

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม

สังกัดภาค 4

นายเจตน์ รอดอ่อน



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

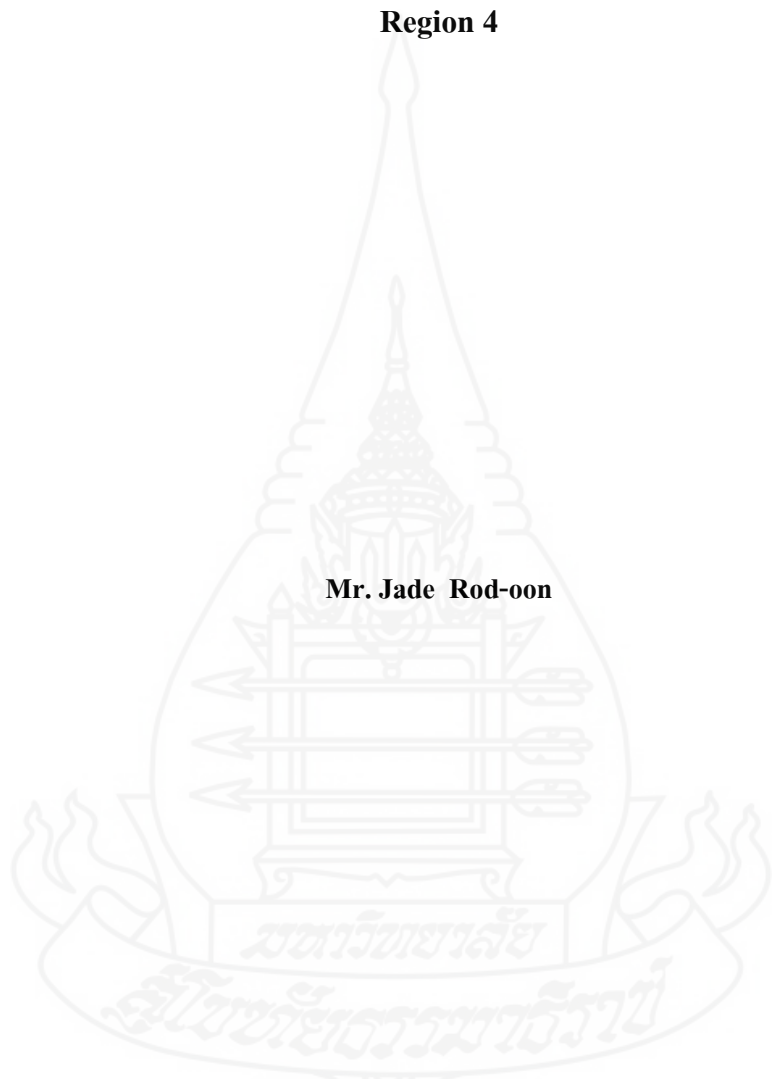
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Factors Affecting Work Stress of Justice Court Officers,**

**Region 4**

**Mr. Jade Rod-oon**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4
ชื่อและนามสกุล	นายเจตน์ รอดอ่อน
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

 ..... (รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)	ประธานกรรมการ
 ..... (รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)	กรรมการ
 ..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)	ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4

**ผู้ศึกษา** นายเจตน์ รอดอ่อน รหัสนักศึกษา 2523004980 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา**รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนต์รีวัต **ปีการศึกษา** 2555

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 และ (3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรของศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ประจำปี 2554 จำนวน 278 คน จากประชากรทั้งสิ้น 908 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 มีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับน้อย (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยปัญหาด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ปัจจัยปัญหาด้านลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และสัมพันธภาพในการทำงาน ไม่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 (3) ความคิดเห็นที่สำคัญเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความเครียด ได้แก่ ควรเน้นการจัดการความเครียดโดยให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ควรพิจารณาให้บุคลากรรับการอบรมพัฒนาตามความเหมาะสม จัดให้มีการหมุนเวียนงานเพื่อลดความซ้ำซากจำเจในการทำงาน และควรกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรอย่างชัดเจน

**คำสำคัญ** ความเครียด ข้าราชการศาลยุติธรรม ภาค 4

**Independent Study title:** Factors Affecting Work Stress of Justice Court Officers, Region 4

**Author:** Mr. Jade Rod-oon; **ID:** 2523004980; **Degree:** Master of Public Administration; **Independent Study advisor:** Papavadee Montriwat, Associate Professor; **Academic year:** 2012

### **Abstract**

The purposes of this research were to study (1) level of work stress of Justice Court Officers, Region 4 (2) factors affecting p work stress of Justice Court Officers, Region 4 (3) opinions of the officers on the approaches to manage work stress of Justice Court Officers, Region 4.

Samples were 278 officers of Justice Court located in Region 4, calculated from population of 908. Accidental sampling method was applied. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression.

Research results revealed that (1) work stress of officers of Justice Court in Region 4, in general, was in low level (2) factors affecting work stress were problems in work achievement and advancement, which affected work stress with 0.05 level of statistical significance; while other factors including problems in work itself, roles and responsibilities, organizational structure and atmosphere, and relationship with others, had no effect on work stress (3) major opinions on work stress management were: the organization should put the emphasis on the adjustment of organizational structure and atmosphere to foster the officers' operation, moreover, officers should be provided with appropriate training and development, job rotation should be assigned to reduce boring from routine operation, and also, roles and responsibilities of the officers should be clearly defined.

**Keywords:** Work Stress, Justice Court Officers, Region 4

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ภาวดี มนต์วีรัต ที่ได้ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้วิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านรองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย กรรมการสอบ ได้ให้ความกรุณาแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อช่วยให้การวิจัยสำเร็จและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่คอยให้ความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือ ในการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่เป็นแรงใจสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้ศึกษาในระดับมหาบัณฑิต รวมทั้งเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมา ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่กล่าวมา

เจตน์ รอดอ่อน

กันยายน 2555

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
ขอบเขตในการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน .....	17
การประเมินและการวัดระดับความเครียด .....	26
การปรับตัวกับความเครียดและพฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียด .....	28
สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 .....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	43
วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ .....	44

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	46
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	46
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน .....	50
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด .....	54
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลของปัจจัยปัญหาต่อความเครียด .....	60
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น .....	60
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	65
สรุปการวิจัย .....	65
อภิปรายผล .....	70
ข้อเสนอแนะ .....	74
บรรณานุกรม .....	76
ภาคผนวก .....	82
ประวัติผู้ศึกษา .....	91





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางประชากร ข้าราชการและบุคลากรของศาลยุติธรรม สังกัดภาค 4 ประจำปี 2554 .....	39
ตารางที่ 3.2 ตารางประชากร / กลุ่มตัวอย่างของข้าราชการและบุคลากร ของศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ประจำปี 2554 .....	41
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ .....	47
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรส .....	47
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	47
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	48
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	49
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร .....	49
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียด ในการปฏิบัติงานโดยรวม .....	50
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียด ในการปฏิบัติงานทางด้านกายภาพ .....	51
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียด ในการปฏิบัติงานทางด้านอารมณ์ .....	52
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียด ในการปฏิบัติงานทางด้านจิตใจ .....	53
ตารางที่ 4.11 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม .....	54
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านลักษณะงาน .....	55
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านบทบาทหน้าที่ .....	56
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ .....	57
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร .....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน .....	59
ตารางที่ 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์ Multiple Regression ปัจจัยภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน .....	60
ตารางที่ 4.18 สรุปภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 .....	61
ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด จากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ด้านลักษณะงาน .....	61
ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด จากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ด้านบทบาทหน้าที่ .....	62
ตารางที่ 4.21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด จากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ .....	63
ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด จากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร .....	63
ตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด จากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน .....	64

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย ..... 4



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สำคัญของคนไทย โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในกรุงเทพหรือจังหวัดใหญ่ๆ ความเครียดนำไปสู่ปัญหาที่ร้ายแรง เช่น โรคจิตเภท โรคซึมเศร้า หรืออาจนำไปสู่ปัญหาการฆ่าตัวตายที่นับวันยิ่งจะมีแนวโน้มที่สูงขึ้นก็เป็นได้ นอกจากนี้ความเครียดอาจนำไปสู่การเป็นโรคทางกายต่างๆ เช่น โรคกระเพาะอาหาร โรคความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ เป็นต้น รวมทั้งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนใช้วิธีการที่ไม่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหา เช่น การใช้ยา กลุ่มประสาท การใช้ยานอนหลับ หรืออาจใช้สารเสพติด เป็นต้น ประเวศ วัฒนะ (2535) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีปัญหาสุขภาพจิต มีความเครียดเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัย 3 ประการ คือ 1) ความบีบคั้นทางวัตถุ คือ การขาดแคลนทางวัตถุปัจจัยต่างๆ ที่เอื้ออำนวยในการดำรงชีวิตและเอื้ออำนวยในการทำงาน 2) ความบีบคั้นทางสังคม คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันที่มีความขัดแย้งกันสูง ไม่สามารถปรับเข้าหากันได้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่ลูก ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน เป็นต้น 3) ความบีบคั้นทางจิต เช่น ความอยาก ความอิจฉาริษยา ความวิตกกังวล ความไม่พอใจ ความผิดหวัง เป็นต้น ปรีชา อินท (2540) กล่าวถึงข้อมูลการสำรวจสุขภาพจิตของคนไทย โดยความร่วมมือของสวนดุสิตโพล ในชั้นต้นพบว่าสาเหตุทำให้คนไทยเกิดอาการเครียด 5 อันดับแรก ได้แก่ หน้าที่การงาน เศรษฐกิจ การเรียน ปัญหาการจราจร และปัญหาครอบครัว

สภาพสังคมในช่วงที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ อย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม การศึกษา และการเมืองการปกครอง ทำให้นานาประเทศทั่วโลกต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวทางในการบริหารจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้าน ดังนั้นรัฐบาลจึงได้มีการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน โดยใช้หลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และการกำหนดคุณศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ขึ้นพร้อมทั้งประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้น เพื่อก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการตราพระ

ราชกฤษฎีกาบางข้อ ได้กล่าวถึง การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้รองรับกับการปฏิรูประบบราชการในระยะต่อไป ในการพัฒนาบุคลากรนอกจากจะพัฒนาทางด้านความรู้แล้ว การที่บุคลากรมีสุขภาพจิตที่ดีย่อมส่งผลต่อความสามารถในการทำงาน

เมื่อกล่าวถึงงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ซึ่งเป็นศาลที่มีอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งและคดีอาญาทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญ หรือมีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ครอบคลุมพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 11 จังหวัด คือ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ สกลนคร นครพนม มุกดาหาร อุดรธานี เลย หนองคาย (รวมจังหวัด บึงกาฬ) และหนองบัวลำภู มีอำนาจหน้าที่หลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกันภายใต้สิทธิกฎหมาย ซึ่งเป้าหมายสำคัญของศาลยุติธรรม คือ การปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันสภาพแวดล้อมขององค์กรเปลี่ยนไปทั้งในด้านแนวคิดและรูปแบบ เนื่องมาจากการปฏิรูประบบราชการ แม้ว่าศาลยุติธรรมจะแยกเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร แต่ในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีภารกิจในการให้บริการสาธารณะด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม และเป็นสถาบันที่เป็นที่คาดหวังของประชาชนในการรับบริการอย่างชอบธรรมเป็นธรรม ดังนั้นศาลยุติธรรมจะต้องดำเนินการ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมว่าจะได้รับความเที่ยงธรรม รวดเร็วและเสมอภาค

ข้าราชการศาลยุติธรรมมีหน้าที่ความรับผิดชอบประจำในด้านการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับคดี ตั้งแต่รับฟ้องจนกว่าศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งและคดีถึงที่สุด รวมทั้งต้องรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เบื้องต้น เกี่ยวกับภารกิจ นโยบาย การดำเนินงานของสำนักงานศาลยุติธรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 นโยบายประธานศาลฎีกากำหนดให้เป็น “ปีแห่งการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางานศาลยุติธรรม” (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานศาลยุติธรรม, 2554) ส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทำการบันทึก จัดเก็บ และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยเป็นปัจจุบัน รวมทั้งให้มีการจัดอบรม สัมมนา บรรยายให้แก่บุคลากรทุกระดับและทุกสายงาน เพื่อให้มีความรู้และทักษะพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสืบค้นข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศในการสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพผ่านระบบออนไลน์ และส่งเสริมให้มีระบบสื่อสารทางไกลผ่านจอภาพ ในการสนับสนุนการพิจารณาคดีและกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้มีการใช้งานอย่างกว้างขวางขึ้น ซึ่งนโยบายและแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ รวมทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบประจำนั้น อาจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด

ทั้งทางด้านกายภาพ ด้านอารมณ์และด้านจิตใจ จากการปฏิบัติงานในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานข้าราชการ ศาลายุทธธรรมก็เป็นได้

ดังนั้นผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงาน ของข้าราชการศัลยุทธธรรมสังกัดภาค 4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในพัฒนาการบริหารงานบุคคล การเสริมสร้างแรงจูงใจ และเป็นแนวทางในการหลีกเลี่ยงและลดความตึงเครียด ในการปฏิบัติงาน และสามารถจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

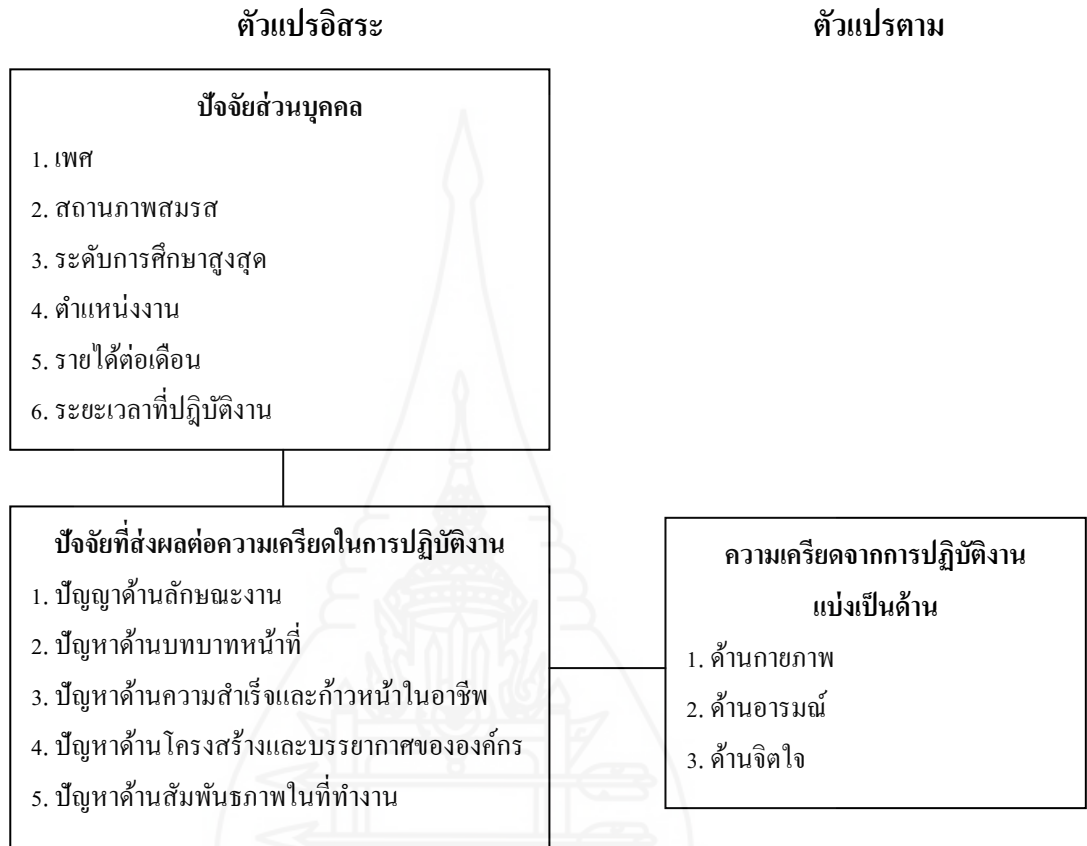
## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศัลยุทธธรรมสังกัดภาค 4
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการศัลยุทธธรรมสังกัดภาค 4
- 2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการศัลยุทธธรรมสังกัดภาค 4

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ กรอบแนวคิดทฤษฎีของ Cooper and Marshall (1976) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน เช่น ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป งานที่ต้องทำแข่งกับเวลา สภาพการทำงานที่ไม่ดีหรือมีอันตราย เป็นต้น 2) ด้านบทบาทหน้าที่ เช่น บทบาทที่ไม่ชัดเจน ความรับผิดชอบ มีความสับสนในขอบเขตของงาน การได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป เป็นต้น 3) ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การขาดความมั่นคง และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ เป็นต้น 4) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร เช่น ความไม่ชัดเจนของนโยบายในการบริหารงานของผู้บริหาร การประเมินผลการทำงาน การแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชา รวมถึงสภาพแวดล้อมด้านอื่นๆ ของหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือเครื่องใช้ มลพิษด้านต่างๆ เป็นต้น และ 5) ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อน

ร่วมงานก็ตาม รวมทั้งการช่วยเหลือและความร่วมมือในด้านต่างๆ ความขัดแย้ง ความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4. ขอบเขตในการศึกษา

##### 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความเครียดของบุคลากร ทั้งในด้านกายภาพ อารมณ์และด้านจิตใจ และศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

#### 4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรของศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ประจำปี 2554 ประกอบด้วย 1) ข้าราชการ 2) ลูกจ้างประจำ 3) พนักงานราชการ และ 4) ลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งรวมทั้งหมด จำนวน 908 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 278 คน

#### 4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4 ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 11 จังหวัด คือ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ สกลนคร นครพนม มุกดาหาร อุรธานี เลย หนองคาย (รวมจังหวัดบึงกาฬ) และหนองบัวลำภู

#### 4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2554

### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคาม หรือบีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัว และมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลัง ในการจัดการกับสิ่งต่างๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแกร่งทางร่างกายและจิตใจ ในที่นี้หมายถึงความเครียดทางด้านกายภาพ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ

5.2 ความเครียดด้านกายภาพ หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากตัวกระตุ้นที่กระทำต่อร่างกายในที่นี้หมายถึง การทำงานไม่ถึงเป้าหมาย เงินไม่พอใช้จ่าย ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ อุปสรรคในการเดินทาง สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว ความเจ็บป่วย เป็นต้น

5.3 ความเครียดด้านอารมณ์ หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากความวิตกกังวล ความคับข้องใจ สับสน โกรธ เสียใจ กัดคั้น หรือไม่สบายใจ ในด้านต่างๆ ในที่นี้หมายถึง โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ปัญหาในครอบครัว เป็นต้น

5.4 ความเครียดด้านจิตใจ หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากเรื่องราวต่างๆ ที่มากระทบต่อจิตใจทำให้เกิดทุกข์ทรมานทางใจ ในที่นี้หมายถึง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่



การงาน การเปลี่ยนแปลง โยกย้าย การได้รับการมอบหมายงานที่ตนไม่ถนัด ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และปัญหาครอบครัว เป็นต้น

5.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ในที่นี้หมายถึง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จ และก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

5.6 ลักษณะงาน หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับงาน ในที่นี้หมายถึง ลักษณะงาน ความซ้ำซากจำเจของงาน ความซับซ้อนของกระบวนการ ปริมาณงาน ระยะเวลาในการทำงาน

5.7 บทบาทหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ถูกผู้อื่นคาดหวังว่าจะต้องแสดงออกให้สอดคล้องเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคลนั้น ในที่นี้หมายถึง ความไม่ชัดเจนในบทบาทของตำแหน่ง ความไม่สอดคล้องของลักษณะงานกับความสามารถ ลักษณะของงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน งานไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัด และความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา

5.8 ความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ในที่นี้หมายถึง การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา สวัสดิการด้านต่างๆ การได้รับการยอมรับที่นับถือจากบุคคลอื่น รวมทั้งการพัฒนาตนเอง เป็นต้น

5.9 โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อสมาชิกในองค์กร ในที่นี้หมายถึง ความไม่ชัดเจนของนโยบายในการบริหารงาน ลักษณะโครงสร้างและรูปแบบของหน่วยงาน การประเมินผลการทำงาน การแสดงความคิดเห็นแลความคุ้มครองของผู้บังคับบัญชา ความยุ่งยากในการลาพักหรือหยุดงาน รวมทั้งเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานไม่เหมาะสม

5.10 สัมพันธภาพในที่ทำงาน ในที่นี้หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

5.11 ปัจจัยส่วนบุคคล ในที่นี้หมายถึง เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

## 6. ประโยชน์ที่ได้รับ

6.1 เป็นแนวทางใน การจัดรูปแบบการให้การปรึกษาแนะแนวการเสริมสร้างสุขภาพกายและใจแก่ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4

6.2 เป็นแนวทางในการบริหารจัดการในการปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้เอื้อต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีของข้าราชการในสังกัด ทำให้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.3 เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดภาค 4 ผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
3. การประเมินและการวัดระดับความเครียด
4. การปรับตัวกับความเครียดและพฤติกรรมในการแก้ปัญหาความเครียด
5. สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

##### 1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) เป็นปัญหาที่ได้รับความสนใจในการศึกษากันอย่างกว้างขวาง มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเครียดไว้หลากหลาย สำหรับบางคนความเครียดอาจมีความหมายในทางที่ไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง แต่ในความเป็นจริงแล้วความเครียดมีประโยชน์อย่างมาก ความเครียดในระดับที่ไม่มากจนเกินไปช่วยให้เราจัดการหรือควบคุมเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างถูกต้องสมเหตุสมผล และยังช่วยให้มนุษย์เราสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ในการดำเนินชีวิต (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2541: 3) ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่เกิดจากการสะสม ความกดดันต่างๆ ไว้ในร่างกายและจิตใจ และแสดงอาการออกมาเป็นอาการตึงเครียดให้เห็นแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล มีนักวิชาการได้ให้นิยามความหมาย ความเครียดไว้หลากหลายที่สำคัญ ได้แก่

Hans Selye (1956, อ้างใน ทิวา หอมสวาสดี, 2543: 11) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิด

ความเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้าง และปฏิกิริยาทางสรีระของร่างกาย ทั้งนี้เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น

อารี เพชรผุด และปนัดดา ชำนาญสุข (2540: 20) กล่าวว่า ความเครียดนั้นเป็นภาวะทางจิตที่สื่อให้เห็นถึงความวิตกกังวล เกิดขึ้นจากความไม่ประสบผลสำเร็จ การสูญเสีย หรือการขาดสมดุลในชีวิต ความเครียดเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกคน และมักพบมากในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพ ที่ต้องใช้สมอง และการแข่งขันที่สูง โดยบุคคลที่มีความเครียดมาก ปรากฏการณ์ของโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียดก็จะสูงตามไปด้วย

นิกุล ประทีปชัย (2540: 40) สรุปว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541: 20) สรุปว่า ความเครียด หมายถึง การรับรู้ถึงกลุ่มอาการที่เกิดขึ้นจากสภาวะที่ร่างกาย และจิตใจเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ อันเนื่องมาจากมีสิ่งมาขัดขวางความต้องการหรือมีความกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดคิดว่าหนักหรือเกินกว่าความสามารถที่จะแก้ไข มีผลทำให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะดังกล่าว เช่น เกิดความวิตกกังวล เหนื่อยล้า ท้อแท้ ไม่พึงพอใจในงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน

วรรณภา ลีลาอำพรสิน (2541: 12-13) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ขาดสมดุลของร่างกาย และจิตใจอันเป็นผลมาจากปัจจัยทั้งภายใน และภายนอกร่างกาย เป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งที่มาคุกคามร่างกาย และจิตใจทำให้ต้องมีการปรับตัวให้สามารถรักษาภาวะสมดุลของร่างกาย เมื่อบุคคลมีความเครียดจะปรากฏอาการทางร่างกายได้แก่ ปวดศีรษะ มือสั่น นอนไม่หลับ และอาการทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด เป็นต้น

เกษม ดันดีผลาชีวะ (2544: 12) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 พวก ได้แก่ ความเครียดทางกายกับความเครียดทางใจ ความเครียดทางกาย ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากตัวกระตุ้นที่กระทำต่อร่างกายไม่ว่าจะเป็นทางกายภาพ ความร้อน แสง เสียง สารเคมีหรือเกิดจากความต้องการของร่างกายเอง เช่น ความหิว ความต้องการขับถ่าย สิ่งเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น ความเครียดทางใจ ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากรื่องราวที่มากกระทบต่อจิตใจ ทำให้เกิดทุกข์ทรมานทางใจเช่น การพลัดพรากจากสิ่งที่รัก การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การพบปะหรืออยู่ร่วมกับบุคคลที่เกลียด การที่ต้องทำอะไรฝืนความรู้สึกของตนเอง การถูกกักขังหน่วงเหนี่ยว การสูญเสียเงินทองหรือเกียรติยศ เป็นต้น

คารณิ อุทัยรัตนกิจ (2545: 5) สรุปว่า ความเครียดเป็นภาวะที่คนต้องประสบหรือเผชิญกับการท้าทายที่สำคัญ และไม่มีความสมดุลระหว่างความต้องการ และการตอบสนอง

จากที่กล่าวมา พอจะสรุปความหมายของความเครียดได้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้เกิดความวิตกกังวล ร่างกายหรือจิตใจขาดความสมดุล โดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกถึงความเครียดแตกต่างกัน ความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่มีอยู่ในชีวิตจริงเสมอ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่คุกคาม เมื่อบุคคลมีความเครียดจะมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ อาการทางร่างกายได้แก่ โกรธ ตัวสั่น มือสั่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ส่วนทางด้านจิตใจได้แก่ ความรู้สึกไม่สบายใจ วิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว เป็นต้น ความเครียดอาจก่อให้เกิดประโยชน์หรือโทษแก่บุคคลได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล

## 1.2 ประเภทของความเครียด

มิเลอร์และกิน (Miller and Keane, 1972 อ้างใน สมฤดี ราษฎร์อนุกุล, 2547: 12) ได้แบ่งความเครียดตามที่เกิดเป็น 2 ประเภท คือ ความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามระยะเวลาการเกิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากการที่ร่างกายถูกคุกคามในทันทีทันใด เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้นๆ และเห็นผลในทันทีทันใด เช่น การเกิดอุบัติเหตุ การได้รับโศกมหาศาลอย่างไม่รู้เนื้อรู้ตัว การที่ต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่าตกใจ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลที่ถูกคุกคามจากสิ่งเร้าอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ ผลของการถูกคุกคามอาจจะไม่มีผลเห็นเด่นชัด แต่จะสะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น การตั้งครุฑ การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการตามวัย การได้รับบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งที่มีภารกิจต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นปฏิกิริยาในการโต้ตอบทันทีทันใดเมื่อคิดว่าอันตรายเกิดขึ้น

เอนเจิล (Engel, 1962 อ้างใน สมฤดี ราษฎร์อนุกุล, 2547: 16) แบ่งชนิดของความเครียดตามสิ่งที่เกิดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ชนิด เช่นเดียวกับ มิเลอร์และกิน คือ

1. ความเครียดทางกาย (Physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากอวัยวะและระบบของร่างกายเมื่อได้รับการเร้าทั้งจากสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ อุณหภูมิ แสง สี เสียง กลิ่น รส สัมผัสต่างๆ หรือการถูกกระตุ้นจากสภาพในร่างกายเอง เช่น หิว กระจาย ความต้องการทางเพศ หรือการเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนและระดับสารต่างๆ ในเลือด สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลไปกระตุ้น

ระบบประสาทและสมองส่วนไฮโปทาลามัส เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานในระบบกล้ามเนื้อ ระบบหายใจ ระบบทางเดินอาหาร และระบบอื่นๆ เป็นต้น

2. ความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ (Emotional and Psychological Stress) เป็นกระบวนการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ออกมาในรูปของการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และจิตใจ ซึ่งสิ่งเร้าต่างๆ อาจมาจากภายนอกร่างกายหรือภายในร่างกายก็ได้ โดยส่วนใหญ่มักจะมาจากความขัดแย้งภายในใจ (Conflict) อันเป็นสถานะที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกหรือมาจากสถานะที่จิตหัวนวิตกต่อความล้มเหลว กลัวไม่สมหวังหรือต้องเผชิญกับความผิดหวัง ทำให้เกิดความคับข้องใจ (Frustration) มีอารมณ์หวาดกลัว หวั่นไหว วิตกกังวล (Anxiety) หรือบางครั้งอาจได้รับสิ่งที่กระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง (Psychic Trauma) ส่งผลให้ร่างกาย อารมณ์ และจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลัน

ไบร์เลย์ (Bailey, 1980 อ้างใน ทิวา หอมสวาสดี, 2543: 23) แบ่งความเครียดตามลักษณะของสาเหตุเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งไม่ดี (Negative Forces) ความเครียดชนิดนี้คนทั่วไปเมื่อประสบปัญหาที่เข้าใจได้ทันทีว่าเป็นความเครียด ได้แก่ ปัญหาการหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย สัมพันธภาพที่ไม่ดีกับนายจ้าง เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งดี (Positive Forces) สิ่งที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดประเภทนี้ส่วนใหญ่คนทั่วไปมักจะนึกไม่ถึง เพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีสร้างความสุขให้กับคนทั่วไป ได้แก่ การแต่งงาน การประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

### 1.3 สาเหตุของความเครียด

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541: 3) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ว่า ความเครียดเกิดขึ้นได้จากสาเหตุหลายๆ สาเหตุ เป็นต้นว่าการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อม ความกดดันที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกร่างกาย เสียงที่ดังมาก แสงที่จ้ามากเกินไป หรือการทำงานที่ต้องใช้กำลังอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา เช่น การขับรถก็ทำให้เกิดความเครียด อาชีพที่ต้องอยู่กับสิ่งที่ไม่แน่นอน ต้องใช้ความคิดหนัก อยู่กับความทุกข์โศกของผู้อื่นก็ทำให้เกิดอารมณ์เครียดได้ ถ้าจะจำแนกสาเหตุของความเครียดอย่างกว้างๆ จะจำแนกได้เป็น 2 สาเหตุ คือ สาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล และสาเหตุจากภายในตัวบุคคล

#### สาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล

สิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลที่เป็นต้นเหตุแห่งความเครียด มีหลายประเภท เป็นต้นว่าสิ่งแวดล้อมที่เป็นกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางด้านสังคมและมนุษยสัมพันธ์ เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินชีวิต

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งของรอบตัวเราที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าเป็นต้นว่าสภาพความร้อนหนาวของอากาศ เช่น อากาศที่หนาวเกินไป หรือร้อนเกินไป ทำให้ร่างกายไม่สบาย แสงสว่างที่จ้าเกินไป หรือมืดเกินไป ทำให้ต้องหรี่ตาหรือต้องเพ่งสายตาเป็นระยะเวลานานๆ อากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่น หรือมีควันพิษ ทำให้ปอดได้รับออกซิเจนไม่เต็มที่ เสี่ยงที่คงมากทำให้ประสาทหูได้รับความกระทบกระเทือน จะสังเกตได้ว่า หากต้องอยู่กับภาวะเหล่านี้ จะทำให้รู้สึกไม่สบาย ปวดศีรษะ และมีอารมณ์เสียได้ง่าย นั่นก็เป็นเพราะว่าเรากำลังอยู่ในอารมณ์เครียดซึ่งเป็นการเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวทางกายภาพ ที่เราจำเป็นต้องเผชิญอยู่ทุกวัน นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เป็นสาเหตุของความเครียดได้ สถานะต่างๆ เหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวของมนุษย์ จึงจำเป็นต้องหาทางลดความเครียดจากสาเหตุเหล่านี้เสีย

2. สังคมและสัมพันธภาพกับคนอื่น ๆ สังคมและการมีความสัมพันธ์กับคนในครอบครัวอาจช่วยลดความเครียด หรือทำให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกัน ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง และโต้เถียงกัน เป็นสาเหตุของความเครียดในครอบครัว การอิจฉาริษยากันเป็นต้นเหตุของใจไม่สงบ ทำให้เกิดความเครียดทางใจ สภาพความเป็นอยู่ที่แออัด ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ อันเป็นต้นเหตุแห่งความเครียด เช่น การทะเลาะวิวาท การเสียดสีกัน การแก่งแย่งกัน เหล่านี้เป็นความเครียดที่เกิดจากสังคมและสัมพันธกับคนอื่น ๆ ทั้งสิ้น การขาดเพื่อน การต้องอยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยวก็ทำให้เกิดความเครียดซึ่งถือว่ามีสาเหตุจากสังคมได้เช่นกัน

3. สภาพการณ์และเหตุการณ์อื่นๆ เราเคยเข้าใจกันว่า ความเครียดทางอารมณ์มักจะเกิดจากเหตุการณ์เลวร้ายเท่านั้น แต่โดยความเป็นจริงแล้วเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เป็นต้นว่า การแต่งงาน การมีบุตร การมีบ้านใหม่ การสร้างครอบครัวใหม่ การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน การเข้าทำงานใหม่ ก็เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความเครียดทางอารมณ์เช่นกัน เหตุการณ์เหล่านี้ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว การปรับตัวทำให้คนเราเกิดความเครียด ดังนั้นอาจจะแยกสภาพการณ์อื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ สภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี และสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความรังเกียจ สภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เป็นสภาพการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลง ความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์น่าชื่นชมยินดีเรียกว่า Eustress เหตุการณ์เหล่านี้ได้แก่ การแต่งงาน การตั้งครุฑ การคลอดบุตร จบการศึกษาใหม่ เข้าทำงานใหม่ เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน ศึกษาต่อต่างประเทศ ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ส่วนสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความรังเกียจ ความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์เคร่งเครียดเหตุการณ์รังเกียจเรียกว่า Distress เหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดนี้

ได้แก่ การหย่าร้างแยกทางกัน สมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วย ลูกหลานจากบ้านไปที่อื่น สามีหรือภรรยาเสียชีวิตไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เศรษฐกิจทรุดลง ตกงาน หรือหางานทำไม่ได้ นอกจากนี้เหตุการณ์ทั้งสองอย่างนี้แล้ว ยังมีเหตุการณ์อื่นๆ ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดติดตามมา ได้แก่ การเปลี่ยนย้ายที่อยู่ใหม่ เปลี่ยนโรงเรียน เปลี่ยนนิสัยการนอนหลับ เช่น จากที่เคยนอนกลางคืนมานอนกลางวัน เพราะต้องทำงานกลางคืน เปลี่ยนกิจกรรมทางสังคม ทำผิดกฎหมาย เล็กๆ น้อยๆ มีเรื่องบาดหมางกับคนในครอบครัว หรือกับเพื่อนสนิท เหล่านี้เป็นต้นเหตุของความเครียดได้เช่นกัน

### สาเหตุจากภายในตัวบุคคล

ความเครียดส่วนหนึ่งเกิดจากบุคคลเป็นต้นเหตุ มีปัจจัยหลายๆ อย่างในตัวบุคคล ซึ่งเป็นเหตุของความเครียด ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ โครงสร้างของร่างกาย และสภาวะทางสรีระวิทยา ระดับพัฒนาการ และการรับรู้ของบุคคล

1. โครงสร้างของร่างกายและสภาวะทางสรีระวิทยา โครงสร้างของร่างกาย เป็นส่วนที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ บางคนรับเอาแต่ส่วนที่ดีของพ่อแม่ ทำให้มีโครงสร้างร่างกายที่สมบูรณ์และมีสุขภาพดี บางคนรับเอาส่วนด้อยของพ่อแม่ ทำให้ร่างกายเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ เกิดโรคต่างๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่มีน้อยทำให้การแก้ปัญหาทำได้ไม่ดinkin ทนทานต่อสภาวะความเครียดได้ไม่ดี เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

2. ระดับพัฒนาการ ร่างกายที่มีพัฒนาการไม่ปกติเนื่องจากได้รับอาหารไม่พอ ทำให้เติบโตช้า เตี้ยแคระ เกิดโรคได้ง่าย เช่นเดียวกับจิตใจที่พัฒนาการไม่ดีมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งนี้เนื่องจากความไม่สมดุลกันระหว่างความคาดหวังของสิ่งแวดล้อมกับความสามารถของบุคคลในการสนองตอบความคาดหวังนั้นๆ ระดับพัฒนาการของจิตใจอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ และแปลเหตุการณ์ระดับพัฒนาการที่ไม่ดีทำให้มีการรับรู้เหตุการณ์แบบตื้นๆ แปลเหตุการณ์แบบตื้นๆ และแก้ปัญหาแบบตื้นๆ ซึ่งยังผลให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ก่อให้เกิดความเครียดติดตามมาได้อีก

3. การรับรู้ และการแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์ กลัว โกรธ กังวล หรือตื่นเต้น ถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายถูกกระตุ้นและมีการสนองตอบทางด้านสรีระวิทยา การที่เราจะมีอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด หรือกังวลได้นั้น ขึ้นอยู่กับ การรับรู้และแปลเหตุการณ์ การรับรู้ (Perception) จึงเป็นตัวสำคัญในการที่จะทำให้บุคคลสนองตอบต่อเหตุการณ์ไปในทางที่ดีหรือในทางที่เลวร้าย เหตุการณ์อย่างหนึ่งทำให้คนสองคนรับรู้ได้ไม่เหมือนกัน มีความคาดหวังมีทัศนคติและการมองโลกที่ไม่เหมือนกัน การรับรู้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ชีวิตเดิม เหตุการณ์ที่น่าตื่นเต้นและท้าทายสำหรับคนหนึ่ง อาจทำให้อีกคนรู้สึกกลัว



กังวล หรือรู้สึกว่าคุณหมื่นประมาทในความสามารถ ถูกหลอกลวงหรือถูกลดเกียรติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เก่าและโครงสร้างของบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการรับรู้ของบุคคลนั้นๆ ปัจจัยต่างๆ ในตัวของบุคคล

นอกจากที่กล่าวมาแล้วนี้ ยังมีปัจจัยอื่นที่เป็นสาเหตุแห่งความเครียดได้อีก ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. สิ่งคุกคามต่อภาพพจน์ของบุคคล เป็นต้นว่า การผ่าตัดที่ทำให้บุคคลต้องสูญเสียอวัยวะสำคัญ การผ่าตัดเต้านมในผู้หญิง การตัดมดลูกที่ทำให้สูญเสียเอกลักษณ์ความเป็นหญิง การตัดขาแขน ซึ่งทำให้ร่างกายต้องพิการ ความเจ็บป่วยที่ทำให้มีความพิการหลงเหลืออยู่ เช่น อัมพาต เหล่านี้เป็นสิ่งคุกคามต่อร่างกายบุคคลที่ทำให้เกิดความเครียดได้

2. ความเจ็บปวด ความเจ็บปวดเป็นประสบการณ์ส่วนบุคคลที่คนอื่นไม่อาจจะบอกได้ว่าเจ็บปวดอย่างไร มากน้อยแค่ไหน ความเจ็บปวดทำให้เราไม่สุขสบาย เกิดความเครียดทางอารมณ์ได้ การเคลื่อนไหวไม่ได้ เมื่อบุคคลต้องถูกจำกัดการเคลื่อนไหว เนื่องจากโรคที่เป็นอยู่หรือเนื่องจากไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ เช่นในกรณีเป็นอัมพาตครึ่งตัว หรือพิการด้านอื่นๆ เข้าเฝือกโรคหัวใจที่ต้องพัก เหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดได้ การสูญเสียและการเปลี่ยนแปลง การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ญาติสนิทมิตรสหาย คู่ชีวิต ทำให้บุคคลนั้นมีความเครียดทางอารมณ์ได้ การเปลี่ยนแปลงของสถานภาพทางสังคมก็เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด เช่น ในผู้สูงอายุ คนใกล้เกษียณอายุ เป็นต้น

#### 1.4 ผลกระทบจากความเครียด (สคณวรรษ ล้วนสมหวัง 2544: 5)

1.4.1 ความเครียดในระดับต่ำๆ และความเครียดในระยะเวลายาวนานจนเกินไป จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำการต่างๆ อย่างกระตือรือร้น ช่วยเพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหา และจะเพิ่มความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะต่างๆ ในร่างกายเกิดการเตรียมพร้อมกับความเครียดที่เกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่น และภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้น

1.4.2 ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในลักษณะที่ทำอะไรซ้ำๆ บ่อยๆ เช่น กินมาก นอนไม่หลับ หรืออาจคิดยา คิดเหล่านี้ได้

1.4.3 ความเครียดในระดับสูง หรือความเครียดในระดับรุนแรง หรือความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานๆ อาจก่อให้เกิดผลเสียต่างๆ มากมาย ดังนี้

ผลเสียที่เกิดขึ้นต่อตนเอง

1. ผลเสียทางด้านร่างกาย ส่งผลให้สุขภาพร่างกายเลวลง เนื่องจากความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ในร่างกาย เมื่อระบบฮอร์โมน

ในร่างกายไม่สมดุลการทำงานของระบบต่างๆ ในร่างกายก็พร้อมตามไปด้วย ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดท้อง อ่อนเพลีย ฯลฯ หรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ เช่น หน้าน้ำมิด เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็ก โรคหอบหืด อาการแพ้ต่างๆ เป็นต้น หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมแล้วกำเริบ เช่น โรคเบาหวาน นอกจากนี้ความเครียดที่รุนแรงอาจมีผลให้บุคคลเสียชีวิตได้

2. ผลเสียทางด้านจิตใจ และอารมณ์ จิตใจของคนที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย สมาธิลดลง หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ลังเล ความระมัดระวังตัวเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว หงุดหงิด ขี้โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เสรีาซึม กระสับกระส่าย กระวนกระวาย คับข้องใจ วิตกกังวลสูง ขาดความภาคภูมิใจในตนเอง หมดหวัง ท้อแท้ ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะที่มีความเครียดอย่างยาวนานมากๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิตจนกลายเป็นโรคจิต และโรคประสาทได้

3. ผลเสียทางด้านความคิด บุคคลที่มีกระบวนการคิดที่นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้ว ยังเป็นโทษกับตนเอง เป็นผลให้เกิดความเครียดทวีคูณ ความเครียดที่เกิดจากความคิดของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

4. ผลเสียทางด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียดจะมีอาการเบื่ออาหารหรือกินอาหารมากขึ้นกว่าปกติ นอนหลับยาก ปัสสาวะจากสังคม ก้าวร้าว ไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น และบ่อยครั้งบุคคลจะมีพฤติกรรมก้าวร้าวในทางที่ผิด เพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ เสพยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย เป็นต้น

ผลเสียต่อครอบครัว บ่อยครั้งที่บุคคลเครียดจากสภาพการณ์นอกบ้านแล้วมาระบายความรู้สึก หรือพฤติกรรมทางลบกับคนใกล้ชิดในครอบครัว ทั้งนี้เพราะรู้สึกปลอดภัยหรือไม่สร้างปัญหารุนแรงเหมือนกับไประบายกับคนอื่น แต่ที่จริงแล้วการระบายอารมณ์หรือพฤติกรรมทางลบกับครอบครัวนั้นก่อผลเสียตามมามากมาย เช่น เกิดการทะเลาะเบาะแว้ง โต้เถียง และต่อสู้ในเรื่องที่สำคัญ ไม่มีความเชื่อใจกัน ขาดความสนใจในเรื่องเพศ หรือให้ความสนใจในเรื่องเพศมากเกินไป สมาชิกในบ้านไม่พูดจากัน หรือไม่ใช้เหตุผลในการพูดคุยกัน และไม่ยอมกลับบ้านเนื่องจากเกิดการทะเลาะ เป็นต้น

ผลเสียต่อการทำงาน ความเครียดทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง รู้สึกท้อแท้หมดไฟในการทำงาน นอกจากนี้ยังอาจเกิดการทะเลาะเบาะแว้งกับเพื่อนร่วมงาน มาสามารถ

ตัดสินใจด้วยตนเองได้ สูญเสียการควบคุมตนเอง เช่น เป็นคนอารมณ์เสื่อง่าย ไม่เป็นตัวของตัวเอง เป็นต้น

ผลเสียต่อการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น เช่น แสดงอาการก้าวร้าว เจ้ากี้เจ้าการ และเน้นระเบียบวินัยมากขึ้น อาจทำงานต่อต้านเป้าหมายพื้นฐานของหน่วยงาน ทำให้เกิดความแตกสามัคคีในหมู่คณะ เป็นต้น

ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ ความเครียดก่อให้เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงาน ผลของการทำงานลดลง ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และเมื่อบุคคลเจ็บป่วยก็ย่อมสูญเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ความเครียดเป็นสาเหตุทำให้เกิดโรคทางกายและทางจิตใจ กล่าวกันว่า 50-60 % ของโรค ทางกายเกิดจากภาวะความเครียด Hans Selye (1978, อ้างใน บวร สงคศิริ และคณะ, 2540: 7) ได้อธิบายวงจรการเกิดโรคโดยมีภาวะความเครียดเป็นเหตุไว้ว่า ภาวะความเครียดในระดับเล็กน้อยเป็นสิ่งจำเป็นของชีวิตและการดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี แต่ภาวะความเครียดที่มีอยู่เป็นเวลานานที่เรียกว่า Chronic Stress จะมีผลทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ซึ่งเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกาย ฮอร์โมนช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย เมื่อร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบต่างๆ ภายในก็จะบกพร่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบไหลเวียนโลหิต ความไม่สมดุลของฮอร์โมนจะทำให้ความดันโลหิตสูง ความดันโลหิตสูงจะทำให้ไตเสื่อมหน้าที่ และเมื่อไตพิการไปแล้วก็เป็นสาเหตุทำให้เกิดความดันโลหิตสูงอย่างรุนแรง และเป็นเหตุให้มีความไม่สมดุลทางด้านชีวเคมีอื่นๆ ติดตามมาอีก นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้ว ความแปรปรวนของฮอร์โมนในร่างกายที่มีสาเหตุมาจากความเครียด ทำให้มีการฉีกของผนังเส้นเลือด ร่างกายจะซ่อมแซมส่วนที่ฉีกขาดนี้ โดยการสร้าง Cholesterol Plaque เมื่อมีแผลเกิดขึ้นหลายๆ แห่ง ก็ทำให้ Cholesterol Plaque เกาะที่ผนังเส้นเลือดมากขึ้นๆ ทำให้เส้นเลือดแข็ง เป็นเหตุให้หัวใจต้องสูบน้ำโลหิตแรงขึ้น และผลสุดท้ายก็คือทำให้เกิดความดันโลหิตสูง Cholesterol Plaque นอกจากจะเกาะตามผนังเส้นเลือดแล้ว อาจหลุดเข้าสู่กระแสเลือดเข้าไปอุดตันเส้นเลือดเล็กๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจอุดตันเส้นเลือดที่ไปเลี้ยงหัวใจ (Coronary Arteries) ทำให้เกิดกล้ามเนื้อหัวใจบางส่วนตาย และเป็นต้นเหตุให้หัวใจวายได้ในที่สุด

ภาวะความเครียดนอกจากจะทำให้ระบบฮอร์โมนแปรปรวนแล้ว ยังมีผลต่อระบบการสร้างภูมิคุ้มกันโรคของร่างกาย โดยที่ความเครียดจะทำให้ระบบสร้างภูมิคุ้มกันโรค (Immune System) ซึ่งมีหน้าที่ทำลายเชื้อโรค ทำลายเซลล์ที่ผิดปกติ ดังนั้นภาวะเครียดจึงทำให้เกิดโรคติดเชื้อและโรคมะเร็งได้ จึงอาจสรุปได้ว่า

1. ภาวะความเครียด ทำให้คนเรามีโอกาสเสี่ยงต่อความเจ็บป่วยได้สูง

2. ภาวะความเครียดทางอารมณ์ทำให้เกิดความแปรปรวนของระบบฮอร์โมน ทำให้เสียความสมดุลของฮอร์โมน เมื่อความสมดุลทางฮอร์โมนเสียไป ก็ทำให้ระบบต่างๆ ภายในร่างกายทำหน้าที่บกพร่องจึงเป็นเหตุทำให้เกิดการติดเชื้อได้ เกิดเซลล์ผิดปกติ และร่างกายจะอ่อนแอลงจนไม่สามารถจะต่อต้านเชื้อโรคหรือทำลายเซลล์ผิดปกติ จึงทำให้เกิดโรคได้

3. ความเครียดที่มีเป็นเวลานานมีผลทำให้ระบบสร้างภูมิคุ้มกันโรคของร่างกาย ถูกกดกลไกการต่อต้านเชื้อโรคทางธรรมชาติเสียไป จึงทำให้ติดเชื้อได้ง่าย ความเจ็บป่วยทางกาย หลาย อย่างมีสาเหตุมาจากความเครียดที่เรา รู้จักกันดี ได้แก่ โรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจที่เรา เรียกว่า Psychophysiologic Disorderทั้งหลาย นอกจากนี้การวิจัยในปัจจุบันยังพิสูจน์ให้เห็นว่า ความเครียดเป็นต้นเหตุของโรคมะเร็งและโรคทางกายอื่นๆ อีกหลายโรค อาทิเช่น โรคแผลใน กระเพาะอาหาร ลำไส้อักเสบ แผลในลำไส้ โรคประสาท โรคจิต อาการนอนไม่หลับ ต่างมีสาเหตุ มาจากความเครียดทั้งสิ้น

สำหรับผลของความเครียดที่มีต่อจิตใจ อารมณ์ และการแสดงออกของพฤติกรรม พบว่าความเครียดทำให้บุคคลต่างๆ ไปมีพัฒนาการด้านจิตใจ อารมณ์ไม่สมวัย ตัวอย่างเช่น เด็กที่ เติบโตภายใต้ภาวะความเครียดเนื่องจากสภาพครอบครัวเร้นแค้น พ่อแม่เจ็บป่วยหรือเสียชีวิต พ่อแม่ทอดทิ้งเป็นระยะเวลานาน จะเติบโตช้า มีพัฒนาการด้านความคิดความอ่านช้าและเป็นเด็กที่มี ปัญหาทางพฤติกรรม เช่น การลักขโมย พุดปด หนีโรงเรียน เป็นเด็กเกเร เป็นเด็กสร้างปัญหาใน สังคมสรุปได้ว่าความเครียดทำให้เกิดปัญหาทางด้านจิตใจ อารมณ์และพฤติกรรม คือ ทำให้อารมณ์ แปรปรวน ความคิดอ่านสับสน ความจำเสื่อม การรับรู้บกพร่องและบิดเบือน การจำแนกแยกแยะ เหตุการณ์ทำได้ไม่ดี ความเครียดเป็นสาเหตุของการนอนไม่หลับ ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ (Accident proneness) ทำให้เกิดพฤติกรรมที่บ่งบอกความแปรปรวนของจิตใจ อารมณ์เช่น ความ วิตกกังวล พฤติกรรมถอยหลัง เศร้า หวาดระแวง ต้องการพึ่งพาผู้อื่นมาก ความวิตกกังวลที่สูงๆ และ ถ้ามืออยู่เป็นเวลานานๆ จะทำให้เกิดโรคประสาท และ โรคจิตในที่สุด

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

มีผู้ให้ความสนใจในเรื่องผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยมีบางคนเชื่อว่า ความเครียดทำให้เกิดความพลาดพลั้งในการทำงาน แต่อีกหลายคนเชื่อว่าความเครียดมีส่วนสร้าง เสริมพัฒนาการ สร้างผลการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งโดยแท้จริงแล้วความเครียดก็ทำให้เกิดผลได้ ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งแล้วแต่ระดับและระยะเวลาของความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลโดย ในช่วงต่อต้านความเครียดเป็นช่วงที่ทำให้บุคคลเกิดความตื่นตัวเพื่อแก้ไขสถานการณ์ จึงเป็นช่วงที่

ความเครียดจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากต้องปรับตัวเพื่อทำให้ความเครียดนั้นลดลงหรือหายไป ผลการทำงานจึงดีขึ้นกว่าปกติ ดังนั้นความเครียดที่ทำให้เกิดผลเช่นนี้ จึงเป็นผลของความเครียดด้านบวก แต่ถ้าความเครียดที่เกิดขึ้นติดต่อกันเป็นระยะเวลา ยาวนานต่อเนื่องไป กลับจะทำให้เกิดผลในด้านลบ ซึ่งจะทำให้ผลงานตกต่ำลงเราเรียกว่า ความเครียดในด้านลบ

เวคซิโอ (Vecchio, 1991 อ้างใน ฌัฐพงศ์ ภูริปริชา, 2548: 19) กล่าวว่าในสถานการณ์ที่ ความเครียดต่ำหรือขาดความเครียดบุคคลอาจไม่ได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอในการทำงาน จึงไม่ มีผลการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ถ้ามีความเครียดในระดับที่พอประมาณ ความเครียดจะกระตุ้นให้ คนทำงานหนักและประสบความสำเร็จมากขึ้น เป็นความเครียดที่ส่งผลด้านบวก เช่น นักศึกษา เครียดในช่วงที่มีการสอบ สถิติการแข่งขันกีฬาของโลกจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กันกับความเครียดของ นักกีฬา เนื่องจากช่วงของการต่อต้านความเครียด ซึ่งร่างกายพร้อมที่จะต่อสู้หรือต้านทานอัน ก่อให้เกิดผลสำเร็จของงานเกิดผลปฏิบัติงานสูงสุด แต่หลังจากนั้นถ้าเกิดสภาพความเครียดที่ ยาวนานต่อไปหรือมากขึ้น กลายเป็นความเครียดในด้านลบ ทำให้ผลงานนั้นต่ำลงลักษณะของการ ทำงานเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้ โดยพบว่าลักษณะงานที่มีมากเกินไป และมีความ กดดันในเรื่องของเวลา งานที่มีอันตราย งานที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตและสุขภาพของผู้อื่น งานที่ ยุ่งยากและซับซ้อน งานที่มีเงื่อนไขไม่ปรารถนา ไม่สะดวกสบาย งานที่มีความขัดแย้งกับบุคคลอื่น งานที่ต้องมีการตัดสินใจ ทั้งนี้รวมทั้งงานที่อยู่ในระยะเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงองค์กร งานที่ขาด การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และงานที่มีไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงาน ได้ ก็จะมีระดับความเครียดที่แตกต่างกันด้วย และจากหนังสือ The National Institutes for Occupational Safety and Health (NIOSH) (Schultz, 1994 อ้างใน วิทญา ตันอารีย์, 2551: 20) ได้จัด เรียงลำดับงาน 130 งาน ที่มีความเครียดสูง ซึ่งงานที่มีความเครียดสูงได้แก่ คนใช้แรงงาน เลขานุการ ผู้เชี่ยวชาญในห้องทดลอง พยาบาล หัวหน้างานระดับต้น บริกรในภัตตาคาร ผู้ควบคุม เครื่องจักร คนทำงานในฟาร์ม คนขุดแร่ ส่วนอาชีพที่มีความเครียดอื่นๆ ได้แก่ ตำรวจ ตำรวจ ดับเพลิง โปรแกรมเมอร์ ทันตแพทย์ ช่างประปา นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานรับโทรศัพท์ และ คนขับรถโดยสารประจำทาง เนื่องจากปัญหาการจราจรที่ติดขัดมากขึ้นและคนขับรถมีการรับรู้ว่ ตนเองไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ติดขัดนั้นได้ ซึ่งโดยทั่วไปบุคคลที่ทำงานในระดับล่างจะมี ความเครียดมากกว่าบุคคลในระดับจัดการและระดับมีอาชีพ เพราะบุคคลในระดับล่าง จะมีโอกาส ในการตัดสินใจในงานของเขาน้อยกว่า และควบคุมเงื่อนไขในการทำงานก็สามารถทำให้น้อยกว่า อีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน มีลักษณะคล้ายคลึงกับความเครียดทั่วไป แต่มีลักษณะที่เฉพาะ โดยนักวิชาการบางท่านนำแนวคิดเกี่ยวกับ Job Stress เป็นส่วนหนึ่งของแนววิชา Organization Psychology ความเครียดทั่วไปประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ความเครียดที่ไม่เกิดจากงาน (Non - Job Stress) และความเครียดจากการทำงาน (Job Stress Or Work Stress)

## 2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

เบียร์ และนิวแมน (Beer and Newman, 1974 อ้างใน วิทยา ตันอารีย์, 2551:21) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลทำให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งในทางแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิตประสิทธิภาพต่อองค์กร ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุล กระทบต่อบุคคลเป็นต้น

คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1988 อ้างใน วิทยา ตันอารีย์, 2551:21) ได้กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานนี้ คือ การลาออกและการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่างๆ จากความเครียดนี้ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ของผลความเครียด ในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์เช่น การทำงานไม่ทันกำหนด และผัดผ่อน การมาทำงานสายเพิ่มขึ้น ทำงานเลินเล่อผิดพลาดบ่อย ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ มีปัญหาในการเข้าบุคลลอื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เมื่อถูกสะสมจนถึงจุดจุดหนึ่ง นอกจากนี้ยังได้ให้คำจำกัดความของลักษณะความเครียดในการทำงานว่า เป็นการรับรู้ลักษณะทางลบ ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการแก้ไขสาเหตุของปัญหาไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการเจ็บป่วยทางกายและสุขภาพจิตไม่ดีตามมา

มาร์โกลิส และโครส์ (Margolis and Kroes, 1974 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาดวง, 2552: 18) กล่าวว่าความเครียดของการทำงาน หมายถึง อาการที่เกิดจากปัจจัยบางอย่างหรือปัจจัยร่วมในงานที่มีปฏิกริยากับคนงาน ทำให้ขัดขวางความสมดุลของสุขภาพกายและจิตใจ ดังนั้นความเครียดในการทำงานจึงมีโอกาที่จะเกิดขึ้นได้ทุกคนในระดับที่แตกต่างกันตามการรับรู้ประสบการณ์ บุคลิกภาพและความแตกต่างของสภาวะแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรักษาระดับของการทำงานและการใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อประสพผลสำเร็จในการทำงานในระดับที่สูงขึ้นไป ถึงแม้ว่าความเครียดที่มากเกินไป จะส่งผลกระทบต่อบุคคลให้เกิดสภาวะที่เรียกว่า Breakdown ก็ตาม

## 2.2 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภณ, 2550 : 16-18) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ว่าเกิดขึ้นจากสาเหตุ 8 ประการ ดังนี้คือ

### 1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ที่พบเสมอคือ

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูงหรืองานที่ยากลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำงานหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญ

### 2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทของความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน พนักงานที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสภาพทางร่างกายและจิตใจ เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงานและทำให้เกิดการผลงงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างหรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน พนักงานที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางร่างกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์กร แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์ และ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ

2.4 อื่นๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหารที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และไม่ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุประการหนึ่งของความเครียด สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธภาพต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ การยอมรับ และให้ความอบอุ่นเพียงเล็กน้อย ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่อยู่ยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มี ความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกขององค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตของชีวิต (Life Crisis) ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความ ต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มี การอธิบายใดๆ ให้ทราบถึงเหตุผล และไม่อาจคาดหวังอะไรได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบการให้รางวัล การประเมินผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียด ขึ้นได้

Robbins (2000 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภณ, 2550 : 18-20) ได้อธิบายปัจจัยที่เป็น สาเหตุของความเครียดต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (Environment Factors) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ปัจจัยที่ หนึ่ง คือ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมีผลต่อโครงสร้างของ องค์กร ภาวะเศรษฐกิจหดตัวมีผลให้พนักงานวิตกกังวลเกี่ยวกับ ความไม่มั่นคงในอาชีพ ปัจจัยที่ สอง คือ ความไม่แน่นอนทางด้านการเมือง ปัจจัยนี้ไม่มีผลกระทบให้เกิดความเครียดในกลุ่ม ประเทศแถบอเมริกาแต่สำหรับบางประเทศที่มีนโยบายทางการเมืองไม่แน่นอน ปัจจัยนี้จะมีผลต่อ การเกิดความเครียดปัจจัยที่สาม คือ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สามารถเป็นสาเหตุของ ความเครียดได้ เช่น หากองค์กรนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ทดแทนแรงงานเพิ่มขึ้น พนักงาน บางส่วนอาจจะถูกปลดพนักงานส่วนที่เหลืออยู่จะเกิดความเครียดเพราะต้องพยายามพัฒนาตนเอง ให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เหล่านั้น นอกจากนี้พนักงานอาจเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคง ในอาชีพ หากพนักงานไม่สามารถพัฒนาให้ทันกับเทคโนโลยีเหล่านั้น พนักงานอาจจะเป็นกลุ่มที่ ถูกปลดต่อไป

2. ปัจจัยทางด้านองค์กร (Organization Factors) สาเหตุของความเครียดที่มาจาก ปัจจัยทางด้านองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่



2.1 ตัวงาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวเนื้องาน เงื่อนไขการทำงาน รูปแบบในการวางสายการผลิต การทำงานในห้องที่แคบเกินไปประกอบด้วยผู้คนจำนวนมาก หรือในที่แสงสว่างมากหรือน้อยเกินไป ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียดขึ้นได้

2.2 บทบาทในงานที่ทำ ความขัดแย้งในบทบาทมีผลให้ความพึงพอใจในงานลดลงบทบาทที่มากเกินไป เกิดจากการที่พนักงานทุ่มเทเวลาในการทำงานมากกว่าเวลาที่องค์กรกำหนดไว้ บทบาทที่คลุมเครือ เกิดจากการที่พนักงานไม่ได้รับคำอธิบาย หรือเกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ต้องปฏิบัติ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงานทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลง ยังจะส่งผลให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการความสัมพันธ์ในสังคมสูง

2.4 โครงสร้างขององค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างขององค์กรที่ประกอบด้วยหลายระดับชั้น จะเกิดปัญหาในเรื่องของการตัดสินใจ เพราะพนักงานไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.5 หัวหน้างาน ลักษณะของหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนที่จะบอกให้บุคคลอื่นทราบว่า องค์กรมีรูปแบบในการบริหารงานอย่างไร เช่น หัวหน้าบางคนที่มีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจทำให้พนักงานกลัว ชอบกดดันลูกน้อง ลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่าหัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจเช่นกัน

2.6 ช่วงชีวิตขององค์กร องค์กรดำเนินไปตามวัฏจักรตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเจริญเติบโตสู่ภาวะมั่นคง และสุดท้ายอยู่ในช่วงภาวะตกต่ำ ในแต่ละช่วงชีวิตขององค์กร เปรียบกับปัญหา และความกดดันที่พนักงานได้รับจะแตกต่างกันในแต่ละช่วง ช่วงที่เริ่มก่อตั้งกับช่วงภาวะตกต่ำจะเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูง

3. ปัจจัยของแต่ละบุคคล (Individual Factors) นอกเหนือจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียดปัจจัยดังกล่าวได้แก่ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจและบุคลิกภาพ

3.1 ปัญหาครอบครัว จากผลการสำรวจในหลายๆ ประเทศแสดงให้เห็นว่าบุคคลไม่สามารถจัดการกับความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในเรื่องปัญหาชีวิตคู่ ปัญหาเรื่องบุตร ปัญหาเหล่านี้เป็นสิ่งที่สร้างความเครียดให้เกิดขึ้นได้แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นหลีกเลี่ยงปัญหาจากที่บ้านมาถึงที่ทำงานก็ไม่สามารถละทิ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3.2 ปัญหาฐานะทางเศรษฐกิจ เกิดกับบุคคลที่ใช้จ่ายเกินรายได้ จะทำให้เกิดความเครียดแก่พนักงาน และผลที่ตามมา คือ การลดความสนใจจากงานที่ทำเนื่องจากกังวลในการคิดหาทางเพิ่มรายได้

3.3 บุคลิกภาพ อารมณ์เครียดของแต่ละบุคคลที่มีอาชีพเดียวกันมีความแตกต่างกัน นักวิจัยสรุปความเห็นไว้ว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลนั้นคือ บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นกับบุคคลแล้ว ทำไมบางคนมีอาการเครียดมาก บางคนมีอาการเครียดน้อย นอกจากปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดแล้วปัจจัยด้านความแตกต่างของแต่ละบุคคลมีส่วนสำคัญต่อการแสดงอาการเครียดที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้แก่

3.3.1 การยอมรับ การยอมรับความเครียดทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมกรตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก เช่น บริษัทมีนโยบายที่จะปลดพนักงานออก พนักงานที่กลัวว่าตนเองจะตกงานจะเกิดความเครียด เพื่อลดความเครียดลงบุคคลนั้นจะยอมรับว่านั่นเป็นโอกาสดีที่เขาจะได้เริ่มต้นการประกอบธุรกิจส่วนตัว

3.3.2 ประสบการณ์ในการทำงาน มีหลักฐานที่ชี้ให้เห็นว่าคนที่มีความประสบการณ์ในงานสามารถลดความเครียดในการทำงานได้ บุคคลที่ถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อยๆ จะมีความเครียดสูงเนื่องจากจะไม่มีเวลาชำนาญในงานใดงานหนึ่งต้องพยายามเรียนรู้และปรับตัวกับสภาพงานใหม่อยู่ตลอดเวลา แต่สำหรับบุคคลที่ชอบพัฒนาตนเองแล้ว การเปลี่ยนงานที่ทำบ่อยๆ เป็นการฝึกฝนทักษะ ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลาย อันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียด

3.3.3 การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องกับหัวหน้า การสนับสนุนทางสังคมที่ดีสามารถลดความเครียด หรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นให้เบาบางลง

3.3.4 การควบคุมตนเอง เป็นบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็นสองแบบ แบบที่หนึ่ง คือ แบบที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ (Internal Locus of Control) แบบที่สอง คือ แบบที่มีความเชื่อว่า สิ่งต่างๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง (External Locus of Control) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบที่หนึ่งจะมีความเครียดน้อยกว่าแบบที่สอง เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือนกัน บุคคลที่เชื่อว่า ตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ บุคคลประเภทนี้มีนัยสำคัญที่จะแสดงการกระทำเพื่อควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ผลลัพธ์ออกมาตามที่ตนต้องการ ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง จะเป็นฝ่ายถูกกระทำและยอมรับผลที่เกิดขึ้น ตลอดจนรู้สึกว่าจะไม่สามารถช่วยเหลืออะไรได้

3.3.5 ลักษณะที่ไม่เป็นมิตร บุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตร และโกรธง่าย ลักษณะพิเศษของบุคคลเหล่านี้จะมีอาการหงุดหงิดและไม่ไว้ใจผู้อื่น การแสดงออกให้เห็นว่าไม่เป็นมิตรอย่างเด่นชัด บุคคลที่มีลักษณะไม่เป็นมิตรนอกจากเป็นบุคคลที่มีความเครียดแล้วยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคหัวใจ

นิติ ภิรมณ์ (2544: 11) ได้ศึกษา รวบรวมเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้กล่าวไว้ดังนี้

1. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานยากเกินไป งานคลุมเครือหรืองานมากเกินไป คนที่ทำงานหนักมากเกินไปจะทำให้เกิดความเครียดในอารมณ์ขึ้นได้ จึงต้องมีการพักผ่อนให้เพียงพอ ถ้าพักผ่อนไม่เพียงพอสุขภาพกายและสุขภาพจิตก็จะเสื่อมโทรม นอกจากนี้ถ้างานที่ได้รับมอบหมายง่ายเกินไป หรือน้อยเกินไป ก็เป็นสาเหตุให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้

2. ความเครียดที่เกิดจากบทบาทของบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ ความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่องานหรือพฤติกรรมการทำงานของตนหรือบทบาทหน้าที่การทำงานที่ต้องรับผิดชอบในระดับสูงผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องรับผิดชอบด้านการวินิจฉัยสั่งการวางแผนคุมคน โยบายดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีปัญหาที่ต้องแก้ไขเสมอและการมีสัมพันธภาพไม่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

3. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากลักษณะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานการรวมกลุ่มหรือการแบ่งพวกพ้องในหน่วยงานทำให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความไม่สามัคคีกัน การทะเลาะเบาะแว้ง การโต้เถียงที่รุนแรง การแก่งแย่งแข่งขัน เป็นต้นเหตุทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา

4. ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวอันเป็นสิ่งที่จะมีผลโดยตรงหรือโดยอ้อมที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความร้อน ความเย็น มีผลกระทบต่อร่างกายและสุขภาพของบุคคลทำให้ร่างกายอ่อนแอ

5. ความเครียดที่เกิดจากชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น เป็นคนที่วิตกกังวลง่าย เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ความกลัว เป็นต้นจริงจังกับชีวิต เจ้าระเบียบ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ต้องทำงานหนักทุกอย่างด้วยตนเอง จนเกิดความเครียดได้

6. ความเครียดที่เกิดจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ที่ถูกประเมินเกิดความเครียดถ้าได้รับการประเมินผลที่ไม่ดีทำให้มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานทำให้ขาดขวัญและกำลังใจการปรับตัวไม่ทันการเปลี่ยนแปลงระบบงาน และการ

ประเมินผลงานเพื่อเลื่อนวิทยฐานะการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง สาเหตุเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดที่เป็นผลเสียต่อสุขภาพจิตได้

ชวัลญา ชีวะพฤกษ์ (2547: 34) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคลจากการทำงานไว้ ดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ภาระงานที่รับผิดชอบ ปริมาณงานที่ทำให้แต่ละวันความยากง่ายและความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานความซ้ำซากจำเจของงานที่ปฏิบัติ หรือความเหมาะสมของความรับผิดชอบงานกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหรือระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. สภาพแวดล้อมระหว่างการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ ในระหว่างการปฏิบัติงาน เช่น ความร้อน ความเย็น แสง และกลิ่นของสารเคมี เป็นต้น

3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง ลักษณะของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานตลอดจนการได้รับการสนับสนุนในด้านการทำงานและในด้านสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา การให้รางวัล คำชม โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน

มัลลิกา ดันสอน (2544: 92) อธิบายว่าความเครียดในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่

1. ภาระงาน (Work Load)
2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship)
3. รูปแบบการบริหาร (Manager Style)
4. การเปลี่ยนแปลง (Change)
5. ความสับสนในบทบาท (Role Ambiguity)
6. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)

ผู้ให้ความสนใจในเรื่องผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงานเชื่อว่า ความเครียดทำให้เกิดความพลาดพลั้งในการทำงาน แต่อีกหลายคนเชื่อว่า ความเครียดมีส่วนสร้างเสริมการพัฒนาสร้างผลการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งโดยแท้จริงแล้วความเครียดก็ทำให้เกิดผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งแล้วแต่ช่วงระยะเวลาของความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคล โดยในช่วงต่อต้านความเครียดเป็นช่วงที่ทำให้บุคคลเกิดการตื่นตัวเพื่อแก้ไขสถานการณ์ จึงเป็นช่วงที่ความเครียดจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากต้องปรับตัวเพื่อทำให้ความเครียดนั้นลดลงหรือหายไป ผลการทำงานจึงดีขึ้นกว่าปกติ ดังนั้นความเครียดที่ทำให้

เกิดผลเช่นนี้ จึงเป็นผลของความเครียดด้านบวก (Eustress) แต่ถ้าความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลาที่ยาวนานต่อเนื่องไป กลับจะทำให้เกิดผลในด้านลบ ซึ่งจะทำให้ผลงานตกต่ำลงเป็นความเครียดในด้านลบ (Distress)

### 3. การประเมินและการวัดระดับความเครียด

ความเครียดเป็นภาวะของความกดดันที่เราไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด 4 ทาง คือ ด้านนึกคิด ด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรมและด้านสรีระ ดังนั้น เราจึงสามารถจะประเมินความเครียดโดยวัดจากปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้ซึ่งพอจะสรุปได้ 4 วิธี (สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล วนิตา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา, 2540: 1-20) คือ

1. การรายงานตนเอง (Self Report) เป็นเทคนิคและวิธีการที่ใช้กันโดยทั่วไปในหมู่นักวิทยาศาสตร์พฤติกรรม (Behavioral Scientists) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความเครียดในเชิงจิตวิสัย (ตามสภาพจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ประเมิน) ตัวอย่างแบบรายงานตนเองที่มีการใช้ในวงการจิตวิทยาเมืองไทย ได้แก่

แบบสำรวจ HOS (Health Opinion Survey) เป็นแบบสำรวจเกี่ยวกับสุขภาพกาย มีข้อคำถาม 20 ข้อ ซึ่งถามเกี่ยวกับอาการผิดปกติทางร่างกาย 18 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับจิตใจที่แสดงออกถึงผลของการปรับตัวต่อความเครียด 2 ข้อ

แบบสอบถาม SCL-90 (Symptom Check List - 90) ประกอบด้วยข้อคำถาม 90 ข้อ ใช้วัดความผิดปกติทางด้านจิตใจ วัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย อาการย้ำคิดย้ำทำ ความรู้สึกไวต่อผู้อื่น อาการเศร้า วิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความคิดหวาดระแวง ความหลงผิดและประสาทหลอน

แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง (Stress Test) ของกรมสุขภาพจิต ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ ซึ่งถามเกี่ยวกับ อาการ พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น

แบบวัดความเครียดสวนปรง (SPST-20) ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ ในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะทางจิตเช่น ความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกโกรธ และถามถึงความเครียดที่แสดงออก การแปรผลของแบบวัดความเครียดสวนปรง แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.1 ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึงความเครียดขนาดน้อยๆ และหายไปในช่วงเวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคาม

ต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

1.2 ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

1.3 ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตรายหากไม่ได้รับการ บรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังและเกิดโรคต่างๆ ในภายหลังได้

1.4 ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมา อย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่างๆ ตามมาได้ง่าย

2. การใช้เทคนิคการฉายภาพ (Projective Techniques) เป็นการวัดการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ เป็นการฉายภาพของบุคคลนั้นผ่านการตอบสนองของเขา เช่น แบบทดสอบ Rorschach แบบทดสอบ TAT (Thematic Appreciation Test) การวัดโดยวิธีนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะในการแปลผล ซึ่งต้องได้รับการฝึกฝนมาเป็นพิเศษ

3. การสังเกตพฤติกรรม (Behavioral Observation) เป็นการวัดโดยการสังเกตพฤติกรรมทั้งพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับภาวะความเครียดโดยตรงและการสังเกตทางอ้อม การสังเกตโดยตรงจะมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงทางสรีระอันเนื่องมาจากความเครียด ได้แก่ หายใจแรง อาการสั่น (Tremors) เหงื่อออก การควบคุมตนเอง (Self-manipulations) เช่น การกัดเล็บ การกระพริบตา อากัปกริยาท่าทาง (Postural Orientation) และการสังเกตการณ์เคลื่อนไหวของร่างกาย เช่น การก้าวเดิน นอกจากนี้ เอ็กแมนและฟรีเซน (Ekman and Friesen) ยังเสนอแนะการสังเกตการแสดงออกทางสีหน้าเมื่อต้องตกอยู่ในภาวะของความกลัว ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตามสัญชาตญาณ ได้แก่ ลักษณะของคิ้ว ตาเบิกกว้าง และลักษณะของริมฝีปาก สำหรับการสังเกตพฤติกรรมทางอ้อมจะเป็นการประเมินระดับของการหลีกเลี่ยงจากสิ่งทำให้เกิดความกลัว โดยมีหลักเหตุผลอยู่ที่ว่า ยิ่งระดับของความกลัวมากขึ้นเท่าใด บุคคลจะพยายามหลีกเลี่ยงจากการเข้าใกล้สิ่งเร้าขึ้น

4. การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Psychophysiological Measures) ระบบการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดที่ถูกวัดบ่งชี้ได้แก่ การตอบสนองของระบบหัวใจ และหลอด

เลือด เช่น การวัดอัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิต การตอบสนองของระบบไฟฟ้าที่ผิวหนัง และความตึงของกล้ามเนื้อ

#### 4. การปรับตัวกับความเครียดและพฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียด

##### 4.1 การปรับตัวกับความเครียด

เมื่อบุคคลเกิดความเครียดร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาเพื่อปรับตัวในการที่จะรักษาสมดุลให้กับร่างกายและจิตใจ โดยการปรับตัวแต่ละบุคคลจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของสภาพแวดล้อมพื้นฐาน สุขภาพจิต และประสบการณ์ในการปรับตัวต่อความเครียดซึ่งบุคคลที่สามารถรับรู้เหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องก็อาจจะปรับตัวได้ดีกว่าบุคคลที่รับรู้เหตุการณ์ที่ผิดพลาด (อรุณเดช จันทรงามศรี, 2542: 47)

กลไกการปรับตัวเมื่อเผชิญความเครียดเป็นแบบแผนพฤติกรรมที่บุคคลใช้เมื่อเผชิญกับสิ่งที่คุกคามต่อสุขภาพเพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจำแนกรูปแบบในการปรับตัวได้ 3 ลักษณะคือ (กรมสุขภาพจิต, 2546: 15)

1. การสร้างพลังภายในเมื่อเผชิญปัญหาเป็นวิธีชั่วคราวที่บุคคลใช้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด โดยอาจจะเป็นการลดความกดดันทางอารมณ์ ทำให้สามารถพิจารณาจากสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในเวลาต่อมาก ซึ่งบุคคลมักแสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้แก่

1.1 การร้องไห้ เป็นการลดความเครียดทางอารมณ์ซึ่งอาจจะได้รับความเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่น ทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีผู้ร่วมทุกข์และเข้าใจความทุกข์ของตนเอง

1.2 การพูดยระบายความรู้สึก ช่วยลดความกดดันทางอารมณ์ได้ ทำให้บุคคลเห็นสภาพการณ์ของตนอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น และอาจเกิดแนวคิดใหม่ๆ

1.3 การหัวเราะ เป็นการพยายามมองปัญหาด้วยอารมณ์ขัน ช่วยให้เห็นปัญหาตามที่เป็นจริง เป็นการยอมรับความสะเทือนใจ ความทุกข์ที่เกิดขึ้น ไม่เคร่งเครียดกับชีวิตมากเกินไป

1.4 การคิดทบทวน เป็นการทบทวนลำดับเหตุการณ์ ทำให้บุคคลเข้าใจปัญหามากขึ้น สามารถประเมินเหตุการณ์ได้ดียิ่งขึ้น อาจจะช่วยให้อยอมรับปัญหา หรือนำไปสู่การจัดการกับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดได้

1.5 การแสวงหาที่พึ่งทางใจ เป็นการที่บุคคลต้องการความเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่น หรือต้องการที่พึ่งพาทางใจ

1.6 การหลับ เป็นการช่วยผ่อนคลายความเครียด หรือพักความเครียดกับปัญหาในระยะหนึ่งเพื่อเตรียมตัวต่อการต่อสู้กับปัญหา

2. การพยายามกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการพยายามนำกระบวนการแก้ปัญหามาใช้ในการจัดการต่อความเครียด เช่น การเปลี่ยนนิสัยการทำงาน การปฏิบัติตนเกี่ยวกับสุขนิสัย การลดความคาดหวังหรือเปลี่ยนค่านิยมของตนเอง เป็นต้น ซึ่งการกระทำนั้นเป็นการจัดการต่อสิ่งกระตุ้นแบ่งออกเป็น

2.1 การต่อสู้ เป็นการพยายามเอาชนะอุปสรรคเมื่อมีความขัดแย้งในจิตใจ ด้วยการพิจารณาอย่างมีเหตุผลและตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งอาจจะเป็นการใช้ความพยายาม หรือการใช้ความยืดหยุ่น เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองในการแก้ปัญหา

2.2 การหลีกเลี่ยง เป็นการปรับตัวต่อเหตุการณ์ที่ยุ่งยากซับซ้อนมากเกินไป โดยการยอมรับว่าสิ่งนั้นยาก ไม่เหมาะสมกับตนเอง และหาแนวทางไปสู่เป้าหมายใหม่ที่เหมาะสมกว่าแทนการดำเนินชีวิตแบบเดิม

2.3 การรวมชม เป็นการปรับตัวเข้ากับปัญหาระหว่างเป้าหมายที่ตั้งใจหรือยอมรับวิธีการใหม่ เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายแทนวิธีการที่เคยใช้ไม่ได้ผล

3. การใช้กลไกป้องกันทางจิต เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามคุ้มครองตนเองหรือป้องกันตนเองจากความคิดวิตกกังวล ซึ่งมีทั้งแง่บวกและแง่ลบ

ภาวินี ตันรังสรรค์ (2548: 18) กล่าวว่า วิธีการปรับตัวเมื่อเกิดความเครียดสามารถกระทำได้ดังนี้

1. การหนี หรือหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด  
2. การหาที่พึ่ง เป็นการแสวงหาความช่วยเหลือจากภายนอกเพื่อบรรเทาหรือเพิกเฉยต่อต้นเหตุของปัญหา

3. การยอมแพ้ เป็นการปล่อยให้ความเครียดส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เช่น อาจจะทำให้เกิดความเจ็บป่วย หรือมีอาการต่างๆ เช่น หอบ หืด ปวดกล้ามเนื้อ ปวดศีรษะ โดยไม่ได้รับการดูแลรักษา

4. การเผชิญหน้า เป็นการปรับตัวของบุคคลเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ซึ่งจะเป็นการฝึกฝนจิตใจให้มีความสงบ มีสมาธิ ใช้เหตุผลในการแก้ไข

อนามัย ธีรวิโรจน์ (2542: 57-68) กล่าวว่า วิธีในการปรับตัวเพื่อลดความเครียดในการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1. การปรับตัวระดับบุคคล ได้แก่  
1.1 การพูด ทำโดยการพูดออกมาเมื่อมีปัญหาอย่าเก็บไว้ อาจจะพูดกับเพื่อนร่วมงาน พ่อ แม่ สามี ภรรยา หรือหัวหน้างาน



- 1.2 การหลีกเลี่ยงหนึ่เป็นการหาทางออกเมื่อเกิดความเครียดโดยการหลบไปชั่วขณะ
- 1.3 การหยุดทำตัวซึ่งดีซึ่งเด่น ไม่ปฏิบัติตนแข่งขันกับใคร
- 1.4 การกำหนดเป้าหมาย และจัดความสำคัญของงาน
- 1.5 การจัดตารางเพื่อพักผ่อนหลังจากทำงาน 2.1.6 การตรวจร่างกายและรักษาสุขภาพเมื่อพบความผิดปกติเกิดขึ้น

## 2. การปรับตัวระดับองค์กร ได้แก่

- 2.1 การจัดผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับกลุ่มและระดับบุคคล
- 2.2 การกระจายงานอย่างทั่วถึง และกำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ
- 2.3 การจัดระบบงานและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน
- 2.4 การอบรมและพัฒนาด้านการปฏิบัติงานการบริหารจัดการจากผู้เชี่ยวชาญ
- 2.5 การจัดเวลาให้มีการพักผ่อนระหว่างการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ
- 2.6 การจัดทำโครงการอบรมวิธีการผ่อนคลายจิตใจ เช่น กิจกรรมนันทนาการ ออกกำลังกาย เล่นดนตรี ฟังเพลง นวดเพื่อสุขภาพ และทำสมาธิ
- 2.7 การจัดโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบอาชีพที่คิดสุราและยาเสพติด
- 2.8 การปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายใน สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม
- 2.9 การสำรวจความเครียดและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงานภายในองค์กร

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการปรับตัวของบุคคลเมื่อเกิดความเครียด จะเป็นการหาแนวทางเพื่อลดหรือขจัดความเครียดนั้นๆ ทั้งนี้การที่บุคคลจะเลือกใช้วิธีการใดขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม เหตุการณ์ และลักษณะของแต่ละบุคคล

### 4.2 พฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียด

ความเครียดเป็นสิ่งที่บุคคลต้องประสบอยู่เสมออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อเกิดความเครียดที่รุนแรงหรือเรื้อรังขึ้นแล้วบุคคลต้องหาแนวทางจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นด้วยวิธีการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นวิธีจัดการกับความเครียดโดยตรงหรือทางอ้อมก็ตาม แต่การจัดการกับความเครียดนั้นจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ การรับรู้ต่อสถานการณ์ ลักษณะส่วนบุคคล และประสบการณ์เดิมที่เป็นแรงกดดันให้บุคคลเกิดความเครียดในระดับต่างๆ กัน สิ่งที่สำคัญก็คือถ้าวิธีจัดการกับความเครียดนั้นเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลก็จะทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นเปลี่ยนแปลงไปอยู่ในระดับที่เหมาะสม บุคคลก็จะมีสุขภาพจิตที่ดี ร่างกายแข็งแรง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข แต่ถ้าบุคคลเกิดความเครียดขึ้น อาจใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสม

พยายามที่จะหนีปัญหาต่างๆ โดยการใช้ความก้าวร้าว และรุนแรง กลบเกลื่อนบิดเบือนปัญหาใน รูปแบบต่างๆ เช่น หาข้อแก้ตัวต่างๆ และโยนความผิดให้กับผู้อื่น แม้กระทั่งแยกตัวออกจากสังคม เป็นต้น การแก้ไขปัญหแบบนี้อาจได้ผลเพียงชั่วคราว และในระยะสั้นเท่านั้น ส่วนในระยะยาวก็ จะส่งผลให้ปัญหาต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางสุขภาพร่างกาย ที่ทำให้เกิดโรคร้ายไข เจ็บต่างๆ หรือแม้แต่ปัญหาทางสุขภาพจิต ที่อาจก่อให้เกิดเป็น โรคประสาท และโรคจิตได้ในที่สุด (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์, 2539: 162)

พฤติกรรมในการแก้ปัญหาความเครียด หมายถึง การใช้อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม ในการตอบสนองต่อปัญหา หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด และพฤติกรรมในการแก้ปัญหาความเครียด เป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และการประเมิน สถานการณ์นั้นๆ

บุคคลจะมีพฤติกรรมในการแก้ปัญหาความเครียดหลายๆ วิธีด้วยกัน เพื่อพยายาม ระวัง แบ่งเบาหรือขจัดความเครียดหรือสิ่งที่มาคุกคาม อาจจะประกอบไปด้วยพฤติกรรมที่แสดงออก เปิดเผยหรือพฤติกรรมที่แสดงออกภายในก็ได้

แบบแผนของพฤติกรรมในการแก้ปัญหาความเครียด โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ทาง คือ

1. การปรับตัว โดยถือเอาปัญหาหรือความเป็นจริงเป็นเป้าหมาย คือ รู้จักใช้ความ พยายามของตนที่จะยับยั้ง เปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด การปรับตัวมี 3 แบบ คือ

1.1 การต่อสู้และการแสดงความก้าวร้าว มีจุดมุ่งหมายอยู่ที่การเปลี่ยนแปลง สถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ความก้าวร้าวไม่ใช่การทำลายเสมอไป อาจทำให้คนมีความมานะ พยายามในการสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ขึ้นก็ได้

1.2 การตกใจและถอยหนี เป็นผลมาจากเมื่อพฤติกรรมทางด้านความก้าวร้าว ใช้ไม่ได้ผล หรือไม่สามรถกำจัดสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดหมดสิ้นไปได้

1.3 การประนีประนอมและการทดแทน มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ความเครียดลด น้อยลง โดยหาสิ่งอื่นมาทดแทน

2. กลไกการป้องกันตนเองเมื่อเกิดความเครียด เป็นการทำใจในลักษณะต่างๆ ซึ่ง ช่วยให้เห็นๆ นั้นมีความสุขใจขึ้นชั่วขณะหนึ่ง เพื่อรักษาสมดุลของชีวิตของตนไว้ในระยะเวลา สั้นๆ กลไกนี้มักเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ ส่วนใหญ่อยู่ภายใต้จิตสำนึกที่พยายามขจัดออกหรือทำให้ น้อยลง ในเรื่องของความวิตกกังวล ความโกรธ ความริษยา ความผิดหวัง ความเครียด ความคบข้อง ใจ และความกดดันต่างๆ

Lazarus (1971, อ้างใน กรมสุขภาพจิต, 2539: 7) แบ่งพฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ตอบสนองได้อย่างเหมาะสม และกลุ่มที่ตอบสนองไม่เหมาะสม

1. กลุ่มที่ตอบสนองอย่างเหมาะสม จะมีลักษณะดังนี้ คือ บุคคลจะตระหนักว่าเขากำลังมีความเครียด เขาจะรู้ถึงสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดและเข้าใจถึงความต้องการทั้งภายนอกและภายในสังคม ขณะเดียวกันก็ตระหนักเกี่ยวกับความสามารถของตนในการที่จะรับมือกับความเครียดนั้น ซึ่งหมายถึง การเข้าใจว่าจะไรกำลังดำเนินอยู่ เช่น การเข้าใจว่ามีความกังวลเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่บุคคลต้องแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อเป็นการลดความต้องการภายนอก บุคคลจะค้นหาวีธีที่จะขจัดสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด การเปลี่ยนแปลงวิธีการ ไปสู่เป้าหมาย การตัดสินใจว่าจะไรสำคัญเป็นอันดับแรกที่ต้องเลือกทำก่อน การจัดสรรเวลา การกล้าที่จะแสดงออกมากขึ้น และการกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อลดความต้องการภายใน ซึ่งหมายถึง การใช้เวลาในการผ่อนคลายร่างกาย การปรับเปลี่ยนลักษณะการคิดที่ไม่เป็นประโยชน์ การปลดปล่อยอารมณ์ที่เก็บกดไว้ และการพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ผลการตอบสนองต่อความเครียดที่เหมาะสม จะมีผลดีในระยะยาว ความเครียดจะลดลงได้ด้วยความพยายามของบุคคลเอง อันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นผลให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น และเป็นการเพิ่มภูมิคุ้มกันของบุคคลที่มีต่อความเครียดในอนาคตต่อไปข้างหน้า

2. กลุ่มที่ตอบสนองอย่างไม่เหมาะสม จะมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหาเพิ่มขึ้น เขาไม่ได้ตระหนักว่าเขากำลังตกอยู่ในภาวะที่มีความเครียดเกิดขึ้น แม้ว่าจะมีอาการทางกาย ทางจิต และทางพฤติกรรม ปรากฏเป็นสัญญาณให้เขารู้เพื่อการปรับตัวก็ตาม เขาไม่ได้เข้าใจว่าจะไรกำลังเกิดขึ้นไม่เข้าใจถึงสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งลักษณะอย่างนี้มักมีการแปรความหมายของอาการเหล่านั้นอย่างผิดๆ และแปรความหมายของสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นไปอย่างไม่สมเหตุผล มีการคาดหมายเหตุการณ์ที่เลวร้าย หรือผลอันเลวร้ายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ขณะเดียวกันก็มีอาการทางกาย ซึ่งเป็นผลจากความเครียดนั้นมากขึ้น ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับอาการเหล่านั้น ความวิตกกังวลก่อให้เกิดความวุ่นวายใจ และความวุ่นวายใจก็ยิ่งทำให้มีความวิตกกังวลมากขึ้น หมุนวน อันจะนำไปสู่ความเครียดที่มีระดับรุนแรงมากขึ้น ซึ่งบ่อยครั้งความเครียดที่เกิดจากความวิตกกังวลที่เกี่ยวกับอาการที่เกิดขึ้น และความวุ่นวายใจจะมากกว่าความเครียดอันแรกที่ทำให้เกิดอาการนั้นเสียอีก พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะมีลักษณะของการหลีกเลี่ยงต่อสภาพการณ์ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด เขาจะปลีกตัวออกไปจากสังคม ก้าวร้าว กินเหล้ามากขึ้น ใช้ยาเสพติดประสาทดึกๆ และในที่สุดก็จะกลายเป็นคนป่วย ผลในระยะยาว คือ การสูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะ

จัดการกับชีวิตของตนเอง และพัฒนาไปสู่ปัญหาที่สอง เช่น ความวิตกกังวลแบบกลัวอย่างรุนแรง การต้องพึ่งยา การติดเหล้า ซึ่งต้องพบกับความเจ็บป่วย และมีอาการซึมเศร้า

ตามปกติเมื่อบุคคลมีปัญหาก็จะพยายามหาวิธีแก้ปัญหานั้นๆ ซึ่ง Jalowiec (1984 อ้างใน วีระ ชูรุจิพร, 2542: 24) แบ่งวิธีการแก้ปัญหออกเป็น 8 วิธี ดังนี้

1. วิธีการสู้กับปัญหา คือ การหาวิธีที่จะมาแก้ปัญหาโดยตรง
2. วิธีการหลีกเลี่ยง คือ การหลบหนีปัญหา โดยหวังว่าปัญหาจะผ่านไปเอง
3. การมองโลกในแง่ดี คือ พยายามมองในทางบวก หรือใช้อารมณ์ขัน
4. การมองโลกในแง่ร้าย คือ เชื่อในเคราะห์กรรม สิ้นหวัง
5. การระบายอารมณ์ คือ การแสดงอารมณ์เปิดเผยออก เช่น การร้องไห้ หรือแสดงอารมณ์โกรธออกมา ทำให้ตนเองสบายใจหรือให้ผู้อื่นได้รับรู้
6. การเบี่ยงเบนความรู้สึก คือ การหันเหความรู้สึกไปทำอย่างอื่น เช่น การทำงานให้หนักขึ้นจนไม่มีเวลาว่างจะมาคิดในเรื่องนั้นๆ เป็นต้น
7. การอาศัยแหล่งความช่วยเหลือ คือ การหาแหล่งช่วยเหลือต่างๆ เช่น อาศัยคำปรึกษาจากพ่อแม่ เพื่อน ครู หรือขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ เป็นต้น
8. การพึ่งตนเอง คือ การพยายามแก้ปัญหามาให้สำเร็จด้วยตนเอง

## 5. สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4

### 5.1 ประวัติความเป็นมา

เดิมสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาก่อตั้งอธิบดีผู้พิพากษภาค พ.ศ. 2497 มีสำนักงานตั้งอยู่ ณ จังหวัดอุดรธานี และมีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ 9 จังหวัด ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาก่อตั้งอธิบดีผู้พิพากษภาค (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2508 กำหนดให้สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 มีสำนักงานตั้งอยู่ ณ จังหวัดขอนแก่น โดยใช้อาคารศาลจังหวัดขอนแก่นเป็นที่ทำการ ต่อมาเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2535 สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 ได้ย้ายที่ทำการจากอาคารศาลจังหวัดขอนแก่นมาอยู่ที่อาคารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น ชั้น 4 จนกระทั่งปัจจุบัน โดยมีที่ตั้งของสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 อยู่ที่ถนนศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ([www.coj.go.th](http://www.coj.go.th) สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 คั่นคั่น)

### 5.2 เขตอำนาจของสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4

พระราชกฤษฎีกาก่อตั้งอธิบดีผู้พิพากษภาค พ.ศ. 2537 กำหนดให้สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 มีเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 11 จังหวัด คือ

ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ สกลนคร นครพนม มุกดาหาร อุตรธานี เลข หนองคาย  
และหนองบัวลำภู สาขาศึกษาธรรมที่ตั้งอยู่ในเขตอำนาจประกอบด้วย

1. ศาลจังหวัดกาฬสินธุ์
2. ศาลจังหวัดขอนแก่น
3. ศาลแขวงขอนแก่น
4. ศาลจังหวัดนครพนม
5. ศาลจังหวัดบึงกาฬ
6. ศาลจังหวัดพล
7. ศาลจังหวัดมหาสารคาม
8. ศาลจังหวัดมุกดาหาร
9. ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด
10. ศาลจังหวัดเลย
11. ศาลจังหวัดสกลนคร
12. ศาลจังหวัดสว่างแดนดิน
13. ศาลจังหวัดหนองคาย
14. ศาลจังหวัดหนองบัวลำภู
15. ศาลจังหวัดอุตรธานี
16. ศาลแขวงอุตรธานี
17. ศาลจังหวัดกาฬสินธุ์แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
18. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น
19. ศาลจังหวัดนครพนมแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
20. ศาลจังหวัดมหาสารคามแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
21. ศาลจังหวัดมุกดาหารแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
22. ศาลจังหวัดร้อยเอ็ดแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
23. ศาลจังหวัดเลยแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
24. ศาลจังหวัดสกลนครแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
25. ศาลจังหวัดหนองคายแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
26. ศาลจังหวัดหนองบัวลำภูแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว
27. ศาลจังหวัดอุตรธานีแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว

### 5.3 อำนาจหน้าที่ของสำนักศาลยุติธรรมภาค 4

สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับราชการประจำและงานในหน้าที่ของอธิบดีผู้พิพากษาภาค ตามกฎหมายว่าด้วยพระธรรมนูญศาลยุติธรรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตลอดจนปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่อธิบดีผู้พิพากษาภาคมอบหมาย
2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการคณะอนุกรรมการบริหารศาลยุติธรรมประจำภาค
3. กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำ และชี้แจง แก่สำนักอำนวยการประจำศาล และสำนักงานประจำศาลในเขตอำนาจของอธิบดีผู้พิพากษาภาค เกี่ยวกับการดำเนินการด้านบริหาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ
4. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยเกี่ยวกับงานธุรการของสำนักอำนวยการประจำศาลในเขตอำนาจของอธิบดีผู้พิพากษาภาค
5. ค้นคว้า รวบรวม ประมวลผลและเป็นศูนย์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักอำนวยการประจำศาลและสำนักงานประจำศาลในเขตอำนาจของอธิบดีผู้พิพากษาภาค
6. ดำเนินการร่วมกับสำนักงานศาลยุติธรรมในการศึกษา/ค้นคว้า และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบแผนงานและงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักอำนวยการประจำศาลและสำนักงานประจำศาลในเขตอำนาจของอธิบดีผู้พิพากษาภาค
7. ส่งเสริม พัฒนา ประสานงาน และดำเนินการร่วมกับสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักอำนวยการประจำศาลและสำนักงานประจำศาลในเขตอำนาจของอธิบดีผู้พิพากษาภาค
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการงบประมาณ การเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค
9. บริหารงานทั่วไปของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค
10. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา เดชคุ้ม (2540) ได้ทำการศึกษาความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในภาวะวิกฤต โดยใช้เครื่องมือแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง พบว่านักเรียนส่วน

ใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปกติและสูงกว่าปกติเล็กน้อย (ร้อยละ 50.9 และ 34.4) ส่วนนักเรียนที่มีระดับความเครียดที่รุนแรงมีร้อยละ 12.5 สาเหตุที่ทำให้นักเรียนรู้สึกมีความเครียดมากได้แก่ เวลาในการสอบของโรงเรียนใกล้เคียงกับการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ครอบครัวมีหนี้สินเพิ่มมากขึ้น ต้องสอบเข้ามหาวิทยาลัยปิดให้ได้เพื่อจะได้มีโอกาสที่ดีในการหางานทำ

วันเพ็ญ ชุรกิจต์วัฒนการ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจสุขภาพจิตของนิสิตแพทย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปีการศึกษา 2539 – 2540 จำนวน 341 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้มีความเครียดจนเป็นปัญหาสุขภาพจิต ร้อยละ 24.63 จากการวิเคราะห์สถิติหาความสัมพันธ์โดยใช้ไค-สแควร์ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ได้แก่ ชั้นปีที่ศึกษาอยู่ ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านที่พัก การมีกิจกรรมนอกหลักสูตร ความสัมพันธ์กับอาจารย์ และความสัมพันธ์กับเพื่อน

สมพิศ จำปาเงิน (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปกติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายได้ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจในงาน และความสอดคล้องระหว่างงานกับความรู้ความสามารถ ความเพียงพอของรายได้และสวัสดิการ และระบบบริหารงาน

สนาม บินชัย (2543) ได้ทำการศึกษาความเครียดในนักเรียนมัธยมตอนต้น โรงเรียนสตรีนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่ามากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างไม่มีภาวะเครียด ส่วนกลุ่มที่มีภาวะเครียดพบว่าส่วนใหญ่ความเครียดจะอยู่ในระดับเล็กน้อย รองลงมาคือระดับปานกลาง ส่วนระดับมากมีไม่ถึง 1 ใน 10 ของกลุ่มที่มีภาวะเครียด อาการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นประจำได้แก่ ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ไม่มีสมาธิและหงุดหงิด การปฏิบัติตนเมื่อมีความเครียดพบว่านักเรียนส่วนใหญ่จะพบจิตแพทย์โทรศัพท์ปรึกษาปัญหา และสวดมนต์ไหว้พระ ส่วนการปฏิบัติตนในลักษณะการปรับตัวที่ไม่เหมาะสมพบว่าส่วนใหญ่จะใช้วิธีทำร้ายตนเอง สูบบุหรี่ ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ รับประทานยาระงับประสาทและยานอนหลับ และทำร้ายผู้อื่น นอกจากนี้ยังพบว่านักเรียนที่มีความเครียดแตกต่างกันจะปฏิบัติตนแตกต่างกัน

กนกพร สุขขารมณ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ โดยปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

กรมสุขภาพจิต (2546) ศึกษาความเครียดของประชาชนไทย ซึ่งเป็นการศึกษาระดับชาติ ในปี 2546 โดยศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและพฤติกรรมความเครียดของประชาชนไทย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ปัญหาและสาเหตุที่ทำให้เครียด 5 อันดับแรก คือ ปัญหาเศรษฐกิจ การเงิน ปัญหาครอบครัว เรื่องงาน เรื่องแฟนคู่รัก และปัญหาเพื่อนร่วมงานเพื่อนร่วมเรียน มุมมองต่อปัญหาที่ทำให้คนเครียด ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีทางออก

วิธีจัดการความเครียด 5 อันดับแรก คือ ขอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น หางานอดิเรกทำ พูดระบายกับผู้อื่น ทำบุญตักบาตร ทำบุญทางศาสนา และออกกำลังกาย บุคคลที่สามารถขอความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดความเครียด 5 อันดับแรก คือ ตนเอง บุคคลในครอบครัว คู่สมรส เพื่อน และผู้ใหญ่ที่นับถือ ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทางการเงิน จำนวนห้องพักในบ้าน การมีที่ดินเป็นของตนเอง เคยผ่าตัดหรือได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะ การเจ็บป่วยต้องพบแพทย์ และความกังวลต่อความเจ็บป่วย

วารภรณ์ คล้ายประยงค์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์กร พ.ศ. 2545 พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ ระดับความคาดหวังของพนักงานอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่อในอำนาจตน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด ส่วนตัวแปรความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวัง ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความคาดหวัง

อดิษฐ์ชัย ศิริไพล์ (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการครู อาจารย์ ในสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา พบว่า ระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการครู อาจารย์ ในสถานศึกษามีระดับรุนแรงไม่เท่ากัน ซึ่งขึ้นอยู่กับการรับรู้ประสบการณ์ในอดีต สิ่งที่มาช่วยสนับสนุนที่เหมาะสม และกลไกในการปรับตัว ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการครู อาจารย์ ในสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมสถานที่ทำงานที่มีผลต่อความเครียดมาก ได้แก่ อาคารเรียนแสงสว่างไม่เพียงพอ บริเวณโรงเรียนจัดสวนหย่อมไม่สวยงาม ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างครูอาจารย์กับนักเรียนในฐานะลูกศิษย์ ได้แก่ นักเรียนไม่สนใจเรียน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ทำให้เกิดความเครียดมาก ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมักให้สอนแทน เพื่อนร่วมงานมักเอาเปรียบ มุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตน และปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างครูผู้สอนกับผู้บริหาร ได้แก่



ผู้บริหาร ไม่เปิดโอกาสให้ครู อาจารย์มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และ โรงเรียนไม่กำหนด  
หน้าที่ความรับผิดชอบของครู อาจารย์ในกลุ่มวิชาแต่ละระดับชั้น

พาไชย โชติพันธุ์โสภณ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการ  
ปฏิบัติงานของผู้บริหาร โรงเรียน ในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 พบว่า ระดับความเครียดของ  
ผู้บริหาร โรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัย  
ด้านบุคคลที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีวุฒิ  
การศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ของผู้บริหารเมื่อ  
จำแนกตามระดับความคาดหวัง และความอดทนต่อปัญหา มีความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อ  
จำแนกตามความเร่งรีบ การต่อรอง และอำนาจ พบว่ามีความเครียดแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านนอก  
องค์กรที่มีเวลาในการเดินทางต่างกัน ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวต่างกัน มีปัญหาด้าน  
เศรษฐกิจต่างกันและได้รับผลจากชุมชนสภาพแวดล้อมต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วน  
เรื่องความพึงพอใจที่ทัศนคติต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดภาค 4 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรของศาลยุติธรรม สังกัดภาค 4 ประจำปี 2554 ประกอบด้วย 1) ข้าราชการ 2) ลูกจ้างประจำ 3) พนักงานราชการ และ 4) ลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งหมด จำนวน 908 คน ตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางประชากร ข้าราชการและบุคลากรของศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ประจำปี 2554

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)
1.ศาลยุติธรรมประจำภาค 4	28
2.ศาลจังหวัดกาฬสินธุ์	50
3.ศาลจังหวัดขอนแก่น	54
4.ศาลแขวงขอนแก่น	46
5.ศาลจังหวัดนครพนม	35
6.ศาลจังหวัดบึงกาฬ	33
7.ศาลจังหวัดพล	36
8.ศาลจังหวัดมหาสารคาม	51
9.ศาลจังหวัดมุกดาหาร	33
10.ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	50
11.ศาลจังหวัดเลย	44
12.ศาลจังหวัดสกลนคร	40

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)
13.ศาลจังหวัดสว่างดินแดง	30
14.ศาลจังหวัดหนองคาย	45
15.ศาลจังหวัดหนองบัวลำภู	31
16.ศาลจังหวัดอุดรธานี	47
17.ศาลแขวงอุดรธานี	41
18.ศาลเยาวชนจังหวัดกาฬสินธุ์	17
19.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น	23
20.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครพนม	19
21.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม	20
22.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมุกดาหาร	17
23.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด	22
24.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเลย	18
25.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสกลนคร	21
26.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดหนองคาย	19
27.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดหนองบัวลำภู	17
28.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอุดรธานี	21
<b>รวม</b>	<b>908</b>

ที่มา : สำนักงานอัยบดีผู้พิพากษาภาค 4 ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2554

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 278 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{908}{1 + 908(0.05)^2} = 277.39$$

โดยที่

$n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  คือ ขนาดของประชากร

$e$  คือ ความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

1.3 การสุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ของจำนวนข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ตารางประชากร / กลุ่มตัวอย่างของข้าราชการและบุคลากรของศาลยุติธรรม สังกัดภาค 4 ประจำปี 2554

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.ศาลยุติธรรมประจำภาค 4	28	9
2.ศาลจังหวัดกาฬสินธุ์	50	15
3.ศาลจังหวัดขอนแก่น	54	17
4.ศาลแขวงขอนแก่น	46	14
5.ศาลจังหวัดนครพนม	35	11
6.ศาลจังหวัดบึงกาฬ	33	10
7.ศาลจังหวัดพล	36	11
8.ศาลจังหวัดมหาสารคาม	51	16
9.ศาลจังหวัดมุกดาหาร	33	10
10.ศาลจังหวัดร้อยเอ็ด	50	15
11.ศาลจังหวัดเลย	44	13
12.ศาลจังหวัดสกลนคร	40	12
13.ศาลจังหวัดสว่างแดนดิน	30	9
14.ศาลจังหวัดหนองคาย	45	14
15.ศาลจังหวัดหนองบัวลำภู	31	9
16.ศาลจังหวัดอุดรธานี	47	14
17.ศาลแขวงอุดรธานี	41	13

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
18.ศาลเยาวชนจังหวัดกาฬสินธุ์	17	5
19.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดขอนแก่น	23	7
20.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครพนม	19	6
21.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม	20	6
22.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดมุกดาหาร	17	5
23.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดร้อยเอ็ด	22	7
24.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเลย	18	6
25.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสกลนคร	21	6
26.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดหนองคาย	19	6
27.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดหนองบัวลำภู	17	5
28.ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอุดรธานี	21	6
<b>รวม</b>	<b>908</b>	<b>278</b>

การแจกแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่ข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ใน 5 ด้าน รวมทั้งหมด จำนวน 38 ข้อ แบ่งเป็น ด้านลักษณะงาน จำนวน 7 ข้อ ด้านบทบาทหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 7 ข้อ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศ

ขององค์กร จำนวน 8 ข้อ และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน จำนวน 10 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ โดยมีตัวเลือก 4 อันดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความเครียดการทำงาน 3 ด้าน รวมทั้งหมด จำนวน 24 ข้อ แบ่งเป็น ด้านกายภาพ จำนวน 11 ข้อ ด้านอารมณ์ จำนวน 8 ข้อ และด้านจิตใจ จำนวน 5 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ โดยมีตัวเลือก 4 อันดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้แบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

## 2.2 การหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามทั้งหมดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความชัดเจนและถูกต้องของเนื้อหา นำมาปรับปรุงแก้ไขไว้ เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. นายโชคชัย มงคลสินธุ์ ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สถานที่ปฏิบัติงาน กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล และพัฒนาคุณภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ การศึกษาสูงสุด ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาสุขภาพและพฤติกรรมศาสตร์

2. นายไชยยันต์ สุขบาล นักจิตวิทยาชำนาญการ ร.พ. ร้อยเอ็ด ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต

3. นางสาวปวีณ์นุท ภูนาสอน ปฏิบัติงานในตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ สาขาการบริหารการพัฒนา

และผู้ศึกษาวิจัยหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด คำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งค่าที่ได้มีค่า .9422

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2554 ถึง 31 สิงหาคม 2554 โดยทำหนังสือขอความร่วมมือเก็บแบบสอบถามไปยังสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4 เพื่อขอความร่วมมือในการนำแบบสอบถามไปให้ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ตอบแบบสอบถาม

3.2 ติดตามขอรับแบบสอบถามคืน รวบรวมแบบสอบถาม ได้รับคืนทั้งสิ้น 278 ฉบับ หรือร้อยละ 100 หลังจากนั้นตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

#### 4. วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปในการอภิปรายผล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความเครียดการทำงาน 3 ด้าน รวมทั้งหมด จำนวน 24 ข้อ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดค่าคำตอบเป็นแบบประมาณค่า 4 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน คือ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เครียดมากที่สุด	4
เครียดมาก	3
เครียดน้อย	2
เครียดน้อยที่สุด	1

การแปลผล ได้แบ่งช่วงออกเป็น 4 ช่วง ใช้สูตรการคำนวณค่าพิสัย ความกว้างของ อัตราภาคชั้น =  $\text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น}$  (นริศรา วงศ์เลย, 2551) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่อง}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

โดยสามารถแบ่งช่วงของคะแนนค่าเฉลี่ยแต่ละระดับชั้น ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.75	หมายถึง	มีความเครียดในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.76 – 2.50	หมายถึง	มีความเครียดในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.25	หมายถึง	มีความเครียดในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.26 – 4.00	หมายถึง	มีความเครียดในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน รวมทั้งหมด จำนวน 38 ข้อวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดค่าคำตอบเป็นแบบประมาณค่า 4 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน คือ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	4
เห็นด้วยมาก	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

การแปลผล ได้แบ่งช่วงออกเป็น 4 ช่วง (จริญ จันทลักษณ์, 2549) โดยใช้สูตรการคำนวณค่าพิสัย ความกว้างของอัตรภาคชั้น = พิสัย / จำนวนชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่อง}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

โดยสามารถแบ่งช่วงของคะแนนค่าเฉลี่ยแต่ละระดับชั้น ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.75	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.76 – 2.50	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.25	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.26 – 4.00	หมายถึง	มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยภายในองค์กร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาค่าพยากรณ์ โดยกำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) ที่ระดับค่า  $p > 0.05$  หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้แบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้วยการนำแบบสอบถามปลายเปิดที่กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะมารวบรวมเป็นหมวดหมู่ แล้วจัดกลุ่มแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) และเรียงจำนวนจากมากไปหาน้อย



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดภาค 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 จำนวน 908 คน กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 จำนวน 278 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลของปัจจัยต่อความเครียด

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ผลการศึกษาคือเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	86	30.94
หญิง	192	69.06
รวม	278	100.00

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง 192 คน คิดเป็นร้อยละ 69.06 ส่วนที่เหลือเป็นชาย 86 คน คิดเป็นร้อยละ 30.94

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	85	30.58
สมรส	174	62.59
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	19	6.83
รวม	278	100.00

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 62.59 ส่วนที่เหลือมีสถานภาพโสด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 30.58 และสถานภาพม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.83

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	44	15.82
ปริญญาตรี	220	79.14
สูงกว่าปริญญาตรี	14	5.04
รวม	278	100.00

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 79.14 ส่วนที่เหลือมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.83 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.04

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม	91	32.73
นิติกร	25	8.99
เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม	100	35.97
ลูกจ้างประจำ	13	4.68
พนักงานราชการ	9	3.24
ลูกจ้างชั่วคราว	23	8.27
อื่นๆ	17	6.12
รวม	278	100.00

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมมากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 35.97 รองลงมา เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 32.73 นิติกร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.27 ตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.12 ลูกจ้างประจำ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.68 และพนักงานราชการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	29	10.43
ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	117	42.09
ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	81	29.14
ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท	20	7.19
ตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท	9	3.24
ตั้งแต่ 3,0001-35,000 บาท	20	7.19
35,000 บาทขึ้นไป	2	0.72
รวม	278	100.00

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 42.09 รองลงมา ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 29.14 ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.43 ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท กับ 3,0001-35,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.19 ตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.24 และ 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	2	0.72
1-5 ปี	79	28.42
6-10 ปี	73	26.26
11 – 15 ปี	59	21.22
16 – 20 ปี	27	9.71
20 ปีขึ้นไป	38	13.67
รวม	278	100.00

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 รองลงมา 6-10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.26 11 – 15 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22 20 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.67 16 – 20 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.71 และ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.72 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวม

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ด้านกายภาพ	2.46	0.67	น้อย
2. ด้านอารมณ์	2.33	0.77	น้อย
3. ด้านจิตใจ	2.09	0.74	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.29	0.78	น้อย

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 ด้านที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้าน  
กายภาพ

ด้านกายภาพ	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ทำงานไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	2.64	1.01	มาก
2. เงินไม่พอใช้จ่าย	3.02	1.03	มาก
3. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด	2.72	1.01	มาก
4. ปวดหัวจากความตึงเครียด	2.71	1.03	มาก
5. ปวดหลัง	2.60	1.04	มาก
6. ปวดศีรษะข้างเดียว	2.45	1.11	น้อย
7. ความจำไม่ดี	2.44	1.02	น้อย
8. รู้สึกเหนื่อยง่าย	2.44	1.00	น้อย
9. เป็นหวัดบ่อย ๆ	1.94	0.99	น้อย
10. มีความรับผิดชอบในงานน้อยลง	1.98	0.97	น้อย
11. ทำงานบกพร่องและผิดพลาด	2.14	1.04	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.46	0.67	น้อย

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านกายภาพ โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เงินไม่พอใช้จ่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีอาการเป็นหวัดบ่อย ๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.94

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. ทำงานไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ ข้อ 2. เงินไม่พอใช้จ่าย ข้อ 3. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด ข้อ 4. ปวดหัวจากความตึงเครียด ข้อ 5. ปวดหลัง ข้อ 6. ปวดศีรษะข้างเดียว ข้อ 7. ความจำไม่ดี ข้อ 8. รู้สึกเหนื่อยง่าย ข้อ 9. รู้สึกเหนื่อยง่าย และข้อ 11. ทำงานบกพร่องและผิดพลาด มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01, 1.03, 1.01, 1.03, 1.04, 1.11, 1.02, 1.00, 1.04 ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้าน  
อารมณ์

ด้านอารมณ์	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	2.52	1.03	มาก
2. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	2.20	0.95	น้อย
3. รู้สึกวิตกกังวล	2.51	1.02	มาก
4. รู้สึกคับข้องใจ	2.56	1.04	มาก
5. รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด	2.40	1.00	น้อย
6. รู้สึกเศร้า	2.16	1.02	น้อย
7. รู้สึกสับสน	2.17	1.01	น้อย
8. ไม่ค่อยมีความรู้สึกผูกพันกับงานเหมือนก่อน	2.16	0.98	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.33	0.77	น้อย

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านอารมณ์ โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกคับข้องใจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ รู้สึกเศร้า กับ ไม่ค่อยมีความรู้สึกผูกพันกับงานเหมือนก่อน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.16

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ ข้อ 3. รู้สึกวิตกกังวล ข้อ 4. รู้สึกคับข้องใจ ข้อ 5. รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด ข้อ 6. รู้สึกเศร้า และข้อ 7. รู้สึกสับสน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03, 1.02, 1.04, 1.00, 1.02, 1.01 ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านจิตใจ

ด้านจิตใจ	ระดับความเครียด		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. กลัวทำงานผิดพลาด	2.47	1.11	น้อย
2. ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน	1.92	1.00	น้อย
3. เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะในอากาศ น้ำเสียน และดิน	1.94	0.97	น้อย
4. ตั้งสมาธิลำบาก	2.13	0.95	น้อย
5. ฝืนใจทำงาน ทำให้ผลงานที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร	1.99	1.01	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.09	0.74	น้อย

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านจิตใจ โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลัวทำงานผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. กลัวทำงานผิดพลาด ข้อ 2. ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้านและข้อ 5. ฝืนใจทำงาน ทำให้ผลงานที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.11, 1.00, 1.01 ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย



### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง

ตารางที่ 4.11 ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านลักษณะงาน	2.69	0.60	มาก
2. ด้านบทบาทหน้าที่	2.29	0.55	น้อย
3. ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	2.67	0.68	มาก
4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	2.55	0.69	มาก
5. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	1.82	0.67	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.41	0.46	น้อย

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.82

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านลักษณะงาน

ปัญหาด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. งานในความรับผิดชอบของท่านมีความซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อ	2.63	0.89	มาก
2. ท่านต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมาก	3.03	0.88	มาก
3. ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลา	3.10	0.84	มาก
4. งานที่ท่านทำส่งผลให้ท่านต้องเสียสละเวลาส่วนตัวหรือเวลาของครอบครัว	2.73	0.93	มาก
5. งานที่ท่านทำต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดอยู่เสมอ	2.73	0.93	มาก
6. งานที่ท่านทำมีความเสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ	2.16	0.96	น้อย
7. ท่านมักได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบ	2.43	0.93	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.69	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านลักษณะงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ต้องทำงานแข่งกับเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานที่ทำมีความเสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่

ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. บทบาทของตำแหน่งงานของท่านคลุมเครือไม่ชัดเจน	2.28	1.03	น้อย
2. งานที่ท่านทำต้องใช้ความรอบคอบอย่างมาก	3.42	0.85	มากที่สุด
3. งานที่ท่านทำขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน	2.21	0.92	น้อย
4. ท่านไม่ค่อยได้รับผิดชอบงานที่สำคัญๆ หรืองานใหญ่ๆ	2.11	0.94	น้อย
5. ท่านทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัดของท่าน	1.98	0.98	น้อย
6. ท่านมักมีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา	1.77	0.86	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.29	0.55	น้อย

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่ โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่ต้องใช้ความรอบคอบอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.77

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. บทบาทของตำแหน่งงานของท่านคลุมเครือไม่ชัดเจน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ

ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ท่านรู้สึกว่าคุณไม่มีความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น	2.80	1.02	มาก
2. งานที่ท่านทำไม่มีความมั่นคง	1.82	1.04	น้อย
3. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2.35	1.08	น้อย
4. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ	3.08	1.05	มาก
5. สวัสดิการด้านต่างๆ ที่ได้รับน้อยมาก	2.91	1.10	มาก
6. การพิจารณาความดีความชอบขาดความเป็นธรรม	2.94	1.01	มาก
7. ขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง	2.79	0.99	มาก
รวมเฉลี่ย	2.67	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานที่ท่านไม่มีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.82

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. ท่านรู้สึกว่าคุณไม่มีความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น ข้อ 2. งานที่ท่านทำไม่มีความมั่นคง ข้อ 3. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ข้อ 4. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ข้อ 5. สวัสดิการด้านต่างๆ ที่ได้รับน้อยมาก และข้อ 6. การพิจารณาความดีความชอบขาดความเป็นธรรม มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02, 1.04, 1.08, 1.05, 1.10, 1.01 ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ  
ความเครียด ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ผู้บริหารมีนโยบายไม่ชัดเจน	2.69	0.95	มาก
2. การประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจน	2.94	0.94	มาก
3. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาน้อยมาก	2.66	1.00	มาก
4. ท่านมีความยุ่งยากในการลาพักหรือหยุดงาน	2.25	1.12	น้อย
5. สภาพแวดล้อมในหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง ความสะอาด ฯลฯ	2.27	1.03	น้อย
6. สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ เสียง มลพิษ ฯลฯ	2.52	1.08	มาก
7. เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานไม่ทันสมัย ขาด ประสิทธิภาพ และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	2.71	1.07	มาก
8. เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานขาดความปลอดภัยต่อ สุขภาพและชีวิต	2.37	0.99	น้อย
รวมเฉลี่ย	2.55	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความยุ่งยากในการลาพักหรือหยุดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 3. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาน้อยมาก ข้อ 4. ท่านมีความยุ่งยากในการลาพักหรือหยุดงาน ข้อ 5. สภาพแวดล้อมในหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง ความสะอาด ฯลฯ ข้อ 6. สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ เสียง มลพิษ ฯลฯ และข้อ 7. เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00, 1.12, 1.03, 1.08, 1.07 ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ท่านขาดสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	2.12	0.99	น้อย
2. ท่านขาดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	1.85	0.88	น้อย
3. ท่านไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	2.14	0.98	น้อย
4. ท่านไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือและความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานในด้านต่างๆ เช่น การวางแผนในการทำงาน การแก้ไขปัญหา ฯลฯ	2.05	0.92	น้อย
5. ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	1.67	0.84	น้อยที่สุด
6. ท่านถูกข่มขู่หรือแสดงอำนาจจากเพื่อนร่วมงาน	1.68	0.90	น้อยที่สุด
7. ท่านได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากผู้บังคับบัญชาน้อย	1.54	0.76	น้อยที่สุด
8. ท่านถูกวิพากษ์วิจารณ์จากเพื่อนร่วมงาน	1.83	0.88	น้อย
9. ผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจท่าน	1.69	0.86	น้อยที่สุด
10. เพื่อนร่วมงานไม่ไว้วางใจท่าน	1.68	0.82	น้อยที่สุด
รวมเฉลี่ย	1.82	0.67	น้อย

จากตารางที่ 4.16 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.82 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากผู้บังคับบัญชาน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.54

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลของปัจจัยปัญหาต่อความเครียด

โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เสนอผลในรูปแบบของตาราง

ตารางที่ 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์ Multiple Regression ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยภายในองค์กร	$\beta$	Std. Error
ด้านลักษณะงาน	0.358	0.057
ด้านบทบาทหน้าที่	-0.098	0.061
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	0.149*	0.055
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	0.050	0.058
ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	0.309	0.053
(Constant)	0.470	0.168
$R^2$	0.402	
N	278	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยปัญหาภายในองค์กรที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัญหาด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

#### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในด้านลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ ความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและหาข้อสรุป

ตารางที่ 4.18 สรุปภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียด จากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด	จำนวน
1. ปัญหาด้านลักษณะงาน	21
2. ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่	16
3. ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	19
4. ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	22
5. ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	18
โดยรวม	96

จากตารางที่ 4.18 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียด จากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 โดยรวมจำนวน 96 ความคิดเห็น โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมากที่สุด จำนวน 22 ความคิดเห็น รองลงมาคือปัญหาด้านลักษณะงาน จำนวน 21 ความคิดเห็น และปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 19 ความคิดเห็น

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ปัญหาด้านลักษณะงาน

ปัญหาด้านลักษณะงาน	จำนวน
1. ควรจะมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานตามความเหมาะสม	5
2. ควรมีการจัดบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน	3
3. ขาดผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรมีการฝึกอบรม	4
4. ควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร	2
5. มีการทำงานซ้ำซาก ขาดการพัฒนา	6
6. ควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร	1
โดยรวม	21



จากตารางที่ 4.19 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 **ปัญหาด้านลักษณะงาน** โดยรวมจำนวน 21 ความคิดเห็น โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานซ้ำซาก ขาดการพัฒนา มากที่สุด จำนวน 6 ความคิดเห็น รองลงมาคือ ควรจะมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานตามความเหมาะสม จำนวน 5 ความคิดเห็น และขาดผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรมีการฝึกอบรม จำนวน 4 ความคิดเห็น

ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 **ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่**

ปัญหาบทบาทหน้าที่	จำนวน
1. งานที่ได้รับมอบหมายแบบเฉพาะเจาะจงมากกว่านี้	1
2. กำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนมากกว่านี้	7
3. ปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมีมาก	5
4. งานเป็นไปตามสายงานบังคับบัญชาดีแล้ว	3
โดยรวม	16

จากตารางที่ 4.20 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 **ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่** โดยรวมจำนวน 16 ความคิดเห็น โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ กำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนมากกว่านี้ มากที่สุด จำนวน 7 ความคิดเห็น รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมีมาก จำนวน 5 ความคิดเห็นและงานเป็นไปตามสายงานบังคับบัญชาดีแล้ว จำนวน 3 ความคิดเห็น

ตารางที่ 4.21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ

ปัญหาความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	จำนวน
1. ความก้าวหน้าค่อนข้างมีน้อย เพราะเป็นเพียงลูกจ้างประจำ	6
2. ควรปรับให้เป็นข้าราชการ	4
3. ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานและเพื่อโอกาส	1
4. ขาดความยุติธรรมของผู้นำ และความไม่เสมอภาคของหน่วยงาน	2
5. มีความล่าช้าและยังไม่เปิดกว้างเท่าที่ควร เพราะเป็นระบบราชการที่มีกฎเกณฑ์และระเบียบที่เคร่งครัด	3
โดยรวม	19

จากตารางที่ 4.21 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 **ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ** โดยรวมจำนวน 19 ความคิดเห็น โดยข้อเสนอแนะ ความก้าวหน้าค่อนข้างมีน้อย เพราะเป็นเพียงลูกจ้างประจำ มากที่สุด จำนวน 6 ความคิดเห็นรองลงมาคือ ควรปรับให้เป็นข้าราชการ จำนวน 4 ความคิดเห็น และมีความล่าช้าและยังไม่เปิดกว้างเท่าที่ควร เพราะเป็นระบบราชการที่มีกฎเกณฑ์และระเบียบที่เคร่งครัด จำนวน 3 ความคิดเห็น

ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ปัญหาโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	จำนวน
1. โครงสร้างไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ขาดความสามัคคี	6
2. บรรยากาศภายในองค์กรไม่ค่อยดีมีภาวะตึงเครียดจากงานหนัก	4
3. ควรมีการพัฒนา - เปลี่ยนแปลง บรรยากาศขององค์กรให้หน้าอยู่ยิ่งขึ้น	2
4. โครงสร้างไม่ซับซ้อน บรรยากาศเหมาะสม ควรปรับปรุงด้านเทคโนโลยี	1
โดยรวม	22

จากตารางที่ 4.22 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 **ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร** โดยรวมจำนวน 22 ความคิดเห็น โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ขาดความสามัคคี มากที่สุด จำนวน 6 ความคิดเห็น รองลงมาคือ บรรยากาศภายในองค์กรไม่ค่อยดีมีภาวะตึงเครียดจากงานหนัก จำนวน 4 ความคิดเห็นและควรมีการพัฒนา - เปลี่ยนแปลง บรรยากาศขององค์กรให้น่าอยู่ยิ่งขึ้น จำนวน 2 ความคิดเห็น

ตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 **ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน**

ปัญหาสัมพันธภาพในที่ทำงาน	จำนวน
1. ขาดความสามัคคีในที่ทำงาน	8
2. มีการทะเลาะกันบ่อย แต่ไม่ใช่เรื่องร้ายแรง	4
3. ควรมีกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	6
โดยรวม	18

จากตารางที่ 4.23 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 **ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน** โดยรวมจำนวน 18 ความคิดเห็น โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการขาดความสามัคคีในที่ทำงาน มากที่สุด จำนวน 8 ความคิดเห็น รองลงมาคือ ควรมีกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน จำนวน 6 ความคิดเห็น และมีการทะเลาะกันบ่อย แต่ไม่ใช่เรื่องร้ายแรง จำนวน 4 ความคิดเห็น

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดภาค 4 ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดภาค 4

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4

1.1.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

###### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรของศาลยุติธรรม สังกัดภาค 4 ประจำปี 2554 ประกอบด้วย 1) ข้าราชการ 2) ลูกจ้างประจำ 3) พนักงานราชการ และ 4) ลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งหมด จำนวน 908 คน

กลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากจำนวนประชากร โดยใช้ตารางของทาโร่ ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 278 คน

###### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามที่ใช้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับ

ความเครียดการทำงาน 3 ด้าน และส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้แบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น 5 ด้าน

### 1.2.3 การทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

การทดสอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาหลังจากนั้นทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม คำนวณค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9422

### 1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2554 ถึง 31 สิงหาคม 2554 โดยทำหนังสือขอความร่วมมือเก็บแบบสอบถามไปยังสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4 เพื่อขอความร่วมมือในการนำแบบสอบถามไปให้ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ตอบแบบสอบถาม และได้ติดตามขอรับแบบสอบถามคืน รวบรวมแบบสอบถาม ได้รับคืนทั้งสิ้น 278 ฉบับ หรือ ร้อยละ 100

### 1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
- 2) วิเคราะห์ความเครียดการทำงาน 3 ด้าน โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ
- 4) วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป วิเคราะห์โดยนำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะมารวบรวมเป็นหมวดหมู่ แล้วจัดกลุ่มแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ใช้วิธีแจกแจงความถี่

## 1.3 ผลการวิจัย

### 1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.06 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.59 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ

79.14 เป็นเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 35.97 มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.09 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.42

### 1.3.2 สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

#### 1) วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.29) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.46) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านจิตใจ (ค่าเฉลี่ย 2.09) โดยมีรายละเอียดรายด้านดังนี้

(1) ด้านกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.46) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เงินไม่พอใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.02) รองลงมาคือ กล้ามเนื้อตึงหรือปวด (ค่าเฉลี่ย 2.72) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เป็นหวัดบ่อยๆ (ค่าเฉลี่ย 1.94) อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ผลการวิจัยหลายข้อมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า 1 แสดงว่าความคิดเห็นมีลักษณะกระจาย

(2) ด้านอารมณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รู้สึกคับข้องใจ (ค่าเฉลี่ย 2.56) รองลงมาคือ รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ (ค่าเฉลี่ย 2.52) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รู้สึกเศร้าและไม่ค่อยมีความรู้สึกผูกพันกับงานเหมือนก่อน (ค่าเฉลี่ย 2.16) อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ผลการวิจัยหลายข้อมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า 1 แสดงว่าความคิดเห็นมีลักษณะกระจาย

(3) ด้านจิตใจ โดยภาพรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กลัวงานผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.47) รองลงมาคือ ตั้งสมาธิลำบาก (ค่าเฉลี่ย 2.13) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.92) อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ผลการวิจัยหลายข้อมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า 1 แสดงว่าความคิดเห็นมีลักษณะกระจาย

#### 2) วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4

(1) ความคิดเห็นต่อปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือปัญหาด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย 2.69) รองลงมาคือปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าใน

อาชีพ (ค่าเฉลี่ย 2.67) และปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 2.55) ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย คือปัญหาด้านบทบาทหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 2.29) และปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.82) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้

**ปัญหาด้านลักษณะงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.69 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ต้องทำงานแข่งกับเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.10) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานที่ทำมีความเสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ (ค่าเฉลี่ย 2.16)

**ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่** โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.29 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่ต้องใช้ความรอบคอบอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) รองลงมาคือบทบาทของตำแหน่งงานของท่านคลุมเครือไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.28) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 1.77)

**ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.67 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.08) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานที่ทำไม่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 1.82)

**ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.55 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.94) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความยุ่งยากในการลาพักหรือหยุดงาน (ค่าเฉลี่ย 2.25)

**ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน** โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.82 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 2.14) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากผู้บังคับบัญชาน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.54)

## (2) ผลของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยปัญหาต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยปัญหาที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพซึ่งมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านที่ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

### 1.2.4 วัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดการ ความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 รวมแล้วมี จำนวน 96 ความคิดเห็น แบ่งออกมาเป็นหัวข้อสำคัญได้ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จ และก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดด้าน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีจำนวนความคิดเห็น มากที่สุด จำนวน 22 ความคิดเห็น รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน จำนวน 21 ความคิดเห็น และด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 19 ความคิดเห็น ส่วนด้านที่มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด น้อยที่สุด คือด้านบทบาทหน้าที่ จำนวน 16 ความคิดเห็น โดยมีรายละเอียดรายด้านดังนี้

1) **ด้านลักษณะงาน** รวมแล้วมีจำนวน 21 ความคิดเห็น โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดแบ่งออกเป็นรายละเอียด 6 ข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีการทำงานซ้ำซาก ขาดการพัฒนา มากที่สุด จำนวน 6 ความคิดเห็น รองลงมาคือ ควรจะมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงานตามความเหมาะสม จำนวน 5 ความคิดเห็น และขาดผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรมีการฝึกอบรม จำนวน 4 ความคิดเห็น ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด น้อยที่สุดคือ ควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร จำนวน 1 ความคิดเห็น

2) **ด้านบทบาทหน้าที่** รวมแล้วมีจำนวน 16 ความคิดเห็น โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดแบ่งออกเป็นรายละเอียด 4 ข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า การกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนมากกว่านี้ มากที่สุด จำนวน 7 ความคิดเห็น รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบมีมาก จำนวน 5 ความคิดเห็น และงานเป็นไปตามสายงานบังคับบัญชาดีแล้ว จำนวน 3 ความคิดเห็น ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด น้อยที่สุด คือ งานที่ได้รับมอบหมายแบบเฉพาะเจาะจงมากกว่านี้ จำนวน 1 ความคิดเห็น

3) **ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ** รวมแล้วมีจำนวน 19 ความคิดเห็น โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดแบ่งออกเป็นรายละเอียด 5 ข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความก้าวหน้าค่อนข้างมีน้อย เพราะเป็นเพียงลูกจ้างประจำ มากที่สุด จำนวน 6 ความคิดเห็น รองลงมาคือ ควรปรับให้เป็นข้าราชการ จำนวน 4 ความคิดเห็น และมีความล่าช้าและยังไม่เปิดกว้างเท่าที่ควร เพราะเป็นระบบราชการที่มีกฎเกณฑ์และระเบียบที่เคร่งครัด จำนวน 3 ความคิดเห็น



ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด น้อยที่สุด คือ ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานและเพื่อโอกาส จำนวน 1 ความคิดเห็น

4) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร รวมแล้วมีจำนวน 22 ความคิดเห็น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดแบ่งออกเป็นรายละเอียด 4 ข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า โครงสร้างไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ขาดความสามัคคี มากที่สุด จำนวน 6 ความคิดเห็น รองลงมาคือ บรรยากาศภายในองค์กรไม่ค่อยดีมีภาวะตึงเครียดจากงานหนัก จำนวน 4 ความคิดเห็น และควรมีการพัฒนา - เปลี่ยนแปลง บรรยากาศขององค์กรให้หน้าอยู่ยิ่งขึ้น จำนวน 2 ความคิดเห็น ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด น้อยที่สุด คือ โครงสร้างไม่ซับซ้อน บรรยากาศเหมาะสม ควรปรับปรุงด้านเทคโนโลยี จำนวน 1 ความคิดเห็น

5) ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน รวมแล้วมีจำนวน 18 ความคิดเห็น โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดแบ่งออกเป็นรายละเอียด 3 ข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ขาดความสามัคคีในที่ทำงาน มากที่สุด จำนวน 8 ความคิดเห็น รองลงมาคือ ควรมีกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน จำนวน 6 ความคิดเห็น ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด น้อยที่สุด คือ มีการทะเลาะกันบ่อย แต่ไม่ใช่เรื่องร้ายแรง จำนวน 4 ความคิดเห็น

## 2. การอภิปรายผล

### 2.1 ระดับความเครียด

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยด้านกายภาพ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ ทั้ง 3 ด้าน ก็อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับ สนาม บินชัย (2543) ได้ทำการศึกษาความเครียดในนักเรียนมัธยมตอนต้น โรงเรียนสตรีนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า มากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างไม่มีภาวะความเครียด ส่วนกลุ่มที่มีภาวะความเครียด พบว่า ส่วนใหญ่ความเครียดอยู่ในระดับเล็กน้อย และยังสอดคล้องกับ กนกพร สุขขารมณ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ ก็ยังสอดคล้องกับการศึกษาของกรมสุขภาพจิต (2546) ศึกษาความเครียดของประชาชนไทย ซึ่งเป็นการศึกษาระดับชาติในปี 2546 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย เช่นเดียวกับวารภรณ์ คล้ายประยงค์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของพนักงานบริษัท

ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์กร พ.ศ. 2545 พบว่า ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ

ด้านกายภาพ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความเครียดในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ เงินไม่พอใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกรมสุขภาพจิต (2546) ซึ่งพบว่า ปัญหาด้านเศรษฐกิจ การเงิน เป็นปัญหาหนึ่งใน 5 ปัญหาสำคัญที่ทำให้เครียด

ด้านอารมณ์ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความเครียดในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ รู้สึกคับข้องใจ ซึ่งสอดคล้องกับ ไบเลย์ (Bailey, 1980 อ้างใน ทิวา หอมสวาสดี 2543) ซึ่งอธิบายว่า เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความโกรธและกังวล สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้

ด้านจิตใจ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยในระดับน้อย เมื่อพิจารณาความเครียดในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ กลัวทำงานผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับ เอนเจล (Engel, 1962 อ้างใน สมฤดี ราษฎร์อนุกุล 2547) ซึ่งกล่าวว่า ความหวั่นวิตกต่อความล้มเหลวกลัวไม่สมหวังนำมาซึ่งความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ

## 2.2 ปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียด

### 2.2.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยปัญหา

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ผู้วิจัยขออภิปรายรายด้านดังนี้

1) ปัญหาด้านลักษณะงานในภาพรวม ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรต้องทำงานแข่งกับเวลาและต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมาก เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า เป็นไปตามคำอธิบายของจุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541: 20) ซึ่งอธิบายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดคิดว่าหนักหรือเกินกว่าความสามารถที่จะแก้ไข มีผลให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาความพึงพอใจ เช่น เกิดความวิตกกังวล นำมาซึ่งความเครียดของบุคคล และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เวคซิโอ (Vecchio, 1991 อ้างใน ฉัฐพงศ์ ฐิริปริษา, 2548: 19) ซึ่งอธิบายว่า ความกดดันในเรื่องของเวลาเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้

2) ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะได้ทำงานที่สอดคล้องกับความถนัด และไม่มีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับแนวคิดของเวคซิโอ (Vecchio, 1991 อ้างใน ฉัฐพงศ์ ฐิริปริษา, 2548:

19) ซึ่งอธิบายว่า ความขัดแย้งกับบุคคลอื่นทำให้เครียด ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ความขัดแย้งดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ ความเครียดของบุคลากรในภาพรวมจึงอยู่ในระดับน้อยตามไปด้วย

อย่างไรก็ตามผลการศึกษายังพบว่า ประเด็นบทบาทของตำแหน่งงานคลุมเครือ ไม่ชัดเจน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า จึงแสดงว่า บุคลากรบางส่วนมีความเห็นวาทะบาทมีความชัดเจนดีแล้ว ขณะที่บางส่วนเห็นว่าบทบาทยังมีความคลุมเครือ ซึ่งควรอย่างยิ่งที่หน่วยงานจะได้พัฒนาแก้ไขในประเด็นนี้

3) ปัญหาด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะ ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับต่ำ การพิจารณาความดีความชอบไม่มีความเป็นธรรมเท่าที่ควร เทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า เป็นไปตามคำอธิบายของ Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภากา, 2550 : 16-18) กล่าวว่า พัฒนาการทางอาชีพโดยเฉพาะการไม่มีความก้าวหน้าในงาน นำมาซึ่งความเครียดในการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับนิติ ภิรมณ์ (2544: 11) ได้รวบรวมข้อมูลปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้และพบว่า ปัจจัยประการหนึ่งได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ที่ถูกประเมินเกิดความเครียดได้ ถ้าได้รับการประเมินผลที่ไม่ดี ทำให้มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการปรับตัว เช่นเดียวกับ ชวลัญญา ชีวะพลุกษ์ (2547: 34) พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาเป็นปัญหาที่นำมาซึ่งความเครียดของบุคคลจากการทำงานได้

4) ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะสืบเนื่องจากเครื่องมือเครื่องใช้ในหน่วยงาน ไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพและมีจำนวนไม่เพียงพอรวมทั้งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีโอกาส แสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาน้อยมาก นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานยังอาจไม่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ เสียง มลพิษ

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า เป็นไปตามคำอธิบายของนิติ ภิรมณ์ (2544) ซึ่งได้สรุปปัจจัยที่เกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า ความเครียดอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัว และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภากา, 2550) ซึ่งอธิบายว่าผู้บริหารที่ให้การยอมรับผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงเล็กน้อย ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน รวมไปถึงการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจก็ทำให้เครียดได้เช่นกัน

5) ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยที่ข้าราชการรู้สึกว่าจะไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

รองลงมาท่านไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือและความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานในด้านต่างๆ เช่น การวางแผนในการทำงาน การแก้ไขปัญหา ฯลฯ จากผลการศึกษาสอดคล้องกับ Robbins (2000 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภากา, 2550) ได้อธิบายว่าลักษณะของหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนที่จะบอกให้บุคคลอื่นทราบว่า องค์กรมีรูปแบบในการบริหารงานอย่างไร เช่น หัวหน้าบางคนที่มีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจทำให้พนักงานกลัว ชอบกดดันลูกน้อง ลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่าหัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจเช่นกัน หรือแม้แต่ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงานทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลง ยังจะส่งผลให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการความสัมพันธ์ในสังคมสูง เช่นเดียวกับ Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภากา, 2550 : 16-18) สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุประการหนึ่งของความเครียด สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง หรือการคุกคามต่ออติสระภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

### 2.2.2 ผลของปัญหาต่อความเครียดของบุคลากร

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยปัญหาที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins (2000 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภากา, 2550) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อพนักงานเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพก็จะเกิดความเครียด รวมทั้งการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานก็ส่งผลให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน เช่นเดียวกับนิตติ ภิรมณ์ (2544) ได้สรุปไว้ว่า การประเมินผลงานเพื่อเลื่อนวิทยฐานะ หรือเมื่อเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง อาจกระทบต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและก่อให้เกิดความเครียดได้

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของสมพิศ จำปาเงิน (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรี และพบว่าโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคคล เช่นเดียวกับ กนกพร สุขขารมณ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และพบว่า ปัจจัยประการหนึ่งซึ่งสัมพันธ์กับความเครียด คือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ อีกทั้งปัจจัยทางด้านองค์กรก็ส่งผลต่อระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งผู้วิจัยจะสามารถรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา มาสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 ด้านลักษณะงาน พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 เห็นว่างานที่มีความมีความเสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลต่อระดับความเครียดของข้าราชการ ดังนั้น ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ควรร่วมกันประชุม ปรึกษาหารือ เกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการทำงานที่ลดความเสี่ยงต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น การจัดให้มีการทำงานที่สำคัญๆ เป็นทีม

3.1.2 ด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 มีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา ดังนั้นศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ควรจัดให้ข้าราชการพนักงาน แลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้ข้าราชการมีวิสัยทัศน์อีกทั้งยังช่วยเป็นแรงคลใจให้เกิดการผูกพันกับงานที่ข้าราชการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติด้วย

3.1.3 ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 เห็นว่าสวัสดิการด้านต่างๆ ที่ได้รับน้อยมาก ดังนั้นศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ควรจัดการเสริมแรงให้กับข้าราชการ พนักงาน บุคลากร เช่น การมอบรางวัลพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงาน บุคลากรที่ไม่เคยขาดงาน หรือไม่เคยมาทำงานสาย จัดบริการรถรับส่งข้าราชการ พนักงาน บุคลากร จัดบริการอาหารกลางวันสัปดาห์ละ 2 วัน เป็นต้น

3.1.4 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 เห็นว่าการประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจนส่งผลต่อระดับความเครียด ดังนั้น ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ควรมีการจัดการประเมินผลการทำงานให้ชัดเจน ตรวจสอบได้ และเผยแพร่ผลการประเมินผลการทำงานให้กับข้าราชการ พนักงาน บุคลากร ได้รับทราบ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น ดิจประกาศในหน่วยงาน จดหมายปิดผนึก หรือสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3.1.5 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 เห็นว่าการไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน ดังนั้น ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ควรจัดอบรมหลักสูตรภาวะผู้นำให้กับผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากภาวะผู้นำที่ดีส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยสามารถใช้กลวิธีในการบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับ

พฤติกรรมการสื่อสารให้กับ ผู้บังคับบัญชา ด้วยเช่นกัน เพราะการสื่อสารจะเป็นสิ่งที่ช่วยเชื่อมโยงประสานงานระหว่างสมาชิกในองค์กร

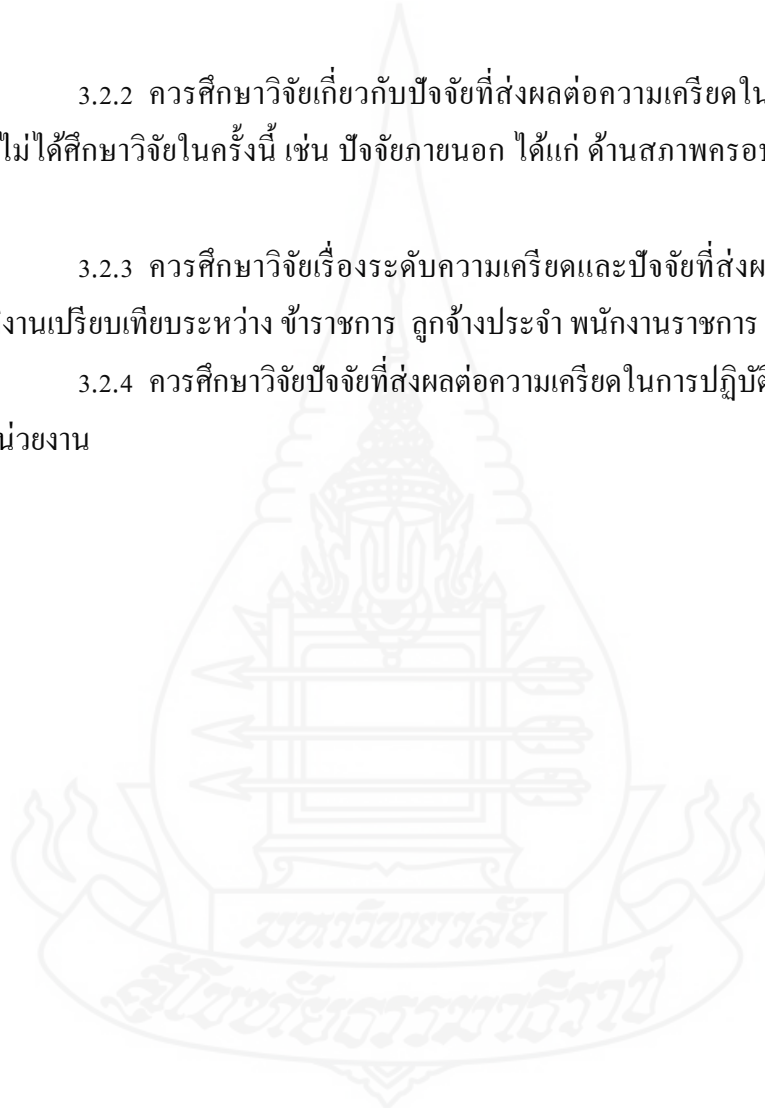
### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ในเชิงลึก เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เช่น ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านสภาพครอบครัว ด้านเศรษฐกิจการเมือง

3.2.3 ควรศึกษาวิจัยเรื่องระดับความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบระหว่าง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

3.2.4 ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับระหว่างหน่วยงาน





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กนกพร สุขขารมณ (2543) “ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กนกรัตน์ สุขะตุงคะ (2554) “ความรู้สู่ประชาชน ใน จิตเวช ในหัวข้อความเครียด” ภาควิชาจิตเวช ศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล 2/5/2554 ค้นคืน จาก web <http://www.si.mahidol.ac.th/sidoctor/e-pl/article/detail.asp?id=413>
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2539) ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย นนทบุรี กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541) คู่มือคลายเครียด นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541) คู่มือการดำเนินงานในคลินิกคลายเครียด พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
- กรมสุขภาพจิต (2546) การศึกษาความเครียดของประชากรไทยในปี 2546 นนทบุรี กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546) คุณภาพชีวิตและความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย กรุงเทพมหานคร บีคอนด์พับลิชชิง
- กาญจนา เดชคุ้ม (2540) “ความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์” การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เกษม ตันติผลาชีวะ (2544) การบริหารความเครียดและสุขภาพจิต นนทบุรี สำนักพิมพ์สนุกอ่าน
- จรรย์ จันทลักษณ์ (2549) สถิติ: การวิเคราะห์และการวางแผนงานวิจัย กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) “การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

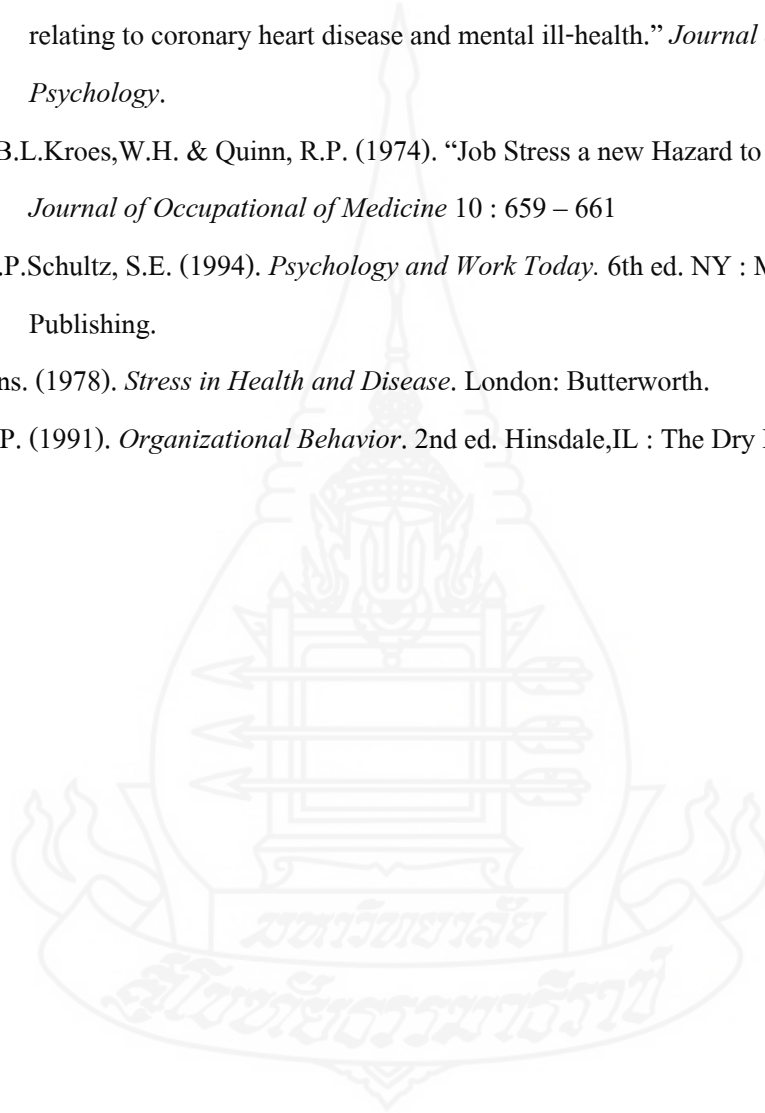


- ชวัลญา ชีวะพุกษ์ (2547) “ปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหา ที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานสินเชื่อธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ณัฐพงศ์ ภูริปริษา (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของกำลังพลในสังกัดกรมราชองครักษ์” ปัญหาพิเศษปริญญาตรี ภาควิชาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- ดารณี อุทัยรัตนกิจ (2545) *โครงการการศึกษาทักษะการจัดการกับความเครียด กรุงเทพมหานคร เดอะมาสเตอร์กรุ๊ป แมเนจमेंท์*
- ทิวา หอมสวาสดี (2543) “ความเครียดของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- นริศรา วงศ์เลย (2551) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลาง เชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี ภาควิชาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นิกุล ประทีปชัย (2540) “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์เขตการศึกษา 5” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- นิตติ ภิรมณ์ (2544) “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของข้าราชการพลเรือน อำเภอนิคมน้ำอุ่น จังหวัดสกลนคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- บวร สงคศิริ และคณะ (2540) *ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของข้าราชการตำรวจในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงใหม่ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข*
- ประเวศ วะสี (2535) “สร้างเสริมสุขภาพจิตเพื่อคุณภาพชีวิตยุคพัฒนา” *ข่าวสารสุขภาพจิต*. 11: 7-25.
- ปริษา อินโท (2540) *ความเครียดและวิถีคลายเครียด* นนทบุรี กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
- พศิน แก้วลี (2546) “ความเครียดและผลปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล ภายในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2” การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาตรี ภาควิชาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พาไชย โชติพันธุ์โสภณ (2548) “ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

- ภาวิณี ตันรังสรรค์ (2548) *ความเครียดจากการประกอบอาชีพ* สงขลา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ
- มัลลิกา ตันสอน (2544) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร ชีระฟิล์ม และไซเทกซ์
- รัตนา จิตโสภากา (2550) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วรรณณา ลีลาอัมพรสิน (2541) “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วันเพ็ญ ชูรภิตต์วัฒนการ (2540) *การสำรวจสุขภาพจิตของนิสิตแพทย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร* กรุงเทพมหานคร สมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย
- วารภรณ์ คล้ายประยงค์ (2546) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและความคาดหวังของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์กร พ.ศ. 2545” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์
- วีระ ชูรุจิพร (2542) “วิธีจัดการกับภาวะซึมเศร้าของคนไทย” *วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย* 7(3), 176-179
- วิทญา ตันอารีย์ (2551) “ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์” การค้นคว้าอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศาลยุติธรรม (2554) นโยบายประธานศาลฎีกาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554 สาระสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 20 มีนาคม 2554 จาก <http://www.coj.go.th/coj2008/vision-mission.php>.
- สคนวรรษ ล้วนสมหวัง (2544) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตำรวจสายตรวจรถจักรยานยนต์ ในสถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- สุภาวดี นวลมณี (2541) *คู่มือคลายเครียด* กรุงเทพมหานคร กรมสุขภาพจิต
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์ (2539) *วิธีจัดการกับความเครียด* กรุงเทพมหานคร ต้นอ่อน  
สนาม บินชัย (2543) *ความเครียดของประชาชนวัยแรงงานในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ จังหวัดชัยนาท*  
ชัยนาท ศูนย์สุขภาพจิตชัยนาท กรมสุขภาพจิต
- สมพิศ จำปาเงิน (2541) “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน  
จังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี  
การศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร  
ทหารไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สิน พันธุ์พินิจ (2547) *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร วิทย์พัฒน์
- สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา (2540) “การสร้างแบบวัด  
ความเครียดสวนปรุง” *วารสารสวนปรุง* 13(3): 1-20
- สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา (2540) *รายงานการวิจัยเรื่อง*  
*การสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรุง เชียงใหม่ โรงพยาบาลสวนปรุง*
- อนามัย ชีรวีโรจน์ (2542) “ความเครียดจากการประกอบอาชีพ (Occupational Stress)” *วารสาร*  
*มหาวิทยาลัยบูรพา* 4 (2): 57-68
- อดิษฐ์ชัย สิริไพล์ (2546) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการครู อาจารย์ ใน  
สถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา” ปัญหาพิเศษปริญญารัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- อรุณเดช จันทร์งามศรี (2542) “บุคลิกภาพกับความเครียดของครูสังกัดโรงเรียนเทศบาลนคร  
อุดรธานี” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการให้  
คำปรึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- อารี เพชรผุด และปนัดดา ชำนาญสุข (2540) *ผลกระทบต่อประชาชนจากอุทกภัยปี 2538*  
กรุงเทพมหานคร สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- Miller, L.H., & Keane, C.B. (1972). *Encyclopedia and Dictionary of medicine and Nursing*.  
Philadelphia: WB Saunders.
- Engel, G.L. (1962). *Psychological Development in Health and Disease*. Philadelphia: W.B.  
Saunders.

- Bailey, J. T. (1980). "Stress and Stress Management: An overview" *Journal of nursing, Education*, 19 (6), 5-7.
- Beehr, T.A. & Newman, J.E. (1974). "Job stress employee health and organization effectiveness: a fact analysis, model and literature review, *Personal psychology*, p. 605-699. 1974.
- Cooper C.L. and Marshall J. (1976). "Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill-health." *Journal of Occupational Psychology*.
- Margolis, B.L., Kroes, W.H. & Quinn, R.P. (1974). "Job Stress a new Hazard to add to the list." *Journal of Occupational Medicine* 10 : 659 – 661
- Schultz, D.P., Schultz, S.E. (1994). *Psychology and Work Today*. 6th ed. NY : Macmillan Publishing.
- Selye, H. (1978). *Stress in Health and Disease*. London: Butterworth.
- Vechio, R.P. (1991). *Organizational Behavior*. 2nd ed. Hinsdale, IL : The Dry Press.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

## แบบสอบถาม

## เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอิสระ ของหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4” ซึ่งคำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะนำไปใช้สรุปผลเป็นภาพรวม ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

ความคิดเห็นที่ได้จะเป็นความลับ และจะไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ตอบ โดยจะเป็นเพียงข้อมูลในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

\*\*\*\*\*

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

## 1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

## 2. สถานภาพสมรส

- ( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่

## 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรี ( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. ตำแหน่งงาน

- ( ) 1. เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ( ) 2. นิติกร ( ) 3. เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม  
( ) 4. ลูกจ้างประจำ ( ) 5. พนักงานราชการ ( ) 6. ลูกจ้างชั่วคราว  
( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 5. รายได้ต่อเดือน

- ( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท  
( ) 3. ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท ( ) 4. ตั้งแต่ 21,001-25,000 บาท  
( ) 5. ตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท ( ) 6. ตั้งแต่ 3,0001-35,000 บาท  
( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร

 1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. 1-5 ปี 3. 6-10 ปี 4. 11 – 15 ปี 5. 16 – 20 ปี 6. 20 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยที่

4	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัย	ระดับของความคิดเห็น			
	4	3	2	1
<b>ด้านลักษณะงาน</b>				
1. งานในความรับผิดชอบของท่านมีความซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ				
2. ท่านต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมาก				
3. ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลา				
4. งานที่ท่านทำส่งผลให้ท่านต้องเสียสละเวลาส่วนตัวหรือเวลาของครอบครัว				
5. งานที่ท่านทำต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดอยู่เสมอ				
6. งานที่ท่านทำมีความเสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ				
7. ท่านมักได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบ				
<b>ด้านบทบาทหน้าที่</b>				
8. บทบาทของตำแหน่งงานของท่านคลุมเครือ ไม่ชัดเจน				
9. งานที่ท่านทำต้องใช้ความรอบคอบอย่างมาก				
10. งานที่ท่านทำขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน				
11. ท่านไม่ค่อยได้รับมอบงานที่สำคัญๆ หรืองานใหญ่ๆ				
12. ท่านทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัดของท่าน				
13. ท่านมักมีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา				



ปัจจัย	ระดับของความคิดเห็น			
	4	3	2	1
<b>ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ</b>				
14. ท่านรู้สึกว่าจะไม่มีความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น				
15. งานที่ท่านทำไม่มีความมั่นคง				
16. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา				
17. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ				
18. สวัสดิการด้านต่างๆ ที่ได้รับน้อยมาก				
<b>ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ (ต่อ)</b>				
19. การพิจารณาความคิดเห็นความชอบขาดความเป็นธรรม				
20. ขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง				
<b>ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร</b>				
21. ผู้บริหารมีนโยบายไม่ชัดเจน				
22. การประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจน				
23. ท่านมีโอกาสดูความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาน้อยมาก				
24. ท่านมีความยุ่งยากในการลาพักหรือหยุดงาน				
25. สภาพแวดล้อมในหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น อากาศไม่บริสุทธิ์ แสงสว่าง ความสะอาด ฯลฯ				
26. สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ เสียง มลพิษ ฯลฯ				
27. เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน				
28. เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานขาดความปลอดภัยต่อสุขภาพและชีวิต				
<b>ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน</b>				
29. ท่านขาดสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา				
30. ท่านขาดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน				
31. ท่านไม่ได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา				

ปัจจัย	ระดับของความคิดเห็น			
	4	3	2	1
32. ท่านไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือและความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานในด้านต่างๆ เช่น การวางแผนในการทำงาน การแก้ไขปัญหา ฯลฯ				
33. ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน				
34. ท่านถูกข่มขู่หรือแสดงอำนาจจากเพื่อนร่วมงาน				
35. ท่านได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากผู้บังคับบัญชาบ่อย				
36. ท่านถูกวิพากษ์วิจารณ์จากเพื่อนร่วมงาน				
37. ผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจท่าน				
38. เพื่อนร่วมงานไม่ไว้วางใจท่าน				



### ส่วนที่ 3 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง** ในกรณีที่ท่านเกิดความเครียดจากการทำงาน ท่านมีความรู้สึกหรือพฤติกรรมต่อไปนี้  
อย่างไร โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่

- |   |         |                                  |
|---|---------|----------------------------------|
| 4 | หมายถึง | มีความรู้สึกว่า เครียดมากที่สุด  |
| 3 | หมายถึง | มีความรู้สึกว่า เครียดมาก        |
| 2 | หมายถึง | มีความรู้สึกว่า เครียดน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีความรู้สึกว่า เครียดน้อยที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความเครียด			
	4	3	2	1
<b>ทางด้านกายภาพ</b>				
1. ทำงานไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้				
2. เงินไม่พอใช้จ่าย				
3. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด				
4. ปวดหัวจากความตึงเครียด				
5. ปวดหลัง				
6. ปวดศีรษะข้างเดียว				
7. ความจำไม่ดี				
8. รู้สึกเหนื่อยง่าย				
9. เป็นหวัดบ่อยๆ				
10. มีความรับผิดชอบในงานน้อยลง				
11. ทำงานบกพร่องและผิดพลาด				
<b>ทางด้านอารมณ์</b>				
1. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ				
2. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง				
3. รู้สึกวิตกกังวล				
4. รู้สึกคับข้องใจ				
5. รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด				
6. รู้สึกเศร้า				

ข้อคำถาม	ระดับความเครียด			
	4	3	2	1
7. รู้สึกสับสน				
8. ไม่ค่อยมีความรู้สึกผูกพันกับงานเหมือนก่อน				
<b>ทางด้านจิตใจ</b>				
1. กลัวทำงานผิดพลาด				
2. ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน				
3. เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน				
4. ตั้งสมาธิลำบาก				
5. ฝืนใจทำงาน ทำให้ผลงานที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร				

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### 1. ด้านลักษณะงาน

.....

.....

.....

#### 2. บทบาทหน้าที่

.....

.....

.....

#### 3. ความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ

.....

.....

.....

#### 4. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

.....

.....

.....

5. สัมภาษณ์ในที่ทำงาน

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายเจตน์ รอดอ่อน
วัน เดือน ปีเกิด	31 มกราคม พ.ศ. 2505
สถานที่เกิด	อำเภอค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2528 เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา 2535
สถานที่ทำงาน	ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดยโสธร
ตำแหน่ง	ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดยโสธร

