกินไป บทบาทที่สับสน การขัดแย้งในบทบาท และสภาพการทำงานที่ต้องรับผิดชอบสูงความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

โดยสรุปแล้วความเครียดในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความกดดัน จากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดคิดว่าหนัก หรือเกินความสามารถจะแก้ไขอันมีผลทำให้ง่ายเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะดังกล่าว เช่น เกิดความวิตก กังวล เหนื่อยล้า ห่อแค้นไม่พึงพอใจในงานซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน

3. ระดับของความเครียด

Janis (1952 อ้างในจิระพร อุตมกิจ, 2539, หน้า 31) ได้แบ่งระดับความเครียด

เป็น 3 ระดับ คือ

3.1. ความเครียดระดับต่ำ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้น และสิ้นสุดด้วยระยะเวลาสั้น ๆ ไม่รุนแรง เช่น ความเครียดจากการจราจรติดขัดการพลาดเวลานัดหมาย

3.2. ความเครียดระดับปานกลาง ความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่าชนิดแรก ระยะเวลาสิ้นสุดอาจเป็นชั่วโมง เช่น ความเครียดที่เกิดจากการขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3.3. ความเครียดระดับสูง ความเครียดชนิดนี้จะแสดงออกอยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี เช่น การเจ็บป่วยรุนแรง ความพิการสูญเสียอวัยวะ

4. สาเหตุของความเครียด

Farmer, et al. (1984 อ้างในจิระพร อุตมกิจ 2539, หน้า 20) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียด ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิต ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพประสบการณ์ชีวิตอัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self-Concept) สุขภาพ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็นต้น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน และการดำรงชีวิตซึ่ง หมายถึง ความรู้สึก และประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบันรวมทั้งการคาดหวังในอนาคต

Wallace (1978 อ้างในจิระพร อุตมกิจ 2539, หน้า 20) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สาเหตุจากภายนอก หมายถึง สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นมาจากภายนอกตัวบุคคลโดยเกี่ยวกับปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นส่วนใหญ่ซึ่งแบ่งเป็น

1.1 ในครอบครัว ได้แก่ ความสัมพันธ์ของคู่สมรสความสัมพันธ์ของพ่อแม่ลูก

1.2 ในที่ทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในงาน ชำนาญ และกำลังใจความล้มเหลวของธุรกิจการงาน

1.3 อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคน เช่น ความขัดแย้งทางความคิดความขัดแย้งเกี่ยวกับความสนใจ เป็นต้น

2. สาเหตุจากภายใน หมายถึง สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นมาจากภายในตัวบุคคลเอง ได้แก่ ความเจ็บปวดความเจ็บป่วยความจำความคิดความรู้สึกความฝัน ความคาดหวัง ความมุ่งหวังทะเยอทะยาน และอัตมโนทัศน์ของบุคคล เป็นต้น

สุนิย์ เกียวกิ่งแก้ว (2527, หน้า 93-97) ได้จำแนกสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล แบ่งเป็น

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งต่าง ๆ รอบตัวที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 เช่น ความร้อนหนาว แสงสว่างที่จ้าเกินไป เสียงดัง การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต

1.2 สังคม และสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นอาจช่วยลดความเครียด หรือทำให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกันความไม่ปรองดองกันการทะเลาะเบาะแว้ง และได้เถียงกันของบุคคล สภาพความเป็นอยู่ที่แออัด การขาดเพื่อนต้องอยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยวล้วนเป็นสาเหตุของความเครียดจากสังคม และความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ทั้งสิ้น

1.3 สภาพการณ์ และเหตุการณ์อื่น ๆ ซึ่งทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1.3.1 สภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความชื่นชมยินดี เช่น การแต่งงาน การตั้งครรภ์ การคลอดบุตร การศึกษาใหม่ การเข้าทำงานใหม่ เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน การศึกษาต่อต่างประเทศประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน เป็นต้น

1.3.2 สภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความรังเกียจเศร้าเสียใจ เช่น การหย่า การเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัว การพลัดพรากการเสียชีวิตของสามี หรือภรรยา หรือบุคคลใกล้ชิดการว่างงาน การไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพ การงานเกษียณอายุ เป็นต้น

2. สาเหตุภายในตัวบุคคล ได้แก่

2.1 โครงสร้างของร่างกาย และสภาวะทางสรีรวิทยาโครงสร้างร่างกายที่

ไม่สมบูรณ์เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่ายความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่มีอยู่น้อย ทำให้การแก้ปัญหาทำได้ไม่ดีนักทนต่อสภาวะสภาวะความเครียดได้ไม่ดีเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2.2 ระดับพัฒนาการระดับพัฒนาการของจิตใจ และอารมณ์มีผลต่อการรับรู้และแปลเหตุการณ์ ซึ่งถ้ามีพัฒนาการด้านนี้ไม่ดีก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งนี้เนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างความคาดหวังของบุคคลสภาพแวดล้อมกับความสามารถของบุคคลในการสนองตอบความคาดหวังนั้น ๆ

2.3 การรับรู้ และแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดอารมณ์ กลัว โกรธ เกสียดกังวล หรือตื่นเต้นถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งอารมณ์ดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ และการแปลเหตุการณ์ของบุคคลที่จะทำให้บุคคลสนองตอบไปในทางที่ดี หรือเลวร้าย ซึ่งการรับรู้ และสนองตอบต่อเหตุการณ์เดียวกันในแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับความต้องการพื้นฐานประสบการณ์ชีวิตความคาดหวัง และทัศนคติของแต่ละบุคคล

ยรรยง ศุภธารัตน์ (2526, หน้า 33) ได้กล่าวถึง ความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวันของแต่ละคนว่าอาจจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงานความรู้สึกต่องานงานที่ทำให้เกิดความเครียดเล็กน้อยเพียงใดในแต่ละวัน หรือเครียดเป็นครั้งคราวซึ่งความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ และความเข้าใจในการจัดการกับปัญหา

2. ความเครียดจากสิ่งแวดล้อมรวมถึงสภาพ ดิน ฟ้า อากาศ ในบริเวณที่อยู่อาศัย ตลอดจนจนถึงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วย

3. ความเครียดจากความสัมพันธ์กับผู้อื่นความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเป็นตัวทำให้เกิดความเครียดได้มากที่สุดความสัมพันธ์นี้รวมถึงผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนถึงการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งถือเป็นภาระความรับผิดชอบส่วนใหญ่ของผู้บริหาร

4. ความเครียดจากความรู้สึกนึกคิดของตนเองซึ่งเกิดขึ้นเพราะคิดไปเอง กังวลไปในสิ่งที่ยังไม่ถึง

Brown and Moberg (1980 อ้างในจิระพร อุตมกิจ 2539, หน้า 22) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของผู้บริหาร คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่พบเสมอ ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็วดังต้องใช้ความพยายามสูง หรือล้ามากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Work Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูงใช้เวลารวดเร็ว หรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทของความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจนผู้บริหารที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสุขภาพทางกายและจิต เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้าไม่พึงพอใจชีวิต ไม่พึงพอใจในงาน และทำให้ละทิ้งงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่ต้องกระทำบทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกันหรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน ผู้บริหารที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกายทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูงอัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งขององค์กรแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คนการสังสรรค์ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัด และความดันโลหิตสูง

3. สัมพันธภาพในหน่วยงานสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่งสัมพันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำความสนใจที่จะพยายามแก้ไขปัญหาน้อยลงความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่าง

บุคคลจะทำให้เกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงาน และความสุข

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหารผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธ์ต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อนความจริงยอมรับ และให้ความอบอุ่นน้อยทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดันในงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานการขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยุ่งยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัย และไม่มีความก้าวหน้า

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชาการสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกขององค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัววิกฤตของชีวิตความยุ่งยากทางการเงิน และความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานโดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มีการอธิบายใด ๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัลการประเมินผลในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ Cooper and Marshal (1983 อ้างในจิระพร อุดมกิจ 2539, หน้า 24) ได้อธิบายถึงแหล่งความเครียด 6 แหล่ง คือ

1. ปัจจัยในตัวงาน
2. บทบาทในองค์กร
3. การพัฒนาอาชีพ
4. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร
5. สัมพันธภาพในการทำงาน
6. แหล่งภายนอกขององค์กร

ตาราง 1 สาเหตุความเครียดในการทำงาน

แหล่งความเครียด	ตัวอย่าง
- ปัจจัยในตัวงาน	- ปริมาณงานมาก หรือน้อยเกินไปงานที่ต้อง แข่งกับเวลาสภาพการทำงานที่มี หรือมี อันตราย
- บทบาทในองค์กร	- บทบาทที่ไม่ชัดเจนความรับผิดชอบขัดแย้งมี ความสับสนในขอบเขตของงาน
- การพัฒนาอาชีพ	- การได้รับการส่งเสริมมาก หรือน้อยเกินไป การขาดความมั่นคงในการงาน
- โครงสร้างของบรรยากาศขององค์กร	- ขาดการมีส่วนร่วมนโยบายขององค์กรที่ เคร่งครัดพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาขาด การให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ
- สัมพันธภาพในการทำงาน	- การมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้าลูกน้อง หรือเพื่อน ร่วมงานปัญหาในการกระจายความ รับผิดชอบ
- แหล่งภายนอกองค์กร	- ปัญหาครอบครัววิกฤตการณ์ในชีวิตปัญหา การเงินปัญหาความสมดุลในความต้องการ และความสนใจจากส่วนตัวครอบครัว และองค์กร

ที่มา: จิระพรอุตมกิจ, 2539, หน้า 25

Cary L. Cooper (1979 อ้างในจิระพร อุตมกิจ, 2539, หน้า 25) ยังได้กล่าวถึง
สาเหตุของความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัยทางด้านต่อไปนี้

1. บทบาทในองค์กรหรือหน่วยงาน เช่น การขัดแย้ง หรือสับสนในบทบาท
การรับผิดชอบสูงการไม่มีส่วนร่วม การสั่งการวิฉินิจฉัย นโยบาย เป็นต้น

2. ลักษณะงาน เช่น งานมากเกินไป การจำกัดเวลาในการทำงาน เป็นต้น
3. การก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการประสาน และคำปรึกษาที่ดี
4. ปัจจัยนอกองค์กร เช่น การประสบปัญหาการติดต่อประสานงาน เป็นต้น

5. ผลของความเครียดในการทำงาน

1. ทางร่างกาย (Physical Health) มีการศึกษาวิจัยต่าง ๆ มากมายที่ศึกษาผลกระทบของงานต่อการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาในร่างกาย โดยเฉพาะระบบหัวใจและหลอดเลือด โดยมุ่งศึกษาปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ และหลอดเลือดโคโรนารี (Coronary Heart Disease) ดังเช่น Cobb & Karl (1972 อ้างในจิระพร อุตมกิจ, 2539, หน้า 35) ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ได้แก่ภาวะความดันโลหิตสูงภาวะคอเรสเทอรอลในเลือดสูงชีพจรเต้นผิดปกติคลื่นหัวใจเต้น

2. ทางจิตใจ (Psychological Well-being) ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อภาวะจิตใจที่เกิดได้ง่าย และบ่อยได้แก่ความไม่พอใจในงานก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิด วิตกกังวล ก้าวร้าว หรือซึมเศร้า ท้อแท้ ลาออก ซ้ำตัวตายเปลี่ยนสายงาน หรือเปลี่ยนอาชีพความคิดสร้างสรรค์ลดน้อยลงประสิทธิภาพลดน้อยลง นอกจากนี้มีผู้ศึกษาวิจัยมากมายได้ศึกษาความสัมพันธ์ พบว่าระดับความเครียดในการทำงานสูงมีความสัมพันธ์กับการเกิดปัญหาสุขภาพจิตการเจ็บป่วยทางจิต การซ้ำตัวตาย ความเครียดทางระบบประสาท ภาวะซึมเศร้า วิตกกังวล และอาการหงุดหงิด

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

1. ความหมายของการรับรู้ (Perception)

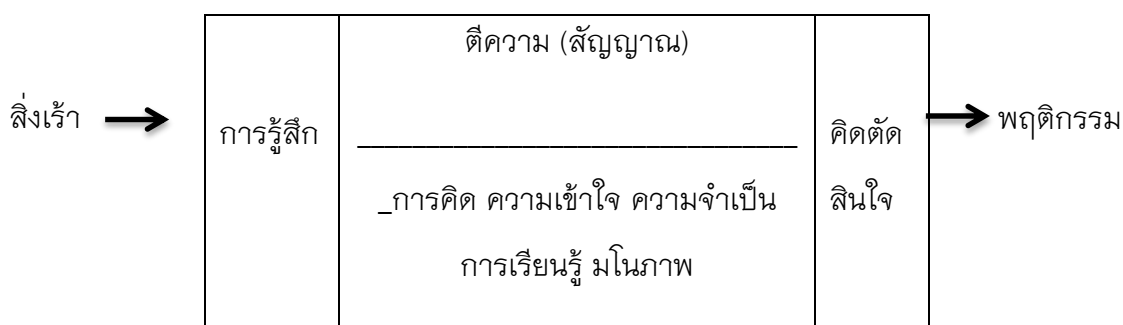
การรับรู้เป็นปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมในเรื่องต่างๆ และบุคคลมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามการรับรู้ และความคิดในเรื่องนั้น (ประภา เพ็ญสุวรรณ, 2527, หน้า 5) การรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิด และจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกมาถึงความรู้สึกนึกคิดความเข้าใจต่อสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การได้เห็น การได้ยินการสัมผัส การลิ้มรส และการได้กลิ่น แล้วมีการแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีจุดมุ่งหมายโดยมีแรงผลักดันจากความรู้ และประสบการณ์เดิมเพื่อความเข้าใจในความหมายการรับรู้ ผู้ศึกษาจึงได้ทำการรวบรวมนิยามของการรับรู้ของนักวิชาการไว้หลายท่าน ดังนี้

จำเนียร ช่วงโชติ (2533, หน้า 34) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การแปล หรือการตีความหมายของการสัมผัส หรืออาการสัมผัสที่คนได้รับออกมาเป็นหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย หรือที่รู้จักเข้าใจกันโดยใช้ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องช่วย กันยา สุวรรณแสง (2540, หน้า 6) กล่าวว่า การรับรู้ คือ การใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมายสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้วเกิดความรู้สึกที่รู้ความหมายว่าเป็นอะไร

ดังนั้น การรับรู้จึงมีความสำคัญมากในการกำหนด หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปฏิบัติของบุคคลเพราะการที่บุคคลมีการรับรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งย่อมส่งผลให้บุคคลมีการตอบสนองต่อการรับรู้โดยแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการรับรู้ นั้น ๆ

2. กระบวนการรับรู้

การรับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นไปตามขั้นตอนโดยเริ่มจากบุคคลรับพลังงานจากสิ่งเร้าซึ่งจะกระตุ้นประสาทสัมผัสจะเข้ารหัสพลังงานนั้นผ่านมาทางเส้นประสาท และเส้นประสาทจะส่งข้อมูลต่อไปยังสมอง ซึ่งขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการจะเป็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้านั้น ๆ ในกระบวนการนี้ความสนใจ (Attention) ของบุคคลจะแสดงถึงการรู้สำนึกที่พุ่งไปที่สิ่งของที่เป็นสิ่งเร้าประสาทสัมผัส และการรับรู้จะแสดงลักษณะของสิ่งของในด้านรูปร่าง เสียง ความรู้สึก รส และกลิ่น (ประภาพัญญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ, 2534 อ้างใน วิษณุ สุภคร, 2546, หน้า 7) และ Schaadg (อ้างในกันยา สุวรรณแสง, 2540, หน้า 20) ได้กล่าวถึงการรับรู้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อคอร์เท็กซ์ที่ทำหน้าที่รับความรู้สึก (Sensory Cortex) ได้รับการกระตุ้นแล้วจึงถอดรหัส และแปลความหมายเมื่อมีการแปลความหมายแล้วจะมีการรับรู้เกิดขึ้นซึ่งจะต้องผ่านกระบวนการรับความรู้สึกเริ่มจากมการรับความรู้สึกจากการมีสิ่งกระตุ้นประสาทรับความรู้สึกโดยเครื่องรับความรู้สึกรับสิ่งกระตุ้นแล้วเปลี่ยนเป็นคลื่นประสาทส่งผ่านประสาท (Afferent Neurons) นำเข้าสู่ระบบเรติคูลาแอคทีเวติง (Reticular Activating System) ในก้านสมอง (Brainstem) ผ่านไปยังระบบประสาทสัมผัส (Sense Organs) และประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่ได้สัมผัสกระบวนการของการรับรู้เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความเข้าใจ ความคิด ความจำ การรู้สึก การเรียนรู้ การตัดสินใจ การแสดงพฤติกรรม การรับรู้แทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองสิ่งเร้าเขียนเป็นภาพได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กระบวนการของการรับรู้

ที่มา: กันยา สุวรรณแสง, 2540, หน้า 21

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์

Frederick Herzberg (1959) อ้างในธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 404-407) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงานที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory) ซึ่งทำให้เข้าใจว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคน และมีได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรงรวมทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจนั้นจะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ และสามารถใช้สร้างสรรค์ความพอใจได้ ดังนั้นการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีจึงต้องมีการจัดการ และกำหนดปัจจัยทั้งที่ใช้บำรุงจิตใจ และที่ใช้จูงใจให้มีทั้งสองอย่างควบคู่กันซึ่งสามารถแยกได้ ดังนี้

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

ปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงานถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานแต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับก่อให้เกิดความพอใจ ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเขาจะต้องได้รับอยู่แล้วปัจจัยอนามัย ได้แก่ นโยบายขององค์กรวิธีการบังคับบัญชาความมั่นคงในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัย 4 อัน ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม รวมถึงยารักษาโรค

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับ และการได้รับการยกย่อง การค้นพบของ Frederick Herzberg สรุปได้ว่าองค์การใดองค์การหนึ่งอาจจะมีสภาพแวดล้อมในการทำงานดีที่มีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเพียงพอ และให้ความมั่นคงในการทำงานแต่ยังมีการจูงใจที่ต่ำอยู่สภาพแวดล้อมทางวัตถุไม่มีความสำคัญในการจูงใจพนักงานเท่ากับสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ดังนั้นถ้าหากผู้บริหารต้องการงานที่มีคุณภาพ ควรจะจัดให้มีทั้งปัจจัยอนามัย และปัจจัยจูงใจที่เหมาะสม คือ มีทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ (ปัจจัยอนามัย) และปัจจัยที่ใช้จูงใจซึ่งได้แสดงปัจจัยทั้งสองกลุ่มที่เปรียบเทียบกันดังนี้

ตาราง 2 เปรียบเทียบปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจกับปัจจัยที่ใช้จูงใจ

ปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ (ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม)	ปัจจัยที่ใช้จูงใจ (ที่เกี่ยวกับงานที่ทำ)
<ul style="list-style-type: none"> -การบังคับบัญชา -สภาพการทำงาน -ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล -เรื่องราวส่วนตัว -เงินฐานะความมั่นคง -นโยบายและการบริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> -ความสำเร็จในงานที่ทำ -การยอมรับ -ความท้าทายของงาน -ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น -ความก้าวหน้า -การเติบโตของแต่ละบุคคล

ที่มา : ธงชัย สันติวงษ์, 2537, หน้า 406

จากทฤษฎีของ Frederick Herzberg พบว่า งานเป็นปัจจัยจูงใจที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจเพิ่มผลผลิตมากขึ้น และสิ่งแวดลอมเป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจเป็นตัวที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่ให้เป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อ

ความสำเร็จในงานก็ตาม ถ้าองค์กรสามารถป้องกันปัจจัยที่ใช้บำรุงบำรุงรักษาจิตใจไม่ให้สูงขึ้น กระตุ้นด้วยปัจจัยการจูงใจก็เป็นสิ่งที่ย่าง และนำไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

Elton Mayo (1933 อ้างในศิริพร พงศ์ศิริโรจน์, 2540, หน้า 43) เป็นบุคคลแรกที่ทำให้แนวคิดทางการบริหารเปลี่ยนไปเพราะตามความหมายของ Mayo องค์กร คือ ระบบสังคมหนึ่ง (A Social System) เป็นสังคมของกลุ่มคนที่มีความเกี่ยวพันกันทั่วไปทั้งระบบสถานภาพเกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Status Systems) เป็นสังคมที่มีพิธีการในแบบของตนเอง และเป็นที่ยอมรับของพฤติกรรมแบบต่าง ๆ ทั้งที่ถูกต้องตามเหตุผล และที่ไม่ถูกต้องตามเหตุผล รวมเข้าด้วยกันอีกทั้งมีความเห็นว่าคนงานมีความต้องการทางด้านจิตใจ หรือความสัมพันธ์ทางจิตใจที่มีอยู่กับบุคคลอื่น ๆ หากมิได้รับความพอใจทางด้านจิตใจแล้วการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ผู้บริหารจัดไว้ให้นั้นอาจเลวลง และไม่เป็นไปตามที่ต้องการ ดังนั้นหากจะให้คนงานได้รับความพอใจมีขวัญ และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้ผลผลิตสูงจึงพยายามสนใจในเรื่องการจูงใจพนักงาน (Employee Motivation) ทั้งนี้เพราะคนเป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจเมื่อทำงานไประยะหนึ่งก็ต้องการพักผ่อนรวมทั้งความต้องการด้านการเงินเพื่อสนองความต้องการด้านร่างกายในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และอื่น ๆ นอกจากนี้คนยังต้องการการปฏิบัติที่ดีจาก นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานด้วยรวมทั้งเชื่อว่าสภาพแวดล้อมทางด้านสังคม ดังกล่าวนี้จะมีอิทธิพลต่อความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กรของคนงานจึงได้สนับสนุนให้นำวิธีการทางมนุษยสัมพันธ์ไปใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในองค์กรดีขึ้นทุกฝ่ายเข้ากันได้ดีที่สุดผลที่ได้คือ จะทำให้คนงานได้รับความพอใจสูงขึ้น และมีกำลังความสามารถในการผลิตมากขึ้นด้วย Mayo ได้ชี้ให้เห็นความสำคัญของความเป็นผู้นำของผู้บริหาร และทำให้เกิดการปฏิรูปทางการฝึกอบรมด้านการบริหารใหม่โดยเน้นถึงการรู้จักชักนำคนให้ทำงานโดยการฝึกอบรม และสอนทักษะของการบริหารให้เพื่อเพิ่มพูนความสามารถทางด้านเทคนิคที่คนงานนั้นมีอยู่แล้ว รวมทั้งการร่วมทำงานกันเป็นทีมนอกจากนี้พฤติกรรมของคนในหน้าที่งานที่จัดไว้ให้นั้นจะไม่เป็นเหตุผลด้วยการตอบแทนด้วยเงินเพียงอย่างเดียว คือ คนไม่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพราะนอกเหนือจากการทำงานเพื่อเงินแล้วคนยังมีความต้องการทางจิตใจที่ต้องการตอบสนองอยู่กลไกของคนจะไม่สามารถเทียบเท่ากับเครื่องจักร หรือวัตถุใดได้คนเป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจเมื่อทำงานไประยะหนึ่งก็ต้องการพักผ่อนควบคู่กับความต้องการที่จะได้เงินมาตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย คนยังมีความต้องการตอบสนองทางด้านจิตใจด้วยการได้รับการ

พักผ่อนการลดความตึงเครียดจากการควบคุมในขณะที่ปฏิบัติงานความต้องการได้รับการปฏิบัติที่ดีจากนายจ้างการได้มีโอกาสสร้างสรรค์ และสังคมกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจกับหัวหน้าเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งมีอิทธิพลต่อความเต็มใจปฏิบัติงานในองค์กรด้วยเหตุนี้การให้คนได้รับความพอใจมีขวัญกำลังใจสูง และมีความเต็มใจในการทำงานตามเป้าหมายจึงสนใจ ศึกษาถึงการจูงใจพนักงาน (Employee Motivation) เป็นทัศนะแรก

ข้อเสนอแนะของ Mayo ก็ คือ ต้องการทางแก้ไขปัญหาทางการบริหารด้วยการเข้าใจปัญหาที่เกี่ยวกับคนให้มากที่สุดซึ่ง Mayo เชื่อว่าหากได้มีการนำวิธีการทางมนุษยสัมพันธ์ไปใช้อย่างถูกต้องแล้วจะทำให้บรรยากาศในองค์กรอำนวยให้ทุกฝ่ายเข้ากันได้เป็นอย่างดี คนจะได้รับความพอใจสูงขึ้น และกำลังความสามารถทางการผลิตก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอมือง จังหวัดพะเยา พบว่ามีทั้งการศึกษาวิจัยต่างประเทศ และในประเทศที่สอดคล้องกับปัจจัยตัวแปรที่ผู้ศึกษาสนใจทำวิจัยดังต่อไปนี้

Pelleter (1977 อ้างในรุจีสมร คำเมือง และคณะ, 2551, สืบออนไลน์) ศึกษาถึงพฤติกรรมความเครียด พบว่าความเครียดมีบทบาทสำคัญมากที่ทำให้เกิดความผิดปกติทางกายใจที่เกิดขึ้นยาวนาน หรือเรื้อรังส่งผลให้พวกเขามีลักษณะรุนแรง และมีผลต่อผู้อื่น ผลที่เกิดขึ้นนั้นจะส่งผลต่อพนักงาน และองค์กรทำให้ประสิทธิภาพในทางลบเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งผลที่เกิดขึ้นของความเครียดในการทำงานเป็นการแทรกแซงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลน้อยลง นอกจากนี้ยังทำให้แต่ละบุคคลไม่อยากทำงานมีความเฉื่อยชาไม่ทำอะไร ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ประชัย เปี่ยมสมบรณ์ (2531) ศึกษาความเครียดของนักบริหารงานตำรวจระดับสารวัตรใหญ่ และสารวัตรสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 4 โดยใช้แบบทดสอบ HOS (Health Opinion Survey) พบว่า สารวัตรใหญ่ และสารวัตรมีความเครียดในระดับสูง รองลงมา มีความเครียดในระดับปานกลาง และยิ่งพบว่าตัวแปรด้านภูมิหลังของบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

จิระพร อุดมกิจ (2539) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรคอมพิวเตอร์มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ส่วนเพศ สถานภาพสมรส และประเภทขององค์กรที่ต่างกันมีผลต่อระดับความเครียดที่ต่างกันโดยเพศชายมีความเครียดสูงกว่าเพศหญิง ผู้เป็นโสดมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว และผู้ที่ทำงานในองค์กรเอกชนมีความเครียดสูงกว่าผู้ที่ทำงานในองค์กรของรัฐ และความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ศึกษาถึงการรับรู้บรรยากาศองค์กร และความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน พบว่าบุคลากรในโรงพยาบาลตากสินมีความเครียดในระดับปานกลางส่วนวิชาชีพ และภาระทางครอบครัวมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กรส่วนภาระทางครอบครัวมีผลต่อระดับความเครียด การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม และบรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความเครียด และจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะงาน และอายุ

พศิน แก้วลี (2546) ศึกษาเรื่องความเครียด และผลการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่สายตรวจสถานีตำรวจนครบาลภายในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 พบว่าเจ้าหน้าที่สายตรวจมีความเครียดในระดับปานกลางระดับความเครียดมีอิทธิพลต่อผลปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านนโยบาย ด้านการบริหารจัดการด้านกายภาพ และด้านกระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สายตรวจโดยภาพรวมมีความพอใจในระดับมาก และแนวทางในการป้องกันความเครียดของเจ้าหน้าที่สายตรวจส่วนใหญ่ คือ การดูแลสุขภาพ หรือดูโทรทัศน์ ร้องเพลงมาคือ ฟังเพลงที่บ้านทำกิจกรรมกับครอบครัว ดื่มสุรา พบปะเพื่อนฝูง

จิรัฐดา ธานีรัตน์ (2547) ศึกษาเรื่องความชุก และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี พบว่าความเครียดจากงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ด้านวิชาการ และสิ่งคุกคามสุขภาพทางชีวภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน 3 ปัจจัยหลัก คือ 1) ปัจจัยจากงาน คือ ระดับความเครียดจากงาน 2) ปัจจัยจากงานด้านอื่น คือ เหตุก่อความเครียด 2 ด้าน ด้านจิตสังคม (ความก้าวหน้าในสาขาอาชีพ) และด้านวัตถุ (สิ่งคุกคามสุขภาพทางกายภาพ และทางชีวภาพ) และ 3) ปัจจัยนอกรงาน คือ รายได้ฐานะทางการเงิน และเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (มีหนี้สินหัวหน้าครอบครัวตกงาน

และครอบครัวแตกแยก) มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีแนวโน้มเป็นปัญหาสุขภาพจิต ในบุคลากรโรงพยาบาลปทุมธานี

วิถี ภูษิต และคณะ (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนสังกัดสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนมีความเครียดจากการทำงานที่แสดงออกทางร่างกาย และจิตใจในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพ ในที่ทำงานด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด

ประวัติสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ข้อมูลทั่วไป

ตำบลแม่กาอยู่ในเขตพื้นที่ของอำเภอ เมืองพะเยา จังหวัดพะเยา เป็นตำบลหน้าด่านของจังหวัดพะเยา เนื่องจากมีพื้นที่ติดต่อกับเขตพื้นที่ของตำบลบ้านร่อง อำเภองาว จังหวัดลำปาง ตำบลแม่กา มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 131.696 ตารางกิโลเมตร หรือ 82,310 ไร่ และเป็นเนื้อที่สำหรับ ที่อยู่อาศัย จำนวน 8,540 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับเขตพื้นที่ของตำบลอื่นๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตพื้นที่เทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
- ทิศใต้ ติดต่อกับเขตพื้นที่ตำบลบ้านร่อง อำเภองาว จังหวัดลำปาง
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตพื้นที่ตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตพื้นที่ตำบลแม่มาเรือและตำบลแม่ใส อำเภอเมือง

จังหวัดพะเยา

เทศบาลตำบลแม่กา ตั้งอยู่เลขที่ 259 หมู่ที่ 4 บ้านโทกหวาก อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ที่ตั้งสำนักงานเทศบาล อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองพะเยา ประมาณ 15 กิโลเมตร

ประวัติความเป็นมาตำบลแม่กา

ตำบลแม่กา มีลำห้วยแม่กา และน้ำแม่ต๋า ซึ่งไหลมาบรรจบกันที่หมู่บ้านแม่กาหลวง ห่างจากถนนชูปเปอร์ไฮเวย์ (ถนนพหลโยธิน) ประมาณ 500 เมตร ซึ่งก่อตั้งได้ประมาณ 60 ปีเศษแต่เดิมแล้วพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่ารกไม่มีผู้คนมาอาศัยอยู่ต่อมาได้ขุดป่าไม้และสัตว์ป่ามานานานพื้นที่บริเวณนี้จึงเป็นทางผ่านของบรรดาพ่อค้าทางเกวียนซึ่งจะทำการบรรทุกสินค้าจากจังหวัดพะเยาเพื่อไปขายยังจังหวัดลำปางพ่อค้าเหล่านี้จะเห็นภูมิศาสตร์ที่จะสามารถตั้งรกรากทำไร่ทำสวนแรก ๆ ก็ 4 – 5 ครอบครัวต่อมาจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำการตั้งเป็นหมู่บ้านขึ้นซึ่งประชากรส่วนใหญ่มาจากจังหวัดลำปาง และอำเภองาว โดยหมู่บ้าน

ที่ทำการจัดตั้งขึ้นก่อน คือ “บ้านแม่กาหลวง” เพราะหมู่บ้านนี้มีแม่น้ำไหลผ่านเดิมเรียกกันว่า “บ้านแม่กาน้ำล้อม” ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นบ้านแม่กาหลวง ต่อมาประชากรเกิดขึ้นหนาแน่น จึงตั้งขึ้นโดยมีหมู่บ้านหลาย ๆ หมู่เกิดขึ้นมาอีกมากมาย เช่น บ้านแม่กาโทกหวาก บ้านแม่กาห้วยเคียน บ้านแม่กาไร่ บ้านแม่กานาไร่เดียว บ้านแม่กาหัวทุ่ง บ้านแม่กาหม้อแกงทอง บ้านแม่กาท่าข้าม และได้มีการรวบรวมบ้านแม่ตำบลบุญโยงเข้าเป็นหมู่บ้านโดยตั้งชื่อเป็น “ตำบลแม่กา” สาเหตุที่เรียกว่าบ้านแม่กา คือ ในสมัยก่อนเดิมมาแล้วชาวบ้านที่อพยพมาไม่มากนักแต่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นในหมู่บ้าน คือ ได้มีพ่อค้าเกวียนเดินทางผ่านมาแวะพักผ่อนที่ใต้ต้นตะเคียนใหญ่ใกล้ลำห้วยขณะกำลังทานอาหารกลางวันพ่อค้าเอาหม้อแกงไปต้กน้ำที่ลำห้วยพอดกกลางคืนก็เกิดอาถรรพ์มีเสือมาคาบเอาพ่อค้าคนที่ไปต้กน้ำที่ลำห้วยกิน และถ้าส่วนใหญ่อ้าหมู่บ้านใดมีอีการ้องรอบ ๆ หมู่บ้านก็จะมีคนในหมู่บ้านตาย 1 คน เป็นเช่นนี้บ่อย ๆ ชาวบ้านจึงได้ตั้งชื่อหมู่บ้านนี้ว่า “บ้านแม่กา” และด้วยอาถรรพ์ของลำห้วยจึงตั้งชื่อ ห้วย ว่าตำบลแม่กา มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 31,696 ตารางกิโลเมตรเป็นพื้นที่เกษตรประมาณ 24,637 ไร่ เป็นพื้นที่ป่าไม้ไผ่ชนิดต่าง ๆ ตามเนินเขาอยู่ทางทิศใต้ และทิศตะวันตก และเป็นป่าไม้สักและไม้เบญจพรรณประมาณ 51,253 ไร่ และเป็นพื้นที่อยู่อาศัย และอื่น ๆ ประมาณ 8,450 ไร่ ตำบลแม่กา แบ่งเขต การปกครองออกเป็นหมู่บ้านมีจำนวนทั้งหมด 18 หมู่บ้าน ประชากรจัดตั้งบ้านเรือนอยู่สองฟากถนนพหลโยธิน (ทางหลวงหมายเลข 1) จำนวน 13 หมู่บ้านตั้งอยู่ตามถนนส่วนแยกจากเขตถนนพหลโยธินจำนวน 4 หมู่บ้าน และตั้งอยู่สองฟากถนนสายพะเยา-วังเหนือ หมู่บ้านมีจำนวนครัวเรือนประมาณ 4,666 ครัวเรือนมีประชากรทั้งสิ้น 19,018 คน ตำบลแม่กา แบ่งเขตการปกครองออกเป็นหมู่บ้าน มีจำนวนทั้งสิ้น 18 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 1	บ้านหม้อแกงทอง	หมู่ที่ 10	บ้านแม่กาท่าข้าม
หมู่ที่ 2	บ้านห้วยเคียน	หมู่ที่ 11	บ้านแม่ตำบลบุญโยง
หมู่ที่ 3	บ้านแม่กาหลวง	หมู่ที่ 12	บ้านแม่กาหัวทุ่ง
หมู่ที่ 4	บ้านโทกหวาก	หมู่ที่ 13	บ้านหนองแก้ว
หมู่ที่ 5	บ้านแม่ตำบลบุญโยง	หมู่ที่ 14	บ้านนาไร่เดียว
หมู่ที่ 6	บ้านแม่กาไร่	หมู่ที่ 15	บ้านเกษตรสุข
หมู่ที่ 7	บ้านเวียงบัว	หมู่ที่ 16	บ้านแม่กาห้วยเคียน
หมู่ที่ 8	บ้านแม่ตำบลบุญโยง	หมู่ที่ 17	บ้านแม่กาโทกหวาก
หมู่ที่ 9	บ้านแม่ตำบลบุญโย	หมู่ที่ 18	บ้านแม่ตำน้อย “ห้วยแม่กา

ห้วยแม่กาจะมีน้ำไหลตลอดปีโดยไม่มีวันแห้งเลยตราบจนวันนี้

สภาพเศรษฐกิจและสังคม

ตั้งแต่ดั้งเดิมประชากรในตำบลแม่กาส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเกษตรกรรม คือ การทำนาข้าว การทำไร่ ข้าวโพด พักทอง ชিং การปลูกผลไม้ เช่น ลิ้นจี่ ลำไย บางส่วนก็ประกอบอาชีพด้านการค้าขาย และรับจ้างเมื่อหมดฤดูทำนา เกษตรกรที่เลี้ยงสัตว์ ก็เป็นการเลี้ยงเพื่อใช้แรงงาน หรือเลี้ยงเพื่อใช้บริโภคในครัวเรือน เช่น โค กระบือ เป็ด ไก่ ในปัจจุบันเนื่องจากมีสถาบัน และองค์กรต่าง ๆ ของภาครัฐเข้ามาตั้งอยู่ในพื้นที่หลายสถาบันหลายองค์กร จึงทำให้มีประชากรแฝงร่วม อยู่ในเขตพื้นที่มากจากสภาพการทางสังคมในปัจจุบันทำให้สภาพสังคมของชุมชนตำบลแม่กา เปลี่ยนแปลงไปสามารถกำหนดได้เป็น 3 ลักษณะ

ชุมชนกึ่งเมือง คือ เป็นพื้นที่ของหมู่บ้านที่มีเขตติดต่อกับเทศบาลเมืองพะเยา ประชากรในพื้นที่จะประกอบอาชีพค้าขาย รับราชการ รับจ้าง มากกว่าการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเพียงอย่างเดียว

ชุมชนกึ่งชนบท คือ เป็นพื้นที่ชุมชนใหญ่เดิมจะมีอาชีพทำการเกษตรเป็นส่วนใหญ่เมื่อมีสถาบัน และองค์กรต่าง ๆ เข้ามาอยู่ร่วมทำให้มีการประกอบอาชีพค้าขาย อาชีพประกอบการ และการให้บริการตลอดจนเป็นลูกจ้างขององค์กรและสถาบันต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

ชุมชนเขตชนบท และชาวไทยภูเขาเป็นพื้นที่ชุมชนที่ปลูกบ้านอาศัยอยู่ในพื้นที่สูงเชิงเขาโดยเฉพาะบ้านแม่ต๋ำน้อย หมู่ที่18ซึ่งเป็นหมู่บ้านชาวไทยภูเขาโดยเฉพาะประชากรจะประกอบอาชีพการเพาะปลูกพืชไร่ พืชสวน และหาของป่าเป็นส่วนใหญ่

1. สถานที่ราชการ

1.1 เทศบาลตำบลแม่กาตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 4 บ้านโทกหวาก ประกอบด้วย

1.1.1 ผู้บริหาร	5 คน
1.1.2 สภาเทศบาล	12 คน
1.1.3 หัวหน้าส่วนราชการ	5 คน
1.1.4 สำนักงานปลัดเทศบาล	2 คน
1.1.5 กองคลัง	18 คน
1.1.6 กองช่าง	18 คน
1.1.7 ฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	20 คน
1.1.8 หน่วยตรวจสอบภายใน	2 คน

1.2 มหาวิทยาลัยพะเยา ตั้งอยู่ ในเขตหมู่ที่ 2 บ้านห้วยเคียน

1.3 มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยาตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 2 บ้านห้วยเคียน

1.4 โรงเรียน ประกอบด้วย

1.4.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4	แห่ง
1.4.2 โรงเรียนระดับประถมศึกษา	4	แห่ง
1.4.3 โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา	4	แห่ง
1.4.4 โรงเรียนฝึกอาชีพสภาคริสตจักรสำหรับผู้ด้อยโอกาสและชาวเขา	1	แห่ง
1.4.5 วัดในชุมชนตำบลแม่กา	9	แห่ง
1.4.6 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	2	แห่ง
1.4.7 ด้านตรวจแม่เต้า/ป้อมตำรวจทางหลวง/ป้อมตำรวจชุมชน	3	แห่ง
1.4.8 สถานีวิจัยและทดสอบพันธุ์สัตว์จังหวัดพะเยา	1	แห่ง
1.4.9 ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพะเยา	1	แห่ง
1.4.10 ศูนย์อุตสาหกรรมอัญมณีจังหวัดพะเยา	1	แห่ง
1.4.11 สถานีชลประทานอ่างเก็บน้ำภาคเหนือ	1	แห่ง
1.4.12 สถานี วนวัฒนวิจัยแม่กา ของกรมป่าไม้	1	แห่ง
1.4.13 สถานีวิทยุกระจายเสียง	2	แห่ง

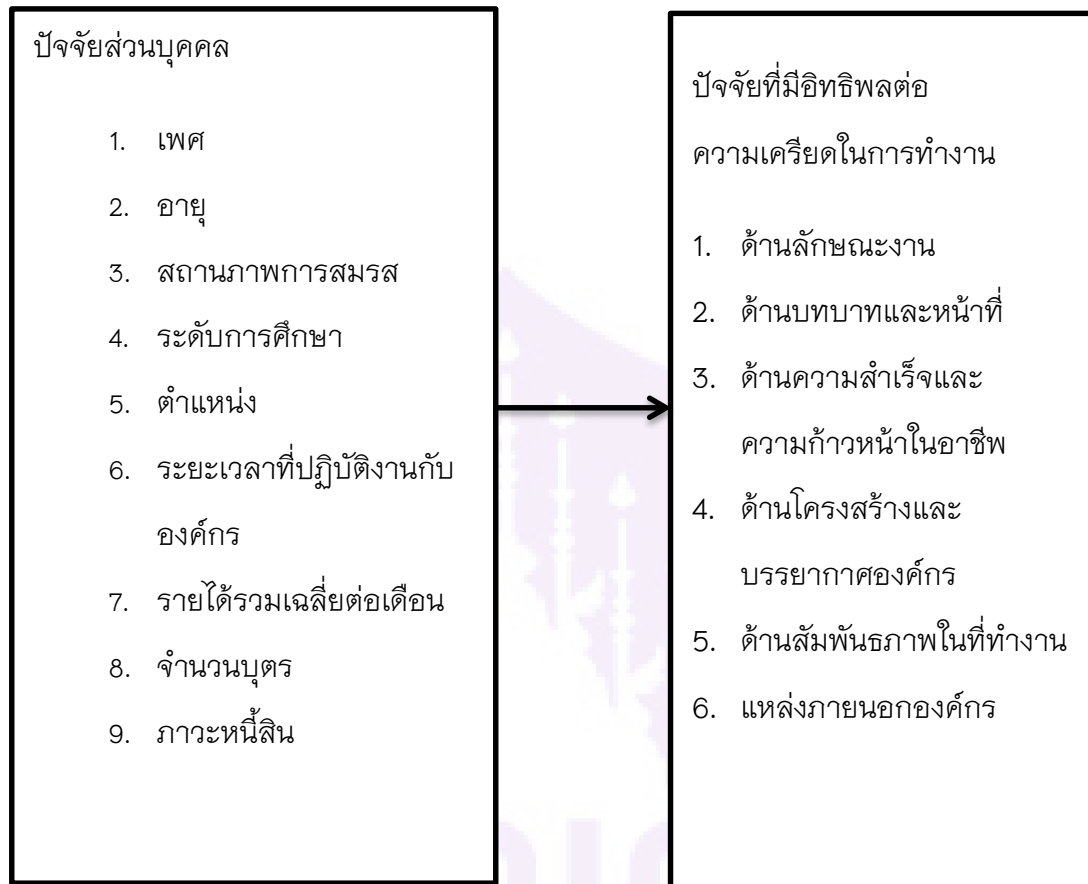
2. สถานประกอบการเอกชน

2.1. ปั้มน้ำมัน	2	แห่ง
2.2 โรงโม่หิน	2	แห่ง
2.3 แหล่งรวบรวมผลผลิตทางการเกษตร	34	แห่ง
2.4. ร้านอาหาร	34	แห่ง
2.5. หอพัก	301	แห่ง

3. ด้านสวัสดิการสังคม

เทศบาลตำบลแม่กาได้ให้การสนับสนุนจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ ผู้สูงอายุ คนพิการ คนด้อยโอกาส และผู้ป่วยเอดส์สนับสนุนงบประมาณสมทบเป็นกองทุนสวัสดิการกลุ่มต่าง ๆ จำนวน 12 กลุ่มที่สมาชิกแต่ละกลุ่มได้ร่วมกันออมในกองทุนสวัสดิการกลุ่ม มีการดำเนินการ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยต่าง ๆ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย และวาตภัย และเน้นบทบาทของครอบครัว สถาบันชุมชน หน่วยงาน อปพร. ในการเฝ้าระวังดูแลความปลอดภัย รวมทั้งปัญหาจากยาเสพติด อบายมุข โรคเอดส์ และแก้ไขปัญหาด้านอื่น ๆ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



Cooper and Marshall (1983 อ้างในจิระพร อุดมกิจ2539, หน้า 24) ได้อธิบายถึง
แหล่งความเครียด 6 แหล่ง คือ

1. ปัจจัยในตัวเอง
2. บทบาทในองค์กร
3. การพัฒนาอาชีพ
4. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร
5. สัมพันธภาพในการทำงาน
6. แหล่งภายนอกขององค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในช่วงของการจัดทำโครงร่างวิจัยผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยแล้วจึงนำมาสร้างแบบสอบถามจำนวน 92 ชุด หลังจากนั้นผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปให้กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคอบและนำข้อมูลที่รวบรวมได้วิเคราะห์ด้วยสถิติที่เหมาะสมทดสอบสมมติฐาน สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 92 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารงาน สภาเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการ สำนักงานปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง ฝ่ายสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม หน่วยงานตรวจสอบภายใน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน แบบสอบถามความเครียดทั่วไปจากการทำงานดังมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแบบสอบถามปลายปิดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวมีข้อคำถามรวม 9 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบุตร ภาวะหนี้สิน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยนำแนวคิดทฤษฎีของ คูเปอร์ และมาร์แชลล์ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่

ปัจจัยด้านแหล่งภายนอกองค์กร ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ได้ศึกษาร่วมกับเอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาปรับเป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับมีระดับการวัดประเภทช่วง มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความเห็น	ค่าทางเชิงบวก	ค่าทางเชิงลบ	คะแนน
ระดับของความรู้สึกความเครียดมากที่สุด	1	5	คะแนน
ระดับของความรู้สึกความเครียดมาก	2	4	คะแนน
ระดับของความรู้สึกความเครียดปานกลาง	3	3	คะแนน
ระดับของความรู้สึกความเครียดน้อย	4	2	คะแนน
ระดับของความรู้สึกความเครียดน้อยที่สุด	5	1	คะแนน

การวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานมีจำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อแบ่งเป็น 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านแหล่งภายนอกองค์กร ข้อคำถามมีทั้งข้อความทางบวก และทางลบ จำนวน 30 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 4 ข้อ (ข้อความทางลบ 26 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

การแปรผลจากคะแนนแบบสอบถามใช้เกณฑ์การแปลผล 5 ระดับโดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

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

คะแนนเฉลี่ย

ระหว่าง 1.00 – 1.80

ระหว่าง 1.81 – 2.60

ระหว่าง 2.61 – 3.40

ระหว่าง 3.41 – 4.20

ระหว่าง 4.21 – 5.00

การแปรผล

มีความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

มีความเห็นอยู่ในระดับน้อย

มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

มีความเห็นอยู่ในระดับมาก

มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดทั่วไปจากการทำงานในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดัดแปลง และปรับปรุงจากหนังสือแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ ความหมายการวัดของพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ โดยแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ มีระดับการวัดประเภทช่วงวัดเกี่ยวกับสุขภาพกาย และสุขภาพจิตขอคำถามมีทั้งหมดจำนวน 5 ข้อมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

บ่อยมาก	4 คะแนน
บ่อย	3 คะแนน
นานๆครั้ง	2 คะแนน
ไม่มีเลย	1 คะแนน

การแปรผลจากคะแนนแบบสอบถามโดยการรวมคะแนนของแบบสอบถามทั้ง 5 ข้อเข้าด้วยกันแล้วใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มเป็นเกณฑ์แบ่งกลุ่มความเครียดทั่วไปโดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

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

คะแนนเฉลี่ย

ระหว่าง	1.00 – 1.80
ระหว่าง	1.81 – 2.60
ระหว่าง	2.61 – 3.40
ระหว่าง	3.41 – 4.20
ระหว่าง	4.21 – 5.00

การแปรผล

มีความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
มีความเห็นอยู่ในระดับน้อย
มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
มีความเห็นอยู่ในระดับมาก
มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำหนังสือขอความร่วมมือเก็บแบบสอบถามให้แก่ผู้บริหารสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา เพื่อขอความร่วมมือช่วยนำแบบสอบถามไปให้บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ตอบแบบสอบถามจำนวน 92 ชุด ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิธีข้างต้นผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามจำนวน 92 ชุด และได้รับคืนมาเพื่อวิเคราะห์

ข้อมูลจำนวน 82 ชุด หรือได้รับคืนมาร้อยละ 89.13 รวมเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 1 เดือน ปัญหาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูลดังกล่าว เนื่องจากบุคลากรในสำนักงานเทศบาล ตำบลแม่กา ได้มีการโยกย้าย บางตำแหน่งมีรายชื่อปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานเทศบาล ตำบลแม่กา แต่การปฏิบัติงานประจำอยู่ที่อื่นบางคนมีปัญหาด้านสุขภาพ และบุคลากร บางท่านไม่ให้ความร่วมมือในการส่งแบบสอบถามกลับคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลได้ครบตามต้องการแล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูปทาง สังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Science) ในการประมวล และจัดทำ ตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูล และสรุปผลการวิจัย และในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับของความเชื่อมั่นในระดับร้อยละ 95 (Alpha = 0.05)เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ(Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ
3. ค่า-T-Test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรสองกลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน
4. ค่า F-Test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจโดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือ บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาจำนวน 82 คนผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS For Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า T-Test ค่า F-Test ผลการศึกษานำเสนอตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา และการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ระดับความความเครียดของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานความเครียดทั่วไปจากการทำงานโดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบุตร ภาวะหนี้สิน โดยใช้สถิติทดสอบค่า T-Test F-Test และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านแหล่งจ่ายองค์กร

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา และการวิเคราะห์

สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับความเครียดของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาประกอบด้วย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบุตร ภาวะหนี้สิน ได้ผลวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	47	57.3
หญิง	35	52.7
รวม	82	100.0

จากตาราง 1 พบว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ มีเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 และเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7

ตาราง 2 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	18	21.9
31-40 ปี	40	48.8
41-50 ปี	19	23.2
51-60ปี	5	6.1
รวม	82	100.0

จากตาราง 2 พบว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 และ 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ทั้งนี้บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีอายุน้อยสุด 26 ปี และมีอายุสูงสุด 56 ปี

ตาราง 3 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาจำแนกตามสถานภาพ
การสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	32	39.0
สมรส	43	52.4
หม้าย/แยกกันอยู่	5	6.1
คู่สมรสตายจาก	2	2.5
รวม	82	100.0

จากตาราง 3 พบว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมา คือ สถานภาพการสมรสโสด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 และสถานภาพการสมรสหม้าย หย่าแยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 คู่สมรสตายจาก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตาราง 4 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาจำแนกตามระดับ
การศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	0	0.0
มัธยมศึกษา	16	19.5
ปริญญาตรี	51	62.2
ปริญญาโท	13	15.8
ปริญญาเอก	2	2.5
รวม	82	100.0

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาตรีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และน้อยที่สุด คือ ปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตาราง 5 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาจำแนกตาม
ตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	2	2.5
สภาเทศบาล	10	12.2
หัวหน้าส่วนราชการ	4	4.9
สำนักงานปลัดเทศบาล	12	14.6
กองคลัง	16	19.5
กองช่าง	17	20.7
ฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	18	21.9
หน่วยตรวจสอบภายใน	3	3.7
รวม	82	100.0

จากตาราง 5 พบว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งฝ่ายสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 รองลงมาคือ ตำแหน่งกองช่าง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และตำแหน่งกองคลัง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และมี จำนวนน้อยที่สุด ตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตาราง 6 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาจำแนกตามระยะเวลา
ที่ปฏิบัติงานกับองค์กร

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับ องค์กร	จำนวน	ร้อยละ
5 ปีหรือต่ำกว่า	16	19.5
6-10 ปี	43	52.4
11-15ปี	7	8.5
16-20 ปี	7	8.5
21-25ปี	4	4.9
30ปีขึ้นไป	5	6.2
รวม	82	100

จากตาราง 6 พบว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานกับองค์กรอยู่ในช่วง 6-10 ปี มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมา คือ ช่วง 5 ปี หรือต่ำกว่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และน้อยที่สุด คือ ช่วง 21-25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ตาราง 7 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาจำตามจำนวนบุตร

จำนวนบุตร	จำนวน	ร้อยละ
1 คน	11	13.4
2 คน	35	42.7
3 คน	4	4.9
4 คน	-	-
ไม่มีบุตร	32	39.0
รวม	82	100.0

จากตาราง 7 พบว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาส่วนใหญ่มีบุตร 2 คน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมา คือ ไม่มีบุตรจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 มีบุตร 1 คน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 มีบุตร 3 คน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ตาราง 8 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาจำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 – 10,000 บาท	20	24.4
10,001 – 15,000 บาท	31	37.8
15,001 – 20,000 บาท	17	20.7
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	14	17.1
รวม	82	100.0

จากตาราง 8 พบว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาส่วนใหญ่มิรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน 10,001–15,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาคือ 5,000–10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และ 15,001–20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ตามลำดับและน้อยที่สุด คือ รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไปจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

ตาราง 9 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาจำแนกตามภาวะหนี้สิน

ภาวะหนี้สิน		จำนวน	ร้อยละ
1. มี		58	70.7
2. ไม่มี		24	29.3
ถ้ามี	5,000 – 10,000 บาท	–	–
	10,001 – 50,000 บาท	11	13.4
	50,001 – 100,000 บาท	15	18.3
	มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	56	68.3

จากตาราง 9 พบว่าบุคลากรเทศบาลตำบลแม่กา มีหนี้สินมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไปจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 และไม่มีหนี้สินจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 29.3 โดยส่วนใหญ่มิหนี้สิน มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไปจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมา 50,001–100,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านแหล่งภายนอกองค์กร

ตาราง 10 แสดงปัจจัยด้านลักษณะงานต่อความเครียดในการทำงาน

ด้านลักษณะงาน	ระดับความต้องการ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ปริมาณของงาน จำนวนมากกว่า จำนวนบุคคลากร	15 (18.3)	21 (25.6)	35 (42.6)	15 (18.3)	6 (7.3)	3.65	1.05	ปาน กลาง
2. ต้องทำงานแข่ง กับเวลาหรืองานที่ มีความเร่งด่วนใน งานที่ได้รับ มอบหมาย	13 (15.6)	15 (18.3)	43 (52.4)	14 (17.0)	7 (8.5)	3.52	1.11	ปาน กลาง
3. การใช้เวลาที่อยู่ ปฏิบัติงานระหว่าง 12-18 ชั่วโมงหรือ มากกว่านั้น	15 (18.3)	38 (46.3)	21 (25.6)	16 (19.5)	2 (2.4)	3.95	1.09	มาก
4. งานมีความจำเจ ไม่น่า สนใจหรือมี งานที่มีความทำ หายกับตำแหน่ง งานของตน	19 (23.1)	22 (26.8)	33 (40.2)	12 (14.6)	6 (7.3)	3.80	1.07	มาก
5. งานที่ทำให้ความ เสี่ยงต่อชีวิตและ สุขภาพทาง ร่างกายและจิตใจ	12 (14.6)	36 (43.9)	18 (21.9)	17 (20.7)	9 (10.9)	3.67	1.06	มาก
ภาพรวมด้านลักษณะงาน						3.71	.75	ปาน กลาง

ความเครียดในการทำงานระดับเห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปรของปัจจัยแต่ละตัวแล้วพบว่ามียอดดังรายละเอียดนี้

1. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่าปริมาณของงานมีจำนวนมากกว่าจำนวนบุคลากรมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.65$)

2. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่าต้องทำงานแข่งกับเวลางานที่มีความเร่งด่วนในงานที่ได้รับมอบหมายมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.52$)

3. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่าการใช้เวลาที่อยู่ปฏิบัติงานระหว่าง 12-18 ชั่วโมงหรือมากกว่านั้นมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับมาก ($\bar{x}=3.95$)

4. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่างานมีความจำเจไม่น่าสนใจมีงานที่มีความท้าทายกับตำแหน่งงานของตนมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับมาก ($\bar{x}=3.80$)

5. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่างานที่ทำให้มีความเสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพทางร่างกาย และจิตใจมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับมาก ($\bar{x}=3.67$)

จากการศึกษาโดยใช้สถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะงานกับความเครียดในการทำงานพบว่า ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีความเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง (เข้าใกล้ 1) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม หรือผลการตอบแบบสอบถามมีลักษณะการกระจายของข้อมูลค่อนข้างสูง ดังนั้นเพื่อการทดสอบผลสรุปสมมติฐานให้มีความเชื่อมั่นทางสถิติมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบโดยใช้ Crosstabs เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานที่ .000 ดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน
ด้านลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน

ความสัมพันธ์ของข้อมูล	df	Sig. (2-sided)
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน	508	.000

ตาราง 12 แสดงปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ต่อความเครียดในการทำงาน

ด้านบทบาทหน้าที่	ระดับความต้องการ					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. รับผิดชอบสูงงาน กับงานที่ได้รับ มอบหมายที่มีความ รับผิดชอบมากขึ้น	22 (26.8)	29 (53.3)	26 (31.7)	11 (13.4)	4 (4.8)	4.04	4.02	มาก
2. ทำงานไม่ตรงกับ ความสามารถหรือ ความถนัดของท่าน	18 (21.9)	19 (23.1)	23 (28.0)	20 (24.4)	12 (14.6)	3.5	1.11	ปาน กลาง
3. งานมีการควบคุม หรือ จำนวนของงาน ที่ดูแลมากเกินไป ของตน	15 (18.3)	26 (31.7)	33 (40.2)	12 (14.6)	6 (7.3)	3.75	1.08	ปาน กลาง
4. ความไม่ชัดเจนใน บทบาทของตำแหน่ง ที่ท่านปฏิบัติงาน	15 (18.3)	18 (21.9)	27 (32.9)	22 (26.8)	10 (12.2)	3.43	.91	ปาน กลาง
5. เกิดความขัดแย้ง ต่อคำสั่งที่ได้รับจาก ผู้บังคับบัญชา	5 (6.1)	15 (18.3)	35 (42.7)	18 (21.9)	19 (23.1)	2.93	1.09	ปาน กลาง
ภาพรวมด้านบทบาทหน้าที่						3.53	.75	ปาน กลาง

จากตาราง 12 พบว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานนี้มีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับเห็นด้วยปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปรของปัจจัยแต่ละตัวแล้วพบว่า มีผลดังรายละเอียดนี้

1. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่ารับผิดชอบสูงงานกับงานที่ได้รับมอบหมายที่มีความรับผิดชอบมากขึ้นมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับมาก ($\bar{x}=4.02$)

2. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าการทำงานไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัดของท่านมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับมาก ($\bar{x}=3.5$)

3. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าการควบคุมมากหรือจำนวนของงานที่ดูแลมากเกินไปเกินกำลังของตนมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.75$)

4. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าการไม่ชัดเจนในบทบาทของตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.43$)

5. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าการเกิดความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.98$)

จากการศึกษาโดยใช้สถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่กับความเครียดในการทำงานพบว่า ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีความเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง (เข้าใกล้ 1) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม หรือผลการตอบแบบสอบถามมีลักษณะการกระจายของข้อมูลค่อนข้างสูง ดังนั้น เพื่อการทดสอบผลสรุปสมมติฐานให้มีความเชื่อมั่นทางสถิติมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบโดยใช้ Crosstabs เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่กับความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานที่ .000 ดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน
ด้านบทบาทหน้าที่กับความเครียดในการทำงาน

ความสัมพันธ์ของข้อมูล	df	Sig.(2-sided)
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่กับความเครียดในการทำงาน	564	.000

ตาราง 14 แสดงปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพต่อความเครียดในการ
ทำงาน

ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้า ในอาชีพ	ระดับความต้องการ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. เงินเดือนที่ท่าน ได้รับในขณะนี้เหมาะ สมกับปริมาณงาน และหน้าที่และความ รับผิดชอบ	16 (19.5)	15 (18.3)	33 (40.2)	20 (24.4)	8 (9.8)	3.5	1.11	ปาน กลาง
2. มีความกังวลใน การทำงาน เช่น การ โยกย้าย การย้าย หน่วย หรือ ตำแหน่ง หน้าที่	7 (8.5)	21 (25.6)	28 (34.1)	22 (26.8)	15 (18.3)	3.19	.99	ปาน กลาง
3. โอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่ มุ่งหวัง	3 (3.6)	23 (28.0)	32 (39.0)	27 (32.9)	7 (8.5)	3.21	1.04	ปาน กลาง
4. โอกาสที่จะได้รับ การพิจารณาความดี ความชอบเป็นพิเศษ	9 (10.9)	18 (21.9)	32 (39.0)	22 (26.8)	11 (13.4)	3.26	.91	ปาน กลาง
5. โอกาสเลื่อน ตำแหน่งหน้าที่การ งานสูงขึ้นตามลำดับ	6 (7.3)	22 (26.8)	35 (42.6)	18 (21.9)	11 (13.4)	3.29	.92	ปาน กลาง
ภาพรวมด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ						3.29	.73	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่า บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพนี้ มีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปรของปัจจัยแต่ละตัวแล้ว พบว่ามีผลดังรายละเอียดนี้

1. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นตามลำดับมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.5$)

2. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.19$)

3. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวังมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.21$)

4. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่ามีความกังวลในการทำงาน เช่น การโยกย้ายการย้ายหน่วย หรือตำแหน่งหน้าที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.26$)

5. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับขณะนี้เหมาะสมกับปริมาณงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.29$)

จากการศึกษาโดยใช้สถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพกับความเครียดในการทำงานพบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีความเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง(เข้าใกล้ 1) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม หรือผลการตอบแบบสอบถามมีลักษณะการกระจายของข้อมูลค่อนข้างสูงดังนั้นเพื่อการทดสอบผลสรุปสมมติฐานให้มีความเชื่อมั่นทางสถิติมากยิ่งขึ้นผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบโดยใช้ Crosstab เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพกับความเครียดในการทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานที่ .000 ดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพกับความเครียดในการทำงาน

ความสัมพันธ์ของข้อมูล	df	Sig. (2-sided)
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพกับความเครียดในการทำงาน	508	.000

ตาราง 16 แสดงปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรต่อความเครียดในการ
ทำงาน

ด้านโครงสร้างและ บรรยากาศองค์กร	ระดับความต้องการ					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	มาก ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปาน กลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ผู้บริหารมีนโยบายใน การบริหารงานไม่ ชัดเจน	14 (17.0)	13 (15.8)	37 (45.1)	17 (20.7)	11 (13.4)	3.39	.91	ปาน กลาง
2. สภาพแวดล้อมใน การทำงานไม่เหมาะ เช่น แสงสว่างอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสะอาด ความ เป็นสัดส่วน	18 (21.9)	22 (26.8)	26 (31.7)	21 (25.6)	5 (6.1)	3.69	1.07	ปาน กลาง
3. ลักษณะโครงสร้าง และรูปแบบของ องค์กรไม่เหมาะสม	14 (17.0)	23 (28.0)	34 (41.4)	18 (21.9)	3 (3.6)	3.69	1.02	ปาน กลาง
4. ขวัญกำลังใจและ บรรยากาศในองค์กร ไม่ดี	13 (15.8)	25 (30.4)	34 (41.4)	15 (18.3)	5 (6.1)	3.68	1.09	ปาน กลาง
5. ผู้บริหารไม่ให้ความ คุ้มครองและรับผิดชอบ ต่อการปฏิบัติงาน	17 (20.7)	20 (24.4)	36 (43.9)	24 (29.3)	5 (6.1)	3.97	1.06	ปาน กลาง
ภาพรวมด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร						3.68	0.69	ปาน กลาง

จากตาราง 16 พบว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กรนี้มีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปรของปัจจัยแต่ละตัวแล้ว พบว่า

1. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่าผู้บริหารมีนโยบายในการบริหารงานไม่ชัดเจนมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.39$)

2. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น แสงสว่างอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศความสะอาดความเป็นสัดส่วนมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.69$)

3. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่าลักษณะโครงสร้าง และรูปแบบขององค์กรไม่เหมาะสมมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.69$)

4. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่าขวัญกำลังใจ และบรรยากาศในองค์กรไม่ดีมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.68$)

5. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่าผู้บริหารไม่ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.9$)

จากการศึกษาโดยใช้สถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการทำงานพบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีความเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง (เข้าใกล้ 1) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม หรือผลการตอบแบบสอบถามมีลักษณะการกระจายของข้อมูลค่อนข้างสูง ดังนั้นเพื่อการทดสอบผลสรุปสมมติฐานให้มีความเชื่อมั่นทางสถิติมากยิ่งขึ้นผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบโดยใช้ Crosstabs เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ว่าปัจจัยด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานที่ .000 ดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการทำงาน

ความสัมพันธ์ของข้อมูล	df	Sig. (2-sided)
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กรกับ ความเครียดในการทำงาน	570	.000

ตาราง 18 แสดงปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานต่อความเครียดในการทำงาน

ด้านสัมพันธภาพใน ที่ทำงาน	ระดับความต้องการ					\bar{x}	S.D	แปล ผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ผู้ร่วมงบบปฏิบัติ งานก้าวร้าวหน้าที กัน	5 (6.1)	19 (23.2)	29 (35.3)	22 (26.8)	17 (20.7)	3.03	1.01	ปาน กลาง
2. ความขัดแย้งความ ไม่ร่วมมือและขาด ความสามัคคีระหว่าง ผู้ร่วมงาน	13 (15.8)	15 (18.3)	25 (30.5)	22 (26.8)	17 (20.7)	3.18	.99	ปาน กลาง
3. ขาดการให้ความ สนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา	5 (6.1)	18 (21.9)	31 (31.8)	22 (26.8)	16 (19.5)	3.04	1.04	ปาน กลาง
4. ผู้ร่วมงานมีการ ลาออกโอนย้ายทำให้ ต้องมีการปรับตัวเข้า กับผู้ร่วมงานใหม่	1 (1.2)	18 (21.9)	20 (24.3)	33 (40.2)	20 (24.4)	2.71	1.0 0	น้อย
5. ผู้ร่วมงานชอบใช้ อารมณ์ในขณะ ปฏิบัติงาน	11 (13.4)	14 (17.0)	35 (42.7)	20 (24.4)	12 (14.6)	3.26	.91	ปาน กลาง
ภาพรวมด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน						3.04	.81	ปาน กลาง

จากตาราง 18 พบว่าบุคลากรในเทศบาลแม่กามีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานนี้มีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปรของปัจจัยแต่ละตัวแล้ว พบว่ามีผลดังรายละเอียดนี้

1. บุคลากรในเทศบาลแม่กามีความคิดเห็นว่าผู้ร่วมงานปฏิบัติงานก้าวร้าวหน้าทึ่กันมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.03$)
2. บุคลากรในเทศบาลแม่กามีความคิดเห็นว่าความขัดแย้งความไม่ร่วมมือ และขาดความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.18$)
3. บุคลากรในเทศบาลแม่กามีความคิดเห็นว่าขาดการให้ ความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.04$)
4. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่าผู้ร่วมงานมีการลาออกทำให้ต้องมีการปรับตัวเข้ากับผู้ร่วมงานใหม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับน้อย ($\bar{x}=2.71$)
5. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กามีความคิดเห็นว่าผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ในขณะที่ปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.26$)

จากการศึกษาโดยใช้สถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานกับความเครียดในการทำงาน พบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีความเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง (เซโกล์ 1) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม หรือผลการตอบแบบสอบถามมีลักษณะการกระจายของข้อมูลค่อนข้างสูง ดังนั้นเพื่อการทดสอบผลสรุปสมมติฐานให้มีความเชื่อมั่นทางสถิติมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบโดยใช้ Crosstabs เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานกับความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานที่ ดังตาราง 18

ตาราง 19 แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน
ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานกับความเครียดในการทำงาน

ความสัมพันธ์ของข้อมูล	df	Sig. (2-sided)
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานกับความเครียดในการทำงาน	584	.000

ตาราง 20 แสดงปัจจัยด้านแหล่งภายนอกองค์กรต่อความเครียดในการทำงาน

แหล่งภายนอก องค์กร	ระดับความต้องการ					\bar{x}	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. การประสานงาน กับหน่วยงานภายใน นอก	6 (7.3)	19 (23.1)	35 (42.8)	20 (24.4)	12 (14.6)	3.20	1.04	ปาน กลาง
2. ขณะนี้ท่านมี ปัญหาเกี่ยวกับ สุขภาพ	2 (2.4)	20 (24.4)	28 (34.1)	24 (29.3)	18 (21.9)	2.90	1.09	ปาน กลาง
3. การเข้าเวรหมุน เวียนเข้าป่ายดีก็มี ผลกระทบต่อ ความเป็นอยู่ของ บุคคลในครอบครัว	10 (12.2)	36 (43.9)	24 (29.3)	10 (12.2)	12 (14.6)	3.63	1.07	ปาน กลาง
4. ที่ตั้งขอเทศบาล ตำบลแม่กาเป็น อุปสรรคต่อการใช้ เวลานานในการ เดินทางมาทำงาน	11 (13.4)	15 (18.3)	24 (29.3)	30 (36.6)	12 (14.6)	3.15	.99	ปาน กลาง
5. ขณะนี้ท่านมี ปัญหาเกี่ยวกับ ด้านการเงิน	18 (21.9)	20 (24.4)	27 (32.9)	15 (18.3)	12 (14.6)	3.15	1.11	ปาน กลาง
ภาพรวมแหล่งภายนอกองค์กร						3.29	.71	ปาน กลาง

จากตาราง 20 พบว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยด้านแหล่งภายนอกองค์กรนี้มีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปรของปัจจัยแต่ละตัวแล้ว พบว่ามีผลดังรายละเอียดนี้

1. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคลในครอบครัวมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.20$)

2. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าคุณภาพงานมีปัญหากับสุขภาพมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับ ปานกลาง ($\bar{x}=2.90$)

3. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าการเข้าเวรหมุนเวียนเข้าป่ายดึกมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคลในครอบครัวมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.63$)

4. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าการตั้งของเทศบาลตำบลแม่กาเป็นอุปสรรคต้องใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.15$)

5. บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีความคิดเห็นว่าคุณภาพงานมีปัญหากับด้านการเงินมีผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.57$)

จากการศึกษาโดยใช้สถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านแหล่งภายนอกองค์กรกับความเครียดในการทำงาน พบว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีความเบี่ยงเบนค่อนข้างสูง (เข้าใกล้ 1) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม หรือผลการตอบแบบสอบถามมีลักษณะการกระจายของข้อมูลค่อนข้างสูง ดังนั้นเพื่อการทดสอบผลสรุปสมมติฐานให้มีความเชื่อมั่นทางสถิติมากยิ่งขึ้นผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบโดยใช้ Crosstabs เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานด้านแหล่งภายนอกองค์กรกับความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านแหล่งภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานที่ .000 ดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน
ด้านแหล่งภายนอกองค์กรกับความเครียดในการทำงาน

ความสัมพันธ์ของข้อมูล	df	Sig. (2- sided)
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านแหล่งภายนอกองค์กรกับความเครียดในการทำงาน	546	.000



ความเครียดทั่วไปจากการทำงาน

ตาราง 22 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ

ความเครียดทั่วไปจากการทำงาน

ตัวชี้วัดระดับ ความเครียด	ระดับความถี่ของอาการ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	บ่อยมาก ที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	บ่อย มาก จำนวน (ร้อยละ)	บ่อยๆ จำนวน (ร้อยละ)	นานๆ ครั้ง จำนวน (ร้อยละ)	ไม่มีเลย จำนวน (ร้อยละ)			
1.ตื่นนอนตอนเช้า รู้สึกเพลียและหมด แรงแม้ว่าจะได้นอน ตามปกติ	10 (12.2)	16 (19.5)	20 (24.4)	23 (28.4)	13 (15.9)	2.84	1.75	ปาน กลาง
2.รู้สึกกลัวและสั่น เมื่อเขาใกล้/มอง เห็นผู้บังคับบัญชา	2 (2.4)	6 (7.3)	17 (20.7)	20 (24.4)	37 (45.1)	1.97	.91	น้อย ที่สุด
3.ต้องทำอะไรซ้ำๆ เพื่อไม่ให้มีความ ผิดพลาด	2 (2.4)	11 (13.4)	23 (28.4)	28 (34.1)	18 (21.9)	2.40	1.8	ปาน กลาง
4.วิตกกังวลมากไป ในเรื่องเล็กน้อย	4 (4.9)	11 (13.4)	20 (24.4)	31 (31.8)	16 (19.5)	2.46	1.16	ปาน กลาง
5.ไม่ค่อยมีสมาธิใน การทำงาน	3 (3.7)	12 (14.6)	19 (23.2)	32 (39.0)	16 (19.5)	2.43	.98	น้อย
ภาพรวมความเครียดทั่วไปจากการทำงาน						2.42	.74	ปาน กลาง

จากตาราง 22 พบว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาจำนวน 82 คน มีคะแนนความเครียดในการทำงานระดับปานกลางเท่ากับ (\bar{x} =2.42) จากคะแนนเต็ม 5 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .74

ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่าบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา มีระดับความเครียดในการทำงานต่ำ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลแม่กา ตาราง 23 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยใช้ตาราง 1-9 หาค่าความสัมพันธ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความเครียดในการทำงาน		
	ค่าเฉลี่ย	T	Sig.
<u>เพศ</u>			
ชาย	1.7446	.107	.644
หญิง	2.3428		
<u>ภาวะหนี้สิน</u>			
มี	2.4137	.996	.320
ไม่มี	2.4166		
ปัจจัยส่วนบุคคล	ความเครียดในการทำงาน		
	ค่าเฉลี่ย	T	Sig.
<u>อายุ</u>			
ต่ำกว่า 32 ปี	2.5565	4.4.97	.005*
33 – 43ปี	2.0500		
44 ปีขึ้นไป	2.0933		
<u>สถานะภาพการสมรส</u>			
โสด	2.5625	4.579	.012*
สมรส	2.9069		
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	2.6402		
คู่สมรสตายจาก	2.1002		
<u>ระดับการศึกษา</u>			
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	-		
มัธยมศึกษา	2.1250	2.614	.077
ปริญญาตรี	2.6078		
ปริญญาโท	2.3076		
ปริญญาเอก	2.4100		

ตาราง 22 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ
ความเครียดในการทำงาน โดยใช้ตาราง 1-9 หาค่าความสัมพันธ์กับ
ตาราง 22 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความเครียดในการทำงาน		
	ค่าเฉลี่ย	T	Sig.
<u>ตำแหน่งงาน</u>			
ผู้บริหาร	1.1004	3.013	.000*
สภาเทศบาล	2.1975		
สำนักงานปลัดเทศบาล	2.5065		
กองคลัง	2.2341		
กองช่าง	2.6840		
ฝ่ายสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	2.1786		
สิ่งแวดล้อม	2.1905		
หน่วยตรวจสอบภายใน	2.7333		

ตาราง 23 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ
ความเครียดในการทำงาน โดยใช้ตาราง 1-9 หาค่าความสัมพันธ์กับ
ตาราง 22 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความเครียดในการทำงาน		
	ค่าเฉลี่ย	T	Sig.
<u>ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร</u>			
5ปีหรือต่ำกว่า	2.4244	3.263	.005*
6-10ปี	2.5133		
11-15ปี	2.6505		
16-20 ปี	2.2381		
21-25ปี	1.8908		
30 ปีขึ้นไป	1.8429		
<u>รายได้เฉลี่ยรวมต่อเดือน</u>			
5,000 -10 ,000 บาท	2.4362	8.544	.000*
10 ,001- 15 ,000 บาท	2.6172		
15 ,001 -20 ,000 บาท	2.4363		
มากกว่า 20 ,000 ขึ้นไป	1.8295		
<u>จำนวนบุตร</u>			
1 คน	2.3776	.610	.656
2 คน	2.2846		
3 คน	2.6250		
4 คน	-		
ไม่มีบุตร	2.3712		
<u>ภาระหนี้สิน</u>			
50 ,000 -100 ,000 บาท	2.5286	.259	.855
10 ,0001 -150 ,000 บาท	2.4545		
150 ,001-200 ,000 บาท	2.3571		
มากกว่า 200 ,000 บาท	2.352		

จากตาราง 4.23 เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการทำงานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ (Sig.=0.005) สถานภาพการสมรส (Sig.=0.012) ตำแหน่งงาน (Sig.=0.000) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร (Sig.=0.005) และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน (Sig.=0.000) มีผลต่อความเครียดของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา จำนวนบุตร ภาวะหนี้สินไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 24 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยใช้ตาราง 10,12,14,16,18, และ 20 หาค่าความสัมพันธ์กับตาราง 22

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน	ความเครียดในการทำงาน	
	Pearson r	P-Value
1. ด้านลักษณะงาน	.386**	.000
2. ด้านบทบาทหน้าที่	.413**	.000
3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	.135	.103
4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	.408**	.000
5. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	.441**	.000
6. แหล่งภายนอกองค์กร	.504**	.000

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้านได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศขององค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และแหล่งภายนอกองค์กรพบว่า

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความเครียดในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.386 และผลการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่า

ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลแบบตามกันต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่กับความเครียดในการทำงานมีค่าเท่ากับ 4.13 และผลการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่าปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่มีผลแบบตามกันต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพกับความเครียดในการทำงานมีค่าเท่ากับ .315 และผลการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่าปัจจัยด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา

4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการทำงาน มีค่าเท่ากับ .408 และผลการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่าปัจจัยด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กรมีผลแบบตามกันต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา

5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานกับความเครียดในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.441 และผลการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่าปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานมีผลแบบตามกันต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา

6. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแหล่งภายนอกองค์กรกับความเครียดในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.504 และผลการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงว่าปัจจัยด้านแหล่งภายนอกองค์กรมีผลแบบตามกันต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา

สรุปได้ว่าการยอมรับสมมติฐานข้อ 2 บางส่วนดังนี้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ การสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านแหล่งภายนอก

องค์กรมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา จำนวนบุตร ภาวะหนี้สิน และปัจจัยด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จังหวัดพะเยา



บทที่ 5

บทสรุป

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา ครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา จำนวนทั้งสิ้น 82 คน ทำการศึกษาระหว่างเดือน สิงหาคม 2559-พฤษภาคม 2560 ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าT-Test ค่า F-Test ผลการศึกษาสามารถสรุปอภิปราย และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ มีเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 และเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7

บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 และมีอายุ 41-50 ปี จำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 5 คน อายุสูงสุด 56 ปี

บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา ส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมา คือ สถานภาพการสมรส โสด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 และ สถานภาพการสมรส หม้าย หย่า แยกกันอยู่ จำนวน 5 คน

คิดเป็นร้อยละ 6.1 และคู่สมรสตายจาก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา มีวุฒิปริญญาตรีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ปริญญาโทจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และน้อยที่สุด คือ ปริญญาเอก จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 2.5

บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งฝ่ายสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 21.9 รองลงมา คือ ตำแหน่งกองช่างจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และตำแหน่งผู้บริหารมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานกับองค์กรอยู่ในช่วง 6-10 ปี มากที่สุดจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมา คือ 5 ปี หรือต่ำกว่าจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และน้อยที่สุด คือ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2

บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมา คือ 15,001-20,000 บาท ต่อเดือนจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และ 5,000-10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไปจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา ส่วนใหญ่มีบุตร 2 คน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมา คือ ไม่มีบุตรจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 มีบุตร 1 คนจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 มี และน้อยที่สุด 3 คน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาที่มีหนี้สินจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 และไม่มีหนี้สินจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 โดยส่วนใหญ่มีหนี้สินมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไปจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมา 50,001-100,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ มีหนี้สิน 10,001-50,000 บาทจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาส่วนใหญ่ มีความเครียดในการทำงานที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ระดับปานกลางโดยด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=3.71$) รองลงมาด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กร ($\bar{x}=3.68$) ด้านบทบาทหน้าที่ ($\bar{x} = 3.53$) ด้านแหล่งภายนอกองค์กร ($\bar{x}=3.29$) ด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{x}= 3.29$) และด้านสัมพันธภาพ ในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.04$)

ข้อมูลความเครียดทั่วไปจากการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาจำนวน 82 คน มีคะแนนความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.42$) จากคะแนนเต็ม 5 และมีส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .74

การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา มีระดับความเครียด ในการทำงานต่ำ

จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา จำนวน 82 คน มีคะแนนความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.42$) จากคะแนนเต็ม 5 และมีส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .74 นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณแล้วเพื่อยืนยัน สมมติฐานดังกล่าวผู้ศึกษาจึงใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์เพิ่มเติมโดยจากการสัมภาษณ์บุคลากร ในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาพบว่า ความเครียดในการทำงานระดับปานกลางของบุคลากร ในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา คือ การที่บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาเกิดการ รับรู้ถึงความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่คาดว่าจะหนัก หรือเกินความสามารถ จะแก้ไขได้ อันมีผลทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะดังกล่าว เช่น เกิดความ วิตกกังวล เหนื่อยล้า ท้อแท้ ไม่พึงพอใจในการทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานความเครียดชนิดนี้จะมีระยะเวลาสิ้นสุดเป็นชั่วโมง หรือเป็นวัน เช่น ความเครียด จากภาระงานที่หนัก หรือเร่งด่วนมีเวลาจำกัดความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นไม่รุนแรง เช่น ปวดศีรษะ

เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา เกิดพฤติกรรมทำอะไรซ้ำ ๆ บ่อย ๆ กินมาก นอนไม่หลับ ไม่อยากทำงาน เป็นต้น ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่าบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา มีระดับความเครียดในการทำงานต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา

จากผลการศึกษาพบว่าสมมติฐานนี้ได้รับการยอมรับเป็นบางส่วนเมื่อพิจารณาจากค่า T-Test และค่า F-Test เพื่อหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ (Sig.=0.005) สถานภาพการสมรส (Sig.=0.012) ตำแหน่งงาน (Sig.=0.000) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร (Sig.=0.005) และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน (Sig.=0.000) มีผลต่อความเครียดของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความเครียด

ระดับความเครียดของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา จำนวน 82 คน มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.42$) คือ การที่บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาเกิดการรับรู้ถึงความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดว่าหนัก หรือเกินความสามารถจะแก้ไขได้ มีผลทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะดังกล่าว เช่น เกิดความวิตกกังวล เหนื่อยล้า ท้อแท้ ไม่พึงพอใจในการทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานความเครียดชนิดนี้จะมีระยะเวลายาวนานที่สุดเป็นชั่วโมง หรือเป็นวัน เช่น ความเครียดจากภาระงานที่หนักหรือเร่งด่วนมีเวลาจำกัดความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นไม่รุนแรง เช่น ปวดศีรษะ เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาเกิดพฤติกรรม ทำอะไรซ้ำ ๆ บ่อย ๆ กินมาก นอนไม่หลับ ไม่อยากทำงาน เป็นต้น ทำให้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับระดับความเครียดของ Janis (1952) และสอดคล้องกับการศึกษาของจิระพร อุดมกิจ (2539) พบว่าบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง มีความเครียดในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของ

พศิน แกวลี (2546) พบว่า เจ้าหน้าที่สายตรวจมีความเครียดในระดับปานกลางระดับความเครียดมีอิทธิพลต่อผลปฏิบัติงานนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลตากสินมีความเครียดในระดับปานกลางแต่ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2528) พบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับต่ำ นอกจากนี้ผลการศึกษานี้ก็ยังขัดแย้งกับการศึกษาของปุระชัย เปี่ยมสมบุรณ (2531) พบว่า สารวัตรใหญ่ และสารวัตรมีความเครียดในระดับสูงรองลงมา มีความเครียดในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ถึงแม้จะพบว่า บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานในระดับปานกลางแต่ก็ควรจะได้รับการแก้ไข และป้องกันไม่ให้ระดับความเครียดปานกลางพัฒนาไปอยู่ในระดับสูงเพราะจะทำให้สมรรถภาพความคิดต้อย และสภาพร่างกายอ่อนแอจะทำให้รู้สึกเหน็ดเหนื่อยง่ายตัดสินใจไม่ได้ไม่สมาธิในการทำงานหลงลืม และอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ในการทำงานได้ง่าย ดังนั้นการรับรู้จึงมีความสำคัญมากในการกำหนด หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปฏิบัติของบุคคลเพราะการที่บุคคลมีการรับรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งย่อมส่งผลให้บุคคลมีการตอบสนองต่อการรับรู้โดยแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการรับรู้ นั้น ๆ เมื่อเกิดความเครียดคนจะหมกมุ่นกับปัญหาของตัวเองไม่คิดถึงคนอื่นรอบข้าง และบางครั้งมีอาการฉุนเฉียว ก้าวร้าว โมโหง่าย หงุดหงิด ไม่อยากเข้าสังคมส่งผลในด้านความสัมพันธ์กับคนในครอบครัว และเพื่อนฝูงหากเก็บความเครียดในระยะยาวจะมีผลทำให้เกิดปัญหาครอบครัว หรือเสียความสัมพันธ์กับเพื่อนการบำบัดความเครียดขั้นต้นอาจช่วยได้ด้วยการจัดการละเลย หรือแก้ไขที่สาเหตุความเครียดแต่ถ้าจัดการไม่ได้การบำบัดด้วยวิธีทางเลือกต่าง ๆ เช่น การออกกำลังกายร่วมในกิจกรรม นันทนาการการฝึกสมาธิการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การนวด การฝึกโยคะ การฝังเข็มเพื่อคลายเครียดการใช้โภชนบำบัดการปรับพฤติกรรม การขอคำแนะนำการระบายความรู้สึก การหาที่พึ่งทางใจที่เหมาะสมในสังคมมีผลช่วยทั้งป้องกัน และแก้ไขความเครียดไม่ให้เกิดขึ้นได้

ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กา 5 ด้าน ได้แก่ อายุ สถานภาพการ สมรสตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือนเหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเพราะการรับรู้ของแต่ละบุคคลในเทศบาลตำบลแม่กาอาจมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเมินตัดสินสถานการณ์ หรือเหตุการณ์นั้น ๆ การรับรู้ของบุคคลเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน ถึงแม้จะรับรู้ในเรื่องเดียวกันก็ไม่มีบุคคลใดที่จะมีการรับรู้ที่เหมือนกับบุคคลอื่นที่เดียว เพราะบุคคลจะประมวลการรับรู้เป็นประสบการณ์ที่มีความหมายเฉพาะตนเองซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลนั้น ๆ ด้วยโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ เช่น เพศ อายุ รายได้ การฝึกอบรม หรือการเรียนรู้ประสบการณ์ในอดีต และบทบาทหน้าที่ และผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานศึกษาของผู้ศึกษาท่านอื่นได้ศึกษาไว้ ดังนี้ จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะงาน และอายุ อรัญญา จรัสสุรวงศ์ (2539) พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ปัญหาส่วนตัว ประสบการณ์ อายุสถานภาพการสมรส ล้วนเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ทั้งสิ้น สุพรรณิพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ์ (2539) พบว่า อายุ ประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อระดับความเครียด ธาภิบาล คัมภีร์คุปต์ (2535) พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในเชิงลบ มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534) พบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมรักษาการณ์ ได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน เทพวัลย์ สุชาติ (2530) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานที่บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาเห็นว่ามีความเครียดจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านแหล่งภายนอกองค์กร คือ การมีปัญหาครอบครัว วิกฤตการณ์ในชีวิต ปัญหาการเงินปัญหาความสมดุลในความต้องการ และความสนใจจากส่วนตัวปัญหาการติดต่อประสานงานภายนอกองค์กร บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาเห็นว่า การเข้าเวรหมุนเวียน เข้า ป้าย ตึก มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของครอบครัว การเดินทางมาทำงานต้อง

ใช้เวลานานเป็นอุปสรรคในการทำงานมีปัญหาเกี่ยวกับการเงิน และสุขภาพ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ นอกองค์กรทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน คือ การรับรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตนเองที่มีต่อ ผู้ร่วมงานทุกระดับในหน่วยงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น ๆ เนื่องจากบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาต้องมีการติดต่อสื่อสารร่วมงานกันมีปฏิสัมพันธ์การดำเนินงานเกี่ยวกับการสุขภาพ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาจึงเห็นว่าการทำงานที่ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานก้าวก่ายหน้าที่กันการมีความขัดแย้งกันในองค์กรความไม่ร่วมมือกัน หรือการขาดความสามัคคีกันผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ในการปฏิบัติงาน และการปรับตัวเข้ากับบุคลากรใหม่ที่มีการโยกย้ายตำแหน่ง และการขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานทำให้บุคลากรในองค์กรไม่อยากทำงานเป็นทีมแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างผู้ร่วมงานไม่มีการช่วยเหลือกันซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ คือ การรับรู้เกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ของตนเองอำนาจหน้าที่ในการมอบหมายงานให้กับผู้อื่น และความมีอิสระในการปฏิบัติงานบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาเห็นว่าการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงในงานทำงานไม่ตรงกับความสามารถ หรือความถนัดงานมีการควบคุมมากความไม่ชัดเจนในบทบาทของตำแหน่งที่ทำงานปฏิบัติงานเกิดความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาสามารถนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงานจนเกิดเป็นเครียดในการทำงานได้ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร คือ การรับรู้ถึงระบบการบังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานวัตถุประสงค์ของหน่วยงานกฎระเบียบข้อบังคับ การมอบหมายงาน และการประเมินผลงาน บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารงานไม่ชัดเจน และไม่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้บุคลากรไม่มีแนวทางในการปฏิบัติงานต่างคนต่างทำงานโดยที่ไม่มีเป้าหมายในการทำงานก็จะทำให้องค์กรมีการทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพขวัญกำลังใจ และบรรยากาศในองค์กรก็มีความสำคัญในการทำงานมากหากผู้บังคับบัญชาไม่ยุติธรรม หรือไม่มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจนมีการแบ่งงานที่ไม่เหมาะสมทั้งด้านปริมาณงาน และตามความรู้

ความสามารถขาดแรงจูงใจในการทำงานดังที่ Frederick Herzberg (1959) ได้กล่าวว่า งานเป็น ปัจจัยจูงใจที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจเพิ่มผลผลิตมากขึ้น และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยที่ใช้ บำรุงรักษาจิตใจเป็นตัวที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้ อยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่ให้เป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจรวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การถ่ายเทอากาศ ความสะอาด แสงสว่าง อุณหภูมิ ห้องสันทนาการ และโครงสร้างของ องค์กร และรูปแบบที่เหมาะสมปัจจัยเหล่านี้ทำให้บุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาเกิดความเครียดในการทำงานได้

ปัจจัยด้านลักษณะงาน คือ การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพการทำงาน และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานความเสี่ยงของงานความยากง่ายของงาน ปริมาณของงานที่รับผิดชอบเวลาที่ใช้ทำงานรวมทั้งอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาต้องปฏิบัติงานในปริมาณงานมากขึ้นในการดูแล ประชากรที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นเจ้าหน้าที่ในการดูแลไม่เพียงพอจึงต้องมีการทำงานล่วงเวลา และงานมีความซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ นอกจากนี้งานที่ท่ามีความเสี่ยงต่อชีวิต และสุขภาพ ทางร่างกายจิตใจบางครั้งต้องใช้การตัดสินใจที่ถูกต้องรวดเร็วเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ให้คลี่คลายในขณะที่ผู้บังคับบัญชาต้องติดตามการที่ต่างจังหวัดเป็นเวลาหลายวันประกอบ กับปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานนี้จึงทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ Cooper & Marshall (1983) ซึ่ง อธิบายถึงแหล่งความเครียด ได้แก่ ปัจจัยตัวงาน บทบาทในองค์กร โครงสร้างของบรรยากาศ ในองค์กรสัมพันธภาพในการทำงาน และแหล่งภายนอกองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Hugh & Feldman (1980) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่าเกิดได้หลายปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และปัจจัยทางบุคคล และสอดคล้องกับแนวคิด ของ Brown and Moberg (1980) ที่กล่าวว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของ ผู้บริหาร คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรสัมพันธภาพในหน่วยงาน บรรยากาศในการทำงานสาเหตุภายนอกขององค์กร และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ซินไอสท หัสบำเรอ (2525) สภาพแวดล้อมปริมาณงานมากเกินไป หรือคุณภาพงานสูงมนุษย์ สัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และการถ่ายเทสิ่งที่เคยเป็น ประโยชน์ ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

วิถี ภูษิต และคณะ (2547) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพ ในที่ทำงานด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัฐดา ธาณิรัตน์ (2547) พบว่าความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีแนวโน้มเป็นปัญหาสุขภาพจิตมี 3 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยจากงาน คือ ระดับความเครียดจากงาน 2) ปัจจัยจากงานด้านอื่นคือเหตุก่อความเครียด และ 3) ปัจจัยนอกงาน คือ รายได้ ฐานะทางการเงิน และการเงิน และเหตุการณ์สำคัญในชีวิต (มีหนี้สิน หัวหนา ครอบครัวยาก และครอบครัวแตกแยก) พัชรินท สุตันตปฤดา (2535) พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ในด้านลักษณะงานพยาบาล ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานโครงสร้างของสถาบัน บรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะเครียดของพยาบาล Kiddie (1989) พบว่า บรรยากาศองค์กรมีผลโดยตรงต่อการเกิดความเครียด และเมื่อแบ่งลักษณะบรรยากาศองค์กรออกเป็นทางบวก และลบ พบว่าลักษณะบรรยากาศองค์กรในทางบวกมีผลต่อการประเมินความเครียดในระดับที่ลดลง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไป

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร และบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา ใช้เป็นแนวทางในการป้องกันปรับปรุง และแก้ไขปัญหาด้านจิตเวชสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาให้เหมาะสมยิ่งขึ้นเพื่อช่วยให้บุคลากรในเทศบาลตำบลแม่กาเกิดความเครียดน้อยที่สุด และก่อให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และยังสามารถส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน

1.1 จัดปริมาณให้สมดุลกับจำนวนบุคลากรความสามารถ และทรัพยากรเพราะงานที่มีปริมาณมาก หรือน้อยเกินไปมีส่วนทำให้บุคลากรเกิดความเครียดได้

1.2 มอบความรับผิดชอบให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม และยุติธรรม

1.3 ควรมีการปฐมนิเทศพนักงานเพื่อให้พนักงานได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

ตลอดจนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานของตน เช่น ลักษณะงาน ความยากง่ายของงานการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น เพื่อลดปัญหาความกังวลของพนักงาน และลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานผิดพลาดลง

2. ด้านบทบาทหน้าที่

2.1 ควรมีการกำหนดบทบาท และขอบเขตหน้าที่ของบุคลากรในสำนักงานเทศบาล ตำบลแม่กาไว้ให้ชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงาน หรือฝ่าย / แผนกได้ราบถึงขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และหน่วยงาน หรือฝ่าย/แผนกอื่นจะได้ไม่เกิดการก้าวหน้าที่ซึ่งกัน และกันเพื่อป้องกันความขัดแย้งในการทำงาน หรือปัญหาความไม่เป็นธรรมในการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ

2.2 ควรมีการอบรม และแนะนำสอนงานแก่บุคลากรที่เขาปฏิบัติงานใหม่ให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเองอาจจัดให้ทำงานเป็นทีม หรือเป็นคู่เพื่อช่วยลดความวิตกกังวล และความตึงเครียดของบุคลากร

3. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เช่น การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมโดยการกำหนดนโยบาย และบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพลดช่องว่างระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาควรจะต้องมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดจากการทำงานสร้างความรู้สึกที่ดีให้คำแนะนำ และปรึกษาในการทำงานเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกดีต่อผู้บังคับบัญชาแล้วย่อมมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน จะทุ่มเทต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

4. ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศองค์กร

4.1 สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น มีการประชุมปรึกษาหารือระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารควรสนับสนุนให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกัน และกันเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบควรมีการกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และมีเกณฑ์การประเมินที่ยุติธรรมเพื่อเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจที่ดี

4.2 จัดตั้งห้องสนทนาการเพื่อให้เป็นสถานที่พักผ่อนคลายความเครียดโดยจัดให้มี มุมดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือ ตลอดจนอุปกรณ์กีฬาในร่ม เช่น ปิงปอง หมากรุก เป็นต้น

5. แหล่งภายนอกองค์กร

5.1 เนื่องจากครอบครัวเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจึงควรมีการส่งเสริม และให้สวัสดิการในการดูแลสมาชิกครอบครัวของเจ้าหน้าที่ เช่น ทุนการศึกษาแก่บุตรผู้ปฏิบัติงาน หรือค่าน้ำมันเชื้อเพลิงแก่ผู้ปฏิบัติที่บ้านพักห่างไกลจากที่ทำงาน และหากิจกรรมต่างเพื่อบำบัดความเครียดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อลดความตึงเครียด เช่น อบรมเกี่ยวกับเรื่องของความเครียดให้บุคลากรได้ทราบถึงสาเหตุ และผลรวมทั้งวิธีในการจัดการกับความเครียดที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยในการทำงาน

5.2 จัดระบบให้มีการประสานงานที่ดีในทุกหน่วยงานทั้งภายใน และนอกองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กาทั้งหมด 12 ของจังหวัดพะเยาแห่งเพื่อให้เป็นภาพรวมของจังหวัดพะเยา

2. ควรมีการศึกษาความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานในกลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ และใช้แบบประเมินความเครียดแบบอื่น ๆ ในลักษณะเชิงวิเคราะห์เปรียบเทียบ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จันทนา แสงสว่าง.(2546).“การเปรียบเทียบความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของ
พยาบาลสถานบริการสุขภาพพิเศษ” มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ก่อนและหลัง
 กระบวนการกลุ่มตามแนวคิดพิจารณาเหตุผลอารมณ์และพฤติกรรม”
 การค้นคว้าแบบอิสระ วทม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- จิระพร อุดมกิจ.(2539).“**ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร
 คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร**”.วิทยานิพนธ์ ศศ.บ.
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุดา ธาณิรัตน์.(2547).“**ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของ
 บุคลากรในโรงพยาบาลปทุมธานี**”. วิทยานิพนธ์ วท.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
 กรุงเทพฯ.
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. (2541).“**การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากร
 ในโรงพยาบาลตากสิน**”.วิทยานิพนธ์ ศศ.บ., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพงศ์ ภูริปรีชา.(2547).“**ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของกำลังพลในสังกัด
 กรมราชองครักษ์**”.วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547. ชลบุรี.
- เทพวัลย์ สุชาติ. (2530).“**ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทาง
 การแพทย์**”.วิทยานิพนธ์ ศค.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ธมนวรรณ สุภาพ.(2542).“**การรับรู้สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลนครพิงค์
 จังหวัด เชียงใหม่**”.การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ธารีกุล คัมภีร์คุปต์. (2535).“**ความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ: ศึกษากรณีกรมคุม
 ประพฤติกระทรวงยุติธรรม**”.วิทยานิพนธ์ ศค.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
 กรุงเทพฯ.
- ธีรนนท์ พุ่มหมอก.(2543).“**การรับรู้เกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพหัวใจของบุคลากรทีม
 สุขภาพโรงพยาบาลศูนย์ภาคเหนือ**”.วิทยานิพนธ์ พย.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
 เชียงใหม่.
- บุญวดี เพชรรัตน์.(2532).**ความเครียดภาวะวิกฤตและการช่วยเหลือ.**
 วิทยานิพนธ์ พย.ม., มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 5 (มกราคม): 19, 2531 “ความเครียดของนักบริหารงานตำรวจ :
กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสารวัตรใหญ่และสารวัตรสังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร
ภาค 4”.วารสารอาชีวศึกษาและงานยุติธรรม
- พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ.(2528). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพยาบาลที่
ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย”.
วิทยานิพนธ์ พย.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- พศิน แก้วลี. (2546). “ความเครียดและผลปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปราม
อาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลภายในสังกัดกอง
บังคับการตำรวจนครบาล 2”.การค้นคว้าแบบอิสระ ปร.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
เชียงใหม่.
- พัชรินทร์ สุตันตปฤดา.(2535). “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานและพฤติกรรม
การเผชิญความเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่”.วิทยานิพนธ์ พย.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- มัลลิกา เหมือนวงศ์. (2534). “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำ
สายควบคุมและรักษาการณ : ศึกษาเปรียบเทียบเรือนจำที่มีระดับความมั่นคง
สูงสุดมั่นคงปานกลางและมั่นคงต่ำสุด”.วิทยานิพนธ์สค.ม.,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช.(2531). “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ
บุคลากรทางการแพทย์:การศึกษาเฉพาะกรณีในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชา
รักษ์สังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร”.วิทยานิพนธ์ ส.ค.,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วิณี ภูษิตและคณะ. (2547). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจ ชั้นประทวนสังกัดสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร
วิทยานิพนธ์ วส.พ., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วิมลมาศ สมใจ. (2542). “การรับรู้บทบาทด้านการส่งเสริมสุขภาพของนักศึกษายาบาล
ศาสตร์ชั้นปีที่ 4 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีในเขตภาคเหนือ”. วิทยานิพนธ์
วท.ม, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

- วิชัญ สุภศร. (2546). “การรับรู้การตรวจสุขภาพประจำปีของประชาชนในตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผลจังหวัดอุบลราชธานี”. วิทยานิพนธ์ ส.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ลัทธินกร อุทะนุต. (2547). ความเครียดของกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยรบหลัก กรณีศึกษากองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 มหาดเล็กรักษาพระองค์. ปัญหา พิเศษ ค้นคว้าอิสระ ร.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- สุวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ์. (2539). “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดด้านการย้ายงานของข้าราชการกรมศุลกากร”. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ
- ระยา สัมมาวาจ. (2532). “ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาศิบัติ”. วิทยานิพนธ์ พย.ม., บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ .
- สุกฤตา ศรีทองสุข. (2549). “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถไซลูชั่น”. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อรัญญา จรัสสุริยงค์. (2539). “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความเครียด”. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามสำหรับบุคลากรใน สำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยพะเยา มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผู้จัดทำขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาและใคร่ขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ข้อแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความเครียดทั่วไปจากการทำงานจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงใน ให้ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ 1.) ชาย 2.) หญิง

2. อายุปี

3. สถานภาพ

1.) โสด 2.) สมรส

3.) หย่าร้าง 4.) คู่สมรสตายจาก

4. ระดับการศึกษา

1.) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา 2.) มัธยมศึกษา

3.)ปริญญาตรี 4.) ปริญญาโท 5.) ปริญญาเอก

5. ตำแหน่ง / หน้าที่

1.) ผู้บริหาร 2.) สภาเทศบาล

3.) หัวหน้าส่วนราชการ 4.) สำนักงานปลัดเทศบาล

5.) กองคลัง 6.) กองช่าง

6.) ฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 7.) หน่วยตรวจสอบภายใน

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร

1.) 1 ปี 2.) 5-10 ปี 3.) 11 -15 ปี

7. จำนวนบุตร

1.) 1 คน 2.) 2 คน 3.) 3 คน

4.) 4 คนขึ้นไป 5.) ไม่มีบุตร

8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

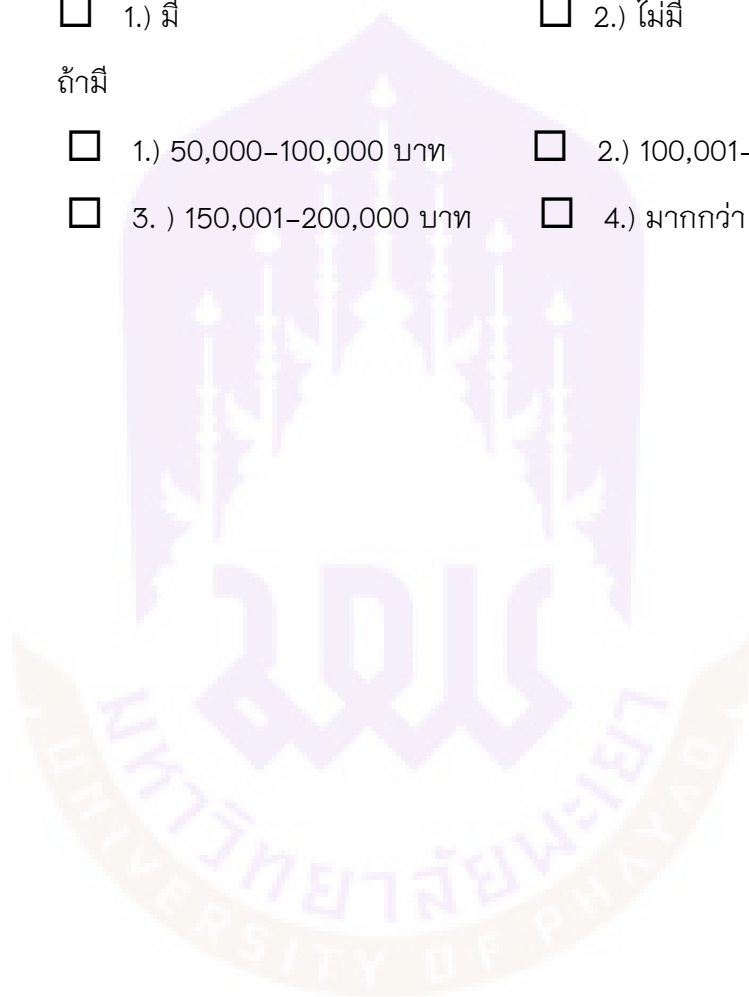
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1.) 5,000–10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2.) 10,001–15,0000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3.) 1,5001–20000 บาท | <input type="checkbox"/> 4.) มากกว่า 2,0000 ขึ้นไป |

9. ภาระหนี้สิน

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.) มี | <input type="checkbox"/> 2.) ไม่มี |
|---------------------------------|------------------------------------|

ถ้ามี

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1.) 50,000–100,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2.) 100,001–150,000บาท |
| <input type="checkbox"/> 3.) 150,001–200,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4.) มากกว่า 200,000 ขึ้นไป |



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆ

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ซึ่งตรงกับลักษณะของท่านตามความเป็นจริง

5 = ระดับความรู้สึกเครียดมากที่สุด

4 = ระดับความรู้สึกเครียดมาก

3 = ระดับความรู้สึกเครียดปานกลาง

2 = ระดับความรู้สึกเครียดน้อย

1 = ระดับความรู้สึกเครียดน้อยที่สุด

ลักษณะที่มีผลต่อความเครียดในการ ทำงาน	ระดับของความรู้สึกเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านลักษณะงาน</u>					
1.ปริมาณของงานมีจำนวนมากกว่า จำนวนบุคลากร					
2. ต้องทำงานแข่งกับเวลาหรืองานที่มี ความเร่งด่วนในงานที่ได้รับมอบหมาย					
3. การใช้เวลาที่อยู่ปฏิบัติงานระหว่าง 12-18 ชั่วโมงหรือมากกว่านั้น					
4. งานมีความจำเจ ไม่น่าสนใจ หรือ มี งานที่มีความท้าทายกับตำแหน่งงานของ ตน					
5. งานที่ทำให้มีความเสี่ยงต่อชีวิตและ สุขภาพทางร่างกาย และจิตใจ					
<u>ด้านบทบาทหน้าที่</u>					
1.รับผิดชอบสูงงานกับงานที่ได้รับ มอบหมายที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น					
2.ทำงานไม่ตรงกับความสามารถหรือ ความถนัดของท่าน					
3.งานมีการควบคุมมาก หรือ จำนวน ของงานที่ดูแลมากเกินไปกำลังของตน					

4. ความไม่ชัดเจนในบทบาทของตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน					
5. เกิดความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา					
<u>ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ</u>					
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับในขณะนี้เหมาะสมกับปริมาณงาน และ หน้าที่และความรับผิดชอบ					
2. มีความกังวลในการทำงาน เช่น การโยกย้าย การย้ายหน่วยหรือตำแหน่งหน้าที่					
3. โอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง					
4. โอกาสที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ					
5. โอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นตามลำดับ					
<u>ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร</u>					
1. ผู้บริหารมีนโยบายในการบริหารงานไม่ชัดเจน					
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสะอาด ความเป็นสัดส่วน					
3. ลักษณะโครงสร้าง และรูปแบบขององค์กรไม่เหมาะสม					

4.ขวัญกำลังใจ และบรรยากาศในองค์กร ไม่ดี					
5.ผู้บริหารไม่ให้ความคุ้มครอง และ รับผิดชอบ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
<u>ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน</u>					
1. ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานก้าวก่าหน้าที่กัน					
2. ความขัดแย้งความไม่ร่วมมือ และขาด ความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงาน					
3.ขาดการให้ความสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา					
4.ผู้ร่วมงานมีการลาออกโอนย้ายทำให้ต องมี การปรับตัวเข้ากับผู้ ร่วมงานใหม่					
5. ผู้ร่วมงานชอบใช้อารมณ์ในขณะ ปฏิบัติงาน					
<u>ด้านแหล่งภายนอกองค์กร</u>					
1. การประสานงานกับหน่วยงาน ภายนอก					
2. ขณะนี้ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ					
3. การเขเวรหมุนเวียนเข้าป่ายดีก็มี ผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคลใน ครอบครัว					
4. ที่ตั้งของเทศบาลตำบลแม่กา เป็น อุปสรรคต่อใช้เวลานานในการเดินทาง มาทำงาน					
5.ขณะนี้ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับด้าน การเงิน					

ส่วนที่ 3 ความเครียดทั่วไปจากการทำงาน

คำชี้แจง : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกหรือพฤติกรรมและผลกระทบทางด้านร่างกาย และจิตใจที่เกิดจากความเครียดในการทำงานของท่าน กรณีที่เกิดความเครียดจากการทำงาน ท่านมีความรู้สึกหรือมีพฤติกรรมอย่างไรโปรดใส่เครื่องหมาย (✓) คำตอบที่ถูกต้องตรงกับคำตอบของท่านที่เกิดความเครียดจากการทำงาน ท่านมีความรู้สึกหรือมีพฤติกรรมอย่างไร

5 = บ่อยมากที่สุด

4 = บ่อยมาก

3 = บ่อย

2 = นานๆครั้ง

1 = ไม่มีเลย

ข้อความ	ระดับความเครียดที่มีผลต่อการทำงาน				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยมากที่สุด
1. ทำงานได้ดีมากกว่าเดิม เช่น บรรยากาศการทำงานดี หรือเพื่อนร่วมงานเข้ากันได้ดี					
2. เหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมากกว่าปกติ					
3. มีปัญหาเกี่ยวกับนอน เช่น นอนไม่หลับ หรือนอนหลับไม่สนิท					
4. กระสับกระส่ายเดินไปเดินมา หรือนั่งไม่นิ่ง					
5. ไม่ค่อยมีสมาธิในการทำงาน					



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล อัจฉราพร เกียรติวงศ์
วัน เดือน ปี เกิด 12 สิงหาคม 2532
ที่อยู่ปัจจุบัน 10 หมู่ 11 ตำบลบ้านหนอง อำเภอสอง จังหวัดแพร่
ที่ทำงานปัจจุบัน -
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน -
ประสบการณ์การทำงาน -
ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2555 บธ.บ. (การจัดการธุรกิจ) มหาวิทยาลัยพะเยา พะเยา

ผลงานตีพิมพ์

ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

อัจฉราพร เกียรติวงศ์. (ผู้บรรยาย). (17 มิถุนายน 2560) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ใน การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 3 (หน้า 529-540). พะเยา: กองบริหารงานวิจัย และประกันคุณภาพการศึกษา

ผลงานตีพิมพ์อื่น ๆ -