



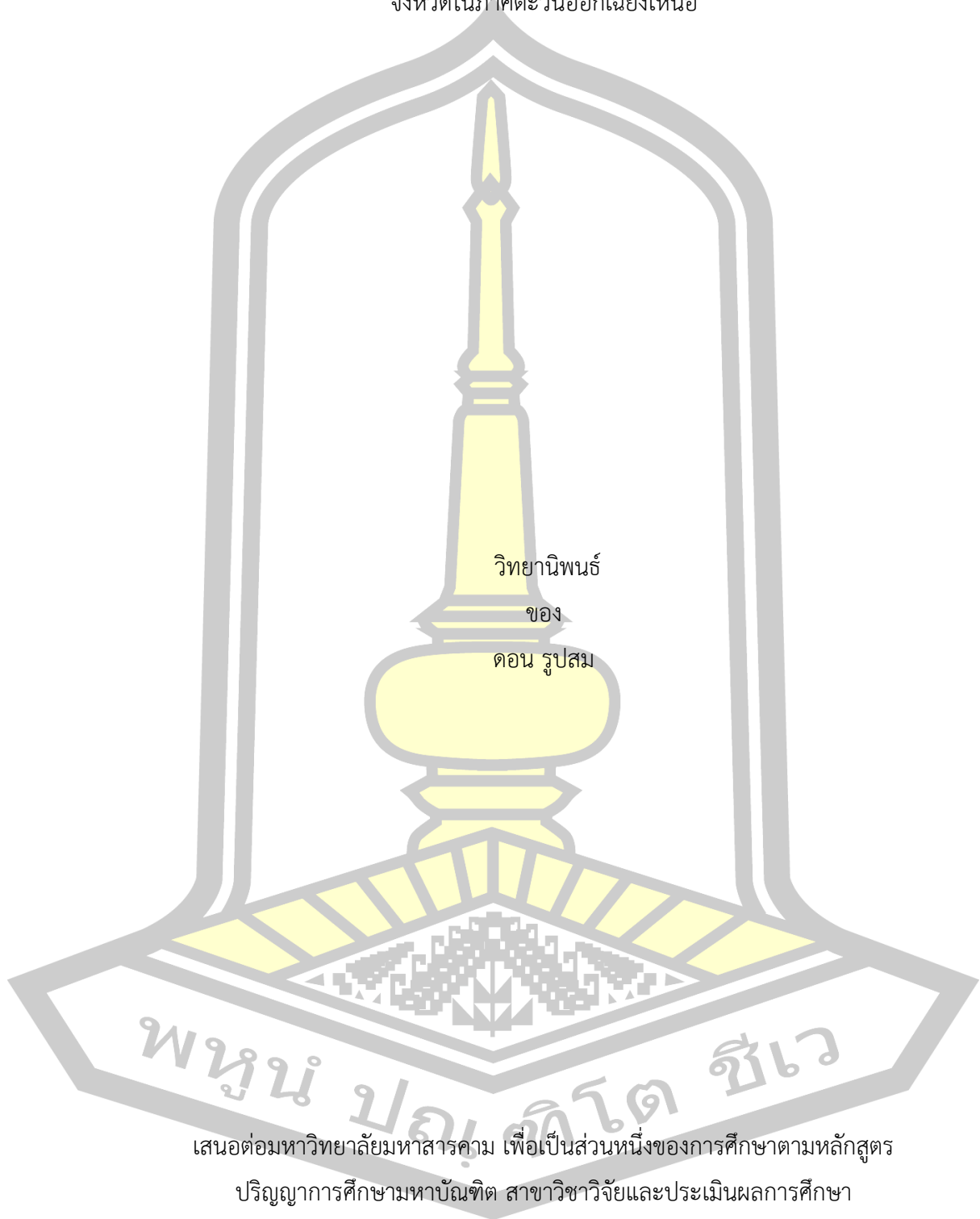
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิทยานิพนธ์
ของ
ดอน รูปสม

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา
กรกฎาคม 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

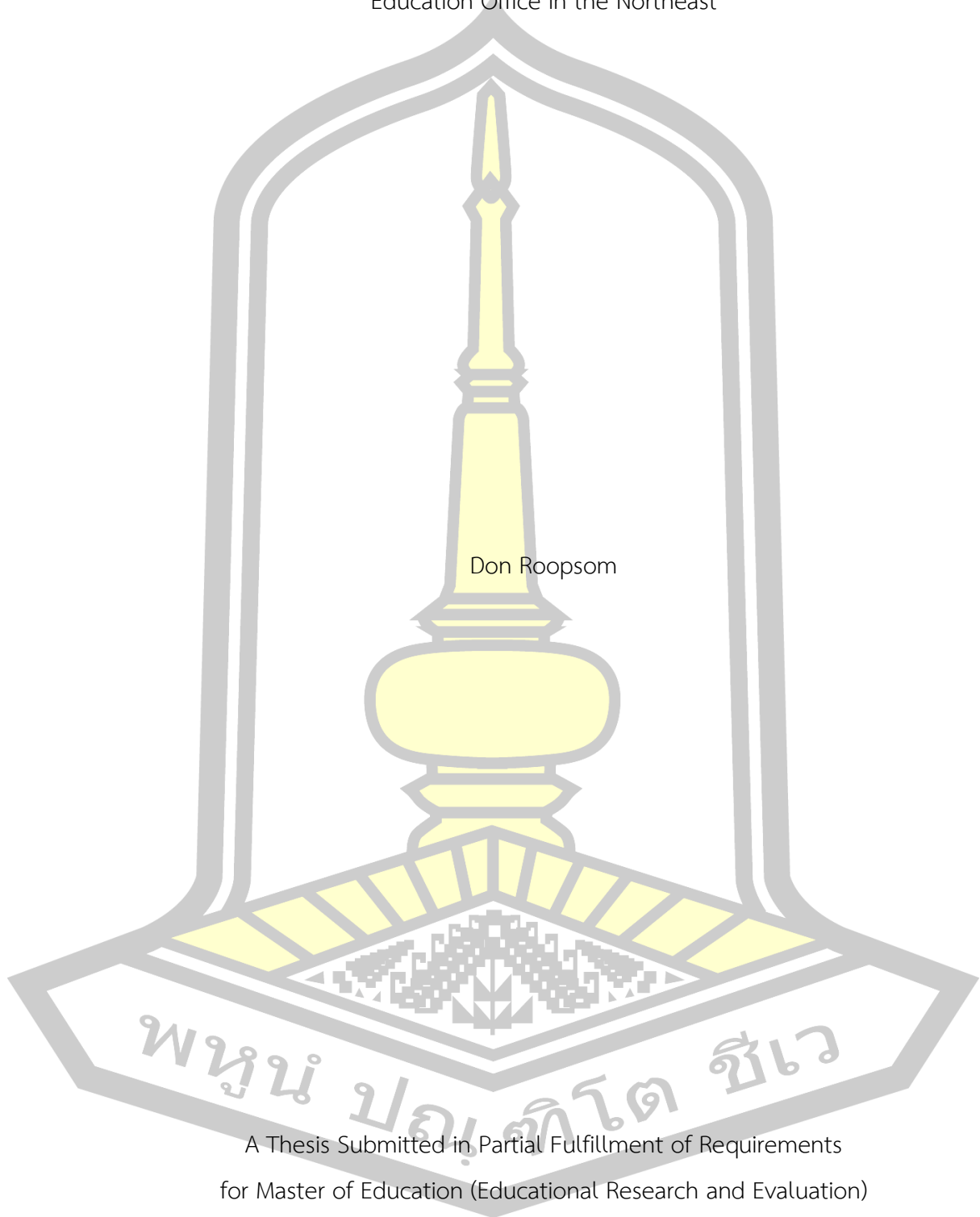


เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา

กรกฎาคม 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Factors Related to Work Stress of Government Officials Under the Provincial
Education Office in the Northeast



Don Roopsom

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Education (Educational Research and Evaluation)

July 2019

Copyright of Maharakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนายดอน รูปสม แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัย และประเมินผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร. ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รศ. ดร. สมบัติ ท้ายเรือคำ)

กรรมการ

(ผศ. ดร. ภมรพรรณ บุระยาตร์)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ผศ. ดร. อรัญ ชูยกระเดื่อง)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(รศ. ดร. พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ)

(ผศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		
ผู้วิจัย	ดอน รูปสม		
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ ท้ายเรือคำ		
ปริญญา	การศึกษามหาบัณฑิต	สาขาวิชา	วิจัยและประเมินผลการศึกษา
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานภาพและระยะเวลาการรับราชการต่างกัน 2) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 308 คน จาก 20 จังหวัด ซึ่งได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 1 ฉบับ ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการ แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพในองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ กับระยะเวลาการรับราชการ ที่ส่งผลต่อความเครียด และพบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระยะเวลาการรับราชการที่ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน และข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ โดยอธิบายความแปรผันของความเครียดได้ร้อยละ 37.8 ตาม

สมการในรูปคะแนนดิบและรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

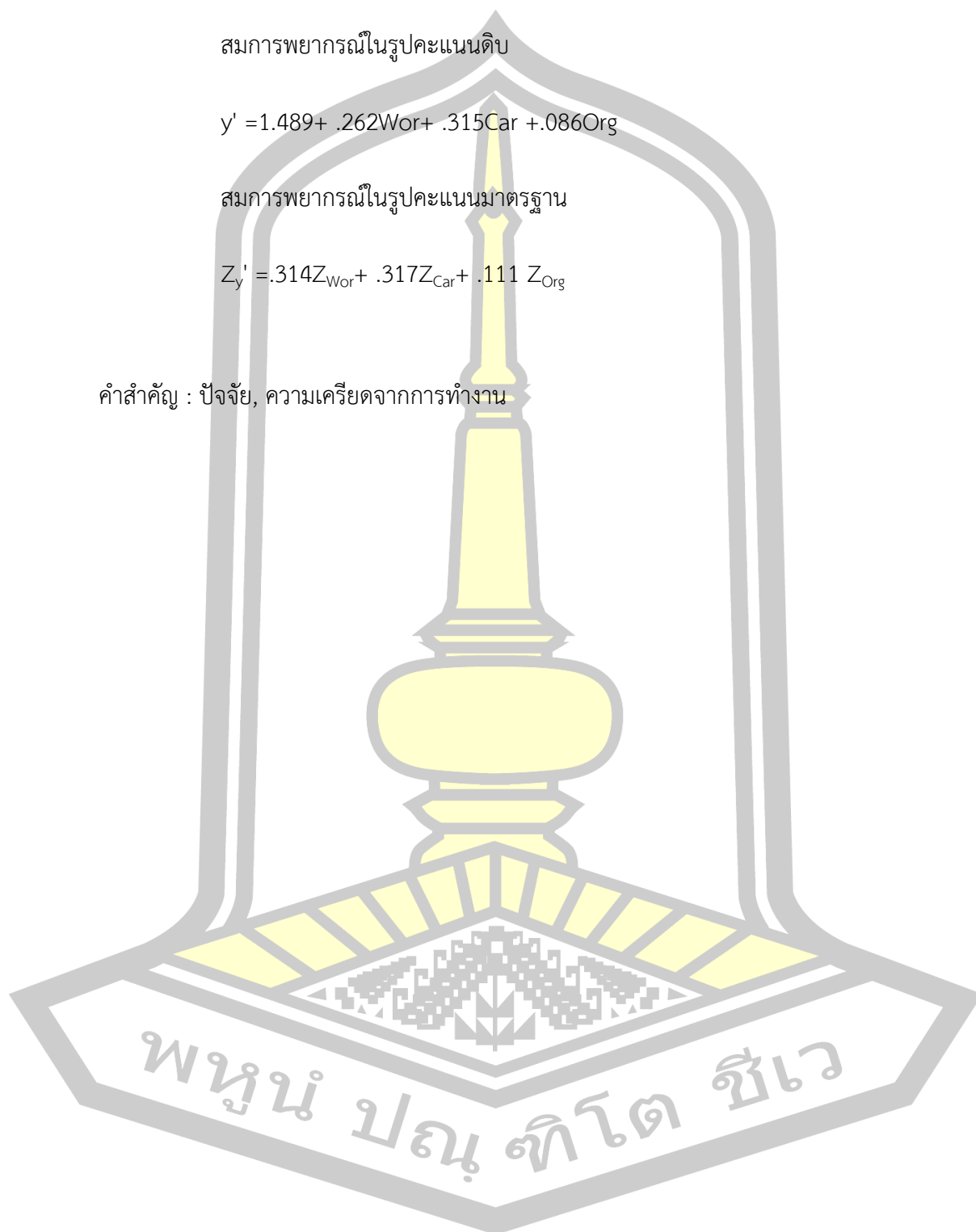
สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$y' = 1.489 + .262Wor + .315Car + .086Org$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_y = .314Z_{Wor} + .317Z_{Car} + .111 Z_{Org}$$

คำสำคัญ : ปัจจัย, ความเครียดจากการทำงาน



TITLE	Factors Related to Work Stress of Government Officials Under the Provincial Education Office in the Northeast		
AUTHOR	Don Roopsom		
ADVISORS	Associate Professor Sombat Thairueakham , Ph.D.		
DEGREE	Master of Education	MAJOR	Educational Research and Evaluation
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2019

ABSTRACT

This research aims 1) to compare the stress of government officials under the Provincial Education Office In the northeast 2) to develop a causal factor model that influences the stress of government officials under the Provincial Education Office In the northeast. The sample group used in this research is Government officials under the Provincial Education Office In the northeastern region, 308 peoples from 20 provinces, which is obtained from multi-stage random sampling. The tools used in the research were. 1) Questionnaires about the causal factors influencing job stress of government officials under the Office of Provincial Education in the Northeast. 2) Questionnaire for opinions about Operational stress of government officials under the Provincial Education Office in the Northeast.

Research results appear follows:

1. There is no interaction between the status of civil servant affecting stress, have a different government with different no stress and government officials under the Provincial Education Office In the northeast with different marital status, stress significantly different at .05.

2. Variables can predict stress of government officials under the Provincial Education Office In the northeast, explain the variation of the stress was 37.8 percent

according to the equation in the raw scores and standard scores below.

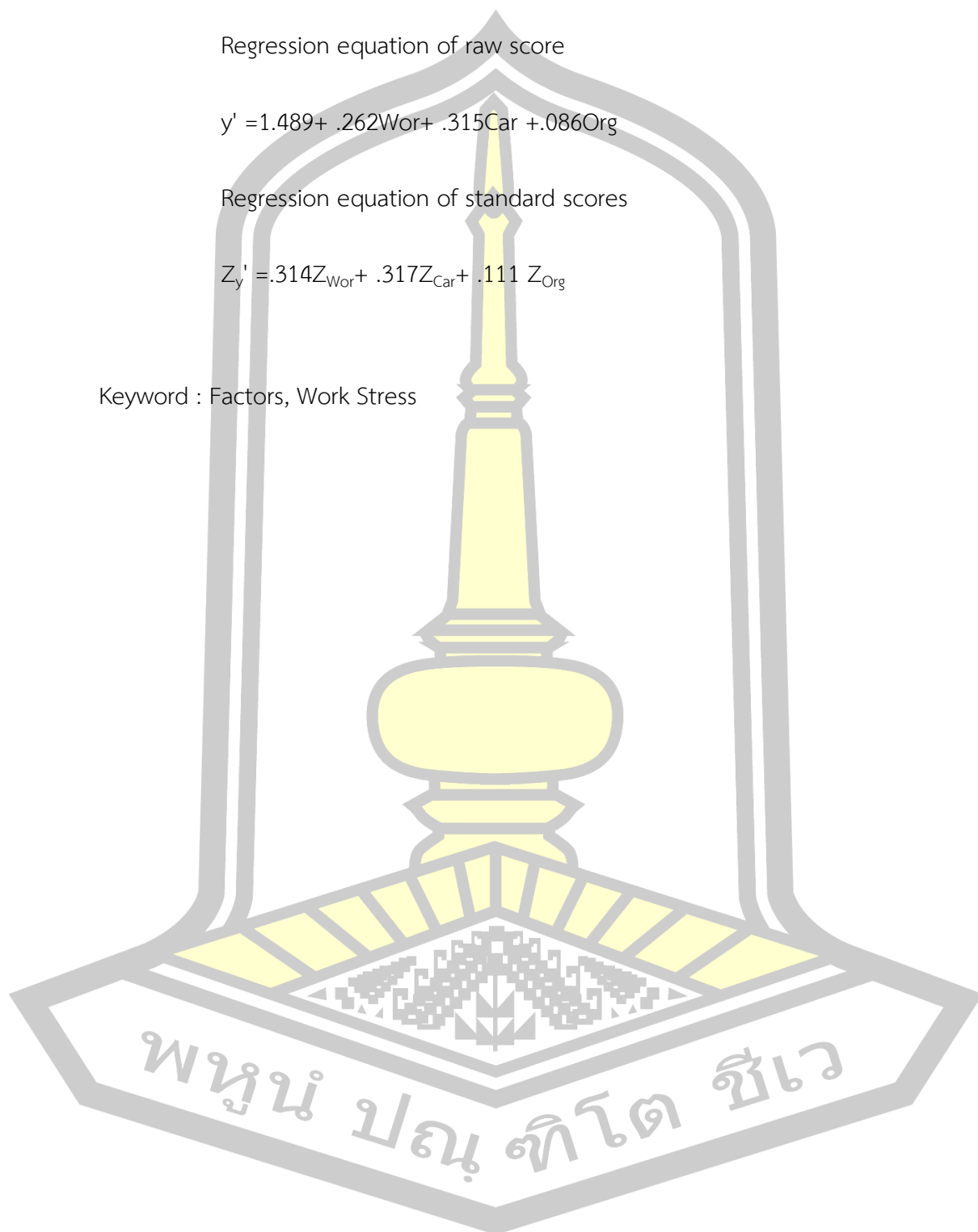
Regression equation of raw score

$$y' = 1.489 + .262Wor + .315Car + .086Org$$

Regression equation of standard scores

$$Z'_y = .314Z_{Wor} + .317Z_{Car} + .111 Z_{Org}$$

Keyword : Factors, Work Stress



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ท้ายเรือคำ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์อันมีค่ายิ่ง

ขอขอบคุณ ดร.สถิตย์ ศิริธรรมจักร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนิสา วงศ์อารีย์ อาจารย์ ดร.พรภัทธา จำเริญ ผู้อำนวยการวิจัย แก้วคุณอก และนางภัทรนิษฐ์ แดงสี ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย อีกทั้งให้คำแนะนำที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณผู้บริหารสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด คณะข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่งทุกท่าน

ขอขอบคุณผู้บริหาร คณะข้าราชการ สำนักงานศึกษาธิการภาค 10 ตลอดจนขอบคุณเพื่อน นิสิตสาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา รุ่น พ. 27 ทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ด้วย ที่ได้ให้กำลังใจและมีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อทองเลื่อน รูปสม และ คุณแม่แสงจันทร์ รูปสม ตลอดจนญาติพี่น้องทุกคนที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นบูชาและรำลึกถึงพระคุณของ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง ตลอดจนครูบาอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่เป็นผู้โน้มนำความสำเร็จในการวิจัยในครั้งนี้

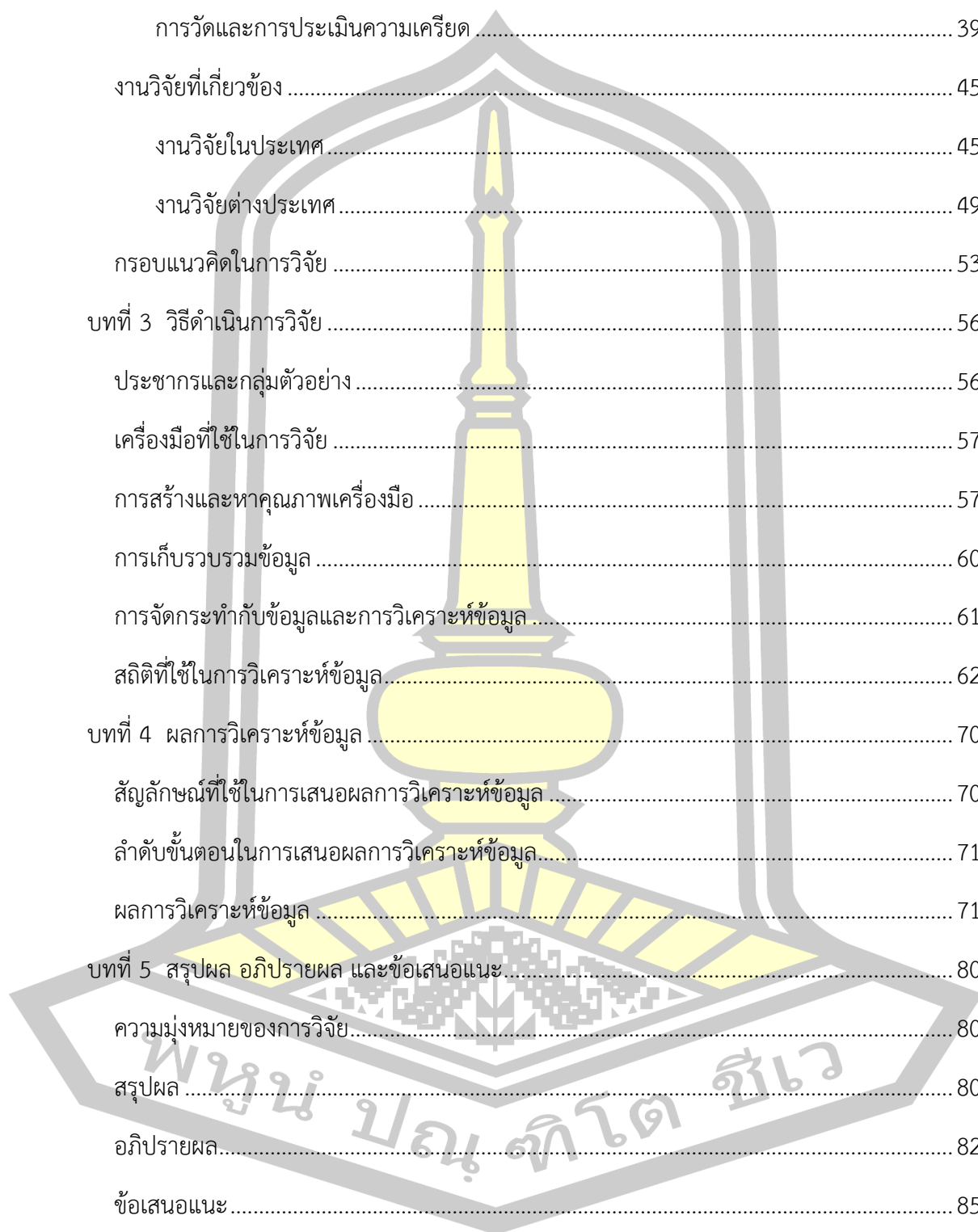
พูน ปณ ทิโต ชีเว

ดอน รูปสม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ความเครียด (Stress).....	10
ความหมายของความเครียด.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	15
สาเหตุของการเกิดความเครียด.....	17
ประเภทของความเครียด.....	24
ระดับความเครียด.....	26
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด.....	27

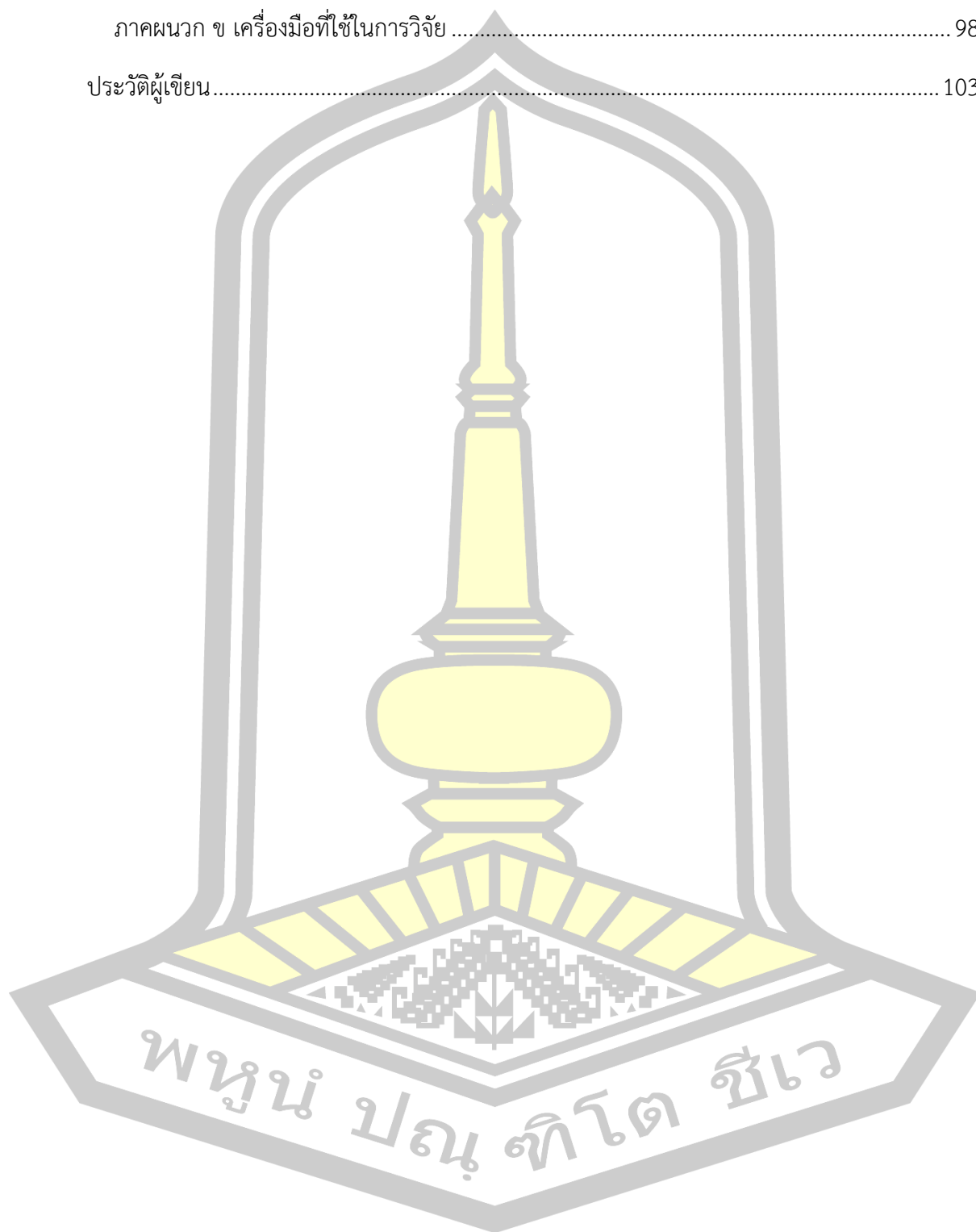
ผลของความเครียด.....	36
การวัดและการประเมินความเครียด	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
งานวิจัยในประเทศ.....	45
งานวิจัยต่างประเทศ.....	49
กรอบแนวคิดในการวิจัย	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
การสร้างและหาคุนภาพเครื่องมือ	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	80
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	80
สรุปผล	80
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	95



ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการประเมินเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย..... 96

ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 98

ประวัติผู้เขียน..... 103



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด	53
ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	72
ตาราง 3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมระหว่างสถานภาพ และระยะเวลาการรับราชการ กับความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	76
ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการที่มีสถานภาพต่างกัน.....	76
ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์.....	77
ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างองค์ประกอบตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Multiple Regression Analysis).....	78
ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Org) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Hom) และบทบาทหน้าที่ในองค์กร (Orr) เป็นตัวพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	78

พหุ ประเด็น ชีว

สารบัญภาพประกอบ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	6
ภาพประกอบ 2 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด.....	55



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันสังคมไทยมีสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การศึกษา และการเมืองการปกครอง รวมทั้งภาวะวิกฤตของปัญหาสังคมหลาย ๆ ด้าน เช่น ปัญหาการว่างงาน ปัญหาความยากจน ปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาครอบครัวแตกแยก ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดความไม่สงบในสังคม ส่งผลให้เกิดปัญหาความเครียด ซึ่งได้กลายเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของคนทุกเพศทุกวัย ความเครียดส่งผลกระทบต่อจิตใจ ทำให้เกิดการกระวนกระวาย ขาดสมาธิ ความระมัดระวังในการทำงานเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว โมโหโกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง ซึมเศร้า คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง ส่วนผลที่กระทบต่อร่างกาย เนื่องจากภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดอาการหน้ามืด เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน จะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลง ระบบการทำงานของร่างกายผิดปกติ ร่างกายจะเกิดความผิดปกติในการทำงาน ร่างกายทำงานด้วยประสิทธิภาพลง ปัญหาความเครียดได้กลายเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของคนไทยทุกเพศทุกวัย อาจเป็นเพราะสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งภาวะวิกฤตของปัญหาสังคมในหลาย ๆ ด้าน เช่น ปัญหาการว่างงาน ปัญหาความยากจน ปัญหาอาชญากรรม ปัญหา ยาเสพติด ในปัจจุบันปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดความไม่สงบในสังคม ส่งผลให้คุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินลดลง (อาทิตย์ ชัยประคองชีพ, 2554) ความเครียดเป็นประเด็นที่น่าสนใจ เพราะไม่มีใครสามารถหลีกเลี่ยงความเครียดได้ ความเครียดไม่ใช่สิ่งไม่ดี แต่ถ้าบุคคลมีความเครียดมากเกินไปก็ไม่ดี เนื่องจากจะทำให้มีปัญหาด้านจิตใจและส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย แต่บุคคลจะอยู่โดยปราศจากความเครียดเลยก็เป็นไปไม่ได้ เพราะความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ทำให้บุคคลมีความตื่นตัว กระตือรือร้นในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งแต่ละบุคคลมีความสามารถในการรับมือกับความเครียดในระดับที่แตกต่างกัน และมีการตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกันด้วย โดยความเครียดเป็นการแสดงการตอบโต้ของร่างกายที่มีต่อแรงกดดัน ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลหรือปัจจัยภายนอกก็ได้ ซึ่งความเครียดสามารถเกิดขึ้นกับคนทุกเพศทุกวันทุกอาชีพ นอกจากจะส่งผลต่อจิตใจของบุคคลแล้ว ยังส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกายและประสิทธิผล

การปฏิบัติงานขององค์กรด้วย ดังนั้นบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ จึงควรให้ความสนใจกับความเครียด และแนวทางในการจัดการความเครียด (มันทนา วังถนอมศักดิ์, 2558)

นักวิชาการหลายท่านมีความเห็นตรงกันว่า งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด และมีแนวโน้มที่จะมีความรุนแรงมากขึ้น ผลการสำรวจสถานการณ์และแนวโน้มความเครียดของคนไทยปี พ.ศ. 2555 โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร พบว่า เป็นพื้นที่เสี่ยงที่พบผู้ที่มีความเครียดสูงมากที่สุด โดยมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาด้านการเงิน และปัญหาด้านการงาน (กรมสุขภาพจิต, 2555) ความเครียดที่เกิดขึ้นไม่ว่าปริมาณมากหรือน้อยเพียงใด ปฏิบัติการตอบสนองต่อความเครียดมักจะมีแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับ “วิธีการตีความปัญหา” และ “เวลาที่ใช้ในการพลิกฟื้นเยียวยา” ของแต่ละบุคคล (วนิษา เรช, 2552) โดยธรรมชาติ เมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบจิตใจจนบุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงภาวะเสียสมดุล มนุษย์จะพยายามปรับเปลี่ยนสภาพทางกายและจิตให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงเพื่อเข้าสู่ภาวะสมดุลใหม่ หากการปรับตัวไม่สำเร็จจะก่อให้เกิดปัญหาทางกายและจิตแก่บุคคลนั้น (อภิชัย มงคล, 2552)

ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ แม้จะไม่ใช้สิ่งผิดปกติ แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่อันตราย เพราะถ้าในชีวิตของเราต้องวนเวียนอยู่ดับความเครียด อันเกิดจากการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน จะส่งผลต่อภาวะจิตใจ ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมทางลบต่อคนรอบข้างและองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ชีวิตไม่มีความสุข ไม่ใช่แต่เฉพาะตัวเราเท่านั้น รวมทั้งผู้คนรอบข้างก็ไม่มีความสุขไปด้วย แต่ถ้าเราสามารถควบคุมความเครียดอยู่ในระดับที่พอดีความเครียดก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้คนเรามีพลังและมุ่งมั่นในการไปสู่ความสำเร็จของชีวิตได้ การกำหนดภาระงานหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งอาจกำหนดความสามารถความถนัดของบุคคลหรือตามลักษณะอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม ก็จะมีผลทำให้เกิดภาวะความเครียดจากการทำงานได้ ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานที่พบในงานวิจัย เช่น การทำงานเป็นเวลานาน มีความซ้ำซากจำเจ ความรับผิดชอบสูง และทำงานหนักเกินไป การได้รับปริมาณงานที่ไม่เหมาะสม หรือปริมาณงานแตกต่างกัน งานที่ทำไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือความถนัด ปฏิบัติงานไม่ทันเวลา และการกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน การทำงานที่มีปริมาณมากเกินไป การทำงานที่ยากเกินไป การมีจำนวนบุคลากรที่ไม่เหมาะสม ลักษณะงานไม่ชัดเจน ขาดการประเมินงาน เป็นต้น ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งสามารถทำลายสุขภาพและประสิทธิภาพการทำงานของคน เช่น ความกังวลว่าจะไม่สามารถทำงานที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้สำเร็จ เพราะงานที่ทำสั้นมากเกินกำลัง การถูกประเมินค่าของการกระทำ การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมที่ไม่รู้ว่าจะจะเป็นผลดีหรือผลเสีย หรือมีความสับสนขัดแย้งในบทบาทที่จะต้องทำ ไม่สามารถตัดสินใจว่าจะต้องทำอะไรจึงจะถูกต้องเป็นผลดี

(สิริอร วิชชาวุธ, 2554) ในบางครั้งความเครียดเพียงเล็กน้อยอาจจะกระตุ้นให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะทำงานให้มากขึ้น แต่ความเครียดสูงมากเกินไปและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องย่อมจะนำไปสู่ความผิดปกติทางร่างกายได้ เช่น ความผิดปกติของหัวใจ ความดันโลหิตสูง และมะเร็ง เป็นต้น นอกจากนี้จะมีภาวะผิดปกติทางร่างกายแล้ว ความเครียดยังนำไปสู่ปัญหาทางอารมณ์ เช่น หงุดหงิด อารมณ์เสี้ง่าย ก้าวร้าว เกิดการทะเลาะวิวาทกับผู้อื่นได้ง่ายขึ้น ทำให้มีปัญหาทางด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น ทั้งในบ้าน และในที่ทำงาน ส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชาในการทำงาน คิดอะไรไม่ออก ทำงานไม่สำเร็จ ทำงานผิดพลาด หรือการหลบเลี่ยงงาน ซึ่งส่งผลให้องค์กรเกิดความเสียหายได้ (Gillespie and Bechtel, 1986) หากบุคคลมีความเครียดในระดับต่ำจนถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นให้ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่รอบตัวได้มากขึ้นและทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าเดิม แต่หากมีความเครียดมากเกินไปอาจส่งผลให้เกิดความกดดันหรือมีความรู้สึก อึดอัดและฝืนใจในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตกต่ำลงด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาไปยังส่วนภูมิภาค โดยมาตรา 76 กำหนดไว้ว่า รัฐพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนกรแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560)

คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 19/2560 เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ จากข้อเท็จจริงที่ได้ปรากฏให้เห็นถึงสภาพปัญหาในการจัดการศึกษาของประเทศไทยในส่วนภูมิภาคทั้งในด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านระบบบริหารจัดการ และด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาเยาวชนซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์และกำลังคนที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ และเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาทางการศึกษาของประเทศให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมนานาประเทศ แม้ที่ผ่านมาคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาด้วยการกำหนดมาตรการและกลไกขึ้น โดยมีคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติมาแล้วหลายฉบับ แต่โดยเหตุที่สภาพปัญหาการ

จัดการการศึกษาของประเทศในส่วภูมิภาคมีความซับซ้อนและสั่งสมมาเป็นเวลานาน จึงเป็นสาเหตุให้ต้องมีการกำหนดมาตรการและกลไกเพิ่มเติมเพื่อให้ปัญหาโดยส่วนใหญ่ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว เพื่อประโยชน์ในการเตรียมการและรองรับการปฏิรูปการศึกษาอันเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งในการปฏิรูปประเทศตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับที่ได้รับความเห็นชอบจากประชาชนได้บัญญัติไว้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2560) จากการปรับโครงสร้างกระทรวงศึกษาธิการดังกล่าว ทำให้ต้องโอนกิจการ ทรัพย์สิน หนี้ และเงินงบประมาณของส่วนราชการ รวมทั้งมีการเกลี้ยอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ไปเป็นของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ในช่วงของการเปิดโอกาสให้มีการโอนย้าย มีผู้ให้ความสนใจโอนย้ายไปสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดโดยความสมัครใจ แต่กระทรวงศึกษาธิการยังไม่มี ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ จึงส่งผลกระทบต่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่โอนย้ายไปสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนั้น อาจเนื่องมาจาก ความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน รายได้ ความก้าวหน้า สวัสดิการต่าง ๆ เช่น การเบิกค่าเช่าบ้าน การได้อยู่ใกล้กับครอบครัว ซึ่งถือว่าเป็นแรงจูงใจสำคัญที่จะผลักดันให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติหน้าที่ได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความก้าวหน้า ไม่มีสวัสดิการที่ดีแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความเครียด (Dubrin, 1990)

บุคคลที่มีความเครียดสูง จะมีความสามารถในการทำงาน การตัดสินใจแก้ปัญหา และประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานลดน้อยลง หากต้องการให้บุคคลประสบความสำเร็จและมีความสุขในการทำงาน นอกจากการทำงานที่มีความเครียดในงานต่ำแล้ว บุคคลยังต้องเป็นผู้ที่มีความผูกพันในงานสูงด้วย เนื่องจากบุคคลที่มีความผูกพันในงานสูงจะมีความคิดในเชิงบวกต่องานที่ตนเองทำ มีความขยันขันแข็ง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน (Schaufeli and Bakker, 2004) มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผูกพันต่อองค์กร และพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงานจึงสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ทั้งในระดับตัวบุคคลและในระดับองค์การมากกว่ากรณีของบุคคลที่มีความผูกพันในงานต่ำ จะไม่เห็นความสำคัญของงาน และไม่กระตือรือร้นหรือทุ่มเทในการทำงาน ความเครียดมีผลกระทบต่อบุคคลทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น บุคคลจะพยายามหาทางแก้ไขเพื่อรักษาสมดุลไว้ โดยกำจัดสิ่งที่มารบกวนนั้นเสีย トラบใดที่สามารถแก้ไขได้ก็เป็นสุข แต่ถ้าไม่สามารถจัดปัญหานั้นได้ ก็จะทำให้เกิดความวิตกกังวลเป็นความเครียด และความเครียดนั้นจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดโรคทางกาย และจิตใจขึ้น ซึ่งทำให้เกิดผลเสียอย่างมาก เมื่อใดที่ต้องเผชิญกับความเครียดอย่างรุนแรงหรือเรื้อรังเป็นเวลานานก็จะบั่นทอนสมรรถภาพร่างกายและจิตใจของตนเองและผู้ใกล้ชิด ผลกระทบจากความเครียดในการทำงานสามารถแสดงออกได้หลายด้าน ดังนี้ 1) ด้านจิตใจ จะมีอาการเศร้าซึม หดหู่ รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า อารมณ์อ่อนไหว และอาจถึงขั้นมีอาการประสาทหลอน มีอารมณ์แปรปรวน

2) ด้านร่างกาย จะมีความดันโลหิตสูงขึ้น ใจสั่น ซึ่พจรหรือหัวใจเต้นเร็ว ปวดศีรษะ กล้ามเนื้อตึง มือเท้าเย็น 3) ด้านพฤติกรรม จะพบผลผลิต หรือคุณภาพของงานลดลง มีแนวโน้มทำงานผิดพลาดหรือตัดสินใจผิดพลาด เอาใจใส่งานลดลง ขาดความคิดสร้างสรรค์ ขาดงาน ลาป่วยบ่อย สูบบุหรี่ หรือดื่มสุราเพิ่มมากขึ้น (Farmer Monahan and Hakeler, 1984) ผลกระทบจากความเครียดในการทำงานได้ทำงานระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนแอลง จนอาจก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ความเครียดด้านร่างกาย เป็นอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นทางด้านร่างกาย เช่น ใจสั่น ปากคอแห้ง มีการหดเกร็งของกล้ามเนื้อต่าง ๆ 2) ความเครียดด้านจิตใจ เป็นอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นทางด้านจิตใจ เช่น อาการหงุดหงิด กระทบกระชวย สับสน 3) ความเครียดด้านพฤติกรรม เป็นอาการผิดปกติที่เกิดขึ้น เป็นผลที่ได้รับจากทางร่างกายและจิตใจ อันส่งผลมาสู่ทางด้านพฤติกรรม เช่น วางตัวไม่เหมาะสม การตัดสินใจและการเรียนรู้เสียไป คุณภาพของงานลดลง มาทำงานสาย แยกตัวจากสังคมและครอบครัว (Kahn and Byosier, 1992)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ผลของการศึกษาค้นคว้านี้ทำให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศให้กับบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นข้อมูลในการประชุมสัมมนา อบรมชี้แจงเพื่อให้ข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง อันจะเป็นการลดความเครียด ทำให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามุ่งปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ อันจะส่งผลต่อคุณภาพการทำงาน คุณภาพของสถานศึกษา คุณภาพของผู้เรียน และคุณภาพของการศึกษาไทยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานภาพและระยะเวลาการรับราชการต่างกัน
2. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสำคัญของการวิจัย

ได้สมการพยากรณ์ความเครียดของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้สถานภาพ และระยะเวลาการรับราชการเป็นตัวแปรพยากรณ์ เพื่อเป็นการทำนายความเครียด และจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร เพื่อใช้สารสนเทศนี้

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานภาพและระยะเวลาการรับราชการต่างกัน มีความเครียดต่างกัน
2. สถานภาพ และระยะเวลาการรับราชการ สามารถพยากรณ์ความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 931 คน จาก 20 จังหวัด
- 1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 308 คน จาก 10 จังหวัด ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

ด้านบุคคล

1. สถานภาพ
2. ระยะเวลาการรับราชการ

ด้านการปฏิบัติงาน

1. ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
4. ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร
5. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร
6. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเครียด

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย เดือนกันยายน 2561 ถึงเดือน มีนาคม 2562

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดทั้ง 20 จังหวัด ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 19/2560 เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ
2. ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดความไม่สมดุล เนื่องจากมีสิ่งคุกคามทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย มาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปฏิกิริยาเคมีในร่างกาย เพื่อรับรู้และต่อต้านกับสิ่งที่คุกคามนั้น เมื่อเผชิญกับสิ่งเร้าต่าง ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือไม่พอใจ ไม่สบาย คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกกลัว ทุกข์ใจ สับสน โกรธ เบื่อหน่าย หรือเสียใจ ซึ่งทำให้เกิดการเจ็บป่วยได้ ซึ่งหากมีความเครียดมากเกินไป ก็จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อร่างกาย จนทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน
3. สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) สถานภาพโสด 2) สถานภาพสมรส 3) สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย
4. ระยะเวลาการรับราชการ หมายถึง ระยะเวลาที่บุคคลเข้ารับราชการในกระทรวงศึกษาธิการนับตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) รับราชการไม่เกิน 5 ปี 2) รับราชการ 6–10 ปี 3) รับราชการ 11–20 ปี 4) รับราชการมากกว่า 20 ปี
5. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง แหล่งที่มาหรือต้นเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยแบ่งเป็น ความเครียดด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ความเครียดด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ความเครียดด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร
6. ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง สถานการณ์หรือสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวข้าราชการ ที่อาจส่งผลต่อการกดดันหรือถูกคุกคามจนทำให้ข้าราชการเกิดความเครียดได้ เช่น อุณหภูมิ แสง เสียง ความชื้น ความสะอาดภายในห้องทำงาน อุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในห้องทำงาน เป็นต้น
7. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน โบนัส เงินประจำตำแหน่ง ค่าเช่าบ้าน หรือรายได้อื่น ๆ ที่ได้จากการทำงาน เช่น รายได้จากการขายสินค้า รายได้จากค่าเช่า สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น
8. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความสามารถในการทำงานและแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากงาน โดยผู้รับผิดชอบงานได้กระทำจนประสบความสำเร็จและรู้สึกพึงพอใจต่อตนเอง การมีโอกาสได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น การเลื่อนเงินเดือน และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น รวมทั้งการได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง เป็นต้น

9. ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือระหว่างบุคคลกับกลุ่มคน ได้แก่ กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ในเรื่องของ ความช่วยเหลือ สนับสนุน ความร่วมมือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถ เป็นต้น

10. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ถูกผู้อื่นคาดหวังว่าจะต้อง แสดงออกให้สอดคล้องเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคลนั้น ในที่นี้หมายถึง ความไม่ชัดเจนในบทบาทของตำแหน่ง ความไม่สอดคล้องของลักษณะงานกับความสามารถ ลักษณะของงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน งานไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัด ความขัดแย้งต่อ คำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

11. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับงานที่ต้องรับผิดชอบตาม ตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ขอบเขตของงาน ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน ความยากง่ายในต้วงาน ความซับซ้อนของกระบวนการ ปริมาณงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความซ้ำซากจำเจของงาน เป็นต้น



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยจำแนกเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ความเครียด (Stress)
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
 - 1.3 สาเหตุของการเกิดความเครียด
 - 1.4 ประเภทของความเครียด
 - 1.5 ระดับความเครียด
 - 1.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด
 - 1.7 ผลของความเครียด
 - 1.8 การวัดและการประเมินความเครียด
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ความเครียด (Stress)

ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) มาจากภาษาละติน คำว่า Strictus หรือ Stric ซึ่งหมายถึงแรงกดดันที่มีต่อร่างกายและมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย

ความเครียด (Stress) เป็นภาวะที่ร่างกายตื่นตัวเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ทำหายต่าง ๆ เนื่องจากทุกวันต้องเผชิญกับสิ่งท้าทาย ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ที่ทำงาน หรือแม้แต่ในสถานที่พักผ่อนหรือเล่นกีฬาก็ตาม ดังนั้น ในชีวิตแต่ละคนจึงไม่อาจหลีกเลี่ยงความเครียดได้เลย อย่างไรก็ตาม เมื่อกล่าวถึงความเครียด มีผู้อธิบายหรือให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

Copper and Marshall (1976) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายมีการตอบสนองหรือปรับตัวต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอก ที่มีผลทำให้ร่างกายขาดความสมดุล

Farmer Monahan and Hakerl (1984) กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในร่างกาย

Selye (1976) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของระบบชีวิตที่เกิดกลุ่มอาการเฉพาะขึ้นในร่างกายและจิตใจ มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น และอธิบายเพิ่มเติมว่าความเครียดเป็นเหตุการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่มีความรู้สึกอ่อนไหว ความเครียดในระดับหนึ่งจะทำให้คนเกิดการปรับตัวซึ่งมีความหมายมากกว่าการตอบสนองด้านร่างกาย การปรับตัวนี้มีทั้งด้านบวกและด้านลบ และเป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดที่มีมากและเกิดผลยาวนานจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สติปัญญา ทักษะ และอารมณ์

Ivancevich and Matteson (2002) กล่าวว่า ความเครียดเป็นเหตุการณ์ใด ๆ ที่เข้ามากระทบความสมดุลของร่างกายและอารมณ์ จนทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองอันไม่น่าพึงพอใจ ซึ่งอาจเป็นความวิตกกังวลหรือความไม่สบายทางร่างกาย

Kyriacou (2001) กล่าวว่า ความเครียดเป็นประสบการณ์ทางอารมณ์เชิงลบ เช่น วามคับข้องใจ ความวิตกกังวล และความรู้สึกซึมเศร้า ส่งผลให้สภาวะร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากปกติ

Man and Sorensen (1987) กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มารบกวนภาวะสมดุลของร่างกาย

Luthans (1992) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบโต้ที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภายนอกตัวบุคคล อันมีผลต่อการบิดเบือนทัศนคติทางกายภาพ จิตวิทยา หรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ซึ่งลูธันส์ ยังชี้ให้เห็นว่าความเครียดมิใช่ความกระวนกระวายใจ ธรรมดา ๆ และความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ทำลาย สิ่งที่เลวทรามหรือสิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงเสมอไป

Lazarus and Folkman (1984) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความเครียดนั้นเป็นภาวะที่เราต้องเผชิญ เมื่อเราไม่สามารถทำสิ่งที่คนมุ่งหวังให้เราทำได้ กล่าวคือ ความเครียดเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่บุคคลเผชิญอยู่จะก่อให้เกิดความเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับการประเมินของบุคคลนั้น ถ้าประเมินว่าสิ่งแวดล้อมที่เผชิญอยู่นั้นไม่เกิดผลดีหรือผลเสีย (Irrelevant) ต่อตนเอง หรือประเมินว่าเกิดผลในทางที่ดีหรือได้ประโยชน์ (Benign Positive)

บุคคลนั้นก็จะมีความรู้สึกว่สิ่งแวดลอมที่เผชิญอยู่นั้นไม่มีผลเสียต่อตนเองก็จะไม่มีความเครียด แต่ถ้าประเมินว่สิ่งแวดลอมที่เผชิญอยู่นั้นเป็นสิ่งคุกคาม (Threat) เป็นสิ่งทำทายเป็นอันตราย สิ่งแวดลอมเหล่านั้นย่อมก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

Robert (1978) ให้ความหมายไว้ว่ ความเครียด หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมตอบสนองที่เกิดขึ้นเมื่อมีความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความโกรธ ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือมีความลำบากในการพิจารณาตัดสินใจ

Selye (1978) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งในระบบชีวิตของบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่โดยมีกลุ่มอาการเฉพาะเกิดขึ้น อันเป็นภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาสนองตอบต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งปฏิกิริยานี้แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเพื่อปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคามนั้น

Robbins (2000) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่ ผลของความกดดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเองได้ การที่บุคคลต้องเผชิญกับการสูญเสียสิ่งทีปรารถนา บุคคลสูญเสียโอกาสในการกระทำบางสิ่งบางอย่าง และบุคคลคิดว่สิ่งที่สูญเสียหรือความปรารถนานั้นคือสิ่งทีมีความสำคัญต่อตนเอง

Lazarus (2001) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะชั่วคราวของความไม่สมดุล ซึ่งเกิดจากกระบวนการรับรู้ หรือการประเมินของบุคคลต่อสิ่งทีเข้ามาในประสบการณ์ว่สิ่งนั้นเป็นสิ่งคุกคาม (Threat) โดยทีการรับรู้หรือการประเมินนี้ เป็นผลจากการกระทำร่วมกันของสภาพแวดลอมภายนอก อันได้แก่ สิ่งแวดลอมในสังคม ในการทำงาน ในธรรมชาติและเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต กับปัจจัยภายในของบุคคล อันประกอบด้วย ทัศนคติ ลักษณะประจำตัว อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของบุคคลนั้น จากแนวคิดทีเกี่ยวข้องกับความเครียด

Baron and Greenberg (1997) ได้ให้ความหมายว่ ความเครียดเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกายกับจิตทีตอบสนองต่อสถานการณ์ทีทำให้บุคคลได้รับผลกระทบต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งทีมาคุกคาม ในขณะที่เขาไม่สามารถทำตามทีตนเองต้องการ

Nelson and Quick (2006) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่ ความเครียด หมายถึงการเตรียมความพร้อมภายในจิตใต้สำนึกทีจะต่อสู้หรือหลีกเลี่ยง ซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับความต้องการอยากได้ในสิ่งต่าง ๆ

กรมสุขภาพจิต (2555) กล่าวว่า ความเครียดเป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจทีเกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่ไม่น่าพอใจ เป็นเรื่องทีหนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรทีเรามีอยู่ หรือเกินความสามารถทีเราจะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจเป็นทุกข์ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นลักษณะอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะความคร่ำครึอยู่กับงานจนเกินไป ลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากกดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง

วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา (2555) กล่าวว่า ความเครียดคือภาวะสมดุลของบุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวปรับใจจากสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกจนก่อให้เกิดความกังวล มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ได้แก่ รู้สึกเซ็ง เบื่อหน่ายชีวิต อ่อนเพลีย เหนื่อยล้า กลัว หงุดหงิด วิตกกังวล ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ เกิดความสูญเสียความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน จิตใจท้อแท้สิ้นหวัง สภาพชีวิตมีแต่ความขัดแย้งที่ต้องเผชิญ และในระยะยาวก่อให้เกิดอาการซึมเศร้าในที่สุด ซึ่งในแต่ละบุคคลจะเกิดความเครียดในรูปแบบที่แตกต่างกันไป แต่ในบางคนสามารถปรับตัวเผชิญกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการรู้จักใช้กลวิธีในการปรับตัว

จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช (2551) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เกิดขึ้น เมื่อร่างกายถูกกระตุ้นและมีปฏิกิริยาตอบโต้เป็นปฏิกิริยาสรีรวิทยาและจิตวิทยา โดยระบบต่อมไร้ท่อที่หลั่งฮอร์โมนและระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปทั่วร่างกาย

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้กล่าวว่า ความเครียด (Stress) เป็นสภาวะทางอารมณ์ โดยที่บุคคลนั้นต้องเผชิญในด้านโอกาส ความต้องการ และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลต้องการ และบุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงความไม่แน่นอน ความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งไม่ดีเสมอไป และในบางครั้งความเครียดก็มีคุณค่าในทางบวกด้วย เพราะถือว่าเป็นโอกาสที่ทำให้บุคคลนั้นจำเป็นต้องพัฒนา เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของตนเองให้มากขึ้น

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะกดดันอันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการแต่เกิดข้อจำกัด หรืออยู่ในสภาวะของความไม่แน่นอน สภาวะที่ไม่ชัดเจน จึงเกิดความเครียดขึ้น

อาทิตย์ ชัยประคองชีพ (2554) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจของบุคคลต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่จู่โจมเข้ามาเป็นการเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่ฉุกเฉินหรือเป็นอันตราย สิ่งเร้าที่จู่โจมเข้ามานั้นมักจะมีลักษณะที่เราไม่รู้ตัวล่วงหน้า และไม่อยู่ในอำนาจบังคับจึงจะเข้าข่ายความเครียด

สนาม บินชัย (2553) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองถูกคุกคาม ก่อให้เกิดความไม่สบายใจ กังวล สับสน เกิดความไม่สมดุล ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการตั้งกลไกการป้องกันตนเองมาใช้ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกถูกกดดัน หรือความเครียดเหล่านั้นคลายลงและกลับเข้าสู่สมดุลอีกครั้ง

อภิชัย มงคล (2552) กล่าวว่า ความเครียดคือการที่มีสิ่งเร้ามากระทบจิตใจจนบุคคลสามารถรับรู้ได้ถึงภาวะเสียสมดุล มนุษย์จะพยายามปรับเปลี่ยนสภาพทางกายและจิตให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงเพื่อเข้าสู่ภาวะสมดุลใหม่ หากการปรับตัวไม่สำเร็จจะก่อให้เกิดปัญหาทางกายและจิตแก่บุคคลนั้น

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2549) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อม แล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลนั้น ๆ ปรับตัว ปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ไม่ได้ ก็จะทำให้เกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือสิ้นหวัง

สุรพล พยอมยิ้ม (2552) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง พฤติกรรมของความรู้สึกนึกคิดของอารมณ์ และจิตใจที่แสดงออกในหลายรูปแบบ เช่น ความโกรธ ความเสียใจ ฯลฯ ความเจ็บป่วยทั้งหลายที่เกิดจากปัญหาขัดแย้งที่เผชิญ หรือต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อม รอบข้าง รวมถึงปัญหาที่เกิดจากความเจ็บป่วยทางกาย

อุดมลักษณ์ เมฆาวณิชช์ (2556) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกที่ตอบสนองของร่างกาย และจิตใจที่เกิดโดยไม่เจาะจงต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นตัวมากระตุ้น การเกิดความเครียดเป็นภาวะหนึ่งที่ร่างกายและจิตใจปรับสภาพ นับเป็นส่วนหนึ่งของระบบป้องกันร่างกาย ความเครียดจะทำให้กล้ามเนื้อส่วนหนึ่งของร่างกายเกิดการหดตัว ซึ่งจะต้องมีอยู่ในชีวิตประจำวันของแต่ละคนเมื่อคนเหล่านั้นมีปัญหากระทบอารมณ์หรือจิตใจ เช่น เมื่อมนุษย์ในภาวะอันตราย ร่างกายจะทำงานหนักเพื่อที่จะเอาตัวรอด หัวใจจะเต้นเร็วมีการสูบฉีดโลหิตที่รุนแรงเพื่อให้ร่างกายตื่นตัว แต่การหดนั้นก็ให้โทษแก่ร่างกาย เนื่องจากการหดตัวนั้นถ้ามากเกินไปจนความจำเป็นหรือนานจนเป็นนิสัย จะทำให้ร่างกายอ่อนแอ ขาดภูมิคุ้มกันโรค เพราะร่างกายทำงานหนักมากเกินไปโดยไม่จำเป็น

อารี เพชรผุด และปนัดดา ชานาญสุข (2550) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่สื่อให้เห็นถึงความวิตกกังวล ที่เกิดขึ้นเนื่องจากความไม่ประสบผลสำเร็จหรือสูญเสียหรือการขาดสมดุลในชีวิต ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน และมักจะพบมากในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพที่ต้องใช้สมอง และมีการแข่งขันสูง บุคคลก็จะมี ความเครียดมาก ปรัชญาการณของโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียดก็จะสูงตามไปด้วย

ชูทิพย์ ปานปรีชา (2551) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ ดังนี้

1. ความเครียด เป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหาจากความผิดปกติของร่างกาย หรือความผิดปกติทางจิตใจ

2. ความเครียด เป็นปฏิกิริยาทางจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญ

3. ความเครียด เป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจเหมือนจิตใจถูกบีบคั้นให้ต้องเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งร่างกายและจิตใจ

จากความหมายของความเครียดที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดความไม่สมดุล เนื่องจากมีสิ่งคุกคามทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย มาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปฏิกิริยาเคมีในร่างกาย เพื่อรับรู้และต่อต้านกับสิ่งที่คุกคามนั้น เมื่อเผชิญกับสิ่งเร้าต่าง ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจหรือไม่พอใจ ไม่สบาย คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกกลัว ทุกข์ใจ สับสน โกรธ เบื่อหน่าย หรือเสียใจ ซึ่งทำให้เกิดการเจ็บป่วยได้ ซึ่งหากมีความเครียดมากเกินไปจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อร่างกาย จนทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

มีผู้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดไว้ดังนี้

Selye (1976) เป็นแพทย์ชาวออสเตรเลียน อธิบายเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาจากทั้งภายในและภายนอก ร่างกายที่มากคุกคาม ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ เป็นผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมีเพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ภาวะร่างกายขาดความสมดุล แสดงให้รู้โดยมีกลุ่มอาการทางร่างกายที่มีลักษณะเฉพาะ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. ระยะเตือน (Alarm Reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า หรือตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดในระยะแรก ปฏิกิริยาในระยะนี้เกิดขึ้นเพียงระยะสั้นๆ ตั้งแต่เพียงไม่กี่นาทีถึง 48 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้น อาการแสดงนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติกและต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ระยะเตือนนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

1.1 ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะแรกของการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบุคคลที่ถูกกระทบ จะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงสมดุลทางร่างกาย ทำให้เกิดการสลายโปรตีนของกล้ามเนื้อ มีการหลั่งของน้ำย่อยในกระเพาะอาหารเพิ่มขึ้น การดึงตัวของกล้ามเนื้อหัวใจลดลง มีผลทำให้หลอดเลือดที่ส่งเลือดไปเลี้ยงกล้ามเนื้อขยายตัว ในขณะที่หลอดเลือดฝอยส่วนปลายตามผิวหนังและช่องท้องหดตัว ถ้าปฏิกิริยาเกิดขึ้นรุนแรงมาก ความดันโลหิตจะลดต่ำลงจนมีอาการช็อคหรือหัวใจหยุดเต้นได้ การเปลี่ยนแปลงในระยะนี้ ร่างกายไม่พร้อมจะปรับตัว

1.2 ระยะต้านช็อค (Counter Shock Place) เป็นระยะถัดจากระยะช็อค ซึ่งร่างกายเริ่มปรับตัวกลับเข้าสู่ภาวะสมดุล โดยจะมีการดึงเอากลไกการต่อสู้ของร่างกายออกมา ช่วยเหลือระบบต่าง ๆ อาการแสดงที่ตรวจพบ คือ อัตราการเต้นของหัวใจจะแรงและเร็ว ความดันโลหิตสูงขึ้น ม่านตาขยาย เหงื่อออกมาผิดปกติ และอาจมีอาการคลื่นไส้อาเจียนร่วมด้วย อาจสรุปได้ว่า ระยะเดือนนี้เป็นระยะแสดงอาการตื่นตกใจ เป็นการตอบสนองต่อความเครียดในระยะแรก จะมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้น เช่น ความดันโลหิตสูง ระยะที่แสดงอาการตื่นตกใจนี้จะใช้เวลาไม่นาน แต่ถ้าหากสิ่งที่มากระตุ้นนั้นเป็นอันตราย และคงอยู่นานจนรบกวนต่อการดำรงชีวิต สิ่งมีชีวิตจะตายในช่วงระยะนี้ ซึ่งจะเป็นระยะเวลาเพียงไม่กี่ชั่วโมง หรือไม่ก็วัน

2. ระยะต่อต้าน ถ้าหากสิ่งมีชีวิตยังสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ภายหลังจากเกิดการตอบสนอง ในระยะแรกก็จะเข้าสู่ระยะต่อต้าน ระยะที่สองนี้เป็นระยะรูปแบบที่แตกต่างไปจาก ระยะแรก กล่าวคือ เป็นระยะที่สิ่งมีชีวิตมีการปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคามกระบวนการต่าง ๆ ทางร่างกายที่เกิดขึ้นในระยะแรก จะมีอัตราการลดลง แต่ยังคงสูงกว่าภาวะปกติของร่างกาย สิ่งมีชีวิตจะแสดงอาการของความเครียดออกมาเล็กน้อย ร่างกายอ่อนแอลงทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น เช่น แผลในกระเพาะอาหาร ความดันโลหิตสูง หอบหืด และเป็นไข้ ซึ่งเป็นผลมาจากระบบภูมิคุ้มกันบกพร่องไป

3. ระยะหมดกำลัง ถ้าหากสิ่งกระตุ้นที่เป็นอันตรายมีความรุนแรงและยังคงอยู่เป็นเวลานาน ระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายจะอ่อนแอลง และพลังงานที่ร่างกายสะสมไว้จะหมดไป การปรับตัวของสิ่งมีชีวิตจากระยะที่สองนั้นจะสูญเสียไป สิ่งมีชีวิตจะเข้าสู่ระยะที่สาม คือ ระยะหมดกำลัง ร่างกายจะหมดแรง กลไกปรับตัวจะล้มเหลว ทำให้เสียชีวิตในที่สุด

Sutherland and Cooper (1998) ได้จัดกลุ่มตัวแปรร่วมที่พบจากงานวิจัยต่าง ๆ ว่ามี 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ลักษณะพื้นฐานของงาน เช่น สภาพการทำงานไม่ปลอดภัย งานมาก งานเร่ง หรือต้องรับผิดชอบสูง
2. บทบาทของบุคคลในองค์กร เช่น บทบาทคลุมเครือ ขอบเขตไม่ชัดเจน
3. ความสัมพันธ์กับผู้อื่นในที่ทำงาน เช่น มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน
4. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร เช่น ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ไม่มีระบบขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน
5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น ไม่มีการเลื่อนขั้น ไม่มีหลักประกัน

Sexton (1979) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีชีวิตอยู่ในโลก ซึ่งล้อมรอบด้วยความเครียดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นอาหาร น้ำ อากาศ แสง และระดับอารมณ์ของคน ความคงทนของมนุษย์ต่อความเครียดขึ้นอยู่กับธรรมชาติของมนุษย์ เช่น ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเครียด การปรับตัวพื้นฐานทางกรรมพันธุ์ ระดับพัฒนาการการตอบสนองต่อการเรียนรู้รวมทั้งจำนวนเครียดที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับธรรมชาติของความเครียดที่มารบกวน ได้แก่ ความเนิ่นนานในการเกิดความเครียดแต่ละครั้งรวมถึงความรุนแรงของความเครียดที่เกิดขึ้นด้วย เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นมนุษย์ต้องมีการปรับตัว อาจเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ขึ้นอยู่กับความเครียดครั้งแรกที่มนุษย์ประสบ เมื่อมีการปรับตัวโดยตรงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ของร่างกาย และทำให้เกิดความเครียดอันใหม่เกิดขึ้น ร่างกายก็ปรับตัวอีกครั้ง และจะเป็นเช่นนี้เรื่อย ๆ ไป ตามทฤษฎีนี้ได้แบ่งระดับการปรับตัวต่อความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. การปรับตัวเฉพาะที่ (Local Level) เป็นการปรับตัวเฉพาะต่อสิ่งที่มารบกวน ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จ ก็จะนำไปสู่ภาวะการปรับตัวในระยะต่อไป
2. การปรับตัวในระดับอวัยวะ (Organ Level) เนื่องจากการปรับตัวในทางตรง (Direct Adaptation) ครั้งแรกไม่สามารถกำจัดสิ่งที่มารบกวนได้ กระตุ้นให้เกิดความเครียดใหม่ขึ้นมา ร่างกายก็พยายามปรับตัวใหม่เพื่อกำจัดความเครียดนี้ เรียกว่า การปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ต่อความเครียดอันดับแรก
3. การปรับตัวของร่างกายทั้งตัว (Systemic Level) จะเกิดขึ้นเมื่อการปรับตัวทางตรงในระดับอวัยวะไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดความเครียดอันใหม่เกิดขึ้น จึงต้องมีการปรับตัวขึ้นอีก และเป็นการปรับตัวทางอ้อมที่สัมพันธ์กับความเครียดครั้งแรก

สาเหตุของการเกิดความเครียด

ในชีวิตประจำวันบุคคลต่าง ๆ ที่อยู่อาศัยในสังคมจะต้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและสิ่งแวดล้อมรอบข้างอยู่ตลอดเวลา จะต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ความผิดหวัง ความขัดแย้ง ความเจ็บป่วย และการพลัดพรากสูญเสียต่าง ๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสาเหตุของความเครียดทั้งสิ้น

กรมสุขภาพจิต (2555) กล่าวว่า ความเครียดเกิดจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ

1. สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต เช่น ปัญหาการเงิน ปัญหาการงาน ปัญหาครอบครัว ปัญหาการเรียน ปัญหาสุขภาพ ปัญหาลพิษ ปัญหาหนี้สิน ปัญหาหนี้ท่วม ปัญหาฝนแล้ง ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้คนเราก่อเกิดความเครียดขึ้นมากได้
2. การคิดและการประเมินสถานการณ์ของบุคคล เราจะสังเกตได้ว่าคนที่มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน ใจเย็น จะมีความเครียดน้อยกว่าคนที่มองโลกในแง่ร้าย เอาจริงเอาจังกับชีวิต และใจร้อน นอกจากนี้คนที่รู้สึกว่ามีคนคอยให้การช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เช่น มีคู่สมรส มีพ่อแม่ญาติพี่น้อง มีเพื่อนสนิทที่รักใคร่และไว้วางใจกันได้ ก็จะมีมีความเครียดน้อยกว่าคนที่อยู่โดดเดี่ยวตามลำพังด้วย

Miller and Keane (1972) กล่าวว่า มูลเหตุของความเครียดอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือเกิดจากภาวะภายในร่างกายก็ได้ ดังนี้

1. ความเครียดภายในร่างกาย (Internal Stress) ซึ่งเกิดได้จาก

1.1 ความเครียดทางชีววิทยา (Biological Stress) เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายหรือทางชีวภาพ เกี่ยวข้องกับสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อากาศ อาหาร น้ำ ถ้าร่างกายได้รับไม่พอเพียงจะมีผลให้เกิดความรู้สึกไม่สบาย เช่น หงุดหงิด ปวดศีรษะ ฉุนเฉียวเกิดเป็นความเครียดขึ้น

1.2 ความเครียดทางพัฒนาการ (Developmental Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในช่วงของพัฒนาการแต่ละวัย โดยเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจ จากเหตุจูงใจทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการมีชื่อเสียง ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ความต้องการเพื่อน เป็นต้น ซึ่งความต้องการดังกล่าว หากไม่เป็นไปตามความคาดหวังที่ตนต้องการจะก่อให้เกิดความเครียด

2. ความเครียดภายนอกในร่างกาย (External Stress) หรืออาจเรียกว่า ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม เกิดได้จากปัจจัยดังต่อไปนี้

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้านกายภาพ หรือสถานการณ์ หรือวิกฤตการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือความเจ็บป่วยแก่ร่างกายจะทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความร้อน ฝุ่น ละออง เชื้อโรค ภาวะน้ำท่วม ไฟไหม้ ภาวะสงคราม เป็นต้น

2.2 ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากฐานะเปียบ วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งหากบุคคลนั้นไม่สามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้ ก็ย่อมทำให้เกิดความทุกข์หรือเกิดความเครียดได้

จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช (2551) สรุปสาเหตุของความเครียดไว้ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เช่น ทำงานหนัก ทำงานมาก ทำงานหลายแห่งหลายบริษัท ทำงานต้องเอาใจเจ้านายหลายคน ต้องรับผิดชอบสูง ทำงานขาดระบบที่ดี เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เช่น คิดมาก ครุ่นคิดถึงปัญหาในอดีต กังวลเรื่องอนาคต ความวิตกกังวล ความกลัว ความหวาดระแวง ความคับข้องใจ ความขี้แย และ การตัดสินใจ เป็นต้น

3. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศร้อนหรือเย็นจัด เสียงดังเกินไป การจราจรติดขัด สถานที่ทำงานคับแคบ ฝนแล้ว น้ำท่วม ไฟไหม้ แผ่นดินไหว และสงคราม เป็นต้น

4. ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย เช่น สุขภาพอ่อนแอ การเจ็บป่วย ประจำเดือนมาไม่ปกติ และความพิการทางร่างกาย เป็นต้น

วนิดา รัตนมงคล (2542) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดพอสรุปได้ ดังนี้

1. การสูญเสียหรือกลัวว่าจะสูญเสียสิ่งมีค่า ซึ่งพอจะจำแนกได้ดังนี้

1.1 การสูญเสียอวัยวะจะเนื่องสาเหตุใด ๆ ก็ตาม เช่น การหมดสมรรถภาพทางเพศตลอดจนสูญเสียความงาม ซึ่ง Engel ได้เน้นว่าความเครียดสูงหากการสูญเสียนั้นเกี่ยวข้องกับสถานภาพในสังคม และบริเวณที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ได้แก่ บริเวณใบหน้า และอวัยวะสืบพันธุ์

1.2 การสูญเสียความเป็นสมาชิกในสังคม ได้แก่ กลุ่มต่าง ๆ ทางสังคม เช่น กลุ่มการทำงาน ศาสนา และวิชาชีพ

1.3 การสูญเสียบุคคลสำคัญ ซึ่งมีผลต่อชีวิตและขวัญกำลังใจของตนเอง

1.4 แผนการงานล้มเหลว เสี่ยงต่ออันตรายต่าง ๆ มีความยากลำบากต่อการปฏิบัติงาน

1.5 การเปลี่ยนแปลงแบบแผนในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม

1.6 การสูญเสียที่อยู่อาศัยและสิ่งของต่างๆ ที่มีอยู่

1.7 การตกงานเป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจและสถานภาพในสังคมของคนที่มีอยู่

1.8 การสูญเสียสัตว์เลี้ยงที่มีความผูกพันในการเป็นเจ้าของของตนเอง

2. การได้รับอันตรายหรือกลัวว่าจะได้รับอันตรายทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น ความเจ็บปวด มีสัญญาณเตือนอันตรายจากการคุกคามของโรคภัยไข้เจ็บ ความรับผิดชอบในการสอบความเชื่อผิด ๆ ที่ปราศจากเหตุผล ความหวาดกลัว ฯลฯ

3. ความคับข้องใจ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ การไม่ได้รับการยอมรับ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความเครียดจากบทบาทในสังคม ฯลฯ ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้ในบุคคลในสภาพต่าง ๆ กัน

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2551) ได้อธิบายว่า เกิดจากสาเหตุต่อไปนี้ คือ

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคน สามารถแยกสาเหตุในตัวคนได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุดหรือเจ็บป่วยจะทำให้อีกส่วนหนึ่งชำรุด หรือเจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้น เมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดด้วยภาวะต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุความเครียดนี้ ได้แก่

1.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือได้ผ่านการทำงานมาอย่างหนักและนาน

1.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ร่างกายทิวโหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย เกิดความเครียดได้

1.2 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ ทำให้ไม่ยอมอาหาร เนื้อเยื่อของอวัยวะที่ป่วยถูกทำลายหรือทำงานไม่ได้ดี เสียน้ำ หรือเสียเลือด เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.3 ภาวะติดสุรา และยาเสพติด สุราและยาเสพติดไปกดประสาททำให้ร่างกายต้องให้พลังงานมากขึ้น เป็นผลให้ร่างกายอ่อนแอมากขึ้นทุกขณะ

2. สาเหตุทางจิตใจ สภาพจิตใจบางอย่าง สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้าที่ก่อให้เกิดความสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความเครียดได้

2.2 ความคับข้องใจหรือภาวะของจิตใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวางทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้นเกิดความเครียดขึ้นมาได้

3. บุคลิกภาพบางอย่างทำให้เกิดความเครียดได้ คือ

3.1 เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรก็ต้องทำให้ดี สมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบ เป็นคนตรง ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับ มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิต มีความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนักและต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวเอง จึงเกิดความเครียดได้ง่าย

3.2 เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ (Impulsion, Aggression, Poor, Emotional Control) คนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกายด้วย ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

3.3 เป็นคนต้องพึ่งพาคนอื่น (Dependence) คนประเภทนี้ขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง มีความรู้สึกตัวเองไม่เก่ง ไม่เข้มแข็ง ขาดประสบการณ์ ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง ต้องอาศัยความคิดคำแนะนำและกำลังใจจากผู้อื่น ทำให้มีความกลัว วิตกกังวล มองอนาคตด้วยความหวาดหวั่นอยู่เสมอ เกิดความเครียดเป็นประจำ

4. สาเหตุจากภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ นอกตัวคนที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด ได้แก่

4.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนที่รัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน การตกงาน หรือถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่งหรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย

4.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological Imbalance) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากก็น้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ ๆ มีบุตรคนแรก วิทยาลัยประจำเดือน ปลดเกษียณอายุใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทำให้ต้องปรับตัวก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน โดยไม่คาดคิดหรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน ย้ายงาน การย้ายที่อยู่อาศัยหรืออพยพย้ายถิ่น เป็นต้น

4.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะภัยที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโจรผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่ว่าจะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วมหรือไฟไหม้บ้าน ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดัน บีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรง เกิดความเครียดอย่างรุนแรงได้

4.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

4.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นหนี้สิน ทำให้ความเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์ขาดอาหาร เรียนไม่เต็ม อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้เกิดความวิตกกังวล หวาดกลัว คิดมาก บีบคั้นจิตใจ ทำให้เกิดความเครียดได้

4.6 ภาพของสังคมเมือง มีคนหลังไหลเข้ามาอยู่หางานทำให้เมืองมากขึ้นเรื่อย ๆ อยู่กันแออัดยัดเยียด ชีวิตต้องแข่งขัน ชิงดีชิงเด่น การเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวก เพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่น ต่างคนต่างอยู่ขาดอากาศบริสุทธิ์หายใจ สภาพดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดได้

วิทยา นาควัชระ (2553) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดน่าจะมาจาก

1. มีความอายมาก ต้องการทำอะไรแล้วไม่กล้าทำเพราะอาจจะก่อให้เกิดความเครียดในจิตใจ บุคคลประเภทนี้ไม่กล้าเปิดเผยตนเองและไม่กล้าแสดงออก
2. ใจแคบ บุคคลประเภทนี้มักจะมีขีดเส้นกรอบตนเองไว้ ไม่ทำสิ่งนอกเส้นที่ยึดไว้ และคาดว่าบุคคลอื่นจะต้องเหมือนตนเอง มักจะรู้สึกหงุดหงิดกับพฤติกรรมของบุคคลอื่นทั่วไป ไม่พอใจที่บุคคลอื่นทำสิ่งต่าง ๆ แตกต่างไปจากที่ตนคาดคิด มักจะประณามบุคคลอื่นว่าผิดหรือผิดปกติ และพยายามพูดหาเหตุผลมาโจมตีบุคคลอื่น เป็นบุคคลที่หวังผลตอบแทนมากในชีวิต เมื่อไม่ได้ผลตอบแทนตามที่คาดหวัง เลยรู้สึกผิดหวังและเครียดมาก
3. มีความเสี่ยงในชีวิตน้อยมาก ได้แก่ ไม่เคยคิดทำอะไรใหม่ ๆ เลย มีความคิดริเริ่มน้อย มีความกล้าที่จะทำในสิ่งใหม่ ๆ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับชีวิตจริงน้อยมาก
4. มองชีวิตเพียงบางจุดเท่านั้น ไม่เข้าใจชีวิตและคิดว่าชีวิตจะต้องมีลักษณะเป็นจุด ๆ เดียว ถ้าผิดไปจากจุดนั้นแล้วก็ไม่ถูกต้องและมักมีประสบการณ์น้อย

5. จริงจังมาก ชีวิตเต็มไปด้วยเหตุผล ขาดอารมณ์ขัน ขาดการให้อภัย

ขาดการยืดหยุ่นและยอมแพ้มันไม่เป็น

ทวีป อภิสัทธี (2532) ได้กล่าวถึงสาเหตุแห่งปัญหาของความเครียดทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นแก่คนทำงานราชการ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

1. การมีงานทำมากเกิดไป คนที่ทำงานหนัก ทำงานมากเกินไป ชนิดที่ว่าหามรุ่งหามค่ำ ก็ทำให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ขึ้นได้ เพราะคนเรามีใช้เครื่องจักร จึงต้องการพักผ่อนหลับนอนที่เพียงพอ ถ้าพักผ่อนไม่เพียงพอ สุขภาพร่างกายก็จะเสื่อมโทรมและสุขภาพจิตก็จะเสื่อมโทรมตามไปด้วย ยิ่งถ้าต้องทำงานหนักอยู่ท่ามกลางคนอื่นที่เขาสบาย ไม่นึกไม่เหนียว แล้วยังได้ดี มีหน้าที่การงานก้าวหน้าไปไกลด้วยแล้ว ก็จะมีเพิ่มอารมณ์ความเครียดมากขึ้นจนถึงขั้นอาจเป็นโรคจิตประสาทได้ง่าย ๆ

2. การมีงานทำน้อยเกินไป คนที่มีงานทำน้อยเกินไปก็เช่นเดียวกัน เมื่อคนมีเวลาว่างมาก ความคิดจิตใจของคนที่ไม่ค่อยมีงานทำก็จะฟุ้งซ่าน คิดไปต่าง ๆ นานา มีเวลานั่งซบซิบนินทาว่าร้ายคนอื่น นั่งดูคนอื่นทำงาน แล้วจับข้อผิดพลาด บกพร่องมาเป็นข้อกล่าวอ้างตำหนิผู้อื่นได้ การคิดฟุ้งซ่านเตลิดเปิดเปิงในทางต่ำ นินทาว่าร้ายอิจฉาริษยาผู้อื่น คอยจ้องจับผิดผู้อื่น เช่นนี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ขึ้นกับผู้ที่ฟุ้งซ่านนั้น ๆ ได้เช่นเดียวกัน

3. การเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม เช่น มีการวิ่งเต้น เล่นพรรคเล่นพวก โดยไม่คำนึงถึงอาวุโสและความสามารถ จนน่าเกลียด ทำให้ผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับการพิจารณาให้เลื่อนชั้นตามที่ควรจะได้ ไม่ได้ การกลั่นแกล้งกันโดยเหตุส่วนตัวที่วัฒนธรรม เหล่านี้ล้วนสร้างความเครียดทางอารมณ์ให้กับผู้เกี่ยวข้องที่มีผลกระทบเป็นสาเหตุให้คนดี ๆ ต้องเสียสุขภาพจิตได้ทั้งสิ้น

4. การถูกตัดทอนผลประโยชน์ที่เคยได้รับ ผลประโยชน์ที่เคยได้รับอยู่จะด้วยความถูกต้องเป็นธรรมหรือไม่ก็ตาม แต่อยู่ ๆ ผลประโยชน์ที่เคยได้รับอยู่นั้นถูกตัดทอนลงไป หรือกลับไม่ได้เหมือนอย่างเคย ผู้ที่ถูกตัดทอนผลประโยชน์ที่เคยได้นั้นลงไป ก็จะทำให้เกิดความเครียดทางอารมณ์มาก เพราะคิดมาก อาจถึงขั้นเสียสุขภาพจิตได้ ยกตัวอย่างเช่น ข้าราชการผู้ใหญ่ผู้หนึ่งรับราชการด้วยดี โดยตลอด ครั้นต่อมาเกิดไปพลาดเพราะลูกน้องทำไม่ถูกต้อง และพลอยทำให้ตนเองในฐานะผู้บังคับบัญชาต้องมัวหมอง ถูกลงโทษตัดเงินเดือนด้วย ทำให้เกิดความเครียด คิดมากจนกระทั่งในที่สุดใช้ปืนยิงตัวตาย เป็นต้น

5. ความไม่แน่นอนของงานที่ทำ คนที่ทำงานอะไรแล้วไม่รู้อนาคต ว่าวันนี้หรือวันพรุ่งนี้หน่วยงานหรือบริษัทที่ตนทำงานอยู่นั้น จะต้องล้มเลิกหรือหยุดกิจการไปหรือไม่หรือเปิดกิจการไประยะหนึ่งก็ปิด ถึงวันดีคืนดีมีทุนมาก็เปิดดำเนินการใหม่อีก กะปรืดกะปรอย เช่นนี้ ผู้ทำงานใน

หน่วยงานหรือบริษัทห้างร้านเช่นนี้ ก็ควรจะมีอารมณ์เครียดและไม่เป็นอันทำงานกันอย่างมีขวัญและกำลังใจอย่างแน่นอน

6. ความไม่ชัดเจนของหน้าที่การงานที่ทำ คนที่ทำงานแล้วไม่รับทราบหน้าที่ของตนเอง จะต้องทำและรับผิดชอบอะไรอย่างนั้น ก็เหมือนกับคนตาบอดคลำช้าง ไม่รู้ว่าสิ่งที่ตนทำไปผิดหรือถูก ไข่บทบาทหน้าที่ของตนหรือไม่ ในที่สุดก็จะเกิดความเครียดในการทำงานได้ เพราะบางครั้งก็อาจจะไปทำบทบาทหน้าที่ที่ไม่ใช่ของตน และทำให้เกิดกระทบกระทั่งกับผู้อื่น จนเกิดเป็นเหตุให้เกิดความเครียดในอารมณ์ขึ้นมาได้โดยง่าย

7. การมองไม่เห็นอนาคตในการทำงานตรงจุดที่ทำอยู่นั้น คนที่เข้าสู่ระบบงานแล้ว ต้องจมปลักอยู่กับงานนั้น ๆ โดยมองไม่เห็นช่องทางว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงหรือก้าวหน้าในหน้าที่การงานไปเป็นขั้นตอนอย่างไรหรือไม่นั้น ต่อให้คนที่ทำใจได้ก็คงไม่มีใครไม่เกิดอารมณ์เครียดในการปฏิบัติงานซ้ำซากจำเจและมองไม่เห็นอนาคตก้าวหน้าเช่นนั้น ยิ่งถูกเก็บกดอารมณ์ไว้มาก ๆ และเป็นเวลานาน ก็อาจเป็นโรคจิตประสาทได้เช่นกัน

8. สัมพันธภาพกับผู้อื่นไม่ดีพอ การที่สัมพันธภาพการทำงานของคุณคนเดียวบุคคลหนึ่งกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคคลนั้น หรือระหว่างบุคคลนั้นไม่ดีพอก็ตาม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ขึ้นได้กับบุคคลนั้น รวมทั้งผู้ร่วมงานด้วย และยังถ้าสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ร่วมงานเลวร้ายถึงขั้นเข้าหน้ากันไม่ติดแล้ว ความเครียดทางอารมณ์ก็จะทวีความรุนแรง ถึงขั้นกลายเป็นโรคจิตประสาทได้โดยง่ายไม่ฝ่ายใดก็ฝ่ายหนึ่ง

Farmer and others (1984) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดความเครียด ไว้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ในชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self Concept) สุขภาพและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัยรวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปะทะสังสรรค์ (Interaction) กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน และการดำเนินชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมถึงการคาดหวังในอนาคต

Maslach (1986) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานได้เป็น 2 ชนิด คือ

1. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม แบ่งได้เป็น

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียง ความร้อน ความเย็น มลภาวะทางอากาศ

1.2 โครงสร้างของงาน ได้แก่ ชั่วโมงทำงาน หรือการทำงานกะ การทำงานแบบต่อเนื่องบนสายพาน ปริมาณงาน เช่น งานมาก หรืองานยากเกินไป บทบาทในการทำงาน เช่น ความคลุมเครือ หรือความขัดแย้งในบทบาทและการตัดสินใจ

1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง

2. สาเหตุจากบุคคล ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา เป็นต้น และบุคลิกภาพแบบ A ได้แก่ การแข่งขัน ความก้าวร้าว และไม่อดทน

Brown and Dennis (1980) ได้กล่าวว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย (Task-Based Stress) เช่น งานยากเกินไป งานคลุมเครือ หรืองานมากเกินไป
2. ความเครียดที่เกิดจากบทบาทของบุคคลในหน่วยงานนั้น (Role-Based Stress) ได้แก่ ความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่องานหรือพฤติกรรมการทำงานของตน การมีสัมพันธภาพไม่ดีต่อกัน
3. สิ่งแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) ได้แก่ สถานที่แออัด การมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
4. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ ความร้อน ความเย็น ที่มีผลกระทบต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคล
5. ชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยส่วนบุคคล เช่น เป็นคนที่มีความวิตกกังวลง่าย หรือลักษณะของครอบครัว และมีปัญหาครอบครัว
6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาที่ทำให้ผู้ถูกประเมินเกิดความเครียด ถ้าได้รับการประเมินผลไม่ดี

ประเภทของความเครียด

Miller and Keane (1972) ได้แบ่งความเครียดตามที่เกิดเป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ

ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งเป็น 2 ประเภทตามระยะเวลาของการเกิด คือ

1. ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีทันใดที่ได้รับสิ่งคุกคาม (Stress) เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

2. ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีวิต เนื่องจากได้รับสิ่งคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การตั้งครรภ์

3. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นปฏิกิริยาในการโต้ตอบทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้น

ความเครียดแบบออกได้หลายประเภท ขึ้นอยู่กับมุมมอง ตัวแปร และผลกระทบที่ต้องการนำไปผูกติด เช่น ประเภทของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย ประเภทของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจ Gallagher แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มากระทบหรือคุกคามต่อร่างกาย ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย ความเจ็บป่วย เป็นต้น และสิ่งรบกวนนั้นอาจเกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมภายนอกก็ได้ เช่น ความร้อน ความเย็น การขาดแคลนปัจจัย 4 ที่จำเป็นในการดำรงชีวิต การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งรบกวนหรือคุกคามต่อจิตใจ และความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งอาจเกิดจากภายในตัวของบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ถูกตอกย้ำความล้มเหลว ความรู้สึกอัดอัดที่ไม่สามารถแสดงออก เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน และกฎเกณฑ์ต่างๆ ของสังคม เป็นต้น

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552) ได้แบ่งชนิดของความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. Eustress หรือ Constructive Stress จะเกิดขึ้นเมื่อคนเรามีความเครียดที่อยู่ในระดับที่ไม่มากจนเกินไป มีความเครียดเล็กน้อยจะทำให้เกิดผลในเชิงลบ คือ มีพลัง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีความขยันมากขึ้น ดังนั้น หากนักกีฬา นักธุรกิจ นักเรียน นักศึกษา รวมทั้งคนทั่วไปควรจะมี Eustress เพื่อจะเป็นตัวกระตุ้นให้มีความตั้งใจในการอ่านหนังสือ ทบทวนความรู้ หรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น และเป็นการสร้างความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีที่สุดด้วยความ

2. Distress หรือ Destructive Stress เป็นความเครียดที่มีมากจนเกินไป ซึ่งส่งผลในเชิงลบต่อบุคคลนั้น ๆ เช่น ทำให้ความดันสูงขึ้น มีอาการปวดศีรษะ มีน หมดพลัง และมีปัญหาทางด้านพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้น

โดยได้มีการแบ่งความเครียดออกตามช่วงระยะเวลาที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. Acute Stress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลาหนึ่ง ๆ และร่างกายก็ตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันทีเหมือนกัน โดยการหลั่งฮอร์โมนความเครียดออกมา เมื่อความเครียดหายไป ร่างกายก็จะกลับสู่ภาวะปกติ ภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ความกลัว ความเหงา หรือสถานการณ์เร่งด่วน เป็นต้น

2. Chronic Stress เป็นความเครียดเรื้อรัง เนื่องจากเกิดการสะสมมานาน โดยร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือจัดการต่อความเครียดนั้นได้ ตัวอย่างของความเครียดเรื้อรัง ได้แก่ ความเครียดจากการทำงานได้ไม่สมบูรณ์ตามความต้องการของหัวหน้างาน หรือความเครียดที่เกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานที่ยังแก้ไขไม่ได้ เป็นต้น

ระดับความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2555) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ จะมีผลลดการทำงานให้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหรือนิ่งเฉย
2. ความเครียดระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น การรับประทานอาหารมากกว่าปกติ การนอนไม่หลับ การติดเหล้า ยาเสพติด เป็นต้น
3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำที่ก้าวร้าว ซึมเศร้า หรือมีอาการวิตกกังวล ไม่สามารถควบคุมตนเองได้
4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ และโรคอื่น ๆ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้น

กฤษณนันท์ เครือวรรณ (2541) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดจากแต่ละบุคคลนั้น แม้จะมีสาเหตุเดียวกัน แต่จะมีความรุนแรงไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการยอมรับและความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมของสังคม วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล โดยสามารถแบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mind Stress) ความเครียดระดับนี้มีน้อยและหมดไปในระยะเวลาอันสั้นเพียงวินาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น
2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรก อาจมีอยู่เป็นเวลาหลายชั่วโมง หรือเป็นวัน
3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะมียุทธนานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน เป็นปี

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับระดับความเครียด อาจสรุปได้ว่า บุคคลแต่ละคนมีระดับความเครียดไม่เท่ากัน ถึงแม้จะเป็นความเครียดชนิดเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้เพราะแต่ละบุคคลจะตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรม

ความรุนแรง และระยะเวลาของการกระทบกระเทือน ความสามารถในการรับรู้ และการปรับตัวต่อสิ่ง
ที่คุกคาม โดยสามารถสรุปได้ว่า ระดับความเครียด แบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ สามารถเกิดขึ้นได้ และเป็นภาวะปกติที่อาจพบได้ใน
ชีวิตประจำวัน ซึ่งอาจหายได้เอง
2. ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก ซึ่งต้องรีบ
หาทางระงับ ถ้าปล่อยทิ้งไว้จะทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป อาจทำงานผิดพลาดได้
3. ความเครียดระดับสูง ความเครียดในระดับนี้ต้องการความดูแล และช่วยเหลือซึ่ง
การช่วยตนเองเพียงอย่างเดียววันนั้นไม่เพียงพอ ต้องมีคนช่วยเหลือด้วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด

มีผู้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดไว้ ดังนี้

Ivancevich and Matteson (1999) มองว่า ความเครียดในการทำงานเกิดจาก
มุมมองปัจจัยในการทำงาน ใน 2 ระดับ คือ ระดับบุคคล และระดับองค์การ

ปัจจัยในการทำงานในระดับบุคคลที่ก่อให้เกิดความเครียด (Individual Job
Stressor) คือ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลและการจัดการงานของแต่ละบุคคล
ซึ่งประกอบด้วย

1. ระยะเวลาทำงานที่เร่งรัด (Time Pressure) หมายถึง งานในหน้าที่
และความรับผิดชอบถูกกำหนดให้ทำให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่จำกัด พนักงานจึงเกิดความกดดันใน
การทำงาน ทำให้ต้องรีบเร่งทำงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้บริหารบางคนนำ
ความสามารถในการบริหารเวลามาเป็นปัจจัยหลักในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมองว่า
ความกดดันเวลาในการทำงานจะเป็นการกระตุ้นพนักงาน แม้ว่าความกดดันในลักษณะดังกล่าวจะทำให้
ให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่จะได้ผลเพียงชั่วคราว โดยผลการปฏิบัติงานจะสูงขึ้นจนถึงจุด ๆ หนึ่ง
และหลังจากนั้นก็ค่อยๆ ลดลง
2. โอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อย (Career Progress) หมายถึง การรับรู้ของ
พนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองหรือความก้าวหน้าในหน้าที่ โดยเมื่อพนักงานรู้สึกว่าตนเองไม่มี
โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง พนักงานจะเกิดความวิตกกังวล สับสน และสิ้นหวัง
3. ปริมาณงานมากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง การที่พนักงาน
ได้รับมอบหมายงานจำนวนมากเกินกว่าความสามารถที่จะทำได้ ทำให้พนักงานเกิด
ความเครียดในการทำงาน และส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ
4. ขอบเขตงานแคบ (Job Scope) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่างานที่ตนเองทำ
ไม่มีความสำคัญ ไม่ต้องรับผิดชอบ ไม่มีความหลากหลาย เป็นงานง่ายๆ ที่ไม่มีความซับซ้อน ไม่ได้รับ
ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จำกัดจึงทำให้เกิดความเครียด

5. ความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง ความไม่เข้าใจหรือสับสนในบทบาท เมื่อวัตถุประสงค์หรือกระบวนการทำงานไม่มีความชัดเจน พนักงานขาดข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของตน

6. ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) หมายถึง การที่พนักงานมีบทบาทหน้าที่หลายอย่าง การทำงานในบทบาทหน้าที่หนึ่งจะทำให้การทำงานในอีกบทบาทหน้าที่เป็นไปได้ยาก หรือไม่สามารถทำได้

7. ความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น (Responsibility for Others) หมายถึง สภาวะการณ์ที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ดูแลควบคุม รับผิดชอบโดยตรงต่อพนักงานคนอื่น ซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาของตน ปัจจัยด้านนี้จึงเกิดขึ้นเฉพาะกับพนักงานระดับผู้จัดการ ซึ่งสร้างความเครียดและกดดันมากกว่าการให้รับผิดชอบต่อความคิดหรือสิ่งอื่นๆ

8. ลักษณะงานยากเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง การทำงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถมากเกินไปกว่าที่พนักงานคนนั้นมี โดยพนักงานจะไม่สามารถปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จได้ ไม่ว่าจะใช้เวลาานเพียงใดก็ตาม หรือการมีมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สูงเกินไปจนไม่สามารถทำให้บรรลุได้

9. ปัจจัยในการทำงานในระดับองค์การที่ก่อให้เกิดความเครียด (Organizational Job Stressor) คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคคลจะต้องเผชิญในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย

10. การให้รางวัล (Rewards) หมายถึง การที่องค์การให้สิ่งตอบแทนกับพนักงานสำหรับการทำงานให้กับองค์การ เมื่อพนักงานรู้สึกว่างค์การให้รางวัล (เงินเดือน ผลประโยชน์ ความมั่นคงในงาน และโอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง) ไม่คุ้มค่ากับความพยายามในการทำงาน ให้รางวัลไม่เท่าเทียมกัน หรือการให้รางวัลที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานไม่พอใจ และเกิดความเครียดขึ้น

11. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หมายถึง การที่องค์การไม่จัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตนเอง ทำให้พนักงานเกิดความเครียดเนื่องจากไม่พอใจที่องค์การไม่สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าและไม่ส่งเสริมให้พัฒนาตนเอง

12. การเมือง (Politics) หมายถึง การตัดสินใจขององค์การที่อิงระบบพวกพ้องของตนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มากกว่าองค์การที่มีบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม

13. การขาดโอกาสในการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการที่ไม่เกิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ หรือยอมรับฟัง

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากพนักงาน อันจะทำให้พนักงานไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานของตนเองได้

14. การไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถให้เป็นประโยชน์

(Underutilization) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ไม่มีความท้าทาย ทำให้ไม่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถที่มีในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียด และไม่พึงพอใจในการทำงาน

15. ลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา (Supervisory Style) หมายถึง

แนวทาง วิธีการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงาน ไม่ใส่ใจเรื่องสวัสดิการของพนักงาน และไม่ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการเป็นผู้บังคับบัญชาที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าถึงตัวได้ยาก

16. โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) หมายถึง สายการบังคับ

บัญชามีหลายชั้น ทำให้พนักงานควบคุมงานที่ตนเองทำได้น้อย มีนโยบายและกระบวนการในการบริหารงานที่ยืดหยุ่น ระเบียบและเข่างวดกับพนักงานมากเกินไป มีการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ไร้ประสิทธิภาพ เร่งรัดการทำงานมากเกินไป และใช้เอกสารในการปฏิบัติงานเสมอ

Taylor (1986) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1. การทำงานมากเกินไป (Work Overload) เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานสูง เนื่องจากพนักงานต้องทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลาเวลานาน และมีภาระงานปริมาณมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ

2. ความกดดันในการทำงาน (Work Pressure) อาจนำไปสู่ความเครียดได้ โดยมีผลการศึกษาเกี่ยวกับความกดดันในการทำงานระหว่างปี ค.ศ. 1967-1970 พบว่า บุคคลที่มีความเครียดอันเกิดมาจากความกดดันในการทำงานจะมีโอกาสเจ็บป่วยได้มากกว่า และจากการติดตามผลในช่วง 10 ปี หลังจากนั้น พบว่า คนที่มีความกดดันในการทำงานสูงมีแนวโน้มที่จะอายุสั้นกว่าบุคคลที่มีความกดดันในการทำงานต่ำ 3 เท่า ในทำนองเดียวกันกับการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสตรีวัยกลางคนที่มีความเครียดอันเนื่องมาจากความกดดันในการทำงาน พบว่า จะมีระดับ Fibrinogen สูง และมีความเสี่ยงต่อการป่วยด้วยโรคหัวใจ

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลมีปริมาณงานมาก ความกดดันในการทำงานสูง และต้องรับผิดชอบต่อบุคคลมากกว่ารับผิดชอบต่อผลผลิต จะมีความเครียดสูง

4. ความขัดแย้งและความคลุมเครือของบทบาท (Role Conflict and Role Ambiguity) ความขัดแย้งของบทบาทจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับข้อมูลเกี่ยวกับงานหรือมาตรฐานงานที่ไม่สอดคล้องกันจากบุคคลอื่น ๆ ที่มีความเห็นแตกต่างกัน ส่วนความคลุมเครือของบทบาท

จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเข้าใจในหน้าที่ที่ต้องทำน้อย และไม่ทราบถึงมาตรฐานที่ใช้ในการ

ประเมินงาน

5. การที่บุคคลไม่สามารถควบคุมงานที่ตนเองทำได้ (Lack of Control Over Work) เนื่องจากบุคคลไม่มีอำนาจหรือมีอำนาจที่จำกัดในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ

6. การที่บุคคลไม่สามารถพัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการทำงานได้เป็นที่น่าพอใจ (The Inability to Develop Satisfying Social Relationships at Work) เนื่องจากไม่มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และไม่ได้รับการสนับสนุนจากสังคม โดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และเพิ่มความเสี่ยงในการเป็นโรคหัวใจ แต่ในทางกลับกัน หากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากสังคมจะช่วยเสริมความอยู่ดีมีสุข (Well-being) ของบุคคลได้

7. โอกาสในการพัฒนาอาชีพน้อย (Perceived Inadequate Career Development) หมายถึง บุคคลไม่มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพเพียงพอ ซึ่งเกิดจากการไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง ไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ยังรวมถึงความรู้สึกไม่มั่นคงในงานด้วย

8. การว่างงาน (Unemployment) ภาวะของบุคคลที่ไม่มีงานทำ ซึ่งนำไปสู่ความซึมเศร้าทางจิตใจ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย การใช้สารเสพติดหรือดื่มสุราเพิ่มมากขึ้น และยังส่งผลให้เกิดความเครียดด้านการเงินอีกด้วย

Cooper and others (2001) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านที่เกี่ยวกับตัวงาน (Intrinsic to the Job Itself) หมายถึง สภาวะแวดล้อมเกี่ยวกับตัวงานที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในสถานที่ที่บุคคลทำงานอยู่ ได้แก่ การทำงานในสถานที่ที่มีเสียงดังมากเกินไป มีแรงสั่นสะเทือนบ่อยครั้งหรือสม่ำเสมอ และการทำงานในสถานที่ที่มีอุณหภูมิสูงหรือต่ำเกินไป ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าได้ง่าย มีอาการคลื่นไส้ ความอดทนและแรงจูงใจในการทำงานลดต่ำลง ส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

1.2 งานหนัก (Workload) การทำงานหนักจนเกินไปส่งผลทำให้พนักงานเกิดความกดดันและความเครียดในการทำงานได้ โดยการทำงานหนักสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ปริมาณงานมาก (Quantitative Overload) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายมีจำนวนมากเกินกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำให้สำเร็จ หรือการที่ภาระงานนั้นถูกจำกัดด้วย

ระยะเวลา ทำให้บุคคลต้องทำงานภายใต้ความกดดันของเวลาซึ่งจะต้องทำให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวล และซึมเศร้าได้

งานซับซ้อนหรือยากเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง การที่บุคคลได้รับมอบหมายงานที่ยากเกินกว่าความรู้ความสามารถ ทำให้การทำงานนั้นไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ ไม่ว่าจะให้ระยะเวลาในการทำงานนานเพียงใดก็ตาม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทำให้บุคคลมีความนับถือในตนเอง (Self-Esteem) ต่ำลง และนำไปสู่ความเครียดได้

1.2 งานเบา (Work Under Load) การที่ภาระงานของบุคคลน้อยเกินไป สามารถนำไปสู่ความเครียดได้เช่นกัน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ปริมาณงานน้อย (Quantitative Under Load) หมายถึง การที่บุคคลไม่ค่อยได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่หรือรับผิดชอบงานเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และนำไปสู่การเกิดความวิตกกังวล ซึ่งเศร้า และไม่พึงพอใจในงานได้

งานง่าย (Qualitative Under Load) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายนั้นไม่เสริมสร้างให้บุคคลได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ เนื่องจากงานที่ทำเป็นงานง่าย ๆ บุคคลจึงไม่มีโอกาสที่จะได้แสดงความรู้ความสามารถ ทำให้เกิดความเครียด เบื่อหน่าย ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน และมีแนวโน้มที่จะลาออก

1.3 ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) การทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานานๆ หลายชั่วโมง จะส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกายได้ เนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ และส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต ครอบครัว และสังคม ทำให้เกิดความเครียดได้

1.4 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ ทำให้บุคคลต้องปรับตัว ต้องได้รับการฝึกอบรม และเตรียมพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่นั้น หากบุคคลไม่สามารถปรับตัวหรือจัดการกับเทคโนโลยีนั้นได้แล้ว ก็จะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

1.5 ความเสี่ยงและอันตราย (Risk and Hazards) งานบางประเภทเป็นงานที่ต้องเสี่ยงอันตรายทางร่างกาย เช่น ตำรวจ ทหาร พนักงานดับเพลิง เป็นต้น ทำให้บุคคลถูกกระตุ้นอยู่ตลอดเวลาและพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในทันที ซึ่งเป็นอันตรายต่อร่างกายในระยะยาว เนื่องจากต้องเผชิญกับความเครียดอยู่เสมอ

2. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร (Organizational Roles) ในการทำงานของบุคคลจะต้องทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลนั้นๆ เมื่ออยู่ในตำแหน่งงานที่ได้รับ ความเครียดที่เกี่ยวกับบทบาท ได้แก่

2.1 ความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง การที่พนักงานไม่เข้าใจบทบาทที่ตนเองได้รับ มีข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทไม่เพียงพอ ไม่ได้รับการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์

และความรับผิดชอบของบทบาทที่ได้รับ ไม่ทราบถึงความคาดหวังของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อบทบาทของตนเอง ซึ่งความไม่ชัดเจนในบทบาทจะส่งผลให้บุคคลเกิดความวิตกกังวลและความเครียดขึ้นได้ เนื่องจากไม่ทราบว่าควรจะปฏิบัติตนอย่างไร

2.2 ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ความคิดเห็นของบุคคลอื่นที่ไม่ว่าจะเป็นสังคมหรือครอบครัวต่อการทำหน้าที่ตามบทบาท

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) การทำงานในองค์การบุคคลจะมีรูปแบบความรับผิดชอบอยู่ 2 แบบ คือ การรับผิดชอบต่อบุคคล ได้แก่ การควบคุมดูแลบุคคล และการรับผิดชอบต่อทรัพย์สิน เช่น งบประมาณ และอุปกรณ์ การที่บุคคลต้องรับผิดชอบต่อสิ่งต่าง ๆ มากเกินไปทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ในขณะเดียวกันหากบุคคลไม่มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อสิ่งใดเลย ก็ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้เช่นกัน

2.4 การได้รับบทบาทมากเกินไป (Role Overload) ความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับมอบหมายงานในหลายบทบาทที่มีความแตกต่างกัน พร้อมๆ กัน

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน (Work Relationship) การที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างกันในการทำงาน หรือไม่ได้รับการสนับสนุน ก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ขาดความร่วมมือ ช่วยเหลือ และแนะนำกันในการทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ โดยความสัมพันธ์ที่พบในองค์การ ได้แก่

3.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4. ปัจจัยด้านความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) ในการทำงาน บุคคลย่อมต้องการที่จะประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยบุคคลจะเกิดความเครียดขึ้น หากไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่มี ไม่ว่าจะเป็ตำแหน่งที่สูงเกินไปหรือต่ำเกินไปกว่าความรู้ความสามารถที่มี การขาดโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรืองานไม่มีความมั่นคง ทำให้บุคคลเกิดความเครียดระดับสูงได้

5. ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational Factors) วัฒนธรรมและรูปแบบการบริหารจัดการขององค์การมักเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด โครงสร้างขององค์การแบบรวบอำนาจอยู่ที่ศูนย์กลางทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจน้อย การสื่อสารภายในองค์การที่ไม่มีประสิทธิภาพ การเมืองภายในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เคร่งครัดต่อกฎระเบียบมากเกินไป ล้วนนำไปสู่ความเครียดได้ทั้งสิ้น

6. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน (The Home-Work Interface) ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงานเกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลมีเวลาและพลังงานที่จำกัด

Smith (1993) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานของบุคคลนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน การขาดการควบคุม ความยากในการแก้ไขปัญหา ความคิดในเชิงลบ การขาดสิทธิ์ประโยชน์ การขาดทักษะในการผ่อนคลายความขัดแย้ง และขาดความสามารถในการเจรจาต่อรอง เป็นต้น ซึ่ง Smith ได้สรุปปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดไว้ 3 ประการ คือ

1. ปริมาณงาน (Work Load) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การได้รับมอบหมายปริมาณงานที่มากจนเกินไปในขณะที่มีเวลาจำกัด หรือไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่จะทำงานให้สำเร็จลงได้ อย่างไรก็ตาม เวลาทำงานก็ไม่ใช่ว่าปัจจัยเพียงอย่างเดียว ประสบการณ์และความสามารถในการจัดการกับปริมาณงานที่มากก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานรวมถึงปริมาณงานที่น้อยเกินไปในบางครั้งก็สามารถทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2. ความรับผิดชอบในการทำงาน (Work Responsibilities) ได้แก่ บทบาทและหน้าที่ในการทำงานที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) จากการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจนหรืองานที่ทาบางอย่างมีความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หรือความถนัดส่วนตัว ความรับผิดชอบที่มากหรือน้อยสำหรับบางคนก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น การประเมินผลงาน การเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน การไล่ออก หรือการจัดการปัญหาเกี่ยวกับคนงาน เป็นต้นในทางตรงกันข้าม การไม่มีอำนาจหรือบทบาทในการทำงานก็ทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น ในการทำงานที่ซับซ้อนแต่ต้องอธิบายรายละเอียดทุกขั้นตอนให้หัวหน้างานทราบ หรือการทำงานในตำแหน่งที่สามารถเห็นข้อบกพร่องและแนวทางแก้ไขแต่ไม่มีอำนาจในการดำเนินงานหรือแสดงความคิดเห็น

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายที่ไม่ดีหรือการขาดเงินทุน สถานที่ทำงานมีเสียงดังรบกวน อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างน้อยเกินไป มีกลิ่นที่ไม่ดีในสถานที่ทำงาน หรือมีมลพิษ มีความแออัดขาดความเป็นส่วนตัว หรือแม้แต่การจัดตำแหน่งที่นั่งทำงาน ซึ่งแต่ละบุคคลย่อมมีความเคยชินและความต้องการที่แตกต่างกัน

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) กล่าวว่า แหล่งของความเครียด (Sources of Stress) คือ สาเหตุใด ๆ ก็ตามที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจจะเกิดจากการทำงานหรือเกิดจากตัวบุคคลก็ได้ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (Work-Related Stressors) ปัจจัยสำคัญที่เป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด มีดังนี้

1.1 ความต้องการจากงาน (Task Demand) เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไปการที่ต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ความกดดันจากการทำงานผิดพลาด เป็นต้น

1.2 ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguities) ความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

1.3 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflicts) จะเกิดขึ้นตามประสบการณ์ของแต่ละคนที่ประสบมาหรือเกิดจากการที่พฤติกรรมของแต่ละบทบาทตั้งแต่ 2 บทบาทขึ้นไปไม่สอดคล้องกัน เมื่อบุคคลต้องแสดงบทบาทต่าง ๆ ในเวลาเดียวกันและบทบาทนั้นไม่สอดคล้องกัน เช่น มีบทบาทผู้บริหาร ในขณะเดียวกันก็มีบทบาทเป็นสามีที่ต้องประเมินผลงานของภรรยาที่มีตำแหน่งเป็นลูกน้องด้วย เป็นต้นและเมื่อบทบาทนั้นไม่ชัดเจน ทำให้บุคคลไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติอย่างไร เช่น การแนะนำจากหัวหน้างานที่ไม่ชัดเจน หรือแนวทางการปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ชัดเจน จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด (Moorhead and Griffing, 2001)

1.4 ประเด็นด้านจริยธรรม (Ethical Dilemmas) การมีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่มากเกินไป

1.5 ปัญหาระหว่างบุคคล (Interpersonal Problems) การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ได้ การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานหรือการที่ไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

1.6 การพัฒนาอาชีพ (Career Developments) การกำหนดและวางแผนเส้นทางอาชีพที่เหมาะสม เติบโตและด้านความก้าวหน้าในสายงานของตน มีโอกาสบรรลุเป้าหมายงานอาชีพเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.7 การกำหนดสภาพแวดล้อม (Physical Setting) อุณหภูมิในห้องทำงานไม่เหมาะสมหนาวเกินไปหรือร้อนเกินไป การมีเนื้อที่การทำงานที่แออัด ตลอดจนเสียงรบกวนต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่มีสมาธิในการทำงาน เกิดความฉุนเฉียว หรือหงุดหงิดได้ง่ายอย่างไรก็ตามการเกิดความเครียดนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ หรือการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากตัวบุคคล (Personal Stressors) มีดังนี้

2.1 ปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว (Family Problems) เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการหย่าร้าง ปัญหาเกี่ยวกับบุตร ธิดา ซึ่งเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

2.2 ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Problem) จะเกี่ยวข้องกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน เช่น ปัญหาหนี้สิน ต้องผ่อนบ้าน ผ่อนรถ ซึ่งปัญหาทางด้านเศรษฐกิจมักจะเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าระดับสูง

2.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ (Personality Problem) นักวิจัยพบว่าบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นคนมีความรีบร้อนในการทำสิ่งต่าง ๆ เป็นคนตรงต่อเวลา เป็นคนก้าวร้าว และอื่น ๆ จะมีความเครียดทั้งจากการทำงานและเรื่องส่วนตัว ซึ่งโอกาสที่บุคคลประเภทนี้จะเป็นโรคหัวใจนั้นมีสูงมาก เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการทำงานเพราะบุคคลมักจะเอาเรื่องส่วนตัวมาปนกับเรื่องงาน

จากปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น จะส่งผลในการยอมรับและการปรับตัวของแต่ละบุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความเครียดจะเกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ซึ่งแบ่งได้ 3 ระดับ ดังนี้ (Dubrin, 1990)

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mind Stress) จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความเบื่อหน่ายขาดความสนใจในงาน ทำงานไปเรื่อย ๆ ขาดความรู้สึกท้าทาย ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานต่ำ
2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้นจะกระตุ้นให้บุคคลใช้พลังงานและพลังใจในการทำงานมากขึ้น และเป็นสิ่งเร้าให้บุคคลทำงานตามความเครียดที่ทำหายนั่นไปจนระดับหนึ่งที่บุคคลจะทำงานได้ดีที่สุด
3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เมื่อมีความเครียดเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลาานาน พลังในการทำงานจะเริ่มต่อต้านกับความกดดันจากงาน ทำให้พลังในการทำงานลดลงจนบุคคลรู้สึกหมดแรง เหนื่อยหน่าย ท้อแท้ (Burnout) ในการทำงานในที่สุด ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จนถึงเบื่อหน่ายไม่ต้องการทำงานเดิมอีกต่อไป จากการแบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังกล่าวข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่าระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

ความเครียดเป็นทั้งคุณ (Eustress or Positive Stress) และโทษ (Distress of Negative Stress) ระดับของความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับผลสัมฤทธิ์ของงาน ความเครียดในระดับปานกลางจะทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานสูงสุด ซึ่งจากภาพประกอบที่ 2 แสดงถึงลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการทำงานเป็นรูปตัว U หักกลับ จะเห็นว่าความเครียดมีระดับความรุนแรงแตกต่างกันตั้งแต่ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง โดยความเครียดในระดับสูงจะมีความรุนแรงมากขึ้นถ้าคงอยู่นานมีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานของคุณเปลี่ยนไปทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ในที่สุดบุคคลจะเกิดความท้อแท้ ทำให้ผลการทำงานลดลง (Baron and Greenberg, 1997)

ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลเพียงเล็กน้อย โดยบุคคลอาจไม่รู้สึกว่าตนเองเกิดความเครียดขึ้นเลยซึ่งความเครียดในระดับนี้เป็นประโยชน์ช่วยส่งเสริมให้การทำงานของบุคคลให้ดีขึ้น ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของบุคคลได้ เช่น เกิดอาการนอนไม่หลับ เกิดอาการซึมเศร้า ความเครียดระดับสูง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงกับตัวบุคคลโดยอาจก่อตัวมาเป็นระยะเวลาสั้นหรือสะสมโดยไม่ได้รับการแก้ไข หรือแก้ไขได้ไม่ตรงจุดสามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ และเชื่อมโยงไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นได้ด้วย

ผลของความเครียด

กฤษณนันท์ เกรื่อวรรณ (2541) ได้สรุปผลที่เกิดจากความเครียดไว้โดยความเครียดจะส่งผลกระทบต่อในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ทางด้านร่างกาย ความเครียดจะส่งผลกระทบต่อไปยังอวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ผ่านทางระบบประสาท ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เกิดอาการและโรคต่าง ๆ ดังนี้

1. โรคหัวใจและหลอดเลือด เนื่องจากความเครียดทำให้เกิดการหดเกร็งของหลอดเลือดทั่วร่างกาย เลือดที่ไปเลี้ยงส่วนต่าง ๆ รวมทั้งกล้ามเนื้อหัวใจน้อยลง เกิดเป็นโรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดและหัวใจวายได้

2. โรคความดันโลหิตสูง ในช่วงที่มีความเครียด บางคนจะมีความดันโลหิตสูงขึ้น ถ้ามีความดันโลหิตสูงอย่างรุนแรงและเป็นเวลานาน จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของหลอดเลือดแดงของร่างกาย ซึ่งจะยังผลให้ความดันโลหิตสูงขึ้น และจะคงอยู่เช่นนี้แม้ความเครียดจะลดลงหรือได้ถูกขจัดออกไปแล้วก็ตาม ผลที่ตามมาคือการเกิดโรคหัวใจและเส้นโลหิตแตกหลอดเลือดในสมองแตกและไตล้มเหลวได้

3. ระดับน้ำตาลในเลือดสูง ความเครียดทำให้ต่อมหมวกไตหลั่งสารเคมีที่เป็นฮอร์โมนออกมาจำนวนมาก กระตุ้นให้ระดับน้ำตาลในเลือดสูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้เบต้า เซลล์ (Beta Cell) ของตับอ่อนที่มีหน้าที่ในการผลิตอินซูลิน (Insulin) ต้องทำงานเพิ่มขึ้นตลอดเวลา เมื่อเกิดซ้ำซากในระยะเวลายาวกระบวนการผลิตฮอร์โมนอินซูลินอาจจะลดน้อยลงเรื่อย ๆ ผลก็คือ การเกิดโรคเบาหวานแบบค่อยเป็นค่อยไป

4. แผลในกระเพาะอาหาร เนื่องจากมีการหลั่งกรดในกระเพาะอาหารออกมามากขึ้นเมื่อกระเพาะอาหารมีกรดอยู่มากเป็นเวลานาน จะไปกัดกระเพาะและลำไส้เล็กเกิดเป็นแผลทำให้มีอาการปวดท้องขึ้นได้

5. ท้องร่วงและถ่ายปัสสาวะบ่อย ผู้ที่ได้รับความเครียดอย่างเฉียบพลัน จะมีอาการท้องเสีย เนื่องจากอวัยวะทางเดินอาหารทำงานมากเกินไป ร่างกายอาจตอบสนองต่อ

ความเครียดโดยมีอาการท้องร่วงเพียงอย่างเดียวหรืออาจสลับกับอาการท้องผูกก็ได้ และกระเพาะปัสสาวะจะตึงมากขึ้นขณะเครียดทำให้ถ่ายปัสสาวะบ่อยกว่าปกติ

6. อาการปวดศีรษะ เกิดจากการหดตัวของกล้ามเนื้อบริเวณหน้าผากและคออยู่เป็นเวลานาน มักเกิดอย่างซ้ำ ๆ และมักปวดมากในเวลากลางวัน รวมทั้งโรคปวดศีรษะข้างเดียวหรือเรียกว่า ไมเกรน (Migraine Headache) เนื่องจากหลอดเลือดในสมองขยายตัวเวลาที่มีความเครียด

7. กลุ่มอาการ TMJ (Temporomandibular Joint) เป็นอาการปวดเมื่อยบริเวณขากรรไกรเนื่องจากการขบกราม หรือกัดฟันเป็นเวลานานเมื่อเกิดความเครียด ก่อให้เกิดอาการปวดศีรษะและปัญหาเกี่ยวกับฟันตามมา

8. โรคหอบหืด เนื่องจากมีสารคัดหลั่งในหลอดเลือดเพิ่มมากขึ้น เยื่อบุผนังหลอดลมบวม มีการหดตัวของกล้ามเนื้อรอบผนังหลอดลม ทำให้การสูดลมหายใจเข้าเป็นไปด้วยความลำบาก ภาวะการหายใจเช่นนี้ก่อให้เกิดความเครียดด้วย และความเครียดเองก็สามารถกระตุ้นให้เกิดอาการหอบหืดได้

9. โรคผิวหนัง ความเครียดทำให้โรคผิวหนังลุกลามมากขึ้น เกิดเป็นลมพิษ เกิดอาการคันโดยปราศจากการเป็นโรคผิวหนังมาก่อน มักเป็นบริเวณทวารและอวัยวะสืบพันธุ์ และรวมไปถึงการเป็นสิว เนื่องจากความเครียดทำให้ผิวหนังผลิตเคราติน (Keratin) เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเคราตินเป็นต้นเหตุให้เกิดสิวบนใบหน้า

10. โรคภูมิแพ้ เป็นภาวะที่มีการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งที่แพ้มากกว่าปกติ พบว่าผู้ที่มีอาการภูมิแพ้จะมีอาการรุนแรงมากถ้าได้รับสิ่งที่แพ้ในภาวะที่มีความเครียด

11. โรคมะเร็ง ความเครียดเป็นสาเหตุหรือปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดโรคมะเร็งเนื่องจากความเครียดอาจไปรบกวนภูมิคุ้มกันของร่างกายที่จะกำจัดเซลล์มะเร็ง หรือไปกระตุ้นให้เกิดความผิดปกติในยีน (Gene) เกิดเป็นเซลล์มะเร็งขึ้น

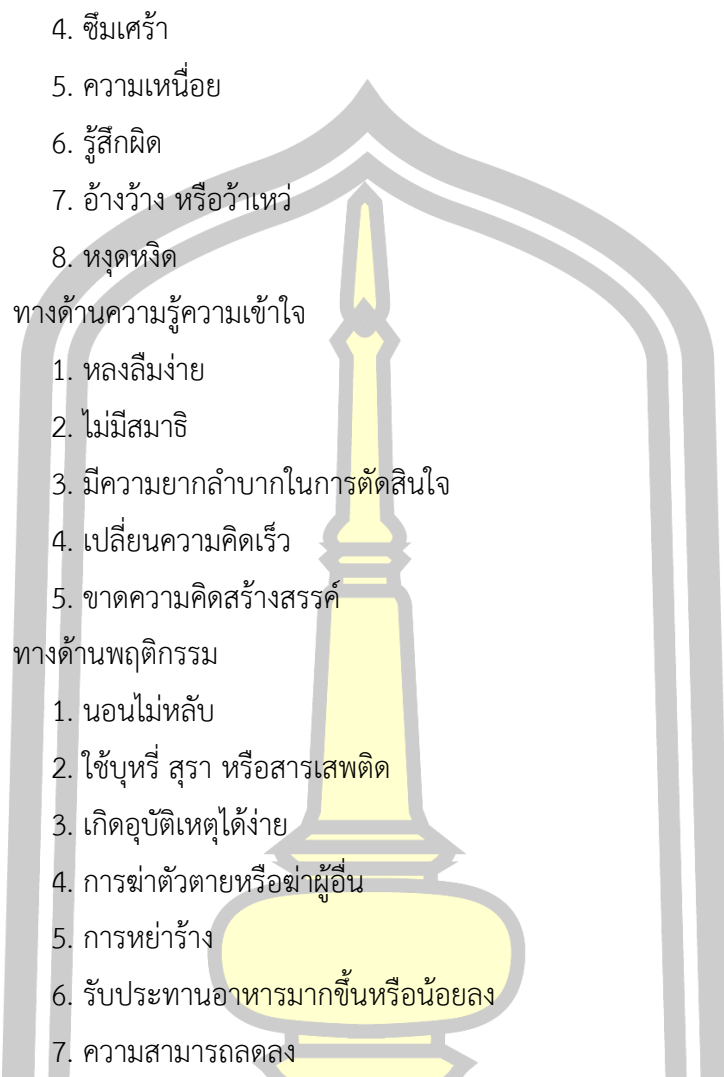
12. อาการข้ออักเสบ เป็นการรอกขยายของเนื้อเยื่อที่อักเสบ ซึ่งเป็นเนื้อเยื่อที่บุข้อต่อบางส่วนในร่างกาย โดยเฉพาะบริเวณมือและเท้า เกิดอาการบวมและใช้งานไม่ได้

13. ศีรษะล้าน Alopecia เป็นโรคศีรษะล้านแบบเฉียบพลัน อาการที่เกิดขึ้นคือผมร่วงเป็นกำมือ รวมทั้งขนตาและขนตามร่างกายด้วย

14. แก่เร็ว แก่ก่อนวัย ความเครียดมีผลต่อสุขภาพโดยทั่วไปของคนที่มีความเครียดสูงและมีระยะเวลาอยู่นาน จะดูแก่เร็วและแก่ก่อนวัย

ทางด้านจิตใจและอารมณ์

1. วิตกกังวล
2. สับสนหรือคับข้องใจ
3. อารมณ์เปลี่ยนแปลง



4. ซึมเศร้า
5. ความเหนื่อย
6. รู้สึกผิด
7. อ่างว้าง หรือว้าเหว่
8. หงุดหงิด

ทางด้านความรู้ความเข้าใจ

1. หลงลืมง่าย
2. ไม่มีสมาธิ
3. มีความยากลำบากในการตัดสินใจ
4. เปลี่ยนความคิดเร็ว
5. ขาดความคิดสร้างสรรค์

ทางด้านพฤติกรรม

1. นอนไม่หลับ
2. ใช้บุหรี่ สุรา หรือสารเสพติด
3. เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย
4. การฆ่าตัวตายหรือฆ่าผู้อื่น
5. การหย่าร้าง
6. รับประทานอาหารมากขึ้นหรือน้อยลง
7. ความสามารถลดลง

Farmer, Monahan and Hakeler (1984) ได้กล่าวถึงผลกระทบจากความเครียดในการทำงานซึ่งสามารถแสดงออกได้หลายด้าน ดังนี้

1. ด้านจิตใจ จะมีอาการเศร้าซึม หดหู่ รู้สึกว่าตนไม่มีคุณค่า อารมณ์อ่อนไหว และอาจถึงขั้นมีอาการประสาทหลอน มีอารมณ์แปรปรวน
2. ด้านร่างกาย จะมีความดันโลหิตสูงขึ้น ใจสั่น ซิพจรหรือหัวใจเต้นเร็ว ปวดศีรษะ กล้ามเนื้อตึง มือเท้าเย็น
3. ด้านพฤติกรรม จะพบผลผลิตหรือคุณภาพของงานลดลง มีแนวโน้มทำงานผิดพลาดหรือตัดสินใจผิด เอาใจใส่งานน้อยลง ขาดความคิดสร้างสรรค์ ขาดงาน ลาป่วยบ่อย สูบบุหรี่หรือดื่มสุราเพิ่มมากขึ้น

Kahn and Byosier (1992) กล่าวว่า ผลกระทบของความเครียดในการทำงานได้ทำลายระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย ทำให้ร่างกายอ่อนแอลง จนอาจก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ ซึ่งแบ่งได้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความเครียดด้านร่างกาย เป็นอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นทางด้านร่างกาย เช่น ใจสั่น ปากคอแห้ง มีการหดเกร็งของกล้ามเนื้อต่าง ๆ

2. ความเครียดด้านจิตใจ เป็นอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นทางด้านจิตใจ เช่น อาการหงุดหงิด กระทบกระชวย สับสน

3. ความเครียดด้านพฤติกรรม เป็นอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นเป็นผลที่ได้รับมาจากทางร่างกาย และจิตใจอันส่งผลมาสู่ทางด้านพฤติกรรม เช่น วางตัวไม่เหมาะสม การตัดสินใจ และการเรียนรู้เสียไป คุณภาพของงานลดลง มาทำงานสาย แยกตัวจากสังคมและครอบครัว

Robbins (2000) แบ่งลักษณะของผลของความเครียดที่แสดงออกเป็น 3 ทาง ดังนี้

1. ทางร่างกาย โดยมากอาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกาย จากลักษณะดังกล่าว ทำให้การศึกษาผลของความเครียดส่วนใหญ่ดำเนินการโดยผู้มีความชำนาญด้านสุขภาพ มีการวิจัยพบว่า ความเครียดสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบเมตาบอลิซึมในร่างกายได้ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น ปวดศีรษะและนำไปสู่การเกิดโรคหัวใจ

2. ทางจิตใจ ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและความเครียดในการทำงานสามารถทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเช่นกัน ความเครียดส่งผลทางจิตใจแสดงออกในรูปแบบของความรู้สึกถูกกดดัน มีความวิตกกังวล โกรธง่าย เบื่อหน่าย และเลื่อนลอย

3. ทางพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง เช่น การบริโภคเปลี่ยนแปลง สูบบุหรี่และดื่มสุรามากขึ้น พุดเร็ว และนอนหลับยาก เมื่อบุคคลมีความเครียดจากการทำงานจะเกิดพฤติกรรม คือความสามารถในการทำงานลดลง ผลงานไม่ดี ขาดงาน และเปลี่ยนที่ทำงานบ่อย

จากผลของความเครียดสรุปได้ว่า บุคคลทุกคนสามารถทนต่อความเครียดได้ระดับหนึ่ง ถ้ามีความเครียดมากและเป็นอยู่นาน จะเกิดผลเสียต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต และการดำเนินชีวิต

การวัดและการประเมินความเครียด

วิธีการวัดความเครียด

วิธีการสำรวจความเครียดของตนเองความเครียดจะส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางร่างกายจิตใจและพฤติกรรม (สุวิวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล และคณะ, 2541) ดังนี้

1. ความผิดปกติทางร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ไมเกรน ท้องเสียหรือท้องผูกนอนไม่หลับหรือ่วงเหงาหาวนอนตลอดเวลา ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อเบื่ออาหารหรือกินมากกว่าปกติ ท้องอืดเพื่อ อาหารไม่ย่อย ประจำเดือนมาไม่ปกติเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ มือเย็นเท้าเย็น เหงื่อออกตามมือ ตามเท้า ใจสั่นนอนหายใจบ่อย ๆ ผิวหนังเป็นผื่นคัน เป็นหวัดบ่อย ๆ แพ้อากาศง่าย ฯลฯ

2. ความผิดปกติทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล คิดมาก คิดฟุ้งซ่าน หลงลืมง่าย ไม่มีสมาธิ หงุดหงิด โกรธง่าย ใจน้อย เบื่อหน่าย ซึมเศร้า เหนง ว่าเหว่ สิ้นหวังหมดความรู้สึก สนุกสนาน เป็นต้น

3. ความผิดปกติทางพฤติกรรม ได้แก่ สูบบุหรี่ ดื่มสุรามากขึ้น ใช้สารเสพติด ใช้ยานอนหลับ จู้จี้ขี้บ่น ขวนทะเลาะ มีเรื่องขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อย ๆ ดึงผม กัดเล็บ กัดฟัน ผุดลุกผุดนั่ง เจ็บขริม เก็บตัว เป็นต้น

ความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นภายในร่างกาย ซึ่งไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากปฏิกิริยาที่ตอบสนองต่อความเครียดทั้งทางร่างกายและจิตใจได้ ซึ่งจะวัดและประเมินความเครียดว่ามีมากน้อยเพียงใด อาจวัดและประเมินได้จากปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดที่ส่งผลให้เกิดอาการทั้งทางร่างกายและจิตใจด้วยการพิจารณา ดังนี้

1. การสังเกต (Observation) โดยการสังเกตพฤติกรรมว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ ซึ่งแสดงออกตามอาการบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1.1 เครื่องบ่งชี้ทางร่างกาย ได้แก่ หายใจเร็ว เหงื่อออก ปวดศีรษะบ่อย ๆ ไม่สบายในท้อง เสียงสูงแหลม เสียงสั่น ความอยากอาหารเปลี่ยนไป ปัสสาวะบ่อย กระสับกระส่าย นอนหลับยากและตื่นบ่อย เป็นต้น

1.2 เครื่องบ่งชี้ทางอารมณ์ ได้แก่ อารมณ์อ่อนไหว ร้องไห้ หงุดหงิด ซึมเศร้า แยกตัว ลงโทษตัวเอง โทษผู้อื่น วิตกกังวล ความรู้สึกที่ตัวเองไม่มีคุณค่า เป็นต้น

1.3 เครื่องบ่งชี้ทางพฤติกรรม ได้แก่ เชื่องช้า หงอยเหงา ขาดงาน ป่วยบ่อย ความสามารถในการเอาใจใส่งานลดลง ความใส่ใจในรายละเอียดของงานลดลง มีแนวโน้มทำงานผิดพลาดตัดสินใจผิดพลาดบ่อยๆ ขาดความคิดสร้างสรรค์ คุณภาพของงานลดลง เป็นต้น

2. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางกาย โดยใช้เครื่องมือวัดความเครียดที่เกิดขึ้นทางร่างกาย ได้แก่ การเต้นของหัวใจ ความตึงตัวของกล้ามเนื้อ ความดันโลหิต เป็นต้น

3. การใช้แบบวัดที่สร้างขึ้นเพื่อตรวจหาความเครียด แล้วคำนวณออกมาเป็นตัวเลขเปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐานของแบบวัดนั้น ทำให้บอกได้ว่ามีความเครียดหรือไม่ มากน้อยเพียงใด แบบวัดความเครียดที่นิยมใช้กัน มีดังต่อไปนี้

3.1 Symptom Check List 90 (SCL 90) เป็นแบบสอบถามใช้วัดความผิดปกติทางจิตใจ วัดภาวะความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย อาการย้ำคิดย้ำทำ ความรู้สึกไวต่อผู้อื่น อาการเศร้า วิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความคิดหวาดระแวง ความหลงผิดและประสาทหลอน

3.2 แบบสำรวจสุขภาพ Cornell Medical Index (CMI) แบบสอบถามนี้ ยรรยง ศุทธาร์ตัน (ฉัตรสุดา จันทรดียิ่ง, 2526) เป็นผู้นำมาใช้เป็นท่านแรก โดยดัดแปลงจากแบบ

สำรวจสุขภาพจิตของมหาวิทยาลัยคอร์เนล ที่ประกอบด้วยคำถาม 195 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับสุขภาพกาย 130 ข้อ เกี่ยวกับอาการจิตใจ 65 ข้อ เกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับสุขภาพจิต พิจารณาจาก 2 ทาง คือ คะแนนรวมจากแบบวัดทั้งหมด และคะแนนที่เกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจ

3.3 แบบวัดความเครียดของ LaRocco, Hourse and French (1980)

การสร้างแบบวัดความเครียดนี้ใช้ในการศึกษาเรื่องแรงสนับสนุนทางสังคม ความเครียดในการทำงาน และสุขภาพ โดยวัดอาการที่มีสาเหตุจากความเครียด ดังนี้

3.3.1 อาการที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ได้แก่ อาการมือสั่น ใจสั่น บางครั้งอาจนอนไม่หลับ มีอาการผิดปกติที่เกี่ยวกับท้อง เจ็บป่วยโดยไม่มีสาเหตุ มึนงง เวียนศีรษะ

3.3.2 ความวิตกกังวล หมายถึง ความกลัวในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองที่อาจส่งผลให้เกิดอาการทางสรีระ

3.3.3 ความซึมเศร้า หมายถึง อารมณ์เศร้า หดหู่ เบื่อหน่าย

3.3.4 ความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียว หมายถึง อารมณ์หงุดหงิด โกรธ หุนหันพลันแล่น เกรี้ยวกราดมากเกินไป

3.4 แบบวัดความเครียด HOS (Health Opinion Survey) เป็นชุดคำถามจำนวน 20 ข้อ เกี่ยวกับอาการที่ตอบสนองทางร่างกายและจิตใจ บรรจง สืบสมาน เป็นแบบสอบถามที่ใช้งานง่าย สะดวก และรวดเร็ว สามารถวัดสภาวะสุขภาพจิตของผู้ตอบได้ในระดับหนึ่ง และบุคลากรที่ไม่ใช่จิตแพทย์สามารถเป็นผู้สัมภาษณ์ได้

3.5 แบบวัดความเครียด OSI (Occupational Stress Indicator)

แบบสอบถามนี้เป็นของ Cooper and others (1988) โดยมีชุดคำถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.5.1 ความรู้สึกเกี่ยวกับงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบุคลิกภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล ปัจจัยความเครียดในงาน

3.5.2 แบบวัดความเครียด ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการเจ็บป่วยทั้งทางกายและทางใจ จำนวน 30 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางใจ 18 ข้อ ความเจ็บป่วยทางกาย 12 ข้อ คิดจากคะแนนรวมทั้ง 2 ด้าน แล้วใช้หลักคะแนนอิงกลุ่ม

3.6 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดทางร่างกายและจิตใจของดูแกน (Dugan's Stress Questionnaire) พัฒนาเป็นภาษาไทยโดย จันทร์แรม กิจเหมาะ (2539) มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า 4 ระดับ ข้อคำถามจะถามถึงอาการต่าง ๆ ของความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลเนื่องจากการตอบสนองของสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 4 ด้าน คือ อาการที่เกิดทางด้านอารมณ์ อาการที่เกิดทางด้านสรีระ อาการที่เกิดทางด้านกล้ามเนื้อและอาการที่เกิดทางด้านพฤติกรรมแสดงออก

แบบทดสอบความเครียดของดูแกนและคณะ คำตอบจะเป็นมาตราส่วน
ประเมินค่า 4 ระดับ ซึ่งในแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

สัปดาห์	ไม่มีอาการ หมายถึง อาการหรือพฤติกรรมดังกล่าวไม่เคยเกิดขึ้นเลย นานๆ ครั้ง หมายถึง อาการหรือพฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้น 1-2 ครั้งต่อ
สัปดาห์	บ่อยครั้ง หมายถึง อาการหรือพฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้น 3-4 ครั้งต่อ
ต่อสัปดาห์	บ่อยที่สุด หมายถึง อาการหรือพฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นมากกว่า 4 ครั้ง

เกณฑ์การให้คะแนน

ในแต่ละข้อคำถาม มีช่วงคะแนนในแต่ละข้อเป็น 0-3 คะแนน ดังนี้

- ไม่มีอาการ หมายถึง 0 คะแนน
- นาน ๆ ครั้ง หมายถึง 1 คะแนน
- บ่อยครั้ง หมายถึง 2 คะแนน
- บ่อยที่สุด หมายถึง 3 คะแนน

การแปลผล

ระดับความเครียดจากแบบทดสอบความเครียดของดูแกน แบ่งได้เป็น

3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ หมายถึง ผู้ที่มีคะแนนความเครียดต่ำกว่า
เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา ($P < 25$)
2. ความเครียดระดับปานกลาง หมายถึง ผู้ที่มีคะแนนความเครียด
ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ถึง 75 ($P > 25$ ถึง $P < 75$)
3. ความเครียดระดับสูง หมายถึง ผู้ที่มีคะแนนความเครียดสูงกว่า
เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 ขึ้นไป ($P > 75$)

3.7 แบบวัดความเครียดของสวนปรุง เป็นแบบวัดความเครียดที่สร้างขึ้นมา
เพื่อวัดความเครียดที่เหมาะสมสำหรับคนไทย จากกรอบแนวคิดทางด้านชีวภาพ จิตใจ และสังคมของ
ความเครียด ซึ่งเครื่องมือเท่าที่มีใช้อยู่ขณะนี้ ส่วนใหญ่เป็นแบบวัดบุคลิกภาพ วัดความวิตกกังวล
วัดอาการทางการและจิตที่สัมพันธ์กับความเครียด ดังนั้น เครื่องมือชุดนี้ จึงเหมาะที่จะนำมาใช้
เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของผู้ที่จะมารับบริการ ทราบที่มาของความเครียด
การใช้ชีวิตประจำวันที่มีผลต่อการเกิดความเครียดหรือการปรับตัวรับมือกับความเครียด และอาการของ
ความเครียดที่เกิดขึ้นได้ เหมาะจะใช้ในการให้บริการปรึกษาและแนะนำในเรื่องนี้

การให้คะแนน

ให้ผู้ตอบอ่านคำถามแล้วสำรวจว่าในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับผู้ตอบบ้าง ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ แต่ถ้ามีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับผู้ตอบให้ประเมินว่าผู้ตอบมีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วให้เครื่องหมายในช่องนั้นๆ

การให้คะแนนของแบบวัดความเครียดสวนปรุง เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้คะแนน 1 – 2 – 3 – 4 – 5 ดังนี้

ตอบไม่รู้สึกรู้สึกเครียด	ให้ 1 คะแนน
ตอบเครียดเล็กน้อย	ให้ 2 คะแนน
ตอบเครียดปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ตอบเครียดมาก	ให้ 4 คะแนน
ตอบเครียดมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ไม่ตอบ	ให้ 0 คะแนน

การแปลผล

แบบวัดความเครียดสวนปรุง ชุด 20 ข้อ มีคะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนน 0-24	เครียดน้อย
คะแนน 25-42	เครียดปานกลาง
คะแนน 43-62	เครียดสูง
คะแนน 63 ขึ้นไป	เครียดรุนแรง

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดขนาดน้อยและหายไปในระยะเวลายันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไป ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมา อย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว จนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

ข้อจำกัด

1. แบบวัดความเครียดฉบับสั้น มี 20 ข้อ ไม่สามารถจะแยกสาเหตุหรืออาการต่าง ๆ ของความเครียดได้ บอกระดับความเครียดได้เพียงค่าคร่าว ๆ แต่จะเหมาะกับงานสำรวจที่ต้องการผลรวดเร็ว การตอบที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้

2. แบบวัดนี้เหมาะกับผู้ตอบในวันทำงานหรือวัยเรียน หากจะนำไปใช้กับคนในกลุ่มอื่นที่มีลักษณะแตกต่างไปจากนี้ เช่น ในเด็กหรือผู้สูงอายุควรจะต้องทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบ หากความแม่นยำ และเกณฑ์การแบ่งระดับความเครียดใหม่

3. การประเมินระดับความเครียดของแบบทดสอบ ได้จากคะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม หากผู้ตอบมีความเครียดกับเหตุการณ์เพียงไม่กี่ข้ออย่างรุนแรง คะแนนรวมออกมาอาจจะอยู่ในระดับเดียวกับคนที่เครียดต่ำต่อหลาย ๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตก็ได้

4. แบบทดสอบนี้ เป็นแบบวันที่ให้ผู้ตอบรายงานตนเอง อาจเกิดความลำเอียงโดยธรรมชาติของคนที่ย่อมอยากแสดงตนในด้านดี หรือตอบไม่ตรงกับความเป็นจริง หรือคนที่ชอบปฏิเสธต่อความเครียด อาจจะรายงานให้ดูน้อยกว่าความเป็นจริง ผลการวัดความเครียดที่ประเมินได้จะไม่ตรงกับความเป็นจริง ผลการวัดความเครียดที่ประเมินได้จะไม่ตรงกับความเป็นจริง ดังนั้นการวัดความเครียด ถ้าจะให้ผลถูกต้องวัดหลาย ๆ ด้าน (สุวัฒน์ มหัตถินรัตน์กุล และคณะ, 2541)

3.8 แบบวัดระดับความเครียดของ Smith ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 4 ระดับ คือ ไม่เคยเลย เป็นครั้งคราว เป็นบ่อยๆ เป็นประจำ โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยดูจากอาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกของผู้ตอบในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ	คะแนน
เป็นประจำ	4
เป็นบ่อย ๆ	3

เป็นครั้งคราว 2

ไม่เคยเลย 1

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน

พิรภาว์ ลิมนวีสส์ (2549) ได้ใช้เกณฑ์การวิเคราะห์หาอันตรภาคชั้น เพื่อแบ่งระดับคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับ}} \\ &= \frac{4-1}{3} \\ &= 1 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถนำมากำหนดค่าระดับความเครียดได้เป็น 3 ระดับ

คือ

ระดับคะแนนเฉลี่ย	คะแนนรวม	ระดับความเครียด
1.00-2.00	45.00-90.00	ความเครียดต่ำ
2.01-3.00	91.00-135.00	ความเครียดปานกลาง
3.01-4.00	136.00-180.00	ความเครียดสูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

อุดมลักษณ์ เมฆาวณิชช์ (2556) ได้ศึกษาความเครียดของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 กลุ่มอำเภอพนัสนิคม พบว่า 1) ความเครียดของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 (กลุ่มอำเภอพนัสนิคม) ในแบบวัดความเครียดสวนปรุงอยู่ในระดับน้อย ซึ่งความเครียดที่เกิดจากกลัวทำงานผิดพลาดอยู่ในลำดับแรก 2) ข้าราชการครูระดับชั้นมัธยมศึกษา มีระดับความเครียดมากกว่าระดับชั้นประถมศึกษาและอนุบาล 3) ระยะเวลาปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 (กลุ่มอำเภอพนัสนิคม) พบว่า ครูที่มีระยะเวลาการสอน 11 ปีขึ้นไป มีสภาวะความเครียดสูงกว่าระดับ 5 ปี ถึง 10 ปี และระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปี นั้น มีสภาวะความเครียดน้อยที่สุด 4) ปัจจัยความเครียดจากการทำงานของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 (กลุ่มอำเภอพนัสนิคม) ภาพรวมอยู่ใน

ระดับสูง ปัจจัยความเครียดในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยด้านความเครียดที่อยู่ในระดับสูงสุด จากปัจจัยทั้ง 6 ด้าน โดยความเครียดด้านลักษณะงาน อันดับหนึ่ง คือ ความเครียดที่ต้องทำงานตามวิธีที่กำหนดมาให้ทั้ง ๆ ที่ทำได้โดยวิธีอื่น ความเครียดด้านสภาพแวดล้อม อันดับหนึ่ง คือ ความเหมาะสมของที่ตั้งห้องปฏิบัติงาน ความเครียดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อันดับหนึ่ง คือ รู้สึกไม่สบายใจเมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดความขัดแย้ง แบ่งพรรคแบ่งพวกกันเอง ความเครียดด้านผู้บังคับบัญชา อันดับหนึ่ง คือ ผู้บังคับบัญชาตัดสินใจผิดพลาดเพราะเชื่อเหตุผลของบุคคลที่ขาดประสบการณ์หรือชอบพอกันเป็นพิเศษ ความเครียดด้านการกดดันภายในตนเอง อันดับหนึ่ง คือ การตั้งมาตรฐานและเป้าหมายการทำงานไว้สูงเกินไป

โสภิตา ศรีเกต (2554) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน โดยใช้ทฤษฎีเชิงสิ่งเร้าเกิดจากแนวคิดของ Holmes และ Rahe เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 114 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .884 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานใช้ T-test F-test ผลการวิจัย พบว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หนึ่งด้านอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ค่าเฉลี่ย 2.58 และอีกสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ค่าเฉลี่ย 2.77 ด้านสัมพันธภาพ ค่าเฉลี่ย 3.13 และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร ค่าเฉลี่ย 2.91 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พนักงานบริษัทรับจัดทำเงินเดือนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05

อดิศักดิ์ สวนกุล (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน 3) ปัจจัยในการทำงานด้านนโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

อาทิตย์ ชัยประคองชีพ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มประชากร

ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานภาพสมรส รายได้ระหว่าง 10,000-19,999 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มียศชั้นประทวน ปฏิบัติหน้าที่สายงานป้องกันและปราบปราม มีอายุราชการระหว่าง 10-19 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน โดยรวมและรายด้านในภาพรวมมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ตำรวจมีอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระดับชั้น และอายุราชการ แตกต่างกันไป มีปัจจัยความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพและสายงาน แตกต่างกันไป มีปัจจัยความเครียดในการทำงานแตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐาน

เจตน์ รอดอ่อน (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 พบว่า 1) ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับน้อย 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยปัญหาด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ปัจจัยปัญหาด้านลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และสัมพันธภาพในการทำงาน ไม่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการศาลยุติธรรม 3) ความคิดเห็นที่สำคัญเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความเครียด ได้แก่ ควรเน้นการจัดการความเครียดโดยให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ควรพิจารณาให้บุคลากรรับการอบรมพัฒนาตามความเหมาะสม จัดให้มีการหมุนเวียนงานเพื่อลดความซ้ำซากจำเจในการทำงาน และควรกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรอย่างชัดเจน

อริพัฒน์ ศังชะฤกษ์ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง สำนักงานใหญ่ พบว่า 1) ลักษณะของพนักงานโดยส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป ทำงานที่กองคลังสินค้าและอยู่ในตำแหน่งพนักงานพัสดุ (ระดับ 2-6) 2) พนักงานมีปัจจัยในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ระดับความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ 4) เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุดและตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานด้านด้านจิตใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์

กันในระดับต่ำ กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

เพ็ญภาวีร์ อัครรัฐวงศา (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและบุคลิกภาพของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความเห็นโดยรวมต่อปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.17 ส่วนใหญ่มีความเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.52 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.49 และปัจจัยด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน อยู่ระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.46 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมา คือ ความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติเล็กน้อย จำนวน 126 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 34.5 และความเครียดอยู่ในระดับต่ำกว่าปกติอย่างมาก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

จรัสศรี จิระประวัติตระกูล (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 พบว่า 1) ระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย 2) ปัจจัยทุกด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการดำเนินชีวิต ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์การ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 3) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์การ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน และด้านการดำเนินชีวิต ไม่มีความแตกต่างกัน และข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีความเครียดกว่าชั้นประทวน 4) ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อความเครียด 5) ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดสรรเบี้ยเลี้ยงในการทำงานเพิ่ม ควรมีการร่วมกันประชุมปรึกษาหารือบ่อย ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และลดความเครียด จัดหาวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้เหมาะสม และการแบ่งภาระงานที่ได้รับผิดชอบอย่างยุติธรรม

พิมลภัสร์ พุฒิพิพัฒน์ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่กดดัน, ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่เหมาะสม, ปัจจัยด้านความสำเร็จและ

ความก้าวหน้าในที่ทำงาน, ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ที่กดดัน, ปัจจัยด้านโครงสร้าง นโยบาย บรรยากาศขององค์กรที่ไม่เหมาะสม ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันนั้น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่แตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์เพศหญิงจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์โดยรวมมากกว่าเพศชาย

อลิษา กุลจันทร์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความเครียดสูงถึงระดับความเครียดรุนแรงและบุคลากรมีความคิดเห็นระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านงานและองค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบริหารและการจัดการ และด้านค่าตอบแทน ได้แก่ อายุ รายได้ ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น) รายได้ (นอกเหนือจากเงินเดือน) ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับคนอื่น สภาพแวดล้อมในการทำงานและค่าตอบแทน สามารถอธิบายระดับความเครียดได้ร้อยละ 45.5 โดยรายได้เฉพาะเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาทิตย์ เอี่ยมขจร (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 อยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และมีความสัมพันธ์กับผลกระทบจากความเครียดในการทำงานด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยต่างประเทศ

Safaria, Ahmad and Wahab (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เพศ ตำแหน่งทางวิชาการ สถานการณ์จ้างงาน ประเภทของมหาวิทยาลัย และความเครียดจากการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยของประเทศมาเลเซียและอินโดนีเซีย (Gender, Academic Rank, Employment Status, University Type and Jobs Stress Among University Academic Staff : a Comparison Between Malaysia and Indonesia Context) จากการศึกษาพบว่า เพศ ประเภทมหาวิทยาลัย และระดับตำแหน่งทางวิชาการ มีผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยทั้งสองประเทศ ขณะที่สถานการณ์จ้างงานมีผลต่อ

ความเครียดในการทำงานเฉพาะอาจารย์มหาวิทยาลัยจากประเทศอินโดนีเซียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Jandaghi and others (2011) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ทำและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย Shahed (Investigation The Relationship between Job Traits and Job Stress (Case Study: Shahed University Staff and Professors)) วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ทำกับความเครียดจากการทำงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 123 คน (อาจารย์ 45 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย 78 คน) ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลจากการศึกษา พบว่า งานหลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน โดยลักษณะงานที่ทำ (จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลาย (2) ลักษณะงาน (3) ความสำคัญของงาน (4) การมีอิสระในการทำงาน) มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 10% ขณะที่ลักษณะงานที่ทำมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญ

Adeoye and Okonkwo (2010) ได้ทำการศึกษาเรื่องเพศและประเภทของมหาวิทยาลัยในฐานะปัจจัยมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยของประเทศไนจีเรีย (Gender and School Type as Factors Responsible for Job Stress in Nigeria University) ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรจาก 2 มหาวิทยาลัยภายในประเทศไนจีเรีย ได้แก่ มหาวิทยาลัยเอกชน (Babcock University) และมหาวิทยาลัยรัฐ (Olabisi Onanbanjo University) จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า เพศมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ประเภทของมหาวิทยาลัยกลับมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยของประเทศไนจีเรียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Ahsan and others (2009) ได้ทำการศึกษาเชิงประจักษ์เรื่องความเครียดในการทำงานบนความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐในประเทศมาเลเซีย (A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study) จากการศึกษาพบว่า ความกดดันเนื่องจากภาระงาน (Workload Pressure) การสวนทางระหว่างความต้องการของครอบครัวและการทำงาน (Home-Work Interface) บทบาทหน้าที่อันคลุมเครือ (Role Ambiguity) และความกดดันเนื่องจากสมรรถนะการทำงาน (Performance Pressure) ส่งผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่บทบาทด้านการจัดการภายในมหาวิทยาลัย (Management Role) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน

(Relationship with Others) ส่งผลโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์แบบผกผันกับความพึงพอใจในงาน

Wilmar and others (2001) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการความเครียดจากหน้าที่การงานในประเทศเนเธอร์แลนด์ ศึกษาเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ความกดดันจากการทำงาน การลาป่วย และอัตราการหยุดความสามารถในการทำงาน อันเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพจิตค่อนข้างสูง ในช่วงทศวรรษที่แล้วมีการใช้พระราชบัญญัติสภาวะการทำงานใหม่ โดยมีการจัดการกับความเครียดจากการทำงานในองค์กรต่างๆ พระราชบัญญัติสภาวะการทำงาน (WCA) จะเน้นการวางบทบาทส่วนกลางโดยอาศัยความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในเชิงพาณิชย์ (OHSSs) และจะกำหนดประเภทอาชีพขึ้นใหม่ คือผู้เชี่ยวชาญด้านงานและองค์กร ซึ่งจะดูแลรับผิดชอบด้านการประเมินและการป้องกันความเครียดจากการทำงาน เมื่อไม่นานมานี้ได้มีการพัฒนาเครื่องมือจำนวนมาก เพื่อประเมินความเสี่ยงทางจิตสังคม ซึ่งปัจจุบันมีการใช้อย่างกว้างขวางทั่วไปในวิธีการพระราชบัญญัติสภาวะการทำงานกำหนดไว้ องค์กรต่าง ๆ ใช้มาตรการป้องกันมากขึ้น เพื่อลดความเครียดจากการทำงานและการลาป่วย

Chikako and others (2008) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดที่มาจากเพศในผู้หญิงทำงานชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษาจากพนักงานจำนวน 399 คน ในประเทศญี่ปุ่น โดยใช้แบบสอบถามด้านความเครียดในหน้าที่การงานทั่วไป ของสถาบันแห่งชาติด้านความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้หญิงที่เกี่ยวข้องกับการซึมเศร้า คือความขัดแย้งระหว่างบุคคล สำหรับผู้ชาย คือ เรื่องเกี่ยวกับอาชีพการงาน นอกจากนี้ ยังได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานหญิงชาวญี่ปุ่นในเรื่องความเครียดเกี่ยวกับอาชีพการงาน การสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่าในเรื่องสุขภาพจิตด้านอาชีพการงานของผู้หญิงทำงาน อาจจำเป็นต้องมีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน

Quenin (2010) ได้ศึกษาต้นเหตุของความเครียดของครู ซึ่งได้แก่ งานที่ทำไม่น่าสนใจ มีโอกาสในการก้าวหน้าน้อย งานมีมากเกินไป ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารไม่ดี รายได้น้อย ไม่มีความปลอดภัยในการทำงาน นอกจากนี้ยังได้ศึกษาถึงผลที่เกิดขึ้น หลังจากมีความเครียด พบว่า แบ่งได้เป็น 3 ทาง ดังนี้ 1) ทางกาย (Somatic Effect) ได้แก่ ปวดศีรษะ วิงเวียน นอนไม่หลับ เหนื่อย 2) ทางจิต (Psychological Effect) ได้แก่ ไม่พอใจในการทำงาน วิตกกังวล หงุดหงิด ฉุนเฉียว อาจจะซึมเศร้า 3) ทางพฤติกรรม (Behavioral Effect) ได้แก่ สูบบุหรี่จัด กระจายหรืออยากอาหาร ดิทยาเสพติด

Esbridge (2001) ได้สำรวจความเครียดของครู จำนวน 57 คน จากโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดกลาง 16 แห่ง ในประเทศอังกฤษ ผลการสำรวจพบว่า ครูร้อยละ 19.9 มีความเครียดที่รุนแรงมาก และในปีต่อมาได้ทำการสำรวจความเครียดของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา

อีกครั้ง พบว่า ครูร้อยละ 23.4 มีความเครียดสูงมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับข้อมูลทั่วไปของครู ได้แก่ เพศ คุณวุฒิ อายุ ประสบการณ์ในการสอน ตำแหน่งหน้าที่ในโรงเรียน

Hull (2011) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อความพอใจในการทำงานของครูมัธยมศึกษาในเกาะกวม พบว่า ครูไม่พึงพอใจในสภาพการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพความเป็นอยู่ในชุมชน อัตราการทำงาน เงินเดือน เงินค่าตอบแทน สถานะของครู และความช่วยเหลือของรัฐ องค์ประกอบที่ทำให้ครูลาออกจากงาน ได้แก่ รายได้ไม่สมดุลกับค่าครองชีพ ขาดการอุดหนุนจากรัฐในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับที่พักอาศัย และสภาพการทำงานไม่ดี นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษาแปรเปลี่ยนไปตามอายุประสบการณ์ในการสอน ตำแหน่งการงาน ระดับงานที่สอน สภาพที่อยู่อาศัย

Clark (2012) ได้ศึกษาบทบาทภายนอกที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในเรื่องความเครียดที่เกิดจากการทำงานของอาจารย์ใหญ่ โรงเรียนประถมศึกษา และมัธยมศึกษา ตัวแปร ได้แก่ สถานที่ตั้งของโรงเรียน ประเภทของโรงเรียน เพศของอาจารย์ใหญ่ และประสบการณ์ของอาจารย์ใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เข้าใจความเครียดจากการทำงาน โดยเฉพาะจากปฏิสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก เช่น ผู้ปกครอง สมาชิก หรือตัวแทนสหภาพแรงงาน มากกว่าการพบปะกับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเจ้าหน้าที่ระดับรอง ๆ เช่น กรรมการสถานศึกษา และศึกษาธิการอำเภอ ผลการศึกษาสอดคล้องกับผู้วิจัยคนอื่น ๆ แต่พบว่า การมีปฏิสัมพันธ์กับครู มักมีความเครียดส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะเดียวกันอาจารย์ใหญ่ไม่คิดว่างานหน้าที่ของตนสร้างหรือไม่ความเครียดแต่อย่างใด

Walter and Boyd (2012) ได้ศึกษาการแก้ปัญหาความเครียดแบบกลุ่ม และผลกระทบที่มีต่อสุขภาพของผู้บริหาร สรุปได้ว่า ผู้บริหารโรงเรียนประสบกับปัญหาความเครียดอย่างมากโดยเฉพาะข้อจำกัด หรือเงินเดือนในการบริหารมากกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งนี้จากการสำรวจอาจารย์ใหญ่ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ ศึกษาธิการอำเภอ ศึกษาธิการจังหวัด และผู้บริหารจากส่วนกลาง โรงเรียนประถมศึกษา-มัธยมศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดความเครียด ได้ 35 ลักษณะ ซึ่งรวมถึงสถานการณ์ โดยแบ่งได้ 5 ประเภทใหญ่ ๆ ประเภทละ 7 ลักษณะ ได้แก่ 1) ความเครียดจากข้อจำกัดของการบริหาร 2) ความรับผิดชอบ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4) ข้อขัดแย้งภายในหน่วยงาน 5) ความไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ ผู้วิจัยพบว่า การบริหารไม่ว่าจะเป็นระดับใดก็ตาม มักมีความเครียดเสมอ แต่จะมีหลากหลายลักษณะขึ้นอยู่กับค่านิยม สุขภาพของผู้บริหาร นอกจากนี้จะมีปัญหาในเรื่องการบริหารเวลา โดยเฉพาะกิจกรรมที่ต้องอาศัยกฎเกณฑ์ ระเบียบ นโยบาย และการรักษาไว้ซึ่งมิตรภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

โดยสรุป จากผลงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ต่างมุ่งที่จะศึกษาความเครียดของบุคลากรในแต่ละอาชีพ โดยเฉพาะคนที่ปฏิบัติอยู่ในสำนักงานเพื่อใช้เป็นแนวทางใน

การให้ความช่วยเหลือเพื่อการลดระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรนั้น ๆ และจากการศึกษาวิจัยดังกล่าว พบว่ายังไม่มีการศึกษาในเรื่องความเครียดที่เป็นที่แพร่หลายโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังตาราง 1

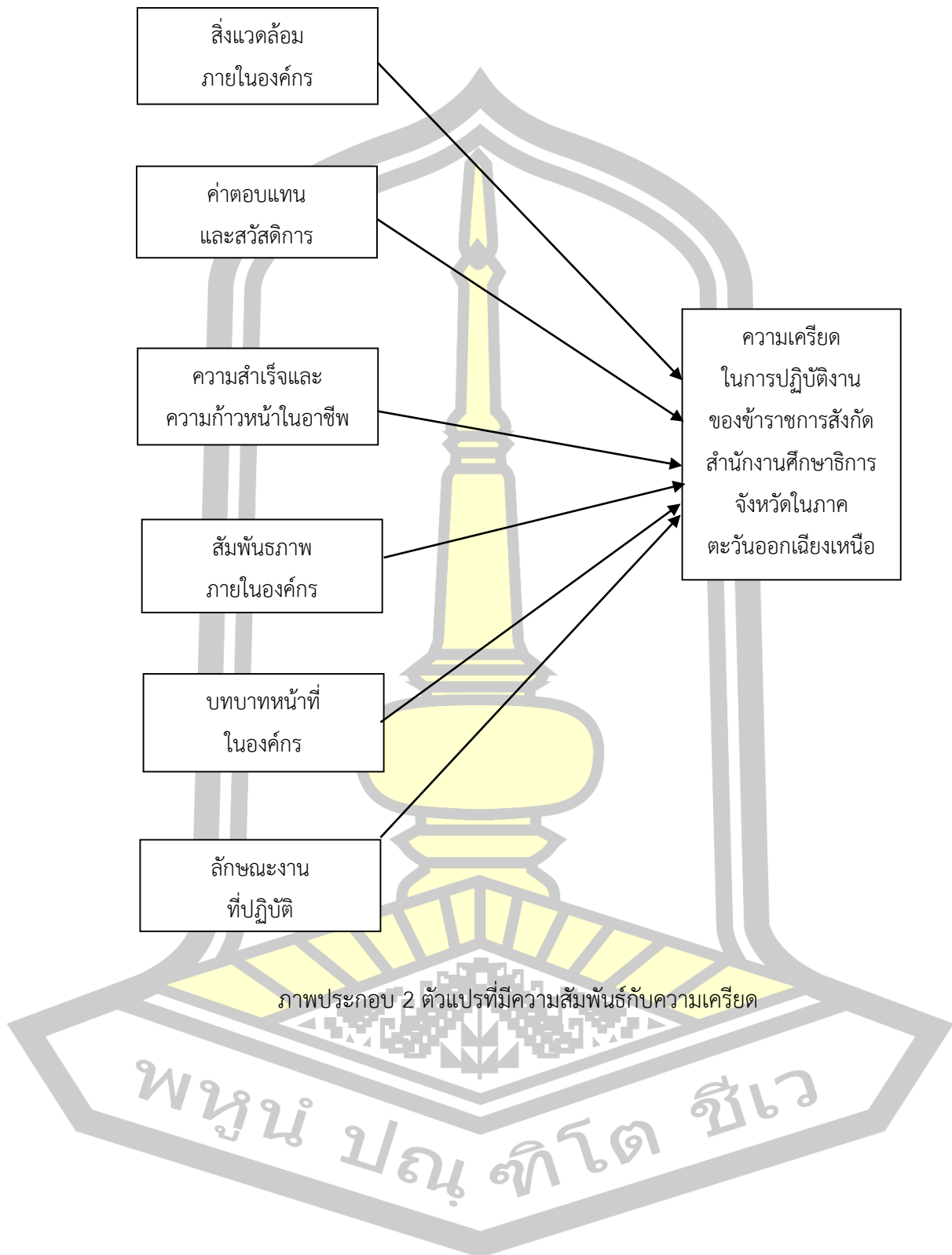
ตาราง 1 แสดงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

ตัวแปรอิสระ	นักวิจัย										รวม	ลำดับที่
	โสภิตา ศรีเกตุ (2554)	อดิศักดิ์ สวานกุล (2552)	อุดมลักษณ์ เมฆาณิษฐ์ (2556)	อาทิตย์ ชัยประคองชีพ (2554)	เพ็ญภาวีร์ อัครรัฐวงศา (2557)	จิรศักดิ์ จิระประวัตติตระกูล (2558)	เจตน์ รอดอ่อน (2555)	อาทิตย์ เอี่ยมขจร (2559)	พินลภพัทธ์ พุฒิพัฒน์ (2557)	อลิษา กลั่นทนะ (2558)		
ด้านลักษณะงาน	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	9	2
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	9	2
ด้านสัมพันธภาพ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	11	1
ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร	/							/	/		3	6
สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน		/	/		/			/	/	/	7	3

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	นักวิจัย										รวม	ลำดับที่
	โสภิตา ศรีเกตุ (2554)	อดิศักดิ์ สนวนกุล (2552)	อุดมลักษณ์ เมฆารณิษฐ์ (2556)	อาทิตย์ ชัยประคองชีพ (2554)	เพ็ญภาวีร์ อัครรัฐวงศา (2557)	จรัสศรี จิระประวัตติตระกูล (2558)	เจตน์ รอดอ่อน (2555)	อาทิตย์ เอี่ยมขจร (2559)	พิมพ์ภัทร์ พุฒิจันทร์ (2557)	อลิษา กุลจันทร์ (2558)		
นโยบายการบริหารงาน		/								/	2	7
โครงสร้างบรรยากาศ				/		/					2	7
บรรยากาศในองค์กร						/					1	8
คำตอบแทนและ สวัสดิการ		/		/			/		/	/	5	5
บทบาทหน้าที่ใน องค์กร			/	/	/		/	/	/		6	4
ภาระงานที่รับผิดชอบ				/							1	8

พูน ปณ ทิโต ชีเว



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 931 คน จาก 20 จังหวัด

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 308 คน จาก 10 จังหวัด ซึ่งได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Size) โดยการสุ่ม 3 ขั้นตอน ดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2555)

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยใช้การสุ่มจังหวัด ร้อยละ 50 จากทั้งหมด 20 จังหวัด ได้ 10 จังหวัด

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้การสุ่มกลุ่มงาน ร้อยละ 50 จากทั้งหมด 8 กลุ่มงาน ได้ 4 กลุ่มงาน

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้การสุ่มตัวบุคคล ร้อยละ 50

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยข้อคำถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ

1. สถานภาพสมรส
2. ระยะเวลาการรับราชการ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยข้อคำถามแบ่งเป็น 6 ฉบับ ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 6 ข้อ
3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 6 ข้อ
4. ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร จำนวน 6 ข้อ
5. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร จำนวน 6 ข้อ
6. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 6 ข้อ

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ย้ายไปสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อกำหนดนิยามและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัด จากนั้นนำมาสร้างเป็น ข้อคำถามเพื่อใช้ในการวัดพฤติกรรมต่าง ๆ โดยศึกษาลักษณะการสร้างข้อคำถามจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและแบบวัดของคนอื่น ๆ ที่ได้วิจัยในเรื่องคล้ายกัน โดยปรับปรุงภาษาให้เหมาะสมกับวัยของกลุ่มตัวอย่างและสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

2. สร้างแบบสอบถามตามคุณลักษณะต่าง ๆ โดยสร้างเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert (1932) โดยกำหนดเกณฑ์การตรวจให้คะแนนของแบบวัด ดังนี้

2.1 คำถามเชิงนิมิตหรือเชิงบวก (Positives Scale)

มากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

มาก เท่ากับ 4 คะแนน

ปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

น้อย เท่ากับ 2 คะแนน

น้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

2.2 คำถามเชิงนิเสธหรือเชิงลบ (Negative Scale)

มากที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

มาก เท่ากับ 2 คะแนน

ปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

น้อย เท่ากับ 4 คะแนน

น้อยที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

2.3 การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยได้กำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ความหมาย

4.51-5.00 มากที่สุด

3.51-4.50 มาก

2.51-3.50 ปานกลาง

1.51-2.50 น้อย

1.00-1.50 น้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อประธานคณบดีวิทยาลัยนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอของประธานคณบดีวิทยาลัยนิพนธ์จากนั้น นำแบบวัดที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาตลอดจน ความชัดเจนของข้อความ และความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ตามที่นิยามไว้ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่

4.1 ดร.สฤติย์ ศิริธรรมจักร รองศึกษาธิการภาค 11 รักษาการในตำแหน่ง ศึกษาธิการภาค 11 จังหวัดสกลนคร เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและการวิจัยการศึกษา

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนิสา วงศ์อารีย์ อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เชี่ยวชาญด้านวิจัยการศึกษาและจิตวิทยา

4.3 ดร.พรภัทรา จำเริญ อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เชี่ยวชาญด้านวิจัยการศึกษาและจิตวิทยา

4.4 นายวิชัย แก้วคุณอก ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจราชการและติดตามประเมินผล สำนักงานศึกษาธิการภาค 10 จังหวัดอุดรธานี เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและประเมินผลการศึกษา

4.5 นางภัทรนิษฐ์ แดงสี นักวิชาการศึกษำชำนาญการพิเศษ สำนักงานศึกษาธิการภาค 9 จังหวัดชลบุรี เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและประเมินผลการศึกษา

4.5 นำผลการพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ตั้งแต่ .60 ถึง 1.00 ถือว่าเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้ แต่ถ้ามีค่าน้อยกว่า .60 ก็นำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำหรือตัดทิ้ง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
4. ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร
5. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร
6. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

4.6 ปรับปรุงแบบวัดตามข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ การปรับสำนวนภาษาให้ชัดเจน เหมาะสมกับระดับวัยของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำแบบวัดที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน

4.7 นำแบบวัดมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จากนั้นวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของแต่ละข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) และวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบวัดทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ที่ค่าองศาอิสระ เท่ากับ 98 ($df = n-2$) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (One-tailed Test) มีค่าวิกฤต (Critical Value : CV) เท่ากับ .260 ได้ข้อคำถามที่เข้าเกณฑ์โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.7.1 ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร คัดเลือกและนำไปใช้ จำนวน 6 ข้อ โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.426 ถึง 0.714 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .915

4.7.2 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ คัดเลือกและนำไปใช้ จำนวน 6 ข้อ โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.526 ถึง 0.766 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .919

4.7.3 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ คัดเลือกและนำไปใช้จำนวน 6 ข้อ โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.519 ถึง 0.682 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .922

4.7.4 ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร คัดเลือกและนำไปใช้ จำนวน 6 ข้อ โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.426 ถึง 0.714 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .915

4.7.5 ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร คัดเลือกและนำไปใช้ จำนวน 6 ข้อ โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.648 ถึง 0.786 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .913

4.7.6 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ คัดเลือกและนำไปใช้ จำนวน 6 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.413 ถึง 0.731 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .873

4.8. ปรับปรุงแบบวัดและจัดพิมพ์เป็นแบบวัดฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ติดต่อขอรับหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจาก คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถึงศึกษาธิการจังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำหนังสือจากคณะศึกษาศาสตร์ไปติดต่อขออนุญาตผู้บริหารสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดแต่ละแห่ง เพื่อกำหนดวัน เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. จัดเตรียมแบบสอบถามให้พร้อมตามจำนวนข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
4. จัดส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่อยู่ห่างไกล ส่วนสำนักงานศึกษาธิการที่อยู่ใกล้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
5. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้
6. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

คำถามเชิงนิมิต (Positive Scale)

มากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

มาก เท่ากับ 4 คะแนน

ปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

น้อย เท่ากับ 2 คะแนน

น้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่ม (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 แปลความว่า มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 แปลความว่า มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 แปลความว่า ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 แปลความว่า น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 แปลความว่า น้อยที่สุด

2. คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแบบสอบถาม
3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง (Two-way ANOVA)
4. หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)
5. หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรพยากรณ์กับกลุ่มตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)
6. ทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ระดับ .01 โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test)
7. สร้างสมการพยากรณ์ความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการหาคุณภาพเครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติต่อไปนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) ใช้สูตรดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2555)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

1.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดรายข้อกับคะแนนรวมโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้สูตร (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2546)

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{XY} แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

N แทน จำนวนผู้เรียนที่ทำแบบทดสอบ

$\sum X$ แทน ผลรวมคะแนนแบบทดสอบที่หาความเที่ยงตรงเชิงสภาพ

$\sum Y$ แทน ผลรวมคะแนนความรู้ของผู้เรียนที่เป็นเกณฑ์

1.3 หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทั้งฉบับโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2546)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
n	แทน	จำนวนข้อของแบบทดสอบ
S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ
S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

2. วิเคราะห์สถิติพื้นฐาน

2.1 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) กรณีคำนวณค่าเฉลี่ยเลขคณิตสำหรับข้อมูลที่แจกแจงความถี่ ดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2546)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
n	แทน	ผลรวมทั้งหมดของความถี่ซึ่งมีค่าเท่ากับจำนวนข้อมูลทั้งหมด

2.2 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กรณีรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตร ดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2546)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคู่ทั้งหมด
X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มข้อมูล
$\sum x$	แทน	ผลรวมของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่

2.3 หาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2546)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้สูตรสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีสูตรดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2546)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับ Y
 $\sum X$ แทน ผลรวมของตัวแปร X (คะแนนรวม)
 $\sum Y$ แทน ผลรวมของตัวแปร Y (คะแนนรายข้อ)
 $\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างตัวแปร X กับ Y
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของค่าตัวแปร X (คะแนนรวม)
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของค่าตัวแปร Y (คะแนนรายข้อ)
n แทน จำนวนคู่ของตัวแปร หรือจำนวนสมาชิกในกลุ่ม

พหุ ประถมศึกษา

3.2 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$R^2 = \beta_1 r_{y1} + \beta_2 r_{y2} + \dots + \beta_k r_{yk}$$

เมื่อ	R^2	แทน	กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
	$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$	แทน	ค่าน้ำหนักเบต้าหรือสัมประสิทธิ์การถดถอย
	$r_{y1}, r_{y2}, \dots, r_{yk}$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (ตัวพยากรณ์) ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ
	k	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์)

3.3 การทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) โดยใช้ F-test คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(N-k-1)}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบความมีนัยสำคัญของ R
	R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
	N	แทน	จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
	k	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ (ตัวแปรอิสระ)

3.4 ทดสอบนัยสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ที่เพิ่มเข้ามาในสมการพยากรณ์ด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ (Stepwise) โดยใช้ F จากกำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ จากสูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$F = \frac{(R^2 y_{.12..i} - R^2 y_{.12..k}) / (1 - k)}{(1 - R^2 y_{.12..i}) / (N - 1 - 1)}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ R
$R^2 y_{.12..k}$	แทน	กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณสำหรับการถดถอยของ y บนตัวแปร k ตัว
$R^2 y_{.12..i}$	แทน	กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณสำหรับการถดถอยของ y บนตัวแปร i ตัว
k	แทน	จำนวนของตัวพยากรณ์ที่มีจำนวนน้อยกว่า
N	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง

3.5 การหาค่าสมการพยากรณ์ความเครียด โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

3.5.1 หาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์

$$\beta_i = R_{ij}^{-1} - R_{ij}$$

เมื่อ β_i	แทน	เมตริกซ์ของค่าน้ำหนักเบต้า
R_{ij}^{-1}	แทน	อินเวอร์สเมตริกซ์ (Inverse Matrix) ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน
R_{ij}	แทน	เมตริกซ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน
i	แทน	แถว
j	แทน	หลัก

หาค่า b โดยใช้สูตร

$$b_j = \beta_j \frac{S_y}{S_j}$$

เมื่อ b_j แทน ค่าน้ำหนักหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ) ตัวแปรที่ j ที่ต้องการหาค่าน้ำหนักของคะแนน

β_j แทน ค่าน้ำหนักเบต้าของตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ) ตัวที่ j

S_y แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรเกณฑ์ (ตัวแปรตาม)

S_j แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ) ตัวที่ j

3.5.2 หาค่าคงที่สมการถดถอย (a) โดยใช้สูตรดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2546)

$$a = \bar{Y} - b_1 \bar{X}_1 - b_2 \bar{X}_2 - \dots - b_k \bar{X}_k$$

เมื่อ a แทน ค่าคงที่สำหรับตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

\bar{Y} แทน ค่าเฉลี่ยตัวเกณฑ์ (ตัวแปรตาม)

$\bar{X}_1, \bar{X}_2, \dots, \bar{X}_k$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ) ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k

K แทน จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)

สร้างสมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = a + b_1 X_1 + \dots + b_k X_k$$

สร้างสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_y = \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \dots + \beta_k Z_k$$

3.6 การหาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (Standard Errors of Estimate) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$SE_{est} = \sqrt{\frac{SS_{res}}{N - K - 1}}$$

เมื่อ SE_{est} แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
 SS_{res} แทน ผลรวมของกำลังสอง (Sum of Squares) ของส่วนที่เหลือ (ของ Residual) = $\sum d^2$
 N แทน ผลรวมของกำลังสองของความเบี่ยงเบน
 K แทน ของตัวพยากรณ์ตัวที่ j

3.7 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Standard Errors of b Coefficients) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$SE_{bj} = \sqrt{\frac{SE_{est}^2}{SS_{xj}} (1 - R^2)}$$

เมื่อ SE_{bj} แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการสัมประสิทธิ์การถดถอย (ของ b)
 SE_{est}^2 แทน กำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
 SS_{xj} แทน ผลรวมของกำลังสองของความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
 R^2 แทน กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวพยากรณ์ที่ j ซึ่งจะใช้เป็นตัวแปรตามกับตัวพยากรณ์อื่นที่เหลือหาจากสูตร

พหุคูณ บัญชี โท ชีว

$$R_j^2 = 1 - \frac{1}{r_j^2}$$

เมื่อ r_j แทน ค่าในแนวทแยงอินเวอร์สเมตริกซ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ระหว่างตัวแปรพยากรณ์

3.8 ทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอย โดยทดสอบค่า t
ใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$t_j = \frac{B_j}{SE_{b_j}}$$

เมื่อ t_j แทน ค่าสถิติจะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t
เพื่อทราบนัยสำคัญ

B_j แทน สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ตัวที่ j ที่ต้องการทดสอบ
นัยสำคัญ

SE_{b_j} แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการถดถอย

พหุ ประถมศึกษา ชีวะ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เพื่อความสะดวกในการแสดงผลการวิเคราะห์ และความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้แทนความหมายดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ
df	แทน	องศาอิสระ
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
F	แทน	ค่าสถิติใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตการแจกแจงแบบ F-test
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพหุคูณในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพหุคูณในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE _{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
Str	แทน	ความเครียดของข้าราชการ

Job	แทน	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
Orr	แทน	ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร
Wor	แทน	ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร
Car	แทน	ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
Org	แทน	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
Hom	แทน	ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบสถาภาพ ระยะเวลาการรับราชการ กับความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ภายใน ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปรากฏผลดังตาราง 2

พูน ปณ ทิโต ชเว

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ด้าน	ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
สิ่งแวดล้อม ภายใน องค์กร (Hom)	1	สิ่งแวดล้อมไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.80	0.97	มาก
	2	สถานที่ตั้งสำนักงานไม่มีความเหมาะสม ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.90	1.00	มาก
	3	อากาศในที่ปฏิบัติงานไม่มีความปลอดโปร่ง	3.81	1.03	มาก
	4	ครุภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน ไม่เพียงพอ	4.06	0.88	มาก
	5	สถานที่ทำงานมีมลภาวะ เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่นละออง	3.76	1.04	มาก
	6	สถานที่ทำงานมีความล่อแหลมต่ออันตราย	3.85	1.03	มาก
			โดยรวม	3.86	0.72
ค่าตอบแทน และ สวัสดิการ (Org)	7	ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงาน ที่รับผิดชอบ	3.81	1.11	มาก
	8	ระบบการจ่ายค่าเช่าบ้านไม่เป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	3.95	0.94	มาก
	9	ระบบการจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ไม่มีความคล่องตัว	3.79	0.81	มาก
	10	ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่มีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมอาชีพ	3.98	0.92	มาก
	11	ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ไม่เพียงพอสำหรับการใช้จ่าย	3.91	0.95	มาก
	12	สวัสดิการอื่น ๆ ไม่มีความเหมาะสม	3.74	1.01	มาก
			โดยรวม	3.86	0.68

ตาราง 2 (ต่อ)

ด้าน	ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความสำเร็จ และ ความก้าวหน้า ในอาชีพ (Car)	13	ไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนตาม ที่คาดหวัง	4.07	0.85	มาก
	14	รู้สึกไม่พึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน ของตนเอง	3.87	1.07	มาก
	15	ไม่ได้รับโอกาสเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ให้สูงขึ้น	3.97	0.90	มาก
	16	ไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจาก การปฏิบัติงานได้	3.65	1.05	มาก
	17	ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมหรือศึกษา ในระดับที่สูงขึ้น	3.74	1.09	มาก
	18	ไม่ได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน	3.80	1.08	มาก
		โดยรวม	3.85	0.71	มาก
สัมพันธภาพ ภายใน องค์กร (Wor)	19	รู้สึกไม่พอใจเมื่อเพื่อนร่วมงานกล่าวถึง ข้าพเจ้าในทางที่ไม่ดี	4.07	0.76	มาก
	20	รู้สึกรำคาญใจที่ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อน ร่วมงานไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กร	3.97	0.97	มาก
	21	มีปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	4.08	0.93	มาก
	22	เพื่อนร่วมงานไม่รับฟังความคิดเห็น	4.22	0.85	มาก
	23	รู้สึกถูกลดทอนทั้งจากเพื่อนร่วมงาน	4.03	0.86	มาก
	24	เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในการปฏิบัติงาน	4.14	0.72	มาก
			โดยรวม	4.08	0.60

ตาราง 2 (ต่อ)

ด้าน	ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
สัมพันธภาพ ภายใน องค์กร (Wor)	19	รู้สึกไม่พอใจเมื่อเพื่อนร่วมงานกล่าวถึง ข้าพเจ้าในทางที่ไม่ดี	4.07	0.76	มาก
	20	รู้สึกรำคาญใจที่ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อน ร่วมงานไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร	3.97	0.97	มาก
	21	มีปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	4.08	0.93	มาก
	22	เพื่อนร่วมงานไม่รับฟังความคิดเห็น	4.22	0.85	มาก
	23	รู้สึกว่าถูกทอดทิ้งจากเพื่อนร่วมงาน	4.03	0.86	มาก
	24	เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในการปฏิบัติงาน	4.14	0.72	มาก
		โดยรวม	4.08	0.60	มาก
บทบาท หน้าที่ใน องค์การ (Orr)	25	ไม่ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญเป็น ความคาดหวังขององค์กร	3.75	0.97	มาก
	26	ได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถ	3.96	0.91	มาก
	27	ต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันใน เวลาเดียวกัน	4.19	0.81	มาก
	28	งานที่ปฏิบัติมีคำสั่งหรือคำสั่งไม่ชัดเจน	3.98	0.93	มาก
	29	งานที่ปฏิบัติมีขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติ ไม่ชัดเจน	4.05	0.98	มาก
	30	งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรอบคอบอย่าง มาก	3.88	1.02	มาก
		โดยรวม	3.97	0.68	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ด้าน	ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ (Job)	31	งานที่ปฏิบัติต้องเสียสละเวลาส่วนตัว	3.85	1.08	มาก
	32	ไม่มีความอิสระในการทำงาน	4.05	0.88	มาก
	33	งานที่ปฏิบัติในแต่ละวันมีปริมาณมาก เกินไป	4.11	0.77	มาก
	34	ขั้นตอนกระบวนการทำงานมีมากเกินไป	4.04	0.95	มาก
	35	ต้องรับผิดชอบงานหลากหลายหน้าที่	4.05	0.80	มาก
	36	งานที่รับผิดชอบมีความเร่งด่วนต้อง แข่งขันกับเวลา เพื่อให้เสร็จตามเวลาที่ กำหนด	4.15	0.89	มาก
			โดยรวม	4.04	0.60

จากตาราง 2 พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.04$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพหุคูณ พบว่า ข้าราชการมีระดับความเครียด ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (S.D. = 0.72) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (S.D. = 0.68) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (S.D. = 0.71) ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร (S.D. = 0.60) ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร (S.D. = 0.68) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (S.D. = 0.60) มีการกระจายของคะแนนใกล้เคียงกัน

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบสถานการณ์ ระยะเวลาการรับราชการ กับความเครียดของ ข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ตาราง 3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมระหว่างสถานภาพ และระยะเวลาการรับราชการ กับความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
สถานภาพ (A)	2	6.204	3.102	25.461	.000
ระยะเวลาการรับราชการ (B)	3	0.382	0.127	1.046	.372
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ กับ ระยะเวลาการรับราชการ (IAB)	5	0.503	0.101	0.826	.532
ความคลาดเคลื่อน	297	36.186	0.122		
รวม	308	5,458.542			

จากตาราง 3 พบว่า ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ กับระยะเวลาการรับราชการ ที่ส่งผลต่อความเครียด และนอกจากนั้นยังพบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระยะเวลาการรับราชการที่ต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน และข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบรายคู่ ผลการทดสอบดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการที่มีสถานภาพต่างกัน

สถานภาพ	โสด ($\bar{X} = 3.94$)	สมรส ($\bar{X} = 4.30$)	หย่าร้าง/หม้าย ($\bar{X} = 3.99$)
โสด ($\bar{X} = 3.94$)	—	—	—
สมรส ($\bar{X} = 4.30$)	.362*	—	—
หย่าร้าง/หม้าย ($\bar{X} = 3.99$)	.052	.309*	—

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานภาพสมรสมีความเครียดสูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด และหย่าร้าง/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ภายใน ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปร	hom	org	car	Wor	orr	job	Str
hom	1.000						
org	.281**	1.000					
car	0.017	-0.064	1.000				
wor	-0.044	0.078	.518**	1.000			
orr	0.033	0.084	0.070	.244**	1.000		
job	0.016	-.118*	-0.020	0.038	.538**	1.000	
Str	.661**	.782**	0.015	0.067	.150**	-0.004	1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 เมตริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ทั้งหมด 3 ค่า โดยเรียงค่าความสัมพันธ์สูงสุด คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Org) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Hom) และบทบาทหน้าที่ในองค์กร (Orr) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .782, .661 และ .150 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างองค์ประกอบตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Multiple Regression Analysis)

ตัวพยากรณ์	R	R ²	R ² _{adj}	SE _{est}	F	p
org	.782	0.612	0.610	0.37434	481.753	0.000
org, hom	.907	0.823	0.822	0.25321	363.824	0.000
org, hom, orr	.911	0.829	0.828	0.24897	11.459	0.001
R = .911 R ² = 0.829 SE _{st} = 0.24897						
F = 11.459 a = -.0170						

จากตาราง 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ปรากฏว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์อิทธิพลที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Org) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Hom) และบทบาทหน้าที่ในองค์กร (Orr) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .911 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ปรับปรุง (R²_{adj}) เท่ากับ 0.828 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE_{est}) เท่ากับ 0.24897 ตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถทำนายได้ร้อยละ 82.90

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Org) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Hom) และบทบาทหน้าที่ในองค์กร (Orr) เป็นตัวพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวพยากรณ์	b	β	t	p
(Constant)	-0.170		-1.361	0.174
org	0.567	0.641	25.864	0.000
hom	0.397	0.478	19.366	0.000
orr	0.071	0.081	3.385	0.001

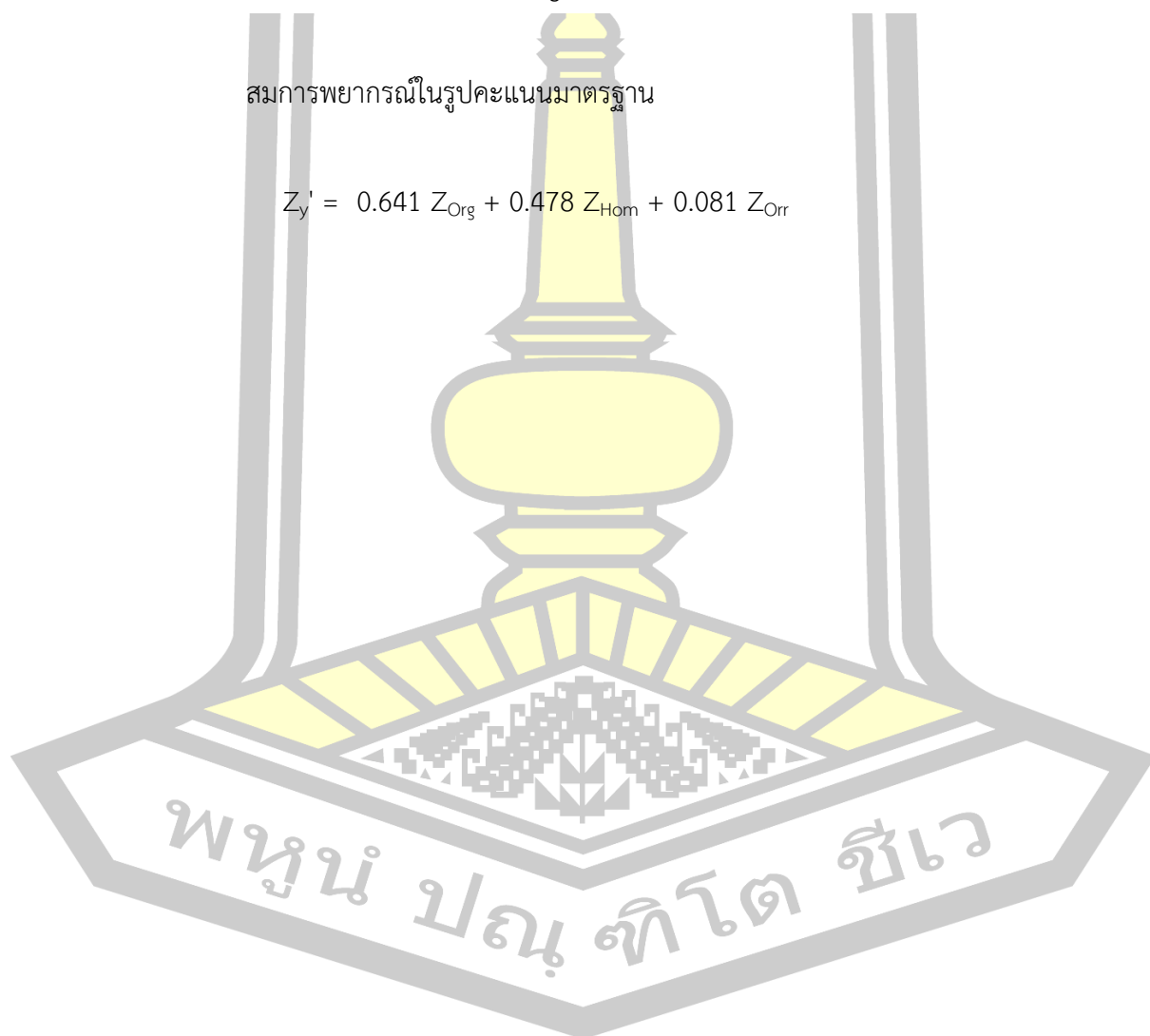
จากตาราง 7 พบว่า องค์ประกอบด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Org) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Hom) และบทบาทหน้าที่ในองค์กร (Orr) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 0.567, 0.397 และ 0.071 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.641, 0.478 และ 0.081 ตามลำดับ และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (a) เท่ากับ -0.170 โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = -0.170 + 0.567 \text{ Org} + 0.397 \text{ Hom} + 0.071 \text{ Orr}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{Y'} = 0.641 Z_{\text{Org}} + 0.478 Z_{\text{Hom}} + 0.081 Z_{\text{Orr}}$$



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานภาพและระยะเวลาการรับราชการต่างกัน
2. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สรุปผล

การนำเสนอผลการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยนำเสนอตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.04$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

เมื่อพิจารณาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมระหว่างสถานภาพ และระยะเวลาการรับราชการ พบว่า ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ กับระยะเวลาการรับราชการ ที่ส่งผลต่อความเครียด และนอกจากนั้นยังพบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือมีระยะเวลาการรับราชการที่ต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน และ ข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบรายคู่ พบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานภาพสมรสมี ความเครียดสูงกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพโสด และหย่าร้าง/หม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2. เมตริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ทั้งหมด 3 ค่า โดยเรียงค่าความสัมพันธ์สูงสุด คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Org) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Hom) และบทบาทหน้าที่ในองค์กร (Orr) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .782, .661 และ .150 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น ๆ ปรากฏว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์อิทธิพลที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าตอบแทนและ สวัสดิการ (Org) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Hom) และบทบาทหน้าที่ในองค์กร (Orr) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .911 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ปรับปรุง (R2adj) เท่ากับ 0.828 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE_{est}) เท่ากับ 0.24897 ตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถทำนาย ได้ร้อยละ 82.90

เมื่อพิจารณการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรค่าตอบแทนและ สวัสดิการ (Org) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Hom) และบทบาทหน้าที่ในองค์กร (Orr) พบว่า องค์ประกอบด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Org) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Hom) และบทบาท หน้าที่ในองค์กร (Orr) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 0.567, 0.397 และ 0.071 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.641, 0.478 และ 0.081 ตามลำดับ และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (a) เท่ากับ - 0.170 โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = -0.170 + 0.567 \text{ Org} + 0.397 \text{ Hom} + 0.071 \text{ Orr}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Zy' = 0.641 \text{ ZOrg} + 0.478 \text{ ZHom} + 0.081 \text{ ZOrr}$$

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความเครียดในการปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบกับสถานภาพ พบว่า ข้าราชการกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงกว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสมีภาระครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ เช่น การใช้ชีวิตประจำวันที่ต้องเลี้ยงลูกหรือการจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ลูก การหาตระวางในชีวิตคู่ที่มีความไม่แน่นอน ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ

2. การอภิปรายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Hom), ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Org), ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Car), สัมพันธภาพภายในองค์กร (Wor), บทบาทหน้าที่ในองค์กร (Orr), ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า

2.1 สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Hom) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศักดิ์ สวนกุล (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.27 เมื่อพิจารณาความคลาดเคลื่อนในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.28, -0.24 และ -0.16 ตามลำดับ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน เป็นเพราะสถานที่ตั้งของสำนักงานยังไม่มีพื้นที่เป็นของหน่วยงาน ยังต้องใช้พื้นที่ของหน่วยงานทางราชการอื่นในการทำเป็นสถานที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งแสงสว่างในสถานที่ทำงานไม่มีความเหมาะสมมากนัก อันเนื่องมาจากองค์กรมีนโยบายในการประหยัดพลังงาน โดยให้เปิดไปบางส่วน จำกัดเวลาในการเปิดเครื่องปรับอากาศ คือ เวลา 10.00-12.00 น. และเวลา 13.00-15.30 น. เท่านั้น จึงอาจทำให้สภาพแวดล้อมในองค์กรมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานได้

2.2 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Org) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาทิศย์ เอี่ยมขจร (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่าค่าเฉลี่ยในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และมีผลกระทบจากความเครียดในการทำงานด้านจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมลภัทร์ พุฒพิพัฒน์ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่เหมาะสม ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในที่ทำงาน

2.3 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Car) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับเจตน์ รอดอ่อน (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการสายยุติธรรมสังกัดภาค 4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยปัญหาด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chikako and others (2008) ได้ศึกษาต้นเหตุของความเครียดของครู ซึ่งได้แก่ งานที่ทำไม่น่าสนใจ มีโอกาสในการก้าวหน้าน้อย งานมีมากเกินไป รายได้น้อย ไม่มีความปลอดภัยในการทำงาน นอกจากนี้ยังได้ศึกษาถึงผลที่เกิดขึ้น หลังจากมีความเครียด พบว่า แบ่งได้เป็น 3 ทาง ดังนี้ 1) ทางกาย (Somatic Effect) ได้แก่ ปวดศีรษะ วิงเวียน นอนไม่หลับ เหนื่อย 2) ทางจิต (Psychological Effect) ได้แก่ ไม่พอใจในการทำงาน วิตกกังวล หงุดหงิด ฉุนเฉียว อาจจะมีซึมเศร้า 3) ทางพฤติกรรม (Behavioral Effect) ได้แก่ สูบบุหรี่จัด กระจายหรืออยากอาหาร ดิถยาเสพติด ทั้งนี้เนื่องมาจากเกิดความไม่พึงพอใจใน

การปฏิบัติงาน การไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเข้ารับการฝึกอบรม และการเลื่อน
ขั้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

2.4 สัมพันธภาพภายในองค์กร (Wor) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้อง
กับงานวิจัยของอาทิตย์ ชัยประคองชีพ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านปัจจัยที่มี
ผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่าข้อเพื่อนร่วมงานชอบใช้
อารมณ์กับท่านขณะปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมา ความรู้สึกว่า
ท่านถูกทอดทิ้งจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 เพื่อนร่วมงานไม่
ยอมรับนับถือความสามารถของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ปัญหาการแก่งแย่ง
ความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ปัญหาความ
ขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานในสายงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 การขาดความ
ร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในสายงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และผู้บังคับบัญชา
ไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

2.5 บทบาทหน้าที่ในองค์กร (Orr) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้อง
กับอาทิตย์ ชัยประคองชีพ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ
ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน ด้านบทบาทในองค์กร
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงจากมากไปน้อย พบว่า
ข้อได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27
รองลงมา ลักษณะงานที่ไม่ท้าทายความสามารถของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.15 ขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ได้รับ
มอบหมายงานที่ยาก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 งานที่ทำมีค่าชี้แจง หรือคำสั่งไม่
ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันในเวลา
เดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 การแสดงบทบาทที่เคร่งขรึมในการทำงาน
อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

2.6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้อง
กับโสภิตา ศรีเกตุ (2554) ได้ศึกษาได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทรับจัดทำ

เงินเดือนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ ตำแหน่งงาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.58 รวมทั้งสอดคล้องกับ Jandaghi an others (2011) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของ ลักษณะงานที่ทำและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยของ มหาวิทยาลัย Shahed (Investigation The Relationship between Job Traits and Job Stress (Case Study: Shahed University Staff and Professors)) วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อหา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ทำกับความเครียดจากการทำงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 123 คน (อาจารย์ 45 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย 78 คน) ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลจากการศึกษา พบว่า งานหลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน โดยลักษณะงานที่ทำ (จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลาย (2) ลักษณะงาน (3) ความสำคัญของงาน (4) การมีอิสระในการทำงาน) มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 10%

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการวิจัย พบว่า ด้านที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงาน ด้านความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ ด้านองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเป็นที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาโปรแกรม เพื่อลดความเครียดของครู

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อค้นหาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ในภาคอื่น ๆ

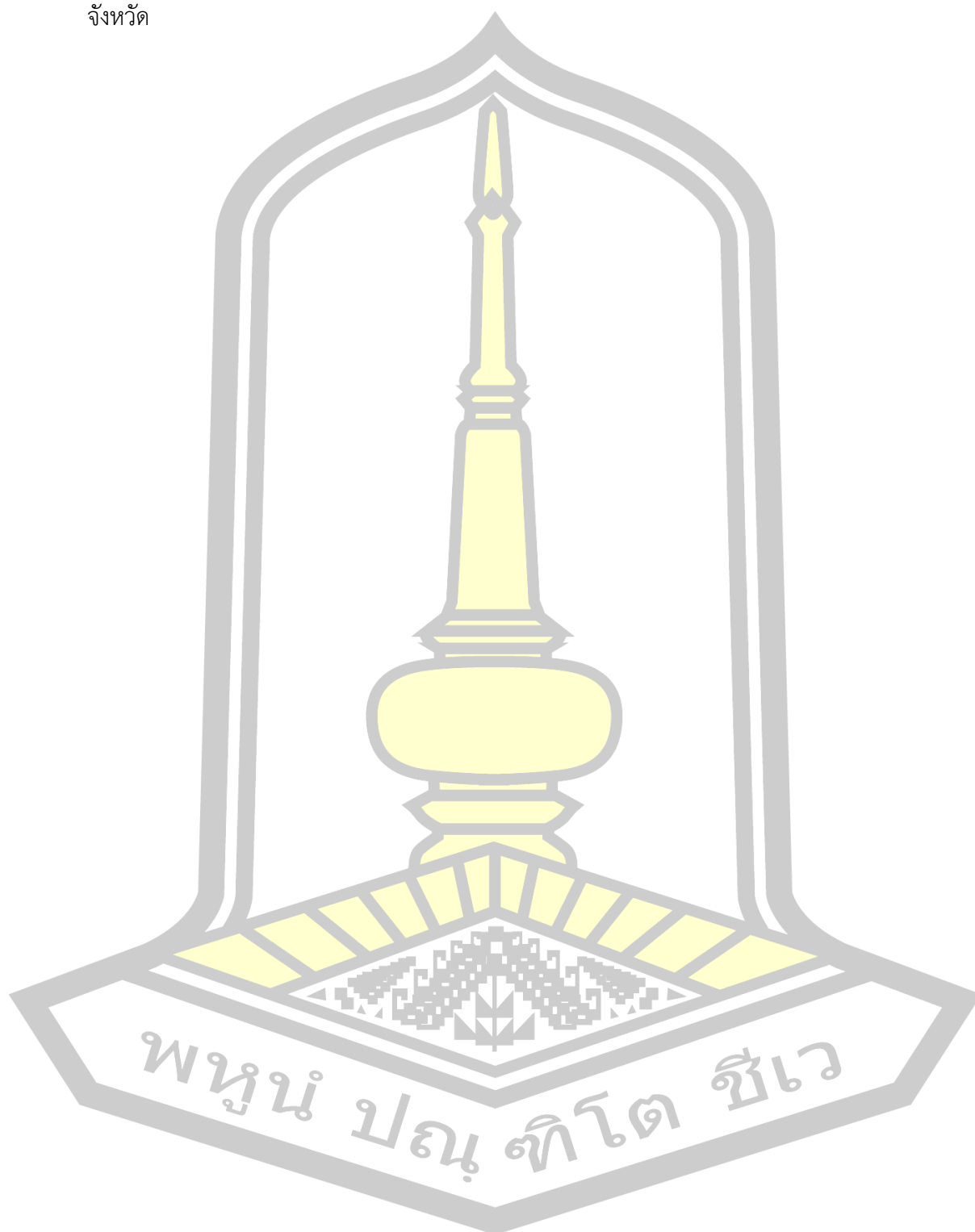
2.2 ควรศึกษาวิจัยปัจจัยในลักษณะเดียวกันนี้กับข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคอื่น ๆ หรือสำนักงานศึกษาธิการภาค โดยใช้รูปแบบเดียวกัน

2.3 ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานระหว่างสายงาน เช่น ความเครียดของศึกษานิเทศก์ กับ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

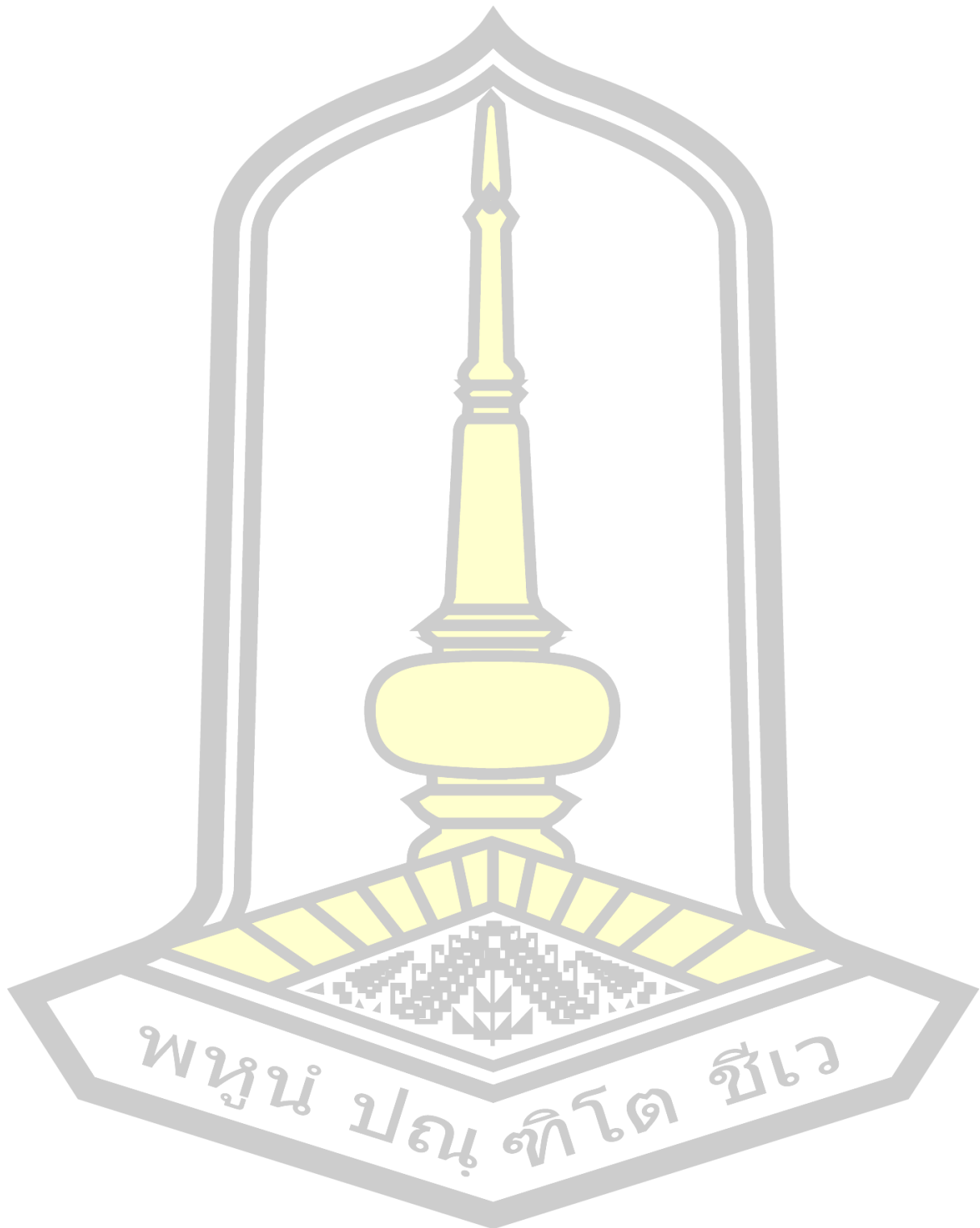
2.4 ควรศึกษาผลกระทบของภาวะความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างไร

2.5 ควรมีการพัฒนาโปรแกรมลดความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการ

จังหวัด



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2555). *คู่มือคลายเครียด ฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ : ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กฤษณนันท์ เครือวัลย์. (2541). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของนักเรียนเอกชนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัสศรี จิระประวัติตระกูล. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จันทร์แรม กิจเหมาะ. (2539). *ประสิทธิผลของการผ่อนคลายกล้ามเนื้อเพื่อลดความเครียดในนักศึกษาพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2545). *ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ*. เชียงใหม่ : แสงศิลป์.
- เจตน์ รอดอ่อน. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัด ภาค 4*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตรสุดา จันทร์ดียิ่ง. (2526). *ยา ความเครียดและโรคกระเพาะอาหารในชนบท*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชูทิตย์ ปานปรีชา. (2551). *จิตวิทยาทั่วไป หน่วยที่ 9*. พิมพ์ครั้งที่ 21. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทวีป อภิลิทธิ. (2532). *ความเครียดทางอารมณ์ของคณาจารย์ (ราชการ)*. *ประชาศึกษา*, 40(3), 22-25.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ธนธการพิมพ์.
- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. (2549). *ความรู้เกี่ยวกับการผิดปกติทางจิต ความเครียด สุขภาพจิต และการสังคมสงเคราะห์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

- พิมพ์สิทธิ์ พุฒิปิพัฒน์. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พีรภาวี ลิมนวัสน์. (2549). *ความเครียด การจัดการความเครียด และการปรับตัวของนิสิต นักศึกษา มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญภาวีร์ อัครรัฐวงศา. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและบุคลิกภาพของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มันทนา วัฒนอมศักดิ์. (2558). *สมรรถนะหลักของบุคลากรทางการศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล*. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 5(2), 135-144.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ราชกิจจานุเบกษา. (256). *คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 19/2560*. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วนิดา รัตนมงคล. (2542). *ความเครียดของนิสิตปริญญาโทระบบพิเศษ ชั้นปีที่ 1 และ 2 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศูนย์พัฒนาการศึกษาอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วนิษา เรช. (2552). *คู่มือดูแลสมองให้ฉลาดและมีความสุข*. ปทุมธานี : อัจฉริยะสร้างได้.
- วิทยา นาคัชระ. (2553). *วิธีเลี้ยงลูกให้เก่ง ดี มีสุข (IQ EQ MQ AQ)*. กรุงเทพฯ : อมรินทร์ พรินต์ติ้ง.
- วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา. (2555). *สุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สนาม บินชัย. (2553). *ความเครียดของประชาชนวันแรงงานเขตสาธารณสุขที่ 8*. นครสวรรค์ : โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์.
- สมชาย จักรพันธ์ และคณะ. (2538). *รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบประเมิน และวิเคราะห์ ความเครียดด้วยตนเอง สำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ : กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2546). *พื้นฐานการวิจัยการศึกษา*. กทม. : ประสานการพิมพ์.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2555). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.

กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

สิริอร วิชชาวุธ. (2554). จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 7.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรพล พยอมแย้ม. (2552). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและ

เอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล และคณะ. (2541). รายงานการวิจัยเปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิตของ

องค์การอนามัยโลกชุด 100 ตัวชี้วัด. กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข.

โสภิตา ศรีเกตุ. (2554). การศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานรับจัดทำเงินเดือน.

วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อดิศักดิ์ สวนกุล. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อธิพัฒน์ ศังขะฤกษ์. (2557). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง สำนักงานใหญ่.

วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อภิชัย มงคล. (2552). รายงานการวิจัยการพัฒนาและการทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย.

กรุงเทพฯ : กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

อลิษา กุลจันทร์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ในคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยบูรพา.

อาทิตย์ ชัยประคองชีพ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ในสถานีตำรวจภูธรบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยบูรพา.

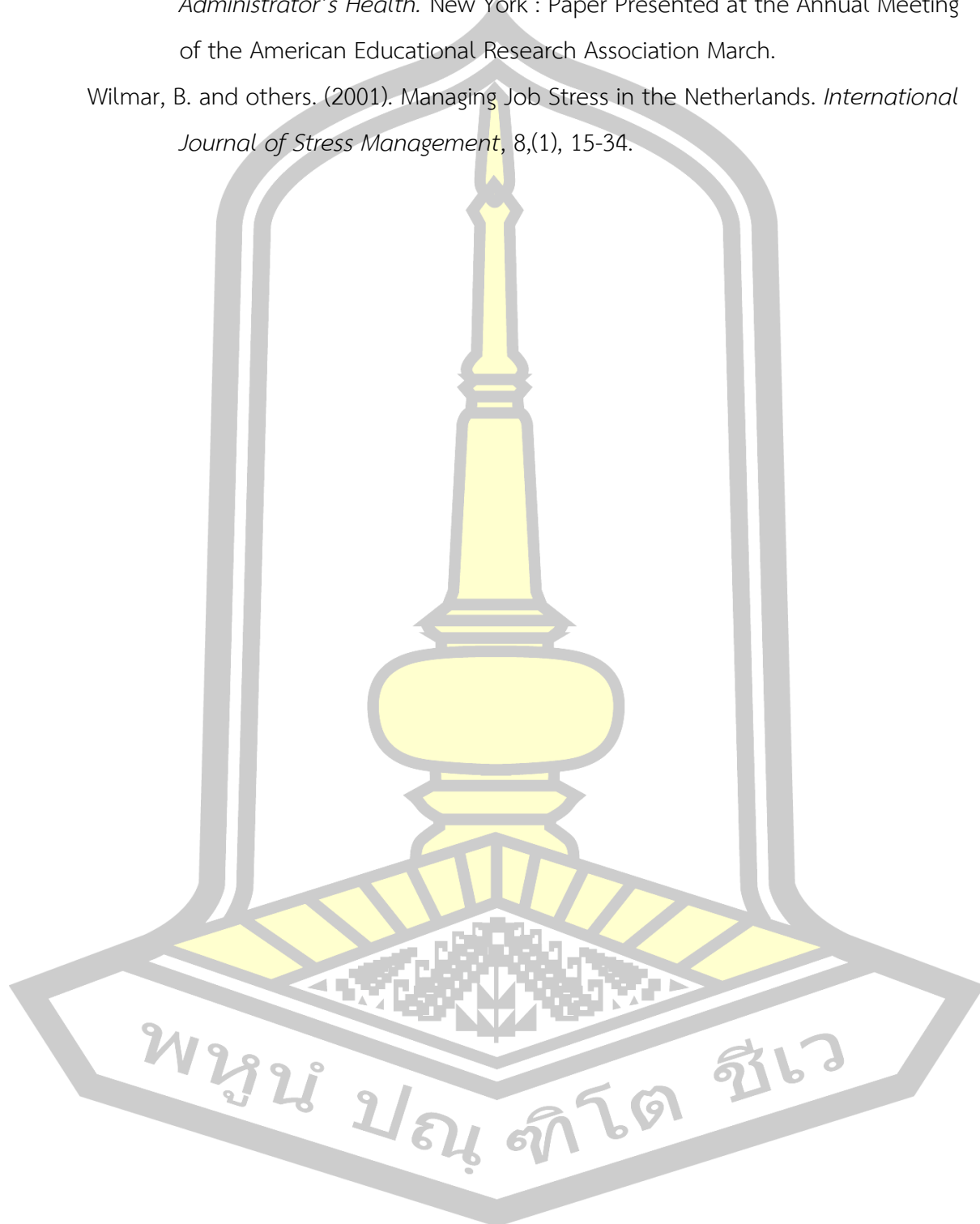
- อาทิตย์ เอี่ยมขจร. (2559). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารี เพชรมุด และปนัดดา ชำนาญสุข. (2550). ผลกระทบต่อประชาชนจากความเครียด. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุดมลักษณ์ เมฆาวณิช. (2556). ความเครียดของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2 (กลุ่มอำเภอพนสนิม). วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Adeoye, A.O. and E.N. Okonkwo. (2010). Gender and School type as Factors Responsible for Job Stress in Nigeria University. *Edo Journal of Counseling*, 3(2), 220-228.
- Ahsan, N. and others. (2009). A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study. *European Journal of Social Science*, 8(1), 121-131.
- Baro R.A. and J. Greenberg. (1997). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. New Jersey : Prentice Hall.
- Brown, W.B. and J.M. Dennis. (1980). *Organization Theory and Management*. New York : John Wiley and Sons.
- Chikako, O. and others. (2008). Gender-related Stress among Japanese Working Women. *Transcultural Psychiatry*, 45(3), 470-88.
- Clark, E.H. (2012). An Analysis of Occupational Stress Factors as Perceived by Public School Teachers. *Dissertation Abstracts International*, 40(10-A), 4224.
- Cooper, D.J. and others. (1988). *The What and How of Reading Instruction*. 2d ed. Columbus : Merrill.
- Cooper, C.L. and others. (2001). *Organizational Stress : A Review and Critique of Theory, Research and Applications*. California : Sage.
- Cooper, C.L. and J. Marshall. (1976). Occupational Source of Stress. *Journal of Occupational Psychology*, 49(4), 11-28.
- Dubrin, A.J. (1990). *Effective Business Psychology*. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall.

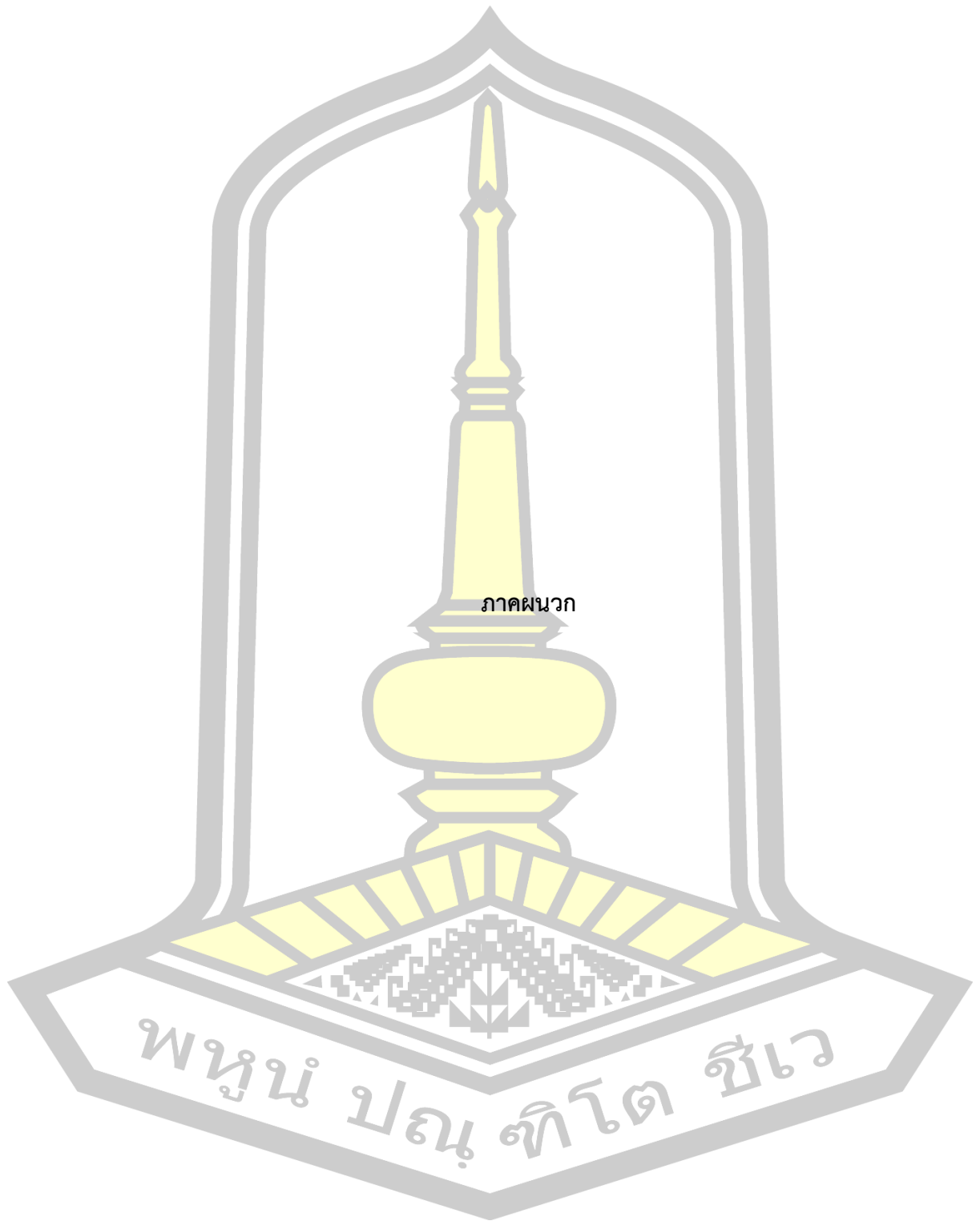
- Esbridge, D.H. (2001). *Variables of Teacher Stress : Symptoms, Cause and Stress Management Techniques*. Texas : East Texas State University.
- Farmer, R.E. and others. (1984). *Stress Management for Human Services*. Michigan : Sage.
- Farmer, R.E., Monahan, L.H. and R. Hakeler. (1984). *Stress Management for Human Services*. Michigan : Sage.
- Gillespie, P.R. and L. Bechtel. (1986). *Less Stress in 30 days*. New York : New American Library.
- Hull, T.H. (2011). Job Related Stress Factors of K-12 Public School Superintendents in Texas. *Dissertation Abstracts International*, 45(2), 8.
- Ivancevich, J. M., and Matteson, M.T. (1999). *Organizational Behavior and Management*. Singapore : McGraw-Hill
- Ivancevich, J.M. and T.M. Matteson. (2002). *Organization Behavior and Management*. 6th ed. Houston : McGraw-Hill.
- Jandaghi, G.R. and others. (2001). Investigation the Relationship Between Job Traits and Job Stress (Case Study : Shahed University staff and Professors). *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(5), 24-31.
- Kahn, R.L. and P. Byosier. (1992). *Stress in Organizations*. California : Consulting Psychologists.
- Kyriacou, C. (2001). Teacher Stress: Directions for Future Research. *Educational Review*, 53(1), 27-35.
- LaRocco, J. M., House, J.S. and J.R. French. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21(3), 202-218.
- Lazarus, A. A. (2001). *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*. Oxford : Elsevier Science.
- Lazarus, R. and S. Folkman. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York : Springer.
- Likert, R.A. (1932). Technique for the Measurement of Attitude. *Archives Psychological*, 3(1), 42-48.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. 6th ed. New York : McGraw-Hill.
- Man, J. and K.C. Sorensen. (1987). *Medical-Surgical Nursing : A Psychophysiologic Approach*. Philadelphia : Saunders.

- Maslach, C. (1986). Burnout Research in the Social Services : A Critique. *Journal of Social Service Research*, 10(1), 95-105.
- Miller, L.H. and C.B. Keane. (1972). *Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing*. Philadelphia : WB Saunders.
- Moorhead, G. and R. Griffing. (2001). *Organization Behavior Managing People and Organization*. 5th ed. New York : Houghton Muffing.
- Nelson, D.L. and J.C. Quicks. (2006). *Organization Behavior : Foundations, Lealties and Challenges*. 5th ed. Ohio : R.R. Donnelley.
- Quenin, M.J. (2010). Job Stress and Coping Strategies of Special Education Directors and Supervisors in Michingan. *Dissertation Abstracts International*, 76(6), 2119-A.
- Robbins, S.P. (2000). *Organizational Behavior*. 9th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Robert, L.S. (1978). *Behavioral Concept and Nursing throughout Life Span*. New York : Prentice-Hall.
- Safaria, T.O., Ahmad, B. and M.N.A. Wahab. (2011). Gender, Academic rank, Employment Status, University type and Jobs Stress among University Academic staff : a Comparison between Malaysia and Indonesia Context. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(18), 250-261.
- Schaufeli, W. B., and A.B. Bakker. (2004). Job Demands, Job Resources, and their Relationship with Burnout and Engagement : A Multi-Sample Study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-437.
- Selye, H. (1976). *The Stress of Life*. New York : McGraw-Hill.
- Selye, H. (1978). *Stress in Health and Disease*. London : Butterworth.
- Sexton, R.K. (1979). Stress Triggers of Long, Short and Variable Sleep Patterns. *Perceptual and Motor Skills*, 87(1), 225-226.
- Smith, J.C. (1993). *Creative Stress Management the 1-2-3 Cope System*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Sutherland, U.J. and C.L. Cooper. (1998). *Occupational Stress : Issues and Developments in Research*. New York : Laylor and Teances.
- Taylor, S.E. (1986). *Health Psychology*. New York : Random Horrors.

Walter, H.J. and S. Boyd. (2012). *Management Team Stressors and Their Impact on Administrator's Health*. New York : Paper Presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association March.

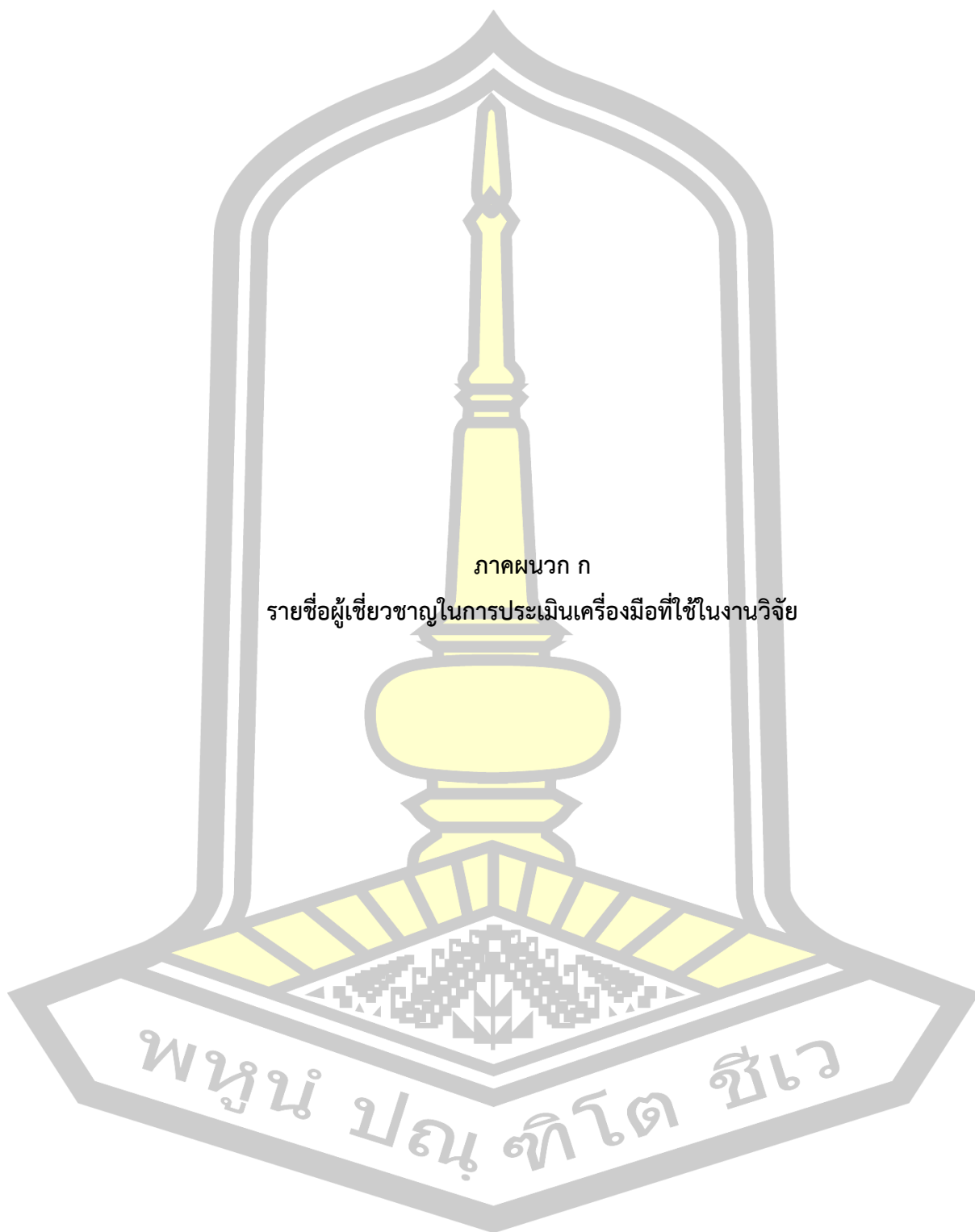
Wilmar, B. and others. (2001). Managing Job Stress in the Netherlands. *International Journal of Stress Management*, 8,(1), 15-34.





ภาคผนวก

พหุมนุ ปณ ทิโต ชีเว



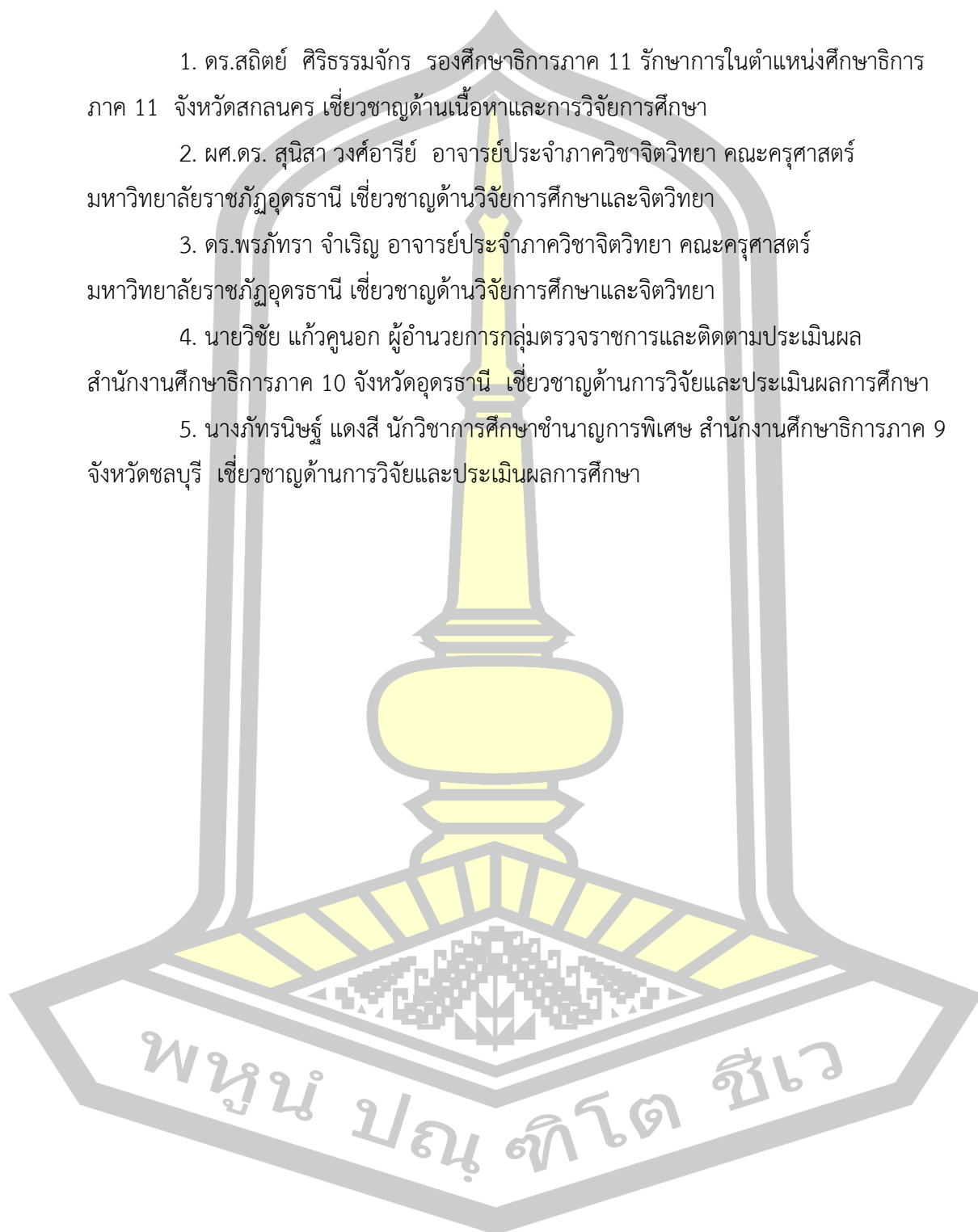
ภาคผนวก ก

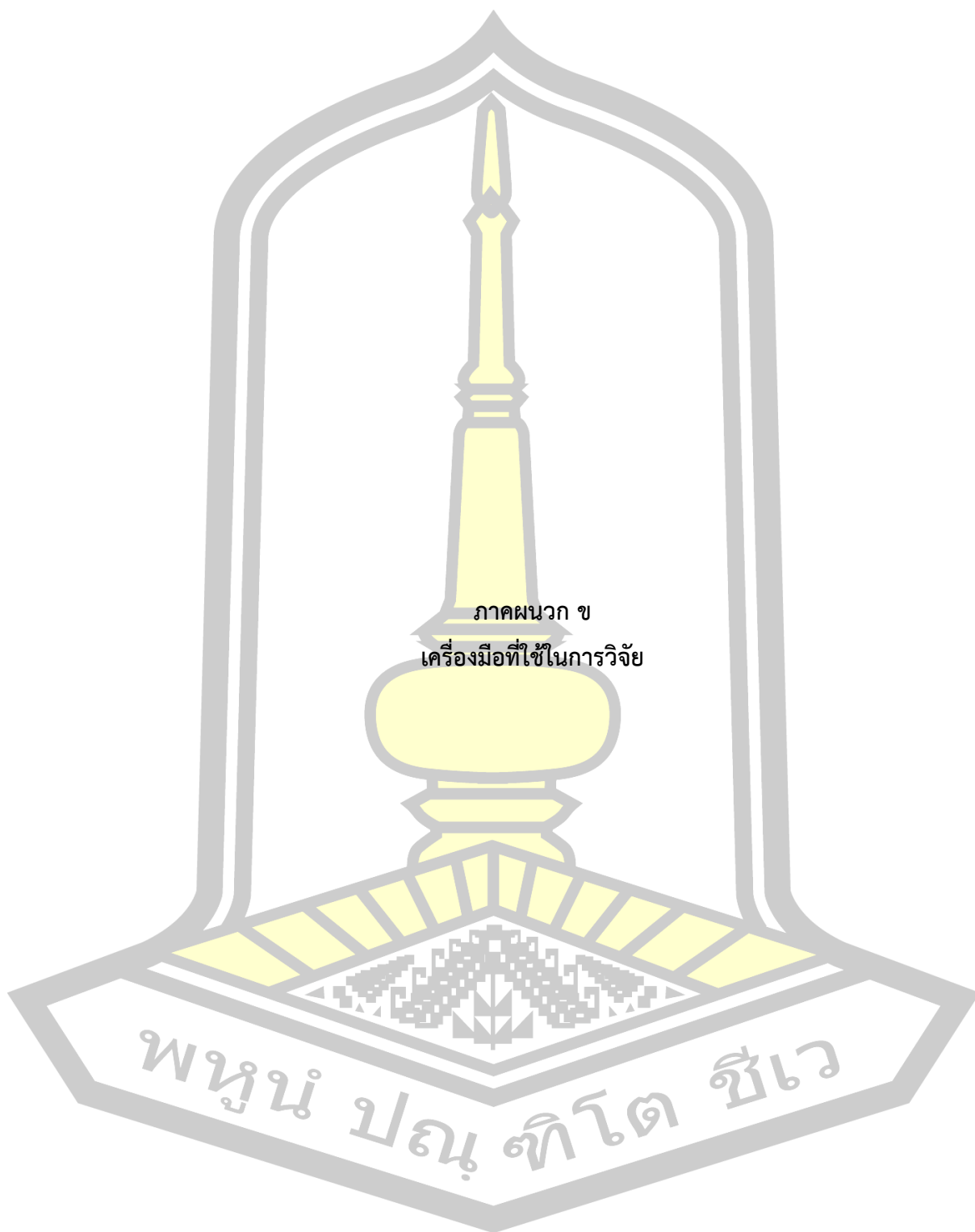
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการประเมินเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

พหุ ประทีป ชัยเว

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. ดร.สถิตย์ ศิริธรรมจักร รองศึกษาธิการภาค 11 รักษาการในตำแหน่งศึกษาธิการภาค 11 จังหวัดสกลนคร เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและการวิจัยการศึกษา
2. ผศ.ดร. สุนิสา วงศ์อารีย์ อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เชี่ยวชาญด้านวิจัยการศึกษาและจิตวิทยา
3. ดร.พรภัทรา จำเริญ อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เชี่ยวชาญด้านวิจัยการศึกษาและจิตวิทยา
4. นายวิชัย แก้วคุณอก ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจราชการและติดตามประเมินผล สำนักงานศึกษาธิการภาค 10 จังหวัดอุดรธานี เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและประเมินผลการศึกษา
5. นางภัทรมิษฐ์ แดงสี นักวิชาการศึกษานำนุการพิเศษ สำนักงานศึกษาธิการภาค 9 จังหวัดชลบุรี เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและประเมินผลการศึกษา





ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

พหุ ประทีป วิทย์

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

* แบบสอบถามที่ท่านตอบ จะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น

1. การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.1 เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานภาพ และระยะเวลาการรับราชการต่างกัน

1.2 เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดของข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการ

จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ

วิธีตอบกรอกข้อมูลและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับ

ท่าน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 6 ด้าน ได้แก่

1 ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร จำนวน 6 ข้อ

2 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 6 ข้อ

3 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 6 ข้อ

4 ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร จำนวน 6 ข้อ

5 ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร จำนวน 6 ข้อ

6 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 6 ข้อ

วิธีตอบอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ตามระดับของความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ซึ่งแต่ละระดับมีค่าตั้งแต่ 1 – 5 ตามความหมายดังนี้

5 หมายถึง ตรงกับระดับความเป็นจริงมากที่สุด

4 หมายถึง ตรงกับระดับความเป็นจริงมาก

3 หมายถึง ตรงกับระดับความเป็นจริงปานกลาง

2 หมายถึง ตรงกับระดับความเป็นจริงน้อย

1 หมายถึง ตรงกับระดับความเป็นจริงน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพ

- (1) โสด (2) สมรส (3) หย่าร้าง/หม้าย

2. ระยะเวลาการรับราชการ

- (1) ไม่เกิน 5 ปี (2) 6 – 10 ปี
 (3) 11 – 20 ปี (4) มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงาน
 ศึกษาธิการจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับความเครียด				
	5	4	3	2	1
1. ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร					
1.1 สิ่งแวดล้อมไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
1.2 สถานที่ตั้งสำนักงานไม่มีความเหมาะสมไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
1.3 อากาศในที่ปฏิบัติงานไม่มีความปลอดโปร่ง					
1.4 ครุภัณฑ์ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงานไม่เพียงพอ					
1.5 สถานที่ทำงานมีมลภาวะ เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่นละออง					
1.6 สถานที่ทำงานมีความล่อแหลมต่ออันตราย					
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
2.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
2.2 ระบบการจ่ายค่าเช่าบ้านไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2.3 ระบบการจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลไม่มีความคล่องตัว					
2.4 ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่มีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมอาชีพ					
2.5 ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานไม่เพียงพอสำหรับการใช้จ่าย					
2.6 สวัสดิการอื่น ๆ ไม่มีความเหมาะสม					

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับความเครียด				
	5	4	3	2	1
3. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ					
3.1 ไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามที่คาดหวัง					
3.2 รู้สึกไม่พึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง					
3.3 ไม่ได้รับโอกาสเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น					
3.4 ไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้					
3.5 ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมหรือศึกษาในระดับที่สูงขึ้น					
3.6 ไม่ได้รับการส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน					
4. ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร					
4.1 รู้สึกไม่พอใจเมื่อเพื่อนร่วมงานกล่าวถึงข้าพเจ้าในทางที่ไม่ดี					
4.2 รู้สึกรำคาญใจที่ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร					
4.3 มีปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
4.4 เพื่อนร่วมงานไม่รับฟังความคิดเห็น					
4.5 รู้สึกว่าถูกทอดทิ้งจากเพื่อนร่วมงาน					
4.6 เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน					
5. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร					
5.1 ไม่ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญเป็นความคาดหวังขององค์กร					
5.2 ได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ					
5.3 ต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันในเวลาเดียวกัน					
5.4 งานที่ปฏิบัติมีค่าชี้แจงหรือคำสั่งไม่ชัดเจน					
5.5 งานที่ปฏิบัติมีขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติไม่ชัดเจน					
5.6 งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรอบคอบอย่างมาก					

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด	ระดับความเครียด				
	5	4	3	2	1
6. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
6.1 งานที่ปฏิบัติต้องเสียสละเวลาส่วนตน					
6.2 ไม่มีความอิสระในการทำงาน					
6.3 งานที่ปฏิบัติในแต่ละวันมีปริมาณมากเกินไป					
6.4 ขั้นตอนกระบวนการทำงานมีมากเกินไป					
6.5 ต้องรับผิดชอบงานหลากหลายหน้าที่					
6.6 งานที่รับผิดชอบมีความเร่งด่วนต้องแข่งขันกับเวลา เพื่อให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายดอน รูปสม

นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายดอน รูปสม
วันเกิด	วันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2522
สถานที่เกิด	อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 25 หมู่ที่ 9 ตำบลหนองหลัก อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี รหัสไปรษณีย์ 41290
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานศึกษาธิการภาค 10 บ้านเลขที่ 100/6 หมู่ที่ 4 ถนนนิตโย ตำบลหนองหลัก อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี รหัสไปรษณีย์ 41000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนไชยวานวิทยา อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี พ.ศ. 2541 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนไชยวานวิทยา อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี พ.ศ. 2545 ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สถาบันราชภัฏอุดรธานี พ.ศ. 2562 ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูน ปณ ทิโต ชีเว