ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

นางสาวชัญญา คลองแห้ง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขวงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ.2562

Factors Associated with Operational Stress of the Court of Justice under Region 3

Miss Chunya Klonghaeng

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

2019

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3
ชื่อและนามสกุล	นางสาวชัญญา คลองแห้ง
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2563

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

ผู้ศึกษา นางสาวชัญญา คลองแห้ง **รหัสนักศึกษา** 2613001623 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม **ปีการศึกษา** 2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม (2) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน และ (4) เสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมของศาลจังหวัดและศาลแขวงในสังกัดภาค 3 จำนวน 182 คน โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้าราชการศาลยุติธรรมมีระดับความเครียดในภาพรวมในระดับน้อยที่สุด (2) ปัจจัยทุกด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ข้อเสนอแนะแนวทางลดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 คือ ควรส่งเสริมการทำงานร่วมกัน จัดให้มีกิจกรรมสันทนาการ การออกกำลังกาย หรือทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ ความเครียดในการทำงาน เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

Independent Study title: Factors Associated with Operational Stress of the Court of Justice under Region 3

Author: Miss Chunya Klonghaeng; **ID:** 2613001623; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr.Chamnian Rajphaetyakhom, Assistant Professor;

Academic year: 2019

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the stress level of personnel of the Court of Justice under Region 3 (2) to study factors associated with operational stress of the Court of Justice under Region 3 (3) to study the relationship between factors and operational stress of the stress of the Court of Justice under Region 3, and (4) to recommend for the reduction guidelines of operational stress of the Court of Justice under Region 3.

This study was a survey research. The population for this study was done with all of the personnel of the Court of Justice under Region 3, totally 182 officials. Research instrument was a questionnaire. The statistics for data analysis used frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation coefficient.

The findings of this study revealed that (1) an overview of stress level of personnel of the Court of Justice under Region 3 was at the lowest level (2) factors associated with operational stress of the Court of Justice under Region 3 were work characteristics, roles, career advancement, organization structure and atmosphere, relationship among officials (3) the relationship between factors such as work characteristics, roles, career advancement, organization structure and atmosphere, relationship among officials and operational stress of the stress of the Court of Justice under Region 3 was found in positive way at low level at statistically significant at 0.05 level, and (4) recommend for the reduction guidelines of operational stress of the Court of Justice under Region 3 were that there should promote mutual cooperation by organizing the mutual recreation activities, exercising to increase the opportunities of interaction.

Keywords: Operational stress, The Court of Justice under Region 3

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม ที่ได้ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อพกพร่องต่าง ๆ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบคุณเป็นอย่างสูงและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย กรรมการสอบ ได้ให้ความกรุณาแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อช่วยให้การศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่าน ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจวิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาการความรู้ต่าง ๆ แก่ผู้ศึกษา

ขอขอบคุณนางรัชดาวรรณ โกสวัสดิ์ ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดนครราชสีมา นายอนิรุต สิทธิกรธนานันท์ เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ และนางพรรณทิพย์ อัยยะสิทธิ์ เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ สังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดนครราชสีมา ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะ ในการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระของผู้ศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบคุณข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 3 ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่คอยให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รวมถึงขอขอบคุณเพื่อน ๆ MPA 15 ทุกคน

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่เป็นแรงใจสนับสนุนให้ผู้ศึกษาได้ศึกษาในระดับมหาบัณฑิต ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่กล่าวมา

ชัญญา คลองแห้ง

ตุลาคม 2563

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ฎ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา 3
กรอบแนวคิดการศึกษา 3
สมมติฐานการศึกษา 4
ขอบเขตของการศึกษา 5
นิยามศัพท์เฉพาะ 6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา 7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด 8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน 24
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 3 34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 40
ประชากร 40
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 42
การเก็บรวบรวมข้อมูล 44
การวิเคราะห์ข้อมูล 44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 47
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 47
ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 49

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 53
ตอนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 60
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ 62
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 65
สรุปการศึกษา 65
อภิปรายผล 66
ข้อเสนอแนะ 68
บรรณานุกรม 70
ภาคผนวก 74
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ 75
ข ค่าความเชื่อมั่น 77
ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 79
ง แบบสอบถาม 82
ประวัติผู้ศึกษา 91

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 40
ตารางที่ 4.1 ความถี่และค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 48
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ในภาพรวม 50
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านกายภาพ 50
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านอารมณ์ 51
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านจิตใจ 52
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ภาพรวมทุก ๆ ด้าน 53
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านลักษณะงาน 54
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านบทบาทหน้าที่ 55
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ 56
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ 57

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน 58
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน 59
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 60
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 จำแนกรายด้าน 61
ตารางที่ 4.15 ความถี่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 63

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา ---------- 4

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่งในสังคมยุคปัจจุบัน ความเครียดสามารถเกิดขึ้นกับบุคคลได้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และสามารถเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น สุขภาพ ความเจ็บป่วย สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อมที่อยู่อาศัย และการปฏิบัติงาน การศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดจะช่วยให้ทราบถึงปัญหาและวิธีการลดความเครียดจากสาเหตุต่าง ๆ ได้ ซึ่งความเครียดในการปฏิบัติงานสามารถเกิดขึ้นได้เสมอกับบุคคลทั่วไปในทุกอาชีพ จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งความเครียดนำไปสู่ปัญหาร้ายแรง เช่น โรคจิตเภท โรคซึมเศร้า หรืออาจนำไปสู่ปัญหาการฆ่าตัวตายที่นับวันจะยิ่งมีแนวโน้มที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ความเครียดอาจนำไปสู่การเป็นโรคทางกายต่าง ๆ เช่น โรคกระเพาะอาหาร โรคความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ เป็นต้น รวมทั้งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ใช้วิธีการที่ไม่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหา เช่น การใช้ยากล่อมประสาท การใช้ยานอนหลับ หรืออาจใช้สารเสพติด เป็นต้น (สุวรรณา ภูบุญเติม, 2559)

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารงาน ที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร แต่จากสภาพการทำงานที่มีความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความกดดันทั้งทางด้านสุขภาพจิต สุขภาพกาย ล้วนมีผลกระทบให้เกิดปัญหาทางอารมณ์และความเครียด ซึ่งองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานนาน ๆ และงานมีความซ้ำซากหรืองานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งนี้ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลง มีผลต่อบทบาทการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการของศาลทั่วไปในประเทศ ซึ่งศาลในสังกัดภาค 3 ประกอบไปด้วยศาลที่ตั้งอยู่ภาคอีสานตอนบน ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดยโสธร จำนวน 27 ศาล ต้องปฏิบัติงานตามตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2561-2564 ยุทธศาสตร์ JUSTICE ได้แก่ ยุทธศาสตร์ I (Innovation) พัฒนานวัตกรรมการอำนวยความยุติธรรม

ของศาลยุติธรรม ในการบริหารคดีและการบริการของศาลยุติธรรมมีความสะดวก รวดเร็วและเสียค่าใช้จ่ายน้อย และแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ.2562-2564 และนโยบายประธานศาลฎีกา ถือได้ว่าเป็นการพลิกโฉมใหม่ของระบบงานศาลของประเทศไทย ที่เดิมใช้ระบบเอกสารและสำนวนความที่เป็นกระดาษ มาเป็นศาลที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ลดการใช้กระดาษ ได้พัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น ระบบการยื่นฟ้องทางระบบรับ-ส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ระบบการประกาศนัดไต่สวน (e-Notice System) ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) โปรแกรมบริการคัดถ่ายสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลทั่วประเทศ (DSS) การจัดทำสารบบความ สารบบคำพิพากษาและการรวบรวมเอกสารในสำนวนความในรูปแบบข้อมูลอีเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมระบบงานฐานข้อมูลหมายจับอิเล็กทรอนิกส์ (AWIS) และการสื่อสารทางไกลผ่านจอภาพ เป็นต้น

จากภารกิจหน้าที่ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดภาค 3 ที่ต้องปฏิบัติตามแผนและนโยบายต่าง ๆ เพื่อเป็นการสนับสนุนการพิจารณาคดีของศาลและการบริการประชาชน ให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องบริการประชาชนที่มาติดต่อเฉพาะหน้า และการติดต่อผ่านระบบงานโปรแกรมต่าง ๆ ของทางศาล รวมทั้งต้องพัฒนาและเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตัวเองตามแนวทางของแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ส่วนตัวของแต่ละคนจะต้องมีการพัฒนาตามแนวทางตามแผนพัฒนาต่าง ๆ ที่กำหนด จำนวนอย่างน้อยขั้นต่ำ 60 ชั่วโมงต่อคนต่อปี หากไม่ผ่านการพัฒนาตามแผนการพัฒนารายบุคคลจะไม่ได้รับค่าตอบแทนพิเศษ อีกทั้งสำนักงานศาลยุติธรรมได้ปรับเปลี่ยนการทำงานเพื่อเข้าสู่ D-Court หรือศาลดิจิทัลโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชน ทำให้ระบบงานของศาลมีการเปลี่ยนแปลงจากระบบสำนวนกระดาษ เป็นระบบสำนวนอิเล็กทรอนิกส์ ข้าราชการทุกคนต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและการให้บริการประชาชนในรูปแบบของระบบดิจิทัล อาจเป็นสาเหตุก่อให้เกิดความเครียดในด้านกายภาพ ด้านอารมณ์ และจิตใจ จากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในสังกัดภาค 3 และหากทราบสาเหตุจะช่วยให้บุคลากรมีความเครียดลดลง

ผู้ศึกษามีความต้องการที่จะศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานว่าอยู่ในระดับใด หากมีความเครียดสูง ปัจจัยอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 เพื่อจะได้ประยุกต์ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการลดความเครียดในการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปบริหารจัดการเพื่อลดภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานในองค์การ ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในฐานะผู้รับบริการและการบริหารระบบงานราชการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

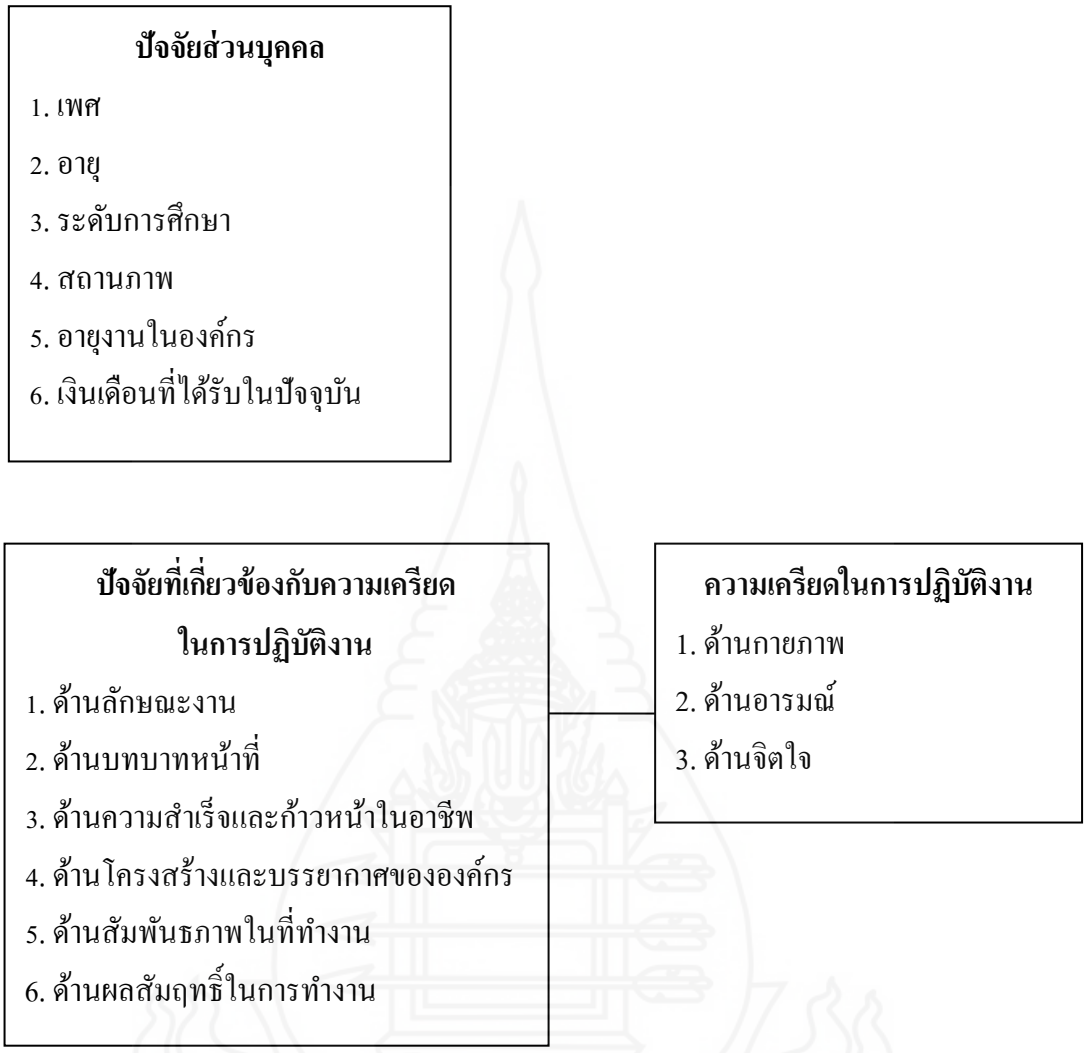
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีของ Cooper and Marshall (1976) มาเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 อันประกอบด้วย 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านบทบาทหน้าที่ 3) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ 4) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร 5) ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และ 6) ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน จึงกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 มีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาโดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

5.1.1 ตัวแปรอิสระ คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) สถานภาพ (5) อายุงานในองค์กร และ (6) เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) ด้านลักษณะงาน (2) ด้านบทบาทหน้าที่ (3) ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ (4) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (5) ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และ (6) ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

5.1.2 ตัวแปรตาม คือ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ด้านกายภาพ 2) ด้านอารมณ์ และ 3) ด้านจิตใจ

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดยโสธร จำนวน 182 คน โดยศึกษาจากจำนวนประชากรทั้งหมด

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 - 31 ตุลาคม 2563

5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ศาลจังหวัดและศาลแขวงในสังกัดภาค 3 ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดยโสธร

5.5 ประเภทการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ

5.6 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป และใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรในการอภิปรายผล

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

6.1 ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองต่อร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคามหรือบีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัว และมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลัง ในการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความเข้งแกร่งทางร่ายกายและจิตใจ ในที่นี้หมายถึงความเครียดทางกายภาพ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ

6.2 ความเครียดด้านกายภาพ หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากตัวกระตุ้นที่กระทำต่อร่างกายในที่นี้หมายถึง การทำงานไม่ถึงเป้าหมาย เงินไม่พอใช้จ่าย ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ อุปสรรคในการเดินทาง สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว ความเจ็บป่วย เป็นต้น

6.3 ความเครียดด้านอารมณ์ หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากความวิตกกังวล ความคับข้องใจ สับสน โกรธ เสียใจ กดดัน หรือไม่สบายใจ ในด้านต่าง ๆ ในที่นี้หมายถึง โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ปัญหาในครอบครัว เป็นต้น

6.4 ความเครียดด้านจิตใจ หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากเรื่องราวต่าง ๆ ที่มากระทบต่อจิตใจทำให้เกิดทุกข์ทรมานทางใจ ในที่นี้หมายถึง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน การเปลี่ยนแปลง โยกย้าย การได้รับการมอบหมายที่ตนไม่ถนัด ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และปัญหาครอบครัว เป็นต้น

6.5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด หมายถึง สิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ในที่นี้หมายถึงปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

6.6 ลักษณะงาน หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับงาน ในที่นี้หมายถึง ลักษณะงาน ความซ้ำซากจำเจของงาน ความซับซ้อนของกระบวนการ ปริมาณงาน ระยะเวลาในการทำงาน

6.7 บทบาทหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ถูกผู้อื่นคาดหวังว่าจะต้องแสดงออกให้สอดคล้องเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคลนั้น ในที่นี้หมายถึง ความไม่ชัดเจนในบทบาทของตำแหน่ง ความไม่สอดคล้องของลักษณะงานกับความสามารถ ลักษณะของงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน งานไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัด และความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา

6.8 ความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา สวัสดิการด้านต่าง ๆ การได้รบการยอมรับที่นับถือจากบุคคลอื่น รวมทั้งการพัฒนาตนเอง เป็นต้น

6.9 โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อสมาชิกในองค์การ ในที่นี้หมายถึง ความไม่ชัดเจนของนโยบายผู้บริหารงาน ลักษณะโครงสร้างและรูปแบบของหน่วยงาน การประเมินผลการทำงาน การแสดงความคิดเห็นและความตุ้มครองของผู้บังคับบัญชา ความยุ่งยากในการลาพักหรือหยุดงาน รวมทั้งเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานไม่เหมาะสม

6.10 สัมพันธภาพในที่ทำงาน ในที่นี้หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

6.11 ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานตาม KPI

6.12 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

7.1 เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการลดความเครียดในการปฏิบัติงานและสามารถจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในองค์การ

7.2 เพื่อเป็นแนวทางในการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษา รวมถึงการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ทำให้ให้สามารถปฏิบัติงานในองค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ได้ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและการวิเคราะห์ โดยมีเนื้อหาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 3
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดเป็นประสบการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตมนุษย์ที่ทุกคนไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ในชีวิตประจำวัน บุคคลจึงจำเป็นต้องปรับตัวและจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม ถ้าหากการปรับตัวล้มเหลวจะทำให้บุคคลนั้นเกิดการเจ็บป่วยและสูญเสียศักยภาพในการทำหน้าที่ของตนเอง ดังนั้น จึงมีนักวิจัยและนักทฤษฎีให้ความสนใจและให้แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดแตกต่างกัน ดังนี้

1.1 ความหมายของความเครียด

Selye (1976) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม

Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน สุวรรณา ภูบุญเติม, 2559) กล่าวว่า ความเครียด เป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่บุคคลเป็นผู้ประเมินด้วยบุคลิกลักษณะของตนเองส่วนหนึ่งและตามธรรมชาติของเหตุการณ์ในขณะนั้นว่า ความสัมพันธ์เกินขีดความสามารถหรือทรัพยากรที่มีอยู่ที่ตนเองจะใช้ต่อต้านได้และรู้สึกว่าถูกคุกคามหรือเป็นอันตรายต่อความสุข

McEwen (2000 อ้างถึงใน สุวรรณา ภูบุญเติม, 2559) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การที่ร่างกายและจิตใจมีการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นหรือคุกคามส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและ/หรือพฤติกรรมของบุคคลนั้น

Brunero (2006) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การตอบสนองของร่างกายและจิตใจเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่สมดุลระหว่างความต้องการกับทรัพยากรที่มีอยู่ในช่วงเวลานั้น

Harrington (2013) กล่าวว่า ความเครียด เป็นกลุ่มอาการที่บุคคลนั้นรับรู้ถึงสิ่งที่มาคุกคาม ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและแสดงออกทางด้านอารมณ์ ร่างกายและพฤติกรรม

ชนิดา ชัยวิรุฬห์ (2558) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามจากภายในและภายนอกร่างกายโดยแสดงออกทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

เพียรดี ปิ่นมงคล (2557) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะของร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นทำให้บุคคลมีการปรับตัวในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อรักษาความสมดุลของตนเองเอาไว้

กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์ (2559) ความเครียด หมายถึง การที่สภาวะของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจถูกกดดันจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ จนไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวการณ์นั้นได้ก่อให้เกิดอาการต่าง ๆ ที่แสดงออกทางร่างกายและจิตใจและเกิดปัญหาขึ้นในบุคคลนั้น ๆ

อังศินันท์ อินทรกำแหง (2559) กล่าวว่า ความเครียด เป็นความรู้สึกที่บุคคลรับรู้ถึงอารมณ์ สภาพจิตใจและการแสดงออกทางร่างกายของตนเองที่บ่งบอกได้ว่า อึดอัด คับข้องใจ ไม่สบายตัว ไม่สบายใจไม่มีความสุข ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการปรับตัวของตนเอง ความเครียดวัดได้จากการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา จากอาการทางระบบประสาทอัตโนมัติ เช่น ความดันโลหิตอัตราการหายใจ การตึงของกล้ามเนื้อ คลื่นสมองหรืออาการระบบทางเดินอาหาร เป็นต้น

ดวงใจ จันทรประเสริฐ (2560) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การที่บุคคลต้องเผชิญต่อภาวะความกดดันต่อสิ่งที่มาคุกคามทำให้ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพ เกิดความไม่สบายใจวิตกกังวล ว้าวุ่นใจ ถูกบีบคั้น มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวได้ก็จะมีพลังในการจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้ แต่ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะมีผลเสียต่อความสมดุลในการดำเนินชีวิต ขาดประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ

กรมสุขภาพจิต (2563) กล่าวไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะของร่างกายและจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเพื่อเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจ เป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัส เกินกำลังทรัพยากรที่เรามีอยู่หรือเกินความสามารถที่เราจะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจเป็นทุกข์ และทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรม

จากความหมายของความเครียดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองต่อร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคามหรือบีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัว และมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลัง ในการจัดการกับสิ่งต่าง ๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแกร่งทางร่ายกายและจิตใจ ในที่นี้หมายถึงความเครียดทางกายภาพ ด้านอารมณ์และด้านจิตใจ

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดสามารถแบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1.2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เชื่อว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งกระตุ้น ผู้ที่มีความคิดในแนวนี้คือ Hans Selye ซึ่งทฤษฎีความเครียดของ Selye H. (1976) กล่าวว่าความเครียดเกิดขึ้นจากการที่ร่างกายถูกคุกคามหรือถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าบางอย่างจะทำให้เกิดความเครียดและมีการตอบสนองทำมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีรวิทยาและชีวเคมีทางร่างกาย มีการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งเรียกการเปลี่ยนแปลงนี้ว่าการปรับตัว (General Adaptation Syndrome = GAS) และได้แบ่งปฏิกิริยาของร่างกายที่ต่อต้านความเครียดไว้ 3 ระยะ ดังนี้

1) ระยะเตือน (Alarm Reaction Stage) เป็นระยะเริ่มต้นของการมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้นหรือมาคุกคาม เกิดขึ้นในระยะเวลาอันสั้นและแบ่งย่อยออกเป็น 2 ระยะ คือ

(1) ระยะช็อค (Phase of Shock) อาจเกิดขึ้นได้ในทันทีเพราะร่างกายปรับตัวไม่ทัน ฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตยังหลั่งออกมาไม่เพียงพออาจมีอาการแสดงออกมาหลายอย่าง เช่น หัวใจเต้นเร็ว ความดันโลหิตลดลง การทำงานของไตผิดปกติทำให้ปัสสาวะน้อยหรือผิดปกติการเปลี่ยนแปลงในระยะนี้ร่างกายไม่พร้อมที่จะมีการปรับตัวและถ้ายังดำเนินต่อไปร่างกายจะถูกใช้พลังงานหมดภายใน 24-28 ชั่วโมง แต่ถ้าร่างกายทนไม่ได้ในระยะนี้ก็จะเข้าไปสู่ระยะต่อไป

(2) ระยะต่อต้านภาวะช็อค (Phase of Counter Shock) ถ้าร่างกายมีการปรับตัวได้ก็คือมีการหลังฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตมากพอที่จะทำให้อาการดีขึ้น ระบบต่างๆ ของร่างกายเริ่มประสานกันอย่างมีระบบระเบียบและจะเข้าสู่ระยะต่อไป

2) ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) เป็นระยะที่บุคคลคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียดระยะนี้จะมีการแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น หากการปรับตัวโดยใช้กลวิธีต่างๆ อย่างเต็มที่ต่อสิ่งที่มาคุกคามได้ดีผลที่ตามมาคือ อาการจะดีขึ้นหรือหายไป แต่ถ้ายังได้รับสิ่งที่มากระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ร่างกายก็จะสูญเสียการปรับตัวอีกและเข้าสู่ระบบต่อไป

3) ระยะหมดกำลังใจ (Stage of Exhaustion) คือ ระยะที่ไม่สามารถปรับตัวได้เนื่องจากมีความเครียดสูง รุนแรงและมากเกินไป ร่างกายหมดกำลังอาการที่เกิดขึ้นในระยะเตือนก็จะกลับมาอีกถ้าไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือประคับประคองอย่างเพียงพอกลไกการปรับตัวก็จะล้มเหลว เกิดโรคจากการปรับตัว (Disease of Adaptation) ได้ เช่น ปวดศีรษะ ความผิดปกติของจิตใจ โรคหลอดเลือดหัวใจ แผลที่กระเพาะอาหาร ลำไส้อักเสบ และอาจรุนแรงจนถึงเสียชีวิตในที่สุด

1.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เชื่อว่า ความเครียดเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

ผู้ที่มีแนวคิดนี้คือ Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน ดวงใจ จันทรประเสริฐ, 2560) ซึ่งได้กล่าวถึงกลไกการเกิดความเครียดว่า เป็นการประเมินสมดุลระหว่างความต้องการ (Demands) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (Resources) ของบุคคลนั้นโดยผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด (Cognitive-Appraisal) แบ่งเป็น Primary Appraisal, Secondary Appraisal และ Reappraisalดังนี้

1) การประเมินปฐมภูมิ (Primary Appraisal) เป็นการประเมินความสำคัญและความรุนแรงของเหตุการณ์ที่มีผลต่อสวัสดิภาพของตนเองว่าอยู่ในลักษณะใด มี 3 แบบ คือ

(1) บุคคลประเมินว่าสถานการณ์ นั้นไม่มีความสำคัญกับตนเอง (Irrelevant)

(2) บุคคลประเมินว่าสถานการณ์ นั้นมีผลดีต่อตนเอง (A benign - positive)

(3) บุคคลประเมินว่าสถานการณ์ นั้นเป็นภาวะเครียด (Stress Appraisal)

เมื่อบุคคลรับรู้ว่าตนเองเป็นอันตรายหรือมีการสูญเสีย (Harm/Loss) หรืออาจจะเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะมีอันตรายหรือมีการสูญเสียเกิดขึ้น แต่เมื่อบุคคลประเมินสถานการณ์ว่าเป็นการท้าทาย (Challenge) บุคคลจะมุ่งไปที่การบรรลุให้ถึงขีดความสามารถของตนเองหรือทำให้มีการงอกงาม (Growth) ในชีวิต

2) การประเมินทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) เป็นการประเมินทักษะแหล่งประโยชน์และความรู้ของตนเองว่าสามารถนำมาใช้แก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้หรือไม่

3) การประเมินเพื่อตัดสินใจใหม่ (Reappraisal) เป็นการเปลี่ยนแปลงการประเมินของบุคคลเมื่อบุคคลได้รับข้อมูลเข้ามาใหม่ คือ การให้ความหมายของสถานการณ์เสียใหม่เพื่อลดความเครียดลงซึ่งจะเปลี่ยนแปลงผลการตัดสินระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมไปในรูปแบบใหม่

สรุปได้ว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทั้ง 2 กลุ่ม กล่าวถึงการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งกระตุ้น การประเมินสมดุลระหว่างความต้องการกับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ของบุคคลนั้น โดยผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด ซึ่งในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีความเครียดของ Selye (1976) ที่กล่าวว่า ความเครียดเกิดขึ้นจากการที่ร่างกายถูกคุกคามหรือถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าบางอย่างจะทำให้เกิดความเครียดและมีการตอบสนองทำมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีรวิทยาและชีวเคมีทางร่างกาย ส่งผลให้มีการตอบสนองและมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมต่าง ๆ

1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

Lazarus andForkman (1984 อ้างถึงใน ดารณี อุทัยรัตนกิจ, 2559) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อการประเมินค่าทางปัญญาและการตัดสินใจของบุคคลซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) ได้แก่

1) ความมุ่งมั่นผูกพัน (Commitment) หมายถึง การที่บุคคลให้ความสำคัญกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่ามีความสำคัญหรือความหมายต่อตนเอง เป็นสิ่งที่ชี้นำให้บุคคลเข้าหาสถานการณ์ที่เป็นประโยชน์หรือท้าทาย และมีการหลีกหนีเมื่อบุคคลประเมินสถานการณ์ว่าเป็นความเครียดในลักษณะที่เป็นอันตราย สูญเสียหรือถูกคุกคาม ความมุ่งมั่นผูกพัน จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลมีการเตรียมตัวหรือตั้งใจที่จะทำสิ่งต่างๆเพื่อคงไว้ซึ่งอุดมคติและไปถึงเป้ าหมายที่ตั้งไว้

2) ความเชื่อ (Beliefs) หมายถึง การที่บุคคลมีความเข้าใจความหมายของสิ่งต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์นั้น ความเชื่อที่มีผลต่อการประเมินค่าทางปัญญามี 2 ลักษณะ คือ

(1) ความเชื่อในความสามารถของตนเองในการควบคุมสถานการณ์ (Beliefs about Personal Control) หมายถึง บุคคลมีความมั่นใจว่าตนมี ความสามารถที่ จะจัดการกับสถานการณ์ได้ ทำให้บุคคลประเมินค่าทางปัญญาวา สถานการณ์นั้นๆ ท้าทายมากกว่าคุกคาม ทำให้เกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการควบคุมสถานการณ์นั้น

(2) ความเชื่อในสิ่งที่มีอยู่จริง (Existential beliefs) หมายถึง ความเชื่อในชีวิตและการดำรงอยู่ เป็นความเชื่อเกี่ยวกับพระเจ้าและกฎธรรมชาติของโลก ความเชื่อในสิ่งแวดล้อมและความเชื่อที่เฉพาะเจาะจง เช่น เชื่อในแพทย์ที่ทำการรักษา ซึ่งความเชื่อดังกล่าวเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลสามารถดำรงไว้ซึ่งความหวังในชีวิต

1.3.2 ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situation Factors) ได้แก่

1) ความแปลกใหม่ของสถานการณ์ ที่บุคคลประสบ (Novelty) โดยเฉพาะเป็นสถานการณ์ที่บุคคลไม่เคยประสบมาก่อนทำให้ไม่สามารถบอกลักษณะหรือทิศทางของสถานการณ์นั้นได้ ถ้าเป็นสถานการณ์ที่มีความรุนแรงหรือเป็นอันตรายต่อชีวิตบุคคลจะประเมินค่าว่าเป็นอันตราย แต่หากสถานการณ์นั้นทำให้บุคคลได้รับประโยชน์บุคคลก็จะประเมินค่าว่าสถานการณ์นั้นเป็นประโยชน์

2) ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ (Event Uncertainly) ถ้าสถานการณ์นั้นมีความคลุมเครือไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจะทำให้บุคคลประเมินค่าว่าเป็นสิ่งที่คุกคาม อันตรายหรือสูญเสีย จะก่อให้เกิดความเครียดทางด้านจิตใจพบว่า ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ยิ่งสูงจะทำให้ระดับความเครียดสูงยิ่งขึ้นเช่นกัน

3) ความสามารถในการทำนายหรือคาดการณ์ ในอนาคต (Predictability) คือ การที่บุคคลสามารถทำนายหรือคาดการณ์ในอนาคตว่า สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมนั้นจะทำให้เกิดอะไรขึ้นกับตนเองในอนาคตหากบุคคลนั้นสามารถทำนายได้ว่าสถานการณ์นั้นจะเป็นอย่างไรในอนาคตจะทำให้เกิดความเครียดได้น้อยกว่าที่ไม่สามารถจะทำนายสถานการณ์นั้นได้

1.3.3 ปัจจัยด้านเวลา ประกอบด้วย

1) ช่วงเวลาเกิดก่อนสถานการณ์ หมายถึง ช่วงเวลาที่คาดการณ์ว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นโดยทั่วไปพบว่า หากช่วงเวลาเกิดก่อนสถานการณ์มีมากการประเมินของบุคคลยิ่งมีความซับซ้อนมากขึ้นโดยเฉพาะถ้าสถานการณ์นั้นมีแนวโน้มว่าจะก่อให้เกิดอันตรายหรือได้รับประโยชน์มาก

2) ช่วงเวลาที่สถานการณ์ มีผลต่อบุคคล หมายถึง ช่วงเวลาที่บุคคลประสบกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด การที่บุคคลต้องประสบกับความเครียดเป็นระยะเวลานานหรือเรื้อรังจะทำให้บุคคลเกิดความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจได้มากขึ้น

3) การไม่ทราบว่าสถานการณ์ นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อใด เป็นความคลุมเครือไม่ทราบว่าแท้จริงแล้วจะเกิดอะไรขึ้นกับตนเมื่อใดทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะประเมินค่าว่าสถานการณ์นั้น ๆ คุกคามมากกว่าการที่ทราบว่าสถานการณ์นั้นจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอนตามเวลาที่กำหนดและยังทำให้บุคคลมีวิธีการปรับแก้ หรือตอบสนองต่อความเครียดแตกต่างกัน นอกจากนี้ความไม่แน่นอนของเวลาที่จะเกิดสถานการณ์ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะปรับแก้หรือหลีกหนีสถานการณ์มากยิ่งขึ้น

กรมสุขภาพจิต (2563) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งเป็นด้านร่างกายและจิตใจ

(1) ทางด้านร่างกาย สภาวะทางกายบางประการ ทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะที่เรียกว่า ร่างกายเครียด ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

ก. คุณลักษณะทางพันธุกรรม ที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ สี ผิว ความเข้มแข็งหรือความอ่อนแอของระบบการทำงานของร่างกายตลอดจนความพิการทางร่างกายที่เป็นมาแต่กำเนิด

ข. ความเหนื่อยล้าทางร่างกายอันเกิดจากได้ผ่านการทำงานอย่างหนัก และติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายที่จะทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน

ค. การพักผ่อนไม่เพียงพอ ทำให้ร่างกายอยู่ในภาวะอ่อนเพลียติดต่อกันเป็นเวลานาน

ง. การเจ็บป่วยทางร่างกาย ทั้งการเจ็บป่วยแบบเฉียบพลัน เช่น การมีไข้สูงอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยเรื้อรังต่าง ๆ เช่น โรคเบาหวาน มะเร็งความดันโลหิตสูง เป็นต้น

จ. ภาวะโภชนาการ ได้แก่ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารที่จะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย เช่น การรับประทานอาหารไม่ถูกส่วนไม่เพียงพอหรือการบริโภคสารอาหารบางประเภทเช่น สุรา บุหรี่ ชา กาแฟ สิ่งเสพติดต่าง ๆ ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

(2) ทางด้านจิตใจ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด ได้แก่

ก. บุคลิกภาพบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ดังนี้

ก) บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต เป็นคนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่าง ขยันเจ้าระเบียบ ยึดมันกฎเกณฑ์ บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้ต้องทำงานหนักและทำทุกอย่างด้วยตนเอง

ข) บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น เป็นคนที่มีลักษณะขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจ จะเป็นคนที่วิตกกังวลง่าย ทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่นหวาดหวั่นกับอนาคตอยู่เสมอ

ค) บุคลิกแบบหุนหันพลันแล่น เป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงภาวะสมดุลของร่างกาย

ข. การเผชิญเหตุการณ์ต่างๆในชีวิต (Live Event) หมายถึงเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมตามปกติของบุคคลโดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดผลทางบวกหรือทางลบก็ได้การเกิดขึ้นของเหตุการณ์ดังกล่าวล้วนทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว โดยเฉพาะการเผชิญเหตุการณ์ที่เป็นการควบคุมหรือก่อให้เกิดผลในทางลบ ก่อให้เกิดความยากลำบากในการดำเนินชีวิต จะก่อให้เกิดปัญหาในการปรับตัวและเกิดความเครียดได้มาก ตัวอย่างเหตุการณ์ในชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่การเสียชีวิตของคู่รัก การหย่าร้าง การแยกทางกับคนรักการติดคุกการมีสมาชิกในครอบครัวเสียชีวิต การได้รับบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วยการแต่งงาน การตั้งครรภ์การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การเปลี่ยนงาน การย้ายที่อยู่อาศัย ฯลฯ

ค. ความขัดแย้งในใจ (Conflict) เกิดจากอาการที่บุคคลต้องเผชิญทางเลือกตั้งแต่สองทางเลือกขึ้นไป แต่ต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่งหรือในการเลือกกระทำในสิ่งที่ไม่ต้องการ หรือไม่อยากได้ไม่อยากทำทั้งสองอย่าง แต่ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

ง. ความคับข้องใจ (Frustration) เกิดจากการที่บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ สาเหตุที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจ 4 ประการคือ

ก) ความรู้ สึกบางประเภท ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสีย อาจจะเป็นการสูญเสียคนที่รักเกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความภาคภูมิใจ ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิต ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้หมดหวัง ไม่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้

ข) อารมณ์ ที่ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวัล ความโกรธความเศร้าความทุกข์ใจ เป็นต้น

ค) การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล เช่น การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงาน เป็นต้น

ง) ความล่าช้าของเหตุการณ์หรือการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการอันเกิดจากธรรมชาติหรือลักษณะของเหตุการณ์นั้นหรือเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของเหตุการณ์หรือเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลนั้นเอง

2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

(1) ทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ ภูมิอากาศ ความหนาแน่นของประชากร ภัยธรรมชาติ ลักษณะทางกายภาพเหล่านี้มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล และทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลาซึ่งก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

(2) ทางชีวภาพ เป็นสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งมีชีวิตและทำอันตรายต่อบุคคลได้ เช่น เชื้อโรคต่าง ๆ

(3) ทางสังคมวัฒนธรรม ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และสิ่งที่บุคคลกระทำจะมีผลกระทบต่อกันตลอดเวลา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

ก. สถานภาพและบทบาทในสังคมของบุคคล ซึ่งอาจจะมีหลายสถานภาพและหลายบทบาท หากบทบาทหลายอย่างนั้นมีความขัดแย้งหรือมีความแตกต่างกันมากก็อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวและเครียดได้

ข. บรรทัดฐานทางสังคม บางครั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล หรือเป็นกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมาก ย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคลได้

ค. ระบบการเมืองการปกครอง ซึ่งมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลหากเป็นระบบการเมืองการปกครองที่เคร่งครัด ทำให้ประชาชนรู้สึกถูกคุกคามหรือถูกควบคุมโดยเฉพาะเรื่องสิทธิ เสรีภาพต่างๆ หรือเป็นระบบการเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาดความมั่นคงย่อมก่อให้เกิดความเครียดกับประชาชนได้

พรเทพ ศิริวนารังสรรค์ (2560) ได้กล่าวถึง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 2 สาเหตุ ดังนี้

1) สาเหตุภายนอกจากตัวบุคคล ได้แก่

(1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งของและวัตถุต่าง ๆ รอบตัวที่เราสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 เช่น สภาพของอากาศ อากาศที่หนาวเกินไปหรือร้อนเกินไปทำให้ร่างกายไม่สุขสบาย สว่างจ้าเกินไปหรือมืดเกินไปทำให้ต้องหรี่ตาหรือเพ่งสายตาเป็นระยะเวลานาน ๆ ทำให้เกิดความเครียด อากาศที่ไม่บริสุทธิ์มีกลิ่นหรือมีควันพิษทำให้ปอดได้รับออกซิเจน

ไม่ได้เต็มที่เสียงที่ดังมากทำให้ประสาทหูได้รับการกระทบกระเทือน จะสังเกตได้ว่าถ้าบุคคลใดต้องอยู่ในภาวะเหล่านี้จนรู้สึกไม่สบาย ปวดศีรษะและมีอารมณ์เสียได้ง่ายนั้น เป็นเพราะบุคคลนั้นอยู่ในภาวะเครียด ซึ่งเป็นภาวะที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ต้องเผชิญอยู่ทุกวัน

(2) สัมพันธภาพกับผู้อื่น ในสังคมและการมีสัมพันธ์กับบุคคลแวดล้อมอาจช่วยลดความเครียด หรือทำให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกันการไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้งและการโต้เถียงกันเป็นสาเหตุของความเครียดในครอบครัวการอิจฉาเป็นต้นเหตุของการที่มีจิตใจไม่สงบ ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจ

(3) สภาวการณ์และเหตุการณ์อื่น ๆ ในชีวิต ส่วนใหญ่เข้าใจว่าความเครียดมักเกิดจากเหตุการณ์เลวร้ายในชีวิตเท่านั้น แต่โดยความเป็นจริงแล้วแม้เหตุการณ์ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เป็นต้น ว่าการแต่งงานมีบุตร การขึ้นบ้านใหม่ การมีครอบครัวใหม่ การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน การเข้าทำงานใหม่ ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว หากการปรับตัวไม่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้เกิดความเครียดที่รุนแรงได้ นอกจากนี้การเปลี่ยนนิสัยการหลับนอน เช่น จากการนอนกลางคืนต้องมานอนกลางวันเพราะต้องเข้าเวรกลางคืน การต้องเปลี่ยนกิจกรรมทางสังคมก็เป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้เช่น กัน

2) สาเหตุเกิดจากภายในตัวบุคคล เช่น โครงสร้างทางร่างกายและสภาวะทางสรีรวิทยาระดับพัฒนาการและการรับรู้ของบุคคล

(1) โครงสร้างทางร่างกายและสภาวะทางสรีรวิทยา โครงสร้างของร่างกายเป็นส่วนที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ บางคนรับเอาส่วนที่ดีมาทำให้ร่างกายมีโครงสร้างที่สมบูรณ์บางคนรับเอาแต่ส่วนด้อยมาทำให้ร่างกายเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์ เกิดโรคต่าง ๆ ได้ง่าย ทนทานต่อสภาวะความเครียดได้ไม่ดี เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

(2) ระดับพัฒนาการ ร่างกายมีการพัฒนาการไม่ปกติเนื่องจากได้รับอาหารไม่เพียงพอทำให้เติบโตช้า เกิดโรคได้ง่ายและมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดได้ง่ายเช่นกัน

(3) การรับรู้และการแปลเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียดกังวลหรือตื่นเต้น ถือเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายถูกกระตุ้นและมีการตอบสนองทางด้านสรีรวิทยา เหตุการณ์อย่างหนึ่งทำให้สองคนรับรู้ได้ไม่เหมือนกันและมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีความต้องการขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ชีวิต ความคาดหวังและทัศนคติที่ไม่เหมือนกัน การรับรู้จึงขึ้นอยู่กับประสบการณ์ชีวิตเดิมและโครงสร้างของบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการรับรู้ของบุคคลนั้น ๆ

(4) ปัจจัยอื่น ๆ ในตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งที่คุกคามต่อภาพลักษณ์ของบุคคล ความเจ็บปวด การเคลื่อนไหวร่างกายไม่ได้ การสูญเสียบุคคลที่รัก และการเปลี่ยนแปลงของสถานภาพทางสังคม เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านสถานการณ์ ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

1.4 ผลกระทบของความเครียด

ความเครียดส่งผลกระทบต่อบุคคลแตกต่างกันไปตามการรับรู้และการแปลความหมายต่อสถานการณ์นั้น การตอบสนองที่เกิดขึ้นกับบุคคลต่อความเครียดจะมีทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ดังนี้

1.4.1 ด้านร่างกาย จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในระบบต่างๆของร่างกาย ส่งผลกระทบต่อภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย ดังนี้

1) ระบบประสาทอัตโนมัติพาราซิมพาเธติคเป็นระบบที่ลดปฏิกิริยาต่อการกระตุ้นทางร่างกาย ควบคุมอัตราการเต้นของหัวใจ ระบบย่อยอาหาร การขับถ่ายและความต้องการทางเพศ เมื่อเกิดความเครียดระบบประสาทอัตโนมัติพาราซิมพาเธติคจะทำให้เกิดการระคายเคืองของกระเพาะอาหาร ลำไส้ระบบขับถ่ายไม่ปกติและความต้องการทางเพศลดลง อาการทางกายที่เกิดขึ้น เช่น จุกเสียด แน่นท้อง ท้องอืดท้องเฟ้อ ปวดท้องและท้องผูก เป็นต้น แม้ความเครียดจะหายไปแต่อาการเหล่านี้อาจยังคงอยู่หรือหากได้รับการกระตุ้นเพียงเล็กน้อยก็จะเกิดอาการซ้ำได้หากเกิดความเครียดในระยะยาวอาจส่งผลให้เกิดโรคกระเพาะได้

2) ระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเธติคเป็นระบบประสาทที่ทำงานประสานกับระบบประสาทพาราซิมพาเธติค เพื่อรักษาสมดุลของการไหลเวียนของโลหิตและความดันโลหิตหากบุคคลเกิดความเครียดระบบประสาทดังกล่าวจะถูกกระตุ้นให้มีการหลั่งของสารอะดรีนาริน (Adrenaline) และสารนอร์อาดรีนาริน (Noradrenaline) เพิ่มขึ้น มีผลทำให้หัวใจเต้นเร็ว กล้ามเนื้อหัวใจบีบตัวแรงขึ้น หลอดเลือดหัวใจหดตัว ความต้องการออกซิเจนของกล้ามเนื้อหัวใจเพิ่มขึ้น หากร่างกายเกิดความเครียดในระดับสูงจะส่งผลทำให้เกิดโรคในระบบหัวใจและหลอดเลือดตามมา

3) ระบบฮอร์โมน เป็นระบบหนึ่งที่ถูกกระตุ้นเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะรับมือกับความเครียดที่เกิดขึ้น โดยสมองส่วนที่เรียกว่า ไฮโปธาลามัส (Hypothalamus) จะกระตุ้นต่อมพิทูอิทารี่ (Pituitary Gland) ให้หลั่งฮอร์โมนไปกระตุ้นต่อมอื่น ๆ ตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ฮอร์โมนที่มีบทบาทสำคัญ คือ ฮอร์โมนอะดรีโนคอร์ติโคโทรปิก (Adreno Corticotropic Hormone [ACTH]) และคอร์ติซอล (Cortisol) จากชั้นนอกของต่อมอะดรีนอล (Adrenal Cortex) ฮอร์โมนอะดริโนคอร์ติโคโทรปิกมีบทบาทสำคัญในเวลาที่ต้องเตรียมพร้อม เช่น กระตุ้นการหลั่งอินซูลิน (Insulin) จากตับอ่อนเพื่อเพิ่มพละกำลังในเวลาที่ต้องต่อสู้หรือถอยหนี (Fight or Flight) จากการศึกษาพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับการหลั่งของสารอิพิเน่ฟริน โดยสารนี้ไปกระตุ้นให้ร่างกายมีการเพิ่มระดับของน้ำตาลในกระแสโลหิตเป็นระยะ ๆ ส่วนคอร์ติซอลมีบทบาทสำคัญในการควบคุมเมตะบอลิสซึมของคาร์โบไฮเดรต โปรตีนและไขมัน จึงช่วยเพิ่มกระบวนการสังเคราะห์น้ำตาลในตับ ตลอดจนกระตุ้นให้สมองมีความไวต่อสิ่งเร้า

4) ระบบภูมิคุ้มกัน เมื่อบุคคลเกิดความเครียด ร่างกายจะมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบภูมิคุ้มกันในร่างกายให้ทำงานมากหรือน้อยกว่าปกติ ระบบภูมิคุ้มกันแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ฮูโมรอล (Humoral) และเซลลูลา (Cellular) ฮูโมรอลเป็นของเหลวในร่างกายที่ทำหน้าที่ต่อสู้กับเชื้อโรคและเชื้อไวรัสต่าง ๆ ที่เข้ามาในร่างกาย ส่วนเซลลูลานั้นอยู่ในเซลล์ทำหน้าที่ต่อสู้กับเชื้อไวรัสที่เข้าไปทำอันตรายต่อเซลล์ ซึ่งเชื้อไวรัสเหล่านี้ทำให้เกิดเนื้องอกหรือมะเร็ง หากในส่วนของฮูโมรอลผิดปกติจะทำให้ติดเชื้อได้ง่ายเกิดโรคต่าง ๆ เช่น ไข้หวัด ไข้หวัดใหญ่ เป็นต้น ถ้าส่วนของเซลลูลาผิดปกติจะทำให้เสี่ยงต่อการเกิดโรคมะเร็ง

5) ระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อเมื่อบุคคลเกิดความเครียดกล้ามเนื้อจะมีการหดเกร็ง ซึ่งหากเกิดขึ้นบ่อยและเป็นเวลานานอาจทำให้เกิดอาการปวดของกล้ามเนื้อ

6) ระบบหัวใจและหลอดเลือด เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจากการทำงานร่างกายจะมีการหลั่งสารแคทีคอลามีน (Catecholamines) ออกมา ส่งผลให้ความดันโลหิตและอัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น รวมทั้งกระตุ้นให้มีระดับไขมันชนิดต่าง ๆ ในกระแสโลหิตเพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการเกิดโรคในระบบหัวใจและหลอดเลือด

1.4.2 ด้านจิตใจ เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจากการทำงาน ระบบลิมบิค (Limbic System) จะถูกกระตุ้นส่งผลให้เกิดความโกรธกังวล รู้สึกเศร้า รู้สึกบีบคั้น รู้สึกละอาย สูญเสียความทรงจำขาดสมาธิและความสนใจในงานลดลง หากบุคคลไม่สามารถจัดการหรือควบคุมอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสมจะส่งผลกระทบต่อความผาสุกและอาจเหนี่ยวนำให้เกิดการเจ็บป่วยรุนแรงได้

1.4.3 ด้านพฤติกรรม บุคคลมีการตอบสนองต่อความเครียดจากการทำงานโดยแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น การใช้สารกระตุ้นจิตประสาทและการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ การสูบบุหรี่การรับประทานอาหารมากขึ้น การนอนไม่หลับ

นอกจากนี้ ยังมีผู้ที่ศึกษาและแบ่งผลกระทบที่เกิดจากความเครียดออกเป็นผลกระทบต่อตนเอง ครอบครัว และต่องาน ดังนี้

1) ผลกระทบต่อตนเอง ได้แก่

(1) ทางกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดศีรษะข้างเดียว หัวใจเต้นแรงและเร็ว มือ เท้าเย็นท้องอืด คลื่นไส้หรือปั่นป่วนในท้อง ความดันโลหิตสูง หอบหืด โรคหัวใจ เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ

(2) ทางอารมณ์เช่น หงุดหงิด โกรธง่าย วิตกกังวล ซึมเศร้า

(3) ทางด้านความคิด เช่น หดหู่ ไม่มีสมาธิ ตัดสินใจลำบาก หลงลืมง่าย มีความคิดทางลบมากกว่าทางบวก เห็นตัวเองไม่มีคุณค่า สิ้นหวัง

(4) ทางพฤติกรรม เช่น ดื่มจัดมากเกินไป สูบบุหรี่จัด ก้าวร้าว นอน หลับไม่เต็มที่

2) ผลกระทบของความเครียดต่อครอบครัว ครอบครัวขาดการสื่อสารที่ดีซึ่งกันและกัน ไม่ยอมรับและไม่มีความเข้าใจกัน เกิดความขัดแย้งทะเลาะวิวาท เกิดการหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ระหว่างสามีภรรยา ลูกไม่ได้รับความรัก ความอบอุ่น และความเอาใจใส่จากพ่อแม่

3) ผลกระทบของความเครียดต่อการงาน ไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำงานบกพร่องและผิดพลาดไม่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายขาดงานบ่อย ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

สรุปได้ว่า ความเครียดมีผลกระทบต่อตนเองทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านร่างกายจิตใจและพฤติกรรม ผลกระทบต่อครอบครัวและผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ถ้ามีความเครียดระดับต่ำในระยะสั้นๆ จะทำให้มีการตื่นตัว มีความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่ถ้ามีความเครียดระดับสูงในระยะยาวไม่ได้รับการแก้ไขจะส่งผลเสียต่อทั้งตนเอง ครอบครัว และการปฏิบัติงานซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อกายภาพ อารมณ์ และจิตใจ

1.5 ระดับของความเครียด

ความเครียดสามารถจำแนกได้หลายระดับ มีผู้กำหนดระดับความเครียดไว้แตกต่างกัน ดังนี้

Dawkins et al. (1985 อ้างถึงใน พรเทพ ศิริวนารังสรรค์, 2560) แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ มีความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนาน ๆ ครั้งหรือเพียงเล็กน้อย ความรู้สึกเครียดจะเกิดขึ้นและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น เพียงนาที หรือชั่วโมงเท่านั้น และยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัวและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

2) ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าระดับแรกเกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง หรือถูกคุกคามเป็นเวลานาน เป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าอยู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ความรู้สึกเครียดนี้จะคงอยู่นานหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน มีผลทำให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิเสธก้าวร้าว เงียบขรึมเนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ และมีความยุ่งยากในการดำเนินชีวิต

3) ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เป็นความเครียดที่รุนแรงมาก เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่รุนแรง หรือมีหลายสาเหตุร่วมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่องความรู้สึกเครียดจะคงอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี เป็นผลมาจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง และหากไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์นั้น ๆ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และปรับตัวไม่ได้ตามมา

ดารณี อุทัยรัตนกิจ (2559) ได้กำหนดแบบวัดความเครียด โดยแบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1) ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไปในระยะเวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตบุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติเป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2) ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3) ความเครียดในระดับสูง (High Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตรายหากไม่ได้รับการ บรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4) ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่ายท้อแท้หมดแรงควบคุมตัวเอง ไม่ได้เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

กรมสุขภาพจิต (2563) ได้แบ่งระดับของความความเครียดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1) ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2) ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3) ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอาจเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกันความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้

4) ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤตการณ์ในชีวิต สังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิต สิ่งที่แสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนว่าบุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤตและความขัดแย้งซึ่งจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก ตราบใดที่ความขัดแย้งยังคงมีอยู่ลักษณะอาการจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตได้

5) ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์ในชีวิตอยู่อย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้คงอยู่โดยไม่ดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดได้

1.6 การประเมินความเครียด

ดารณี อุทัยรัตนกิจ (2559) ได้สรุปว่า นักวิจัยทางจิตวิทยาใช้วิธีการต่าง ๆ ในการประเมินความเครียด ซึ่งวิธีการที่นำมาใช้อย่างแพร่หลายมี 3 วิธี ดังนี้

1) การวัดการเร้าทางสรีระ (Physiological Arousal) แนวคิดการประเมินความเครียดในลักษณะนี้เชื่อว่า การหลั่งฮอร์โมนบางชนิดเป็นการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในสภาวะเครียด ดังนั้นการวัดระดับฮอร์โมนหรือความดันโลหิตจึงสะท้อนให้เห็นถึงความเครียดได้

2) การวัดเหตุการณ์ในชีวิต (Life Event) โดยเชื่อว่าเหตุการณ์บางอย่างที่เกิดขึ้นในชีวิตของคนมีส่วนทำให้เกิดความเครียดแบบเรื้อรัง (Chronic Stress) วิธีในการประเมินความเครียดแบบนี้เป็นการให้ประเมินค่าของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระยะเวลาไม่เกิน 24 เดือนว่าเป็นคะแนนเท่าไร จากนั้นจึงนำค่าคะแนนที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

3) การประเมินอาการที่เกิดจากความเครียด (Stress Symptom) มีแบบวัดความเครียดหลายแบบที่ถูกสร้างขึ้นมา โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับอาการต่างๆที่เป็นผลมาจากความเครียด ตัวอย่างแบบประเมินเหล่านี้ ได้แก่

(1) แบบวัดความเครียดของ Smith (1993) เป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นจากปฏิกิริยาของร่างกายที่ตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นแล้วก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งอาการเครียดแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินตนเองว่า มีอาการเปลี่ยนแปลงตามหัวข้อในแบบสอบถามหรือไม่อย่างไร โดยให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ เป็นประจำ บ่อยครั้ง บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง และไม่มีเลยจากนั้นนำคำตอบที่ได้มาให้คะแนนตามเกณฑ์ของแบบสอบถาม

(2) แบบประเมินความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เป็นแบบสอบถามอาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองในด้านอาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นในรอบ 2 เดือนที่ผ่านมา มีคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ มีให้เลือก 4 ระดับ คือ เป็นประจำ เป็นบ่อย เป็นครั้งคราว ไม่เคยเลย จากนั้นนำคำตอบที่ได้มาให้คะแนนตามเกณฑ์ของแบบสอบถาม

(3) แบบวัดความเครียดสวนปรุง (Suanprung Stress Test-20) เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบประเมินตนเองตามข้อความว่า ในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมามีเหตุการณ์ข้อใดเกิดกับคุณบ้างและคุณรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น จำนวน 20 ข้อคำถาม มีระดับของเครียดให้เลือก 5 ระดับ คือ ไม่รู้สึกเครียด รู้สึกเครียดเล็กน้อย รู้สึกเครียดปานกลาง รู้สึกเครียดมากและรู้สึกเครียดมากที่สุดจากนั้นนำคำตอบที่ได้มาให้คะแนนตามเกณฑ์ของแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบวัดความเครียดของ Smith (1993) ซึ่งเป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นจากปฏิกิริยาของร่างกายที่ตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นแล้วก่อให้เกิดความเครียด โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอกับบุคคลทั่วไปทุกอาชีพ ในการปฏิบัติงานจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการจัดองค์การ สังคม สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนผู้ร่วมงานที่อาจจะคุกคามสร้างแรงกดดันให้เกิดความเครียดได้เสมอ ดังนั้นความเครียดจึงส่งผลกระทบต่อทั้งร่างกาย จิตใจ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

2.1 ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

Wheeler and Riding (1994) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองทางชีวะจิตสังคมและพฤติกรรม เมื่อรับรู้ว่างานนั้นคุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเองหรือความปกติสุขและเกินขีดความสามารถของบุคคลที่ต้องเผชิญ

Palmer, Cooper and Thomas (2004) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานเกิดจากการรับรู้ความกดดันที่เกิดจากการปฏิบัติงานและเกินกว่าความสามารถของบุคคลนั้นจะขจัดความกดดันเหล่านั้นไปได้

The National Institute of Occupational Safety and Health หรือ NIOSH (2008) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นเมื่อความต้องการในงานไม่สมดุลกับความสามารถและทรัพยากรที่มีอยู่ตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ

Clark (2009 อ้างถึงใน ดวงใจ จันทรประเสริฐ, 2560) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นภาวะความกดดันที่สามารถทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกายและจิตใจ ซึ่งเกิดขึ้นจากความต้องการของงานไม่ตรงกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เมื่อบุคคลเผชิญภาวะที่ไม่ต้องการจากลักษณะงาน สภาพการปฏิบัติงาน นโยบายบทบาทภายในองค์การ สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานหนัก การเกิดสภาพทางอารมณ์ที่ต้อง

เผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบีบบังคับขู่เข็ญ หรือความไม่แน่นอนต่าง ๆ ทำให้บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ หรือมีความลำบากในการพิจารณาและการตัดสินใจ ความเครียดในการทำงานเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน และทุกระดับของการบริหารในองค์การ ซึ่งอาจเกิดกับบุคคลเพียงคนเดียวหรือเกิดขึ้นในทีมงาน แผนกหรือทั้งระบบ

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล (2559) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะความกดดันด้านอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน มีผลทำให้เกิดความเบื่อหน่ายไม่มีความสุข และไม่พึงพอใจในการทำงาน และถ้าไม่สามารถขจัดภาวะกดดันนี้ไปได้ จะส่งผลต่อร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดความเจ็บป่วยตามมาได้

อังศินันท์ อินทรกำแหง (2559) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพความกดดันที่ไม่พึงประสงค์ในทางจิตวิทยา อันส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมการแสดงออกต่างๆซึ่งรบกวนความสุขสบายของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนประสิทธิภาพในการทำงาน

บวร สงคสิริ (2560) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปฏิกิริยาการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งคุกคามที่มาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานและส่งผลกระทบต่อการทำงานของร่างกายและจิตใจ

ดวงใจ จันทรประเสริฐ (2560) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะของงานหรือปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ ตลอดทั้งสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆในที่ทำงานที่มาคุกคามต่อความเชื่อมั่นของตนเองหรือปกติสุข และเกินขีดความสามารถของตนที่ต้องเผชิญ ทำให้มีความวิตกกังวล คับข้องใจ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งที่มาคุกคามอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของตนเองและเกินขีดความสามารถในการเผชิญ ทำให้แสดงออกทั้งทางด้านกายภาพ อารมณ์ และจิตใจ

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สภาพทางจิตสังคมในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเกิดความเครียดจากการปฏิบัติงาน ดังนั้นนักวิชาการจึงได้สร้างทฤษฎีหรือแบบจำลองเพื่อใช้วัดปัจจัยและทำนายผลที่เกิดขึ้นจากปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ (พรเทพ ศิริวนารังสรรค์, 2560)

1) รูปแบบจำลอง Person - Environment Fit Model (PE Fit Model) ซึ่งกล่าวถึงความเครียดว่า เกิดจากความไม่สัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมและความสามารถในการปรับตัวของผู้ประกอบอาชีพที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการในงาน แบ่งออกได้ 2 ลักษณะดังนี้

(1) ความไม่สมดุลระหว่างปริมาณงานและความสามารถของผู้ประกอบอาชีพ (Demand Ability Dimension)

(2) ความไม่สมดุลระหว่างแรงจูงใจของผู้ประกอบอาชีพกับการตอบสนองของสิ่งแวดล้อมที่จะทำให้ผู้ประกอบอาชีพมีความพึงพอใจ (Motive Supply Dimension)

ซึ่งปริมาณงาน (Demand) นั้นรวมถึงภาระงานและความซับซ้อนของงาน ส่วนแรงจูงใจ (Motive) รวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น รายได้ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โอกาสการใช้ทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งรายได้ที่เพียงพอจะทำให้เกิดแรงจูงใจภายในตัวเอง

2) รูปแบบจำลอง (Job Demand Control Model) ผู้ที่ริเริ่มสร้างแบบจำลองนี้ขึ้นมาเพื่ออธิบายถึงความเครียดจากการประกอบอาชีพ เป็นแบบจำลอง 2 แกน (Two Axis) แกนหนึ่งคือ ความจำเป็นที่จะต้องทำงาน (Psychological Demand) ซึ่งวัดโดยการดูขอบเขตเนื้องานส่วนอีกแกนคือ การควบคุม (Control) วัดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง (Decision Latitude) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการเกิดความเครียดและประสิทธิภาพของงาน ในรูปแบบจำลองนี้เป็นส่วนประกอบของการเกิดความเครียดที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างปริมาณงานและระดับการตัดสินใจ หากเกิดแรงบีบคั้นจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานจะทำให้เกิดความไม่สมดุลของปริมาณงานและระดับการตัดสินใจจะนำไปสู่ความเครียดได้ซึ่งรูปแบบจำลอง Job Demand Control Model ถูกนำมาขยายต่อโดยการเชื่อมเข้ากับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อผู้ประกอบอาชีพ 4 ลักษณะด้วยกัน ดังนี้

(1) งานที่ทำให้ผู้ประกอบอาชีพมีความกระตือรือร้นอยากจะทำ รวมทั้งประสิทธิภาพของงานมีความเหมาะสม เป็นความสมดุลกันระหว่างระดับการตัดสินใจหรือการควบคุมงานกับปริมาณงานสูง เช่น ผู้บริหาร นักวิชาการ

(2) งานที่ไม่กระตือรือร้นมาก เป็นลักษณะของงานที่ไม่ต้องใช้ระดับการตัดสินใจหรือการควบคุมงานมากนัก เช่น พนักงานเสิร์ฟ ผู้ควบคุมเครื่องโทรทัศน์ พนักงานรับโทรศัพท์ ลักษณะงานเช่นนี้จะพบได้ทั่วไปในอาชีพที่ต้องใช้แรงงานและไม่ต้องใช้ความชำนาญมากนัก

(3) งานที่เครียดมากเป็นลักษณะงานที่มีระดับของการตัดสินใจด้วยตนเองน้อยแต่มีปริมาณงานที่สูงมาก

(4) งานที่เครียดน้อย เป็นลักษณะงานที่ มีปริมาณต่ำ แต่ต้องใช้ระดับการตัดสินใจสูง

2.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงานมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการและมีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป ดังนี้

Taylor (1986 อ้างถึงใน ดวงใจ จันทรประเสริฐ, 2560) ได้กล่าวถึงความเครียดในการปฏิบัติงานในองค์การว่ามีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ปัจจัยในลักษณะงานเอง เช่น สภาพการทำงานไม่ดีเนื่องจากการออกแบบงานที่ไม่เหมาะสมกับ การออกแบบสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องปฏิบัติงานเป็นผลัดซึ่งรบกวนขบวนการทางสรีระวิทยาของผู้ปฏิบัติงานงานที่น่าเบื่อจำเจหรือไม่น่าสนใจ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เหล่านี้ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่าย

2) บทบาทในองค์การ เช่น บทบาทไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท เป็นต้น

3) ความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น ไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควร หรือไม่ทราบแนวทางความก้าวหน้า ก็เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้

4) สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดความเครียดได้เนื่องจากมีการเกื้อหนุนเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่ง ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาทและความเครียดของบุคคล ซึ่งแสดงออกในรูปแบบของความไม่พึงพอใจในงาน

5) โครงสร้างของสถาบันและบรรยากาศในหน่วยงาน ได้แก่ นโยบายด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบในหน่วยงานที่เข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในหน่วยงานโดยหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมากจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีมีปัญหาด้านสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจลดลงและอัตราการลาออกโยกย้ายของบุคลากรลดลงด้วย

Ivancevich and Matteson (1990 อ้างถึงใน เพียรดี ปิ่นมงคล, 2558) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment Stressors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด จากสภาพการทำงานที่ไม่ดี โดยมีสาเหตุมาจาก แสง เสียง อุณหภูมิ หรือสภาพอากาศ

2) ปัจจัยส่วนบุคคล (Individual Stressors) ได้แก่ ความขัดแย้งหรือความคลุมเครือในบทบาทการปฏิบัติงาน ภาระงานที่มาก หน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับคน และการขาดความก้าวหน้าในงาน

3) ปัจจัยจากกลุ่ม (Group Stressors) เป็นความเครียดที่เกิดจากสัมพันธภาพที่ไม่ดีในกลุ่มผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาการไม่ช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน การขาดความสนใจรับฟังหรือแก้ปัญหาร่วมกัน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ความขัดแย้ง การสื่อสารที่น้อยลง ความไม่พอใจซึ่งกันและกัน และส่งผลเป็นความเครียดในที่สุด

4) ปัจจัยจากองค์การ (Organizational Stressors) ได้แก่ การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน การที่ผู้บริหารหรือผู้ร่วมงานไม่ยอมรับในความรู้ ความคิด ความสามารถในการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเครียดในงานนั้นอย่างมาก โดยเฉพาะงานที่มีความจำเป็นต้องมีการตัดสินใจบ่อยครั้ง เช่น งานดูแลผู้ป่วยวิกฤต นอกจากนี้ ลักษณะโครงสร้างขององค์การและนโยบาย มักจะเป็นสาเหตุของความเครียดในงานได้

Schermerhorn (1991 อ้างถึงใน ชนิดา ชัยวิรุฬห์, 2558) กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1) ปัจจัยด้านตัวบุคคล หมายถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่

(1) ความต้องการ แต่ละบุคคลมีความต้องการผลตอบแทนในการทำงานไม่เท่ากัน เช่น บางคนคิดว่าทำงานไป 5 ปี ควรจะได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

(2) ความสามารถ ความถนัดและความสนใจ แต่ละบุคคลมีความสามารถความถนัดและความสนใจต่องานไม่เหมือนกัน เช่น บางคนรู้สึกชอบที่จะทำงานเกี่ยวกับตัวเลขการคิดคำนวณแต่ไม่ชอบงานบริการ เป็นต้น

(3) บุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A เป็นบุคคลที่มีแนวโน้มที่จะเครียดได้ง่าย เพราะมีลักษณะทะเยอทะยาน ชอบการแข่งขัน ก้าวร้าว ทำงานหนัก มีเป้าหมายในชีวิตสูง และวิตกกังวลง่าย ส่วนคลิกภาพแบบ B เป็นบุคคลที่รักสงบ ใจเย็น ไม่ทะเยอทะยาน ทำให้เกิดความเครียดยาก

2) ปัจจัยด้านตัวงาน ได้แก่

(1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น เสียงดัง อากาศร้อนหรือเย็นเกินไป

(2) ลักษณะงานที่ทำ เช่น งานที่มีความเสี่ยงอันตราย งานที่ต้องใช้เวลาในการทำงานยาวนาน งานที่ต้องเร่งรีบ

(3) บทบาทในการทำงาน เช่น งานที่ต้องรับผิดชอบสูง งานที่บุคคลไม่รู้บทบาทแน่ชัด

(4) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของผู้ร่วมงานจะทำให้บุคคลรู้สึกเป็นสุขได้

(5) ความก้าวหน้าในอาชีพ งานที่ไม่มีความก้าวหน้า ไม่มั่นคง จะก่อให้เกิดความเครียดต่อผู้ทำงานได้มาก

3) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพครอบครัว ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ

Smith (1993) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานของบุคคลนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน บุคลิกภาพแบบเอ การขาดการควบคุม ความยากในการแก้ไขปัญหา ความคิดในเชิงลบ การขาดสิทธิประโยชน์ การขาดทักษะในการผ่อนคลาย ความขัดแย้ง และขาดความสามารถในการเจรจาต่อรอง เป็นต้น และนอกจากนี้ Smith ยังได้สรุปปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดอีก 3 ประการ คือ

1) ปริมาณงาน (Workload) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้แก่ การได้รับมอบหมายปริมาณงานที่มากจนเกินไปในขณะที่มีเวลาจำกัด หรือไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่จะทำงานให้สำเร็จลงได้ อย่างไรก็ตาม เวลาทำงานก็ไม่ใช่ปัจจัยเพียงอย่างเดียว ประสบการณ์และความสามารถในการจัดการกับปริมาณงานที่มากก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานรวมถึงปริมาณงานที่น้อยเกินไปในบางครั้งก็สามารถทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2) ความรับผิดชอบในการทำงาน (Work Responsibilities) ได้แก่ บทบาทและหน้าที่ในการทำงานที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) จากการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน หรืองานที่ทำบางอย่างมีความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หรือความถนัดส่วนตัว ความรับผิดชอบที่มากหรือน้อยสำหรับบางคนก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น การประเมินผลงาน การเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน การไล่ออก หรือการจัดการปัญหาเกี่ยวกับคนงาน เป็นต้น ในทางตรงกันข้ามการไม่มีอำนาจหรือบทบาทในการทำงานก็ทำให้เกิดความเครียดได้ เช่นในการทำงานที่ซับซ้อนแต่ต้องอธิบายรายละเอียดทุกขั้นตอนให้หัวหน้างานทราบ หรือการทำงานในตำแหน่งที่สามารถเห็นข้อบกพร่องและแนวทางแก้ไขแต่ไม่มีอำนาจในการดำเนินงานหรือแสดงความคิดเห็น

3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายที่ไม่ดีหรือการขาดเงินทุน สถานที่ทำงานมีเสียงดังรบกวน อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างน้อยเกินไป มีกลิ่นที่ไม่ดีในสถานที่ทำงานหรือมีมลพิษ มีความแออัดขาดความเป็นส่วนตัว หรือแม้แต่การจัดตำแหน่งที่นั่งทำงาน ซึ่งแต่ละบุคคลยอมมีความเคยชินและความต้องการที่แตกต่างกัน

Cooper and Marshall (1976) ได้เสนอปัจจัยความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อ บุคคลซึ่งผลกระทบดังกล่าวไม่ได้ ส่งผลต่อตัวบุคคลด้านสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อองค์การด้วย ซึ่งปัจจัยความเครียดจากการปฏิบัติงานมีหลายปัจจัย เช่น ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ ความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ สัมพันธภาพในที่ทำงาน และผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ลักษณะงาน (Work) หมายถึง ความเหมาะสมของเนื้องาน ปริมาณงาน และเวลาการทำงานกับความสามารถของบุคคล

2) บทบาทหน้าที่ (Role) หมายถึง ความชัดเจนของขอบข่ายภาระงานและความรับผิดชอบ อิสระในการทำงาน

3) ความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ (Career) หมายถึง การได้รับผลตอบแทน การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง

4) โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ (Structure) หมายถึง ระเบียบโครงสร้างองค์การ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเครื่องอำนวยความสะดวก

5) สัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การให้คำปรึกษา ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน การแก้ไขปัญหาในการทำงาน

6) ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน หมายถึง การประสบความสำเร็จในการทำงาน ตามหน่วยชัดประสิทธิภาพของแต่ละองค์การ

Palmer, Cooper and Thomas (2004) ได้ศึกษารูปแบบของความเครียดในการปฏิบัติงาน (Model of Work Stress) พบว่า สาเหตุสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดมี 6 ด้าน ได้แก่

1) ความต้องการ (Demand) หมายถึง ปัญหาต่างๆที่เกิดจากความไม่สมดุลกับสิ่งที่ต้องการในการทำงาน ได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไป รูปแบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ปริมาณงานและความซับซ้อนของงาน การทำงานเป็นกะ

2) การควบคุมในการทำงาน (Control) ทำให้ขาดอิสระในการทำงาน การมีหัวหน้างานมากกว่าหนึ่งคนทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน

3) การสนับสนุน (Support) หมายถึง การให้ขวัญและกำลังใจในการทำงาน การสนับสนุนด้านสวัสดิการ การจัดสรรทรัพยากร การบริหารจัดการและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

4) สัมพันธภาพ (Relationship) เป็นการส่งเสริมทางบวกในการทำงานเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและการจัดการกับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การข่มขู่ การรังควาน

5) บทบาทในการทำงาน (Role) หมายถึง การที่บุคคลเข้าใจบทบาทของตนเองในองค์การและมีความมั่นใจว่าจะไม่รู้สึกขัดแย้งในบทบาท

6) การเปลี่ยนแปลง (Change) เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การไม่ว่าใหญ่หรือเล็กจะต้องมีการบริหารจัดการหรือการสื่อสารภายในองค์การให้เข้าใจ ปัญหามักเกิดจาก พนักงานไม่มีความเข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลง การสื่อสารที่ไม่ดีกับพนักงาน ความกลัวในการเปลี่ยนแปลง

The National Institute of Occupational Safety and Health หรือ NIOSH (2008) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป 6 ด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ปริมาณงานมาก การควบคุมที่ไม่ดี ความคลุมเครือในบทบาทการทำงาน

2) ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี การบริหารจัดการที่ไม่ยุติธรรม

3) ปัจจัยด้านการเงินและเศรษฐกิจ

4) ปัจจัยด้านความขัดแย้งระหว่างบทบาทการทำงานกับบทบาทในครอบครัวและความรับผิดชอบ

5) ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและความก้าวหน้าในอาชีพ เช่น ขาดโอกาสในการเจริญก้าวหน้าหรือขาดการส่งเสริม

6) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่ไม่ดี เช่น ขาดการบริหารจัดการที่ยึดมั่นในค่านิยม

7) ขององค์การ ความขัดแย้งที่เกิดจากรูปแบบการสื่อสารที่ไม่ดี

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ ความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ สัมพันธภาพในที่ทำงาน และผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน โดยเลือกศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานโดยตรง

2.4 ผลกระทบของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียด เป็นสาเหตุหลักของประสิทธิภาพการทำงานต่ำ การขาดงานสูง ประสิทธิภาพในการตัดสินใจต่ำ ขวัญกำลังใจต่ำ เมื่อผู้คนพยายามที่จะต่อสู้กับความเครียด สิ่งที่ตามมาก็คือความอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจ เมื่อพวกเขาหมดไฟจากการทำงาน พวกเขาก็จะเริ่มบ่น และเริ่มโอนความผิดให้ผู้อื่นและหงุดหงิดง่าย รู้สึกอยากออกจากงาน

ความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานมีลักษณะ เป็นความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted - U Relationship) กล่าวคือ ภายใต้ความเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ก็จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลงและสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเกิดความเครียดกับประสิทธิภาพของงานได้ด้วย กล่าวคือ หากมีความเครียดในระดับปานกลางแต่ดำรงอยู่เป็นเวลานานเกินไป ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้

Robbin (1998 อ้างถึงใน กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์, 2559) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นที่ปรากฏอยู่ในการทำงาน ทำให้เกิดผลต่อเนื่องในทางลบต่อสภาพร่างกายหรือจิตใจ ทำให้ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกตึงเครียด และแสดงอาการต่าง ๆ ออกมา เช่น ความโกรธ อารมณ์หงุดหงิด การต่อต้าน ฉุนเฉียว อาการเบื่อหน่าย หมดแรงเหนื่อยล้า รวมถึงส่งผลให้ความมั่น ใจในตนเองและการนับถือตนเองลดลง นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถอธิบายด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1) ด้านกายภาพ หมายถึง อาการเปลี่ยนแปลงในร่างกายของบุคคลอันเนื่องมาจากความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น รู้สึกว่าการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ปวดศีรษะ และปวดเมื่อยตามตัว

2) ด้านจิตใจ หมายถึง สภาวะจิตใจที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงาน ประเมินได้จากความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือมีอาการวิตกกังวล กระวนกระวาย โกรธง่าย และเบื่อหน่าย

3) ด้านอารมณ์ หมายถึง การกระทำหรือแสดงออกของบุคคลซึ่งเป็นการตอบสนองต่อปัญหาหรือสภาวการณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น การขาดงาน การลาออกจากงาน

นอกจากนี้ความเครียดในการปฏิบัติงานยังมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลและต่อองค์การ ดังนี้ (บวร สงคสิริ, 2560)

1) ความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือการมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น

2) บุคคลที่เกิดความท้อถอย หรือยอมแพ้ต่อความเครียด อาจนำไปสู่การไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การลางานบ่อยขึ้น หรืออาจลาออกจากงาน

3) ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การ ผู้บังคับบัญชา หรือลูกน้องทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความภักดีที่มีต่อองค์การลดน้อยลง

สรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีผลกระทบทั้งทางด้านกายภาพ อารมณ์ และจิตใจ รวมไปถึงประสิทธิภาพของงาน ในการศึกษานี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบทางด้านกายภาพ อารมณ์ และจิตใจ

2.5 การประเมินความเครียดในการปฏิบัติงาน

การประเมินความเครียดในการปฏิบัติงาน สามารถประเมินได้ด้วยวิธีต่าง ๆ ได้แก่

1) การประเมินทางด้านร่างกาย โดยการวัดและประเมินความเครียดที่อาการแสดงออกทางด้านร่างกาย เช่น การวัดทางระบบหัวใจและหลอดเลือด

2) การประเมินทางด้านพฤติกรรม เป็นการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงาน เช่น การมีอาการกระวนกระวาย หงุดหงิด

3) การประเมินโดยการรายงานความเครียดด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามการรับรู้ถึงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานและประเมินตนเองวามีความเครียดอยู่ในระดับใด ซึ่งวิธีการประเมินความเครียดในการปฏิบัติงานด้วยวิธีนี้เป็นที่นิยมใช้กันอย่างงแพร่หลาย เนื่องจากสามารถใช้ได้ง่ายและสะดวก เช่น แบบประเมินความเครียดจากการทำงาน (Work-Related Stress Questionnaire) ของ HSE (Health and Safety Executive) แบบวัดจำลองของ Karasek (The Karasek Job Content Questionnaire - JCQ) แบบวัดความเครียดจากการทำงาน (Occupational Stress Indicators) ของ Cooper and Marshall (1976) แบบวัดความเครียดของ Smith (1993) เป็นต้น

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบวัดความเครียดของ Cooper and Marshall (1976) ซึ่งเป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นจากปฏิกิริยาของร่างกายที่ตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นแล้วก่อให้เกิดความเครียด และอาการเครียดแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 3

3.1 สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 3

เดิมสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 3 จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาตั้งอธิบดีผู้พิพากษาภาค 3 พ.ศ.2477 มีสำนักงานอยู่ที่จังหวัดนครราชสีมา มีเขตอำนาจจังหวัดนครราชสีมา จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดศรีษะเกษ และจังหวัดอุบลราชธานี และได้เพิ่มเขตอำนาจจังหวัดยโสธรเข้าไว้ด้วย ตามประกาศของคณะปฏิบัติฉบับที่ 73 ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2515 ต่อมาได้เพิ่มเขตอำนาจในจังหวัดอำนาจเจริญ ตามพระราชกฤษฎีกาตั้งอธิบดีผู้พิพากษาภาค พ.ศ.2537

ในปี พ.ศ.2543 ศาลยุติธรรมได้แยกออกจากกระทรวงยุติธรรม จึงมีประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่องกำหนดที่ตั้งและเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ลงวันที่ 25 มกราคม 2545 มีที่ตั้งอยู่ที่จังหวัดนครราชสีมา และมีเขตอำนาจในจังหวัดชัยภูมิ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอำนาจเจริญ ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2557 ได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้เปิดทำการศาลจังหวัดพิมาย

3.2 ศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 3

3.2.1 ศาลจังหวัด ศาลแขวง ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 27 ศาล ประกอบด้วย

1) ศาลจังหวัดนครราชสีมา
2) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครราชสีมา
3) ศาลแขวงนครราชสีมา
4) ศาลจังหวัดสีคิ้ว
5) ศาลจังหวัดบัวใหญ่
6) ศาลจังหวัดพิมาย
7) ศาลจังหวัดชัยภูมิ
8) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชัยภูมิ
9) ศาลจังหวัดภูเขียว
10) ศาลจังหวัดบุรีรัมย์
11) ศาลจังหวัดนางรอง
12) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดบุรีรัมย์

13) ศาลจังหวัดสุรินทร์

14) ศาลแขวงสุรินทร์

15) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุรินทร์

16) ศาลจังหวัดรัตนบุรี

17) ศาลจังหวัดศรีสะเกษ

18) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดศรีสะเกษ

19) ศาลจังหวัดกันทรลักษ์

20) ศาลจังหวัดอุบลราชธานี

21) ศาลแขวงอุบลราชธานี

22) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอุบลราชธานี

23) ศาลจังหวัดเดชอุดม

24) ศาลจังหวัดยโสธร

25) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดยโสธร

26) ศาลจังหวัดอำนาจเจริญ

27) ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอำนาจเจริญ

3.2.2 ศาลสาขา จำนวน 1 ศาล ได้แก่ ศาลจังหวัดสีคิ้ว (สาขาปากช่อง)

3.3 อำนาจหน้าที่ของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 3

1) ดำเนินการเกี่ยวกับราชการประจำ และงานในอำนาจหน้าที่ของอธิบดีผู้พิพากษาภาค ตามกฎหมายว่าด้วยพระธรรมนูญศาลยุติธรรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่อธิบดีผู้พิพากษาภาคมอบหมาย

2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการคณะอนุกรรมการบริหารศาลยุติธรรมประจำภาค

3) กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำ และชี้แจงแก่หน่วยงานในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาภาคเกี่ยวกับการดำเนินการด้านบริหาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ

4) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยเกี่ยวกับการจัดระบบงานธุรการของหน่วยงานในเขตอำนาจของอธิบดีผู้พิพากษาภาค และจัดทำข้อเสนอแนะแนวนโยบายการบริหารราชการของอธิบดีผู้พิพากษาภาค

5) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาคและหน่วยงานในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาภาคตามที่สำนักงานศาลยุติธรรมมอบหมาย

6) ดำเนินการร่วมกับการบริหารงบประมาณ แผนงานโครงการของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาคและหน่วยงานในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาภาคตามที่สำนักงานศาลยุติธรรมมอบหมาย

7) ดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาคและหน่วยงานในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาภาคตามที่สำนักงานยุติธรรมมอบหมาย

8) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารการเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคารสถานที่ มาตรการรักษาความปลอดภัย และยานพาหนะของสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาคและหน่วยงานในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาภาคตามที่สำนักงานศาลยุติธรรมมอบหมาย

9) เป็นศูนย์ข้อมูล รวมถึงฐานข้อมูลสารสนเทศทางด้านคดี และด้านการบริหารของสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาคและหน่วยงานในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาภาค

10) ดำเนินการเกี่ยวกับงานออกแบบ ก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมอาคาร สถานที่และบ้านพักของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาคและหน่วยงานในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาภาค

11) ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและภายในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกในระดับภาค

12) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาคและหน่วยงานในเขตอำนาจอธิบดีผู้พิพากษาภาค

13) บริหารงานทั่วไปของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค

14) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนา จิตโสภา (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มตัวอย่าง 132 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานตรวจค้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยรวมและรายด้าน (ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน) อยู่ในระดับพอใช้ ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเอง โดยรวมและรายด้าน (ด้านอำนาจและด้านความสามารถ) อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองด้านคุณความดีและด้านความสำคัญอยู่ในระดับสูง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายด้าน (ด้านอารมณ์ ด้านการเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร) อยู่ในระดับมาก ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานโดยรวมและรายด้าน (ด้านอารมณ์ ด่านเงินและสิ่งของ และด้านข้อมูลข่าวสาร) อยู่ในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวโดยรวมและรายด้าน (ด้านอารมณ์ ด้านเงินและสิ่งของและด้านข้อมูลข่าวสาร) อยู่ในระดับมากและมีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน(ด้านจิตใจและด้านพฤติกรรม) อยู่ในระดับน้อย ส่วนความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง 2)ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและการสนับสนุนทางสังคมจากหน้าหน้างานด้านอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเตรียดในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 11.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยล่ะ 7.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ความก้างหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเตรียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 11.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 5) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเองด้านความสามารถพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมของพนักงานตรวจค้นได้ร้อยละ 2.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เจตน์ รอดอ่อน (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ผลการศึกษาระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 จากกลุ่มตัวอย่าง 278 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย 2) ปัจจัยทุกด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ มีผลต่อความเครียดมาก ส่วนด้านบทบาทหน้าที่ และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีผลต่อความเครียดน้อย และ 3) ปัจจัยปัญหาที่มิอิทธิพลต่อความเตรียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านลักษณะงานด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

จรัสศรี จิระประวัติตระกูล (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล จากกลุ่มตัวอย่าง 326 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย 2) ปัจจัยทุกด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการดำเนินชีวิต ด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศขององค์การ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 3) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและข้าราชการตำรวจชั้นประทวน พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารงาน ด้านบรรยากาศในองค์การ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน และด้านการดำเนินชีวิต ไม่มีความแตกต่างกัน และข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีความเครียดกว่าชั้นประทวน และ 4) ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อความเครียด

ฉลวย กุลนรากร (2562) ได้ศึกษาความเครียดของบุคลากรศาลในจังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดของบุคลากรศาลในจังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรศาลในจังหวัดสระบุรี จำนวน 60 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดของบุคลากรศาลในจังหวัดสระบุรีโดยรวมมีความเครียดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงาน ด้านบทบาทในองค์กร ด้านพัฒนาการทางอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และปัจจัยภายนอกองค์กร มีความเครียดอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ด้านบทบาทในองค์กร ด้านพัฒนาการทางอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และปัจจัยภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับภาวะความเครียดด้านร่างกาย และจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขวัญหล้า ประสาทเขตการณ์ (2557) ได้ศึกษาบุคลิกภาพกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้พิพากษาศาลยุติธรรมในศาลชั้นต้น : กรณีศึกษาผู้พิพากษาสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบุคลิกภาพกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้พิพากษาศาลยุติธรรมในศาลชั้นต้น : กรณีศึกษาผู้พิพากษาสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้พิพากษาศาลยุติกรรมในศาลชั้นต้นที่รับราชการสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 จำนวน 194 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการ

วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการศึกษาพบว่า เพศ และอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุราชการ และตำแหน่งที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ รูปแบบการวิจัยเป็นแบบภาคตัดขวาง กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ จำนวน 376 คน โดยใช้การสุ่มแบบกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด Pearson correlation และ Chi square ผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบต่อการเป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐภายหลังออกนอกระบบ มีผลกระทบปานกลาง ร้อยละ 83.2 และมีความเครียดที่เกิดจากการทำงานระดับปานกลางร้อยละ 76.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ความเพียงพอของรายได้จากงานประจำและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบบริหารองค์กร ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐควรให้ความสำคัญกับเงินเดือนและค่าตอบแทน รวมทั้งสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารองค์กรที่เปลี่ยนไปให้กับพยาบาลวิชาชีพ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ บุคลากรของศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ของศาลสังกัดภาค 3 ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดยโสธร จำนวน 182 คน โดยศึกษาจำนวนประชากรทั้งหมด โดยเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมของศาลแขวง 3 หน่วยงาน จำนวน 31 คน และเจ้าพนักงานศาลยุติธรรมของศาลจังหวัดอีก 151 คน แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

บุคลากร	จำนวน (คน)	ประชากร
เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมของศาลแขวง		
ศาลแขวงนครราชสีมา	12	12
ศาลแขวงอุบลราชธานี	10	10
ศาลแขวงสุรินทร์	9	9
รวม	31	31

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

บุคลากร	จำนวน (คน)	ประชากร
เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมของศาลจังหวัด		
ศาลจังหวัดนครราชสีมา	10	10
ศาลจังหวัดพิมาย	9	9
ศาลจังหวัดบัวใหญ่	6	6
ศาลจังหวัดสีคิ้ว	14	14
ศาลจังหวัดชัยภูมิ	10	10
ศาลจังหวัดภูเขียว	7	7
ศาลจังหวัดบุรีรัมย์	10	10
ศาลจังหวัดนางรอง	8	8
ศาลจังหวัดสุรินทร์	9	9
ศาลจังหวัดรัตนบุรี	9	9
ศาลจังหวัดศรีสะเกษ	14	14
ศาลจังหวัดกันทรลักษ์	10	10
ศาลจังหวัดอุบลราชธานี	10	10
ศาลจังหวัดอำนาจเจริญ	9	9
ศาลจังหวัดเดชอุดม	6	6
ศาลจังหวัดยโสธร	10	10
รวม	151	151

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงานในองค์กร และเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว (Checklist)

ตอนที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ จำนวน 24 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความเห็น ดังนี้

4 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มากที่สุด

3 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก

2 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน จำนวน 42 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยที่สุดโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความเห็น ดังนี้

4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถามโดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 โดยใช้จำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด

2.2.3 นำแบบสอบถามทั้งหมดนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการแปลความหมาย จากนั้นจึงนำแบบสอบถาม ให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ นางรัชดาวรรณ โกสวัสดิ์ ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดนครราชสีมา นายอนิรุต สิทธิกรธนานันท์ เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ และนางพรรณทิพย์ อัยยะสิทธิ์ เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ ศาลจังหวัดนครราชสีมา เพื่อตรวจสอบคุณภาพ และความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากนั้นนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาทำการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงโดยประยุกต์ใช้วิธีการของ IOC (Index of Consistency) เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อ ค่า IOC มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.50 ถือว่ามีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2559)

$$IOC = \frac{3R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$3R$ แทน ผลรวมจากคะแนนรายข้อที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.4 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชากรที่คล้ายคลึงกับประชากรตัวอย่าง แต่ไม่ใช่ประชากรในการศึกษา 30 คน นำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Coefficient Alpha Cronbach Method) ซึ่งจะยอมรับค่าความเชื่อมั่นที่มีค่าเฉลี่ยรวมไม่ต่ำกว่า 0.70 หรือมากกว่า (บุญใจ ศรีสถิตรย์นรากูร, 2557) จากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.978

2.2.5 นำข้อพกพร่องจากการทดสอบแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ถึง บุคลากรของศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรมของศาลสังกัดภาค 3

3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับบุคลากรของศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ของศาลสังกัดภาค 3 จำนวน 182 คน

3.3 นำแบบสอบถามกลับคืนครบตามจำนวน และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับเพื่อนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจงแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดค่าคำตอบเป็นแบบประมาณค่า 4 ระดับ มีเกณฑ์การการแปลผล ได้แบ่งช่วงออกเป็น 4 ช่วง ใช้สูตรคำนวณค่าพิสัย ความกว้างของอัตรภาคชั้น = พิสัย /จำนวนชั้น ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากูร, 2557)

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

โดยสามารถแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยแต่ละระดับชั้น ได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน กำหนดค่าคำตอบเป็นแบบประมาณค่า 4 ระดับ มีเกณฑ์การการแปลผล ได้แบ่งช่วงออกเป็น 4 ช่วง ใช้สูตรคำนวณค่าพิสัย ความกว้างของอัตรภาคชั้น = พิสัย /จำนวนชั้น ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากูร, 2557)

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

โดยสามารถแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยแต่ละระดับชั้น ได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ใช้เกณฑ์ในการแปลผล (Hinkle D.E., 1998 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2559) ดังนี้

ค่า r	0.91-1.00	ระดับของความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
ค่า r	0.71-0.90	ระดับของความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่า r	0.51-0.70	ระดับของความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่า r	0.31-0.50	ระดับของความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่า r	0.00-0.30	ระดับของความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ทำแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้วยการนำเสรอแบบปลายเปิดที่กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะรวบรวมเป็นหมวดหมู่ แล้วจัดกลุ่มแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และเรียงจำนวนมากไปหาน้อย

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวมรวมข้อมูลเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ของศาลสังกัดภาค 3 ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดยโสธร จำนวน 182 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอด้วยตารางประกอบคำบรรยาย โดยเรียงลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

ตอนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 จำนวน 182 คน โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ความถี่และค่าร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

(N = 182)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	56	30.8
หญิง	126	69.2
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	21	11.5
31-35 ปี	35	19.2
36-40 ปี	32	17.6
41-45 ปี	52	28.6
46-50 ปี	26	14.3
51 ปี ขึ้นไป	16	8.8
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	155	85.2
ปริญญาโท	27	14.8
สถานภาพ		
โสด	64	35.2
หย่า/แยกกันอยู่	12	6.6
สมรส	104	57.1
หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)	2	1.1
อายุงาน		
1 เดือน-5 ปี	35	19.2
5-10 ปี	39	21.4
11-15 ปี	50	27.5
15 ปี ขึ้นไป	58	31.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน		
10,001-15,000 บาท	2	1.1
15,001-20,000 บาท	39	21.4
20,001-25,000 บาท	30	16.5
25,001-30,000 บาท	48	26.4
30,001 บาท ขึ้นไป	63	34.6

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 และเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีอายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 มีสถานภาพสมรส จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ โสด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 มีอายุงาน 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมาคือ 11-15 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และมีเงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือ 25,001-30,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 จำนวน 182 คน โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ในภาพรวม

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด	ลำดับที่
1. ด้านกายภาพ	2.29	0.67	น้อย	1
2. ด้านอารมณ์	2.10	0.79	น้อย	2
3. ด้านจิตใจ	1.99	0.76	น้อย	3
ภาพรวม	2.13	0.64	น้อย	

จากตารางที่ 4.2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ในภาพรวมมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$=2.13, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกายภาพ มีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงสุดเป็นอันดับแรก แต่ถือว่ามีค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$=2.29, S.D.=0.67) ระดับความเครียดที่รองลงมาคือ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ($\bar{X}$=2.10, S.D.=0.79 และ $\bar{X}$=1.99, S.D.=0.76) ตามลำดับ

เมื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านกายภาพ

ด้านกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด	ลำดับที่
1. ทำงานไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	2.45	0.92	น้อย	5
2. เงินไม่พอใช้จ่าย	2.57	1.03	มาก	1
3. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด	2.47	0.94	น้อย	4
4. ปวดหัวจากความตึงเครียด	2.51	0.97	มาก	2
5. ปวดหลัง	2.48	1.02	น้อย	3

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านกายภาพ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเครียด	ลำดับที่
6. ปวดศีรษะข้างเดียว	2.18	0.99	น้อย	9
7. ความจำไม่ดี	2.36	1.01	น้อย	6
8. รู้สึกเหนื่อยง่าย	2.27	0.94	น้อย	7
9. เป็นหวัดบ่อย ๆ	1.66	0.80	น้อยที่สุด	11
10. มีความรับผิดชอบในงานน้อยลง	2.03	0.94	น้อย	10
11. ทำงานบกพร่องและผิดพลาด	2.19	1.02	น้อย	8
ภาพรวม	2.29	0.67	น้อย	

จากตารางที่ 4.3 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านกายภาพ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$=2.29, S.D.=0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีสถานการณ์การเงินไม่พอใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=2.57, S.D.=1.03) รองลงมาคือ ปวดหัวจากความตึงเครียด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=2.51, S.D.=0.97) และปวดหลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$=2.48, S.D.=1.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านอารมณ์

ด้านอารมณ์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความเครียด	ลำดับที่
1. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	2.24	0.96	น้อย	2
2. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	1.99	0.92	น้อย	7
3. รู้สึกวิตกกังวล	2.25	1.00	น้อย	1
4. รู้สึกคับข้องใจ	2.15	0.98	น้อย	3
5. รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด	2.14	0.94	น้อย	4

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านอารมณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด	ลำดับที่
6. รู้สึกเศร้า	2.02	0.95	น้อย	6
7. รู้สึกสับสน	1.94	0.87	น้อย	8
8. ไม่ค่อยมีความรู้สึกผูกผันกับงานเหมือนก่อน	2.05	1.02	น้อย	5
ภาพรวม	2.10	0.79	น้อย	

จากตารางที่ 4.4 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านอารมณ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$=2.10, S.D.=0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รู้สึกวิตกกังวล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=2.57, S.D.=1.03) รองลงมาคือ ปวดหัวจากความตึงเครียด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=2.51, S.D.=0.97) และปวดหลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$=2.48, S.D.=1.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านจิตใจ

ด้านจิตใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด	ลำดับที่
1. กลัวทำงานผิดพลาด	2.49	1.02	น้อย	1
2. ครอบครัวมีความขัดแย้งในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน	1.79	1.01	น้อย	5
3. เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน	1.79	0.93	น้อย	4
4. ตั้งสมาธิลำบาก	1.97	0.93	น้อย	2
5. ฝืนใจทำงาน ทำให้ผลงานที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร	1.92	0.98	น้อย	3
ภาพรวม	1.99	0.76	น้อย	

จากตารางที่ 4.5 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านจิตใจ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$=1.99, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลัวทำงานผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$=2.49, S.D.=1.02) รองลงมาคือ ตั้งสมาธิลำบาก และฝืนใจทำงานทำให้ผลงานที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$=1.97, S.D.=0.93 และ $\overline{X}$=1.92, S.D.=0.98) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 จำนวน 182 คน โดยการนำเสนอข้อมูลใน 2 ลักษณะ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ภาพรวมทุกๆ ด้าน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านลักษณะงาน	2.59	0.83	เห็นด้วย	1
2. ด้านบทบาทหน้าที่	2.19	0.64	ไม่เห็นด้วย	2
3. ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	1.98	0.80	ไม่เห็นด้วย	5
4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	2.03	0.84	ไม่เห็นด้วย	4
5. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	1.62	0.70	ไม่เห็นด้วยที่สุด	6
6. ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน	2.08	0.93	ไม่เห็นด้วย	3
ภาพรวม	2.08	0.67	ไม่เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=2.08, S.D.=0.67) นั่นคือ ปัจจัยต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด นั่นคือ ด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\overline{X}$=2.59, S.D.=0.83) รองลงมาคือ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=2.19, S.D.=0.64 และ $\overline{X}$=2.08, S.D.=0.93) ตามลำดับ

เมื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. งานในความรับผิดชอบมีความจำเจ น่าเบื่อ	2.30	1.10	ไม่เห็นด้วย	6
2. การที่ต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมาก	2.79	1.05	เห็นด้วย	2
3. การที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา	2.99	0.97	เห็นด้วย	1
4. งานที่ทำส่งผลให้ต้องเสียสละเวลาส่วนตัวหรือเวลาของครอบครัว	2.75	1.03	เห็นด้วย	3
5. งานที่ทำต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดอยู่เสมอ	2.74	0.97	เห็นด้วย	4
6. งานที่ทำมีความเสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ	2.20	0.99	ไม่เห็นด้วย	7
7. มักได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบ	2.37	1.08	ไม่เห็นด้วย	5
ภาพรวม	2.59	0.83	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านลักษณะงาน ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\overline{X}$=2.59, S.D.=0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นสูงที่สุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\overline{X}$=2.99, S.D.=0.97) รองลงมาคือ การที่ต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมาก และงานที่ทำส่งผลให้ต้องเสียสละเวลาส่วนตัวหรือเวลาของครอบครัว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\overline{X}$=2.79, S.D.=1.05 และ $\overline{X}$=2.75, S.D.=1.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านบทบาทหน้าที่

ด้านบทบาทหน้าที่	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. บทบาทตำแหน่งงานคลุมเครือไม่ชัดเจน	2.24	1.13	ไม่เห็นด้วย	2
2. งานที่ทำต้องใช้ความรอบคอบเป็นอย่างมาก	3.18	0.98	เห็นด้วย	1
3. งานที่ทำขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน	2.12	0.98	ไม่เห็นด้วย	3
4. การไม่ค่อยได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ ๆ หรืองานใหญ่ ๆ	1.88	0.79	ไม่เห็นด้วย	5
5. การทำงานไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัด	1.93	0.83	ไม่เห็นด้วย	4
6. มักมีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา	1.82	0.97	ไม่เห็นด้วย	6
ภาพรวม	2.19	0.64	ไม่เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านบทบาทหน้าที่ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=2.19, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่ทำต้องใช้ความรอบคอบเป็นอย่างมาก ให้ความคิดเห็นสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\overline{X}$=3.18, S.D.=0.98) รองลงมาคือ บทบาทตำแหน่งงานคลุมเครือไม่ชัดเจน และงานที่ทำขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=2.24, S.D.=1.13 และ $\overline{X}$=2.12, S.D.=0.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ

ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. มีความรู้สึกว่าไม่มีความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น	2.13	1.14	ไม่เห็นด้วย	3
2. งานที่ทำไม่มีความมั่นคง	1.62	0.89	ไม่เห็นด้วยที่สุด	7
3. ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	1.96	0.97	ไม่เห็นด้วย	4
4. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ	1.95	0.93	ไม่เห็นด้วย	5
5. สวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับน้อยมาก	1.93	0.92	ไม่เห็นด้วย	6
6. การพิจารณาความดีความชอบขาดความเป็นธรรม	2.13	1.05	ไม่เห็นด้วย	2
7. ขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง	2.13	0.97	ไม่เห็นด้วย	1
ภาพรวม	1.98	0.80	ไม่เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=1.98, S.D.=0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวังให้ความคิดเห็นสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=2.13, S.D.=0.97) รองลงมาคือ การพิจารณาความดีความชอบขาดความเป็นธรรม และมีความรู้สึกว่าไม่มีความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=2.13, S.D.=1.05 และ $\overline{X}$=2.13, S.D.=1.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ผู้บริหารมีนโยบายไม่ชัดเจน	2.15	1.10	ไม่เห็นด้วย	3
2. การประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจน	2.29	1.16	ไม่เห็นด้วย	1
3. การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาน้อยมาก	2.23	1.13	ไม่เห็นด้วย	2
4. มีความยุ่งยากในการลาพักหรือลาหยุดงาน	2.15	1.17	ไม่เห็นด้วย	4
5. สภาพแวดล้อมในหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิแสงสว่าง ความสะอาด ฯลฯ	1.76	1.00	ไม่เห็นด้วย	7
6. สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ เสียง มลพิษ ฯลฯ	1.73	0.91	ไม่เห็นด้วยที่สุด	8
7. เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	2.10	1.08	ไม่เห็นด้วย	5
8. เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานขาดความปลอดภัยต่อสุขภาพและชีวิต	1.80	0.99	ไม่เห็นด้วย	6
ภาพรวม	2.03	0.84	ไม่เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.10 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=2.03, S.D.=0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจน ให้ความคิดเห็นสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=2.29, S.D.=1.16) รองลงมาคือ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาน้อยมาก และผู้บริหารมีนโยบายไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=2.23, S.D.=1.13 และ $\overline{X}$=2.15, S.D.=1.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การขาดสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	1.94	1.06	ไม่เห็นด้วย	1
2. การขาดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	1.54	0.86	ไม่เห็นด้วยที่สุด	6
3. การไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	1.94	1.11	ไม่เห็นด้วย	2
4. การไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือและความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานในด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนในการทำงาน	1.67	0.92	ไม่เห็นด้วยที่สุด	3
5. มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	1.52	0.84	ไม่เห็นด้วยที่สุด	8
6. การถูกข่มขู่หรือแสดงอำนาจจากเพื่อนร่วมงาน	1.42	0.73	ไม่เห็นด้วยที่สุด	10
7. ได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากผู้บังคับบัญชาบ่อย	1.52	0.78	ไม่เห็นด้วยที่สุด	7
8. ถูกวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงาน	1.59	0.89	ไม่เห็นด้วยที่สุด	4
9. ผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจ	1.55	0.84	ไม่เห็นด้วยที่สุด	5
10. เพื่อนร่วมงานไม่ไว้วางใจ	1.51	0.80	ไม่เห็นด้วยที่สุด	9
ภาพรวม	1.62	0.70	ไม่เห็นด้วยที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยที่สุด ($\overline{X}$=1.62, S.D.=0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การขาดสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ให้ความคิดเห็นสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=1.94, S.D.=1.06) รองลงมาคือ การไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=1.94, S.D.=1.11) และการไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือและความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานในด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยที่สุด ($\overline{X}$=1.67, S.D.=0.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงเกินไป	2.03	0.93	ไม่เห็นด้วย	4
2. การไม่ได้รับความเป็นธรรมในการวัดผลการปฏิบัติงาน	2.08	1.05	ไม่เห็นด้วย	3
3. การวัดผลการปฏิบัติงานไม่มีมาตรฐาน	2.12	1.06	ไม่เห็นด้วย	1
4. มีความกดดันในการวัดผลการปฏิบัติงานในรอบประเมินระดับหน่วยงาน	2.10	1.14	ไม่เห็นด้วย	2
ภาพรวม	2.08	0.67	ไม่เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.12 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=2.08, S.D.=0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การวัดผลการปฏิบัติงานไม่มีมาตรฐาน ให้ความคิดเห็นสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=2.12, S.D.=1.06) รองลงมาคือ มีความกดดันในการวัดผลการปฏิบัติงานในรอบประเมินระดับหน่วยงาน และการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการวัดผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\overline{X}$=2.10, S.D.=1.14 และ $\overline{X}$=2.08, S.D.=1.05) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

จากสมมติฐานของการศึกษา กล่าวคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 สามารถวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และทดสอบสมมติฐานของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

ตัวแปร		ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
	$\bar{X}$	2.13	2.08
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	2.13		0.590** (p=0.000)
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	2.08		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทุกด้านในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 (r=0.590) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์จำแนกเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 จำแนกรายด้าน

ตัวแปร		ด้านกายภาพ	ด้านอารมณ์	ด้านจิตใจ	ด้านลักษณะงาน	ด้านบทบาทหน้าที่	ด้านความสำเร็จและก้าวหน้า	ด้านโครงสร้างบรรยากาศ	ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน
	$\bar{X}$	2.29	2.10	1.99	2.59	2.19	1.98	2.03	1.62	2.08
ด้านกายภาพ	2.29	-	.578**	.668**	.425**	.451**	.281**	.316**	.344**	.284**
			(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)
ด้านอารมณ์	2.10		-	.621**	.602**	.592**	.533**	.517**	.532**	.508**
				(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)
ด้านจิตใจ	1.99			-	.355**	.464**	.341**	.418**	.566**	.303**
					(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)
ด้านลักษณะงาน	2.59				-	.717**	.630**	.612**	.409**	.622**
						(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)
ด้านบทบาทหน้าที่	2.19					-	.650**	.639**	.531**	.653**
							(.000)	(.000)	(.000)	(.000)
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	1.98						-	.802**	.673**	.818**
								(.000)	(.000)	(.000)
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	2.03							-	.731**	.788**
									(.000)	(.000)
ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	1.62								-	.667**
										(.000)
ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน	2.08									-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านภายภาพ พบว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ (r=0.451) ด้านลักษณะงาน (r=0.425) ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (r=0.344) และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (r=0.316) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และปัจจัยด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (r=0.284) และด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ (r=0.281) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก กับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านอารมณ์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน (r=0.602) ด้านบทบาทหน้าที่ (r=0.592) ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ (r=0.533) ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (r=0.532) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (r=0.517) และด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (r=0.508) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (r=0.566) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก กับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ นอกจากนั้น ด้านบทบาทหน้าที่ (r=0.464) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (r=0.418) ด้านลักษณะงาน (r=0.355) ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ (r=0.341) และด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (r=0.303) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กับความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.15 ความถี่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
1. ด้านลักษณะงาน	
1.1 ควรกระจายงานให้บุคลากรทำงานในหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน	6
1.2 จัดระเบียบแผนการทำงานและการติดต่อราชการให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการทำงาน เพื่อสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	12
2. ด้านบทบาทหน้าที่	
2.1 แบ่งงานตามตำแหน่งหน้าที่ ระดับงาน และประสบการณ์	14
3. ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	
3.1 เพิ่มแนวทางการประเมินเลื่อนตำแหน่งตามอายุงานและประสบการณ์	11
3.2 หน่วยงานควรให้ความสำคัญและผลักดันให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้ก้าวหน้าในอาชีพ	8
3.3 มีความก้าวหน้าตามสายงานวิชาชีพ	7
3.4 ขาดการเติบโตและขาดการพัฒนาองค์ความรู้สายวิชาชีพตนเอง	6
3.5 มีความก้าวหน้าในสายงานตามประสบการณ์	15
4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ	
4.1 จัดสถานที่ให้ไม่แออัด สะอาด ถูกสุขลักษณะ	4
5. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	
5.1 จัดให้มีการประชุมหารือ	8
5.2 จัดกิจกรรมสันทนาการ	6
5.3 ให้มีสถานที่ออกกำลังกาย	2
5.4 ควรให้มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์ให้เจ้าหน้าที่ทำร่วมกัน	7
6. ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน	
6.1 สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ และการทำงานเป็นทีมมากขึ้น	10

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เสนอแนะให้มีความก้าวหน้าในสายงานตามประสบการณ์ จำนวน 15 คน รองลงมาคือ แบ่งงานตามตำแหน่งหน้าที่ ระดับงาน และประสบการณ์ จำนวน 14 คน และจัดระเบียบแผนการทำงานและการติดต่อราชการให้มีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการทำงาน เพื่อสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 12 คน ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด คือ บุคลากรของศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม ของศาลสังกัดภาค 3 ทุกคนใน 8 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดยโสธร จำนวน 182 คน

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อการทดสอบความเที่ยง และความเชื่อมั่นของเนื้อหา

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผลดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

1.5 สรุปผลการศึกษา

1.5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.2 อายุระหว่าง 41-45 ปี ร้อยละ 28.6 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 85.2 สถานภาพสมรส ร้อยละ 57.1 อายุงาน 15 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 31.9 มีเงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน 30,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 34.6

1.5.2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยของระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความเครียดในการปฏิบัติงานสูงที่สุด แต่ก็ยังจัดอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ ตามลำดับ

1.5.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ตามลำดับ

1.5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 พบว่า ปัจจัยด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง (r=0.590) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ภาพรวม มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย โดยด้านกายภาพ มีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงที่สุดเป็นอันดับแรก โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจตน์ รอดอ่อน (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และปัจจัยทุกด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและ

บรรยากาศขององค์การ มีผลต่อความเครียด ส่วนด้านบทบาทหน้าที่ และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีผลต่อความเครียดน้อย นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัสศรี จิระประวัติตระกูล (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย นั้นหมายถึงว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ไม่ค่อยมีความเครียดในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ อารมณ์หรือจิตใจ แสดงให้เห็นว่าการบริหารองค์การ การนำของผู้บริหาร มีการจัดการเชิงกลยุทธ์ มีการจัดระบบ กระบวนการ การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตแก่บุคลากรอย่างน่าพึงพอใจ จึงทำให้บุคลากรทำงานแบบมีความสุข และมีความเครียดน้อย

2.2 ปัจจัยเกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย หมายถึง ปัจจัยด้านต่าง ๆ มีผลต่อความเครียดในระดับน้อยนั่นเอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ให้ความคิดเห็นสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่ามีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับสูง รองลงมาคือ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจตน์ รอดอ่อน (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทุกด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ มีผลต่อความเครียดมาก ส่วนด้านบทบาทหน้าที่ และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีผลต่อความเครียดน้อย นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉลวย กุลนรากร (2562) ได้ศึกษาความเครียดของบุคลากรศาลในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดของบุคลากรศาลในจังหวัดสระบุรี โดยรวมมีความเครียดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงาน ด้านบทบาทในองค์การ ด้านพัฒนาการทางอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และปัจจัยภายนอกองค์การ มีความเครียดอยู่ในระดับมาก

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 พบว่า

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉลวย กุลนรากร (2562) ได้ศึกษาความเครียดของบุคลากรศาลในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ด้านบทบาทในองค์การ ด้านพัฒนาการทางอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และปัจจัยภายนอกองค์การมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับภาวะความเครียดด้านร่างกายและจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจตน์ รอดอ่อน (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยปัญหาที่มีอิทธิพลต่อความเตรียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านลักษณะงานด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

ในแบบสอบถาม มีผู้ให้ข้อมูลเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

3.1.1 ด้านลักษณะงาน จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า งานที่เจ้าหน้าที่ทำอยู่นั้นมีความเสี่ยงต่อสุขภาพทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ ซึ่งอาจส่งผลต่อระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานสูงที่สุดแต่ก็ยังไม่อยู่ในระดับมาก องค์การหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้มีการร่วมประชุม ปรึกษา เพื่อวางแผนหาแนวทางในการส่งเสริมการทำงานที่ลดความเสี่ยงต่อร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ เช่น ควรมีการจัดให้มีการทำงานที่สำคัญ ๆ และมีปริมาณมาก ให้ร่วมกันทำงาน

เป็นทีม เพื่อลดภาระการรับผิดชอบงานให้น้อยลง และให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถร่วมกันทำงานได้อย่างเหมาะสม

3.1.2 ด้านบทบาทหน้าที่ จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 เห็นว่างานที่ทำต้องใช้ความรอบคอบเป็นอย่างมาก ดังนั้น ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานตรวจสอบความถูกต้องของงาน โดยสามารถให้เพื่อนร่วมทีมช่วยตรวจสอบงานซึ่งกันและกัน เพื่อลดปัญหาการทำงานที่เครียดจนเกินไป

3.1.3 ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ จากผลการศึกษาพบว่า การขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง ดังนั้น ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสพัฒนาตนเอง โดยการส่งเสริมให้ศึกษาต่อ การอบรม สัมมนาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถพัฒนาตนเองได้ตรงตามความต้องการ

3.1.4 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ จากผลการศึกษาพบว่า การประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจน ดังนั้น ศาลยุติธรรมภาค 3 ควรมีการจัดประเมินผลการทำงานให้ชัดเจน โปร่งใส เปิดเผย สามารถตรวจสอบได้ และเผยแพร่ผลการประเมิน ผลการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ บุคลากรได้รับทราบ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น การติดประกาศในหน่วยงาน หรือสื่อสังคมออนไลน์ สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น

3.1.5 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชามีน้อย ดังนั้น ศาลยุติธรรมภาค 3 ควรจัดอบรมหลักสูตรภาวะผู้นำให้กับผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากภาวะผู้นำที่ดีส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ โดยสามารถใช้กลวิธีในการบังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.6 ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า การวัดผลการปฏิบัติงานไม่มีมาตรฐาน ดังนั้น จึงควรสร้างมาตรฐานการวัดผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่ศาลยุติธรรมภาค 3 กำหนดขึ้นอย่างชัดเจน เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาในเชิงลึก โดยมีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจน สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.2.2 การศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรด้านอื่น ๆ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์การ เป็นต้น เพื่อหาปัจจัยเหล่านั้นที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *บทความด้านสุขภาพจิตและจิตเวช*. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563 จาก http://dmh.go.th/news/view.asp?id=672.

กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ. *การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 2 วันศุกร์ที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ.2559 ณ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี*.

ขวัญหล้า ประสาทเขตการณ์. (2557). *บุคลิกภาพกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้พิพากษาศาลยุติธรรมในศาลชั้นต้น : กรณีศึกษาผู้พิพากษาสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

จรัสศรี จิระประวัติตระกูล. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, นนทบุรี.

เจตน์ รอดอ่อน. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ฉลวย กุลนรากร. (2562). *การศึกษาความเครียดของบุคลากรศาลในจังหวัดสระบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.

ชนิดา ชัยวิรุฬห์. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

ดวงใจ จันทรประเสริฐ. (2560). *ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพไทย ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ดารณี อุทัยรัตนกิจ. (2559). *การฝึกทักษะการจัดการกับความเครียด*. กรุงเทพฯ: เดอะมาสเตอร์กรุ๊ป แมเนจเม้นท์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2559). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พริ้นท์.

บวร สงคสิริ. (2560). *ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของข้าราชการตำรวจในจังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

บุญใจ ศรีสถิตนรากูร. (2557). *ระเบียบวิธีการวิจัย : แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ยูแอนไออินเตอร์มีเดีย.

พรเทพ ศิริวนารังสรรค์. (2560). *ภาวะสุขภาพจิตของลูกจ้างในสถานประกอบการในประเทศไทย : การศึกษาระดับประเทศ*. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต.

เพียรดี ปิ่นมงคล. (2558). *ความเครียด ความวิตกกังวล การเผชิญความเครียดและการจัดการกับความเครียด*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

รัตนา จิตโสภา. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

สุวรรณา ภูบุญเติม. (2559). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของวิสัญญีพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขตสุขภาพที่ 7* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา. (2559). การสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรุง. *วารสารสวนปรุง*, 13(3), 1-20.

อังศินันท์ อินทรกำแหง. (2559). *การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดและการเผชิญความเครียดของคนไทย*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Brunero, S. (2006). *Stress Management for Nurses*. Retrieved from http://www.health.nsw.gov.au/nursing/Documents/stress-mngt.pdf

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,* 4(12), 127-134.

Harrington R. (2013). *Stress Health and Well - Being: Thriving in the 21st Century*. United States of America.

Palmer, S., Cooper, C. & Thomas, K. (2004). A model of work stress. *Counselling at Work*, 2 - 5

Selye, H. (1976). *The stress of life*. New York: McGraw Hill Book.

Smith. (1993). *Creative Stress Management the 1-2-3 COPE System*. New Jersey: United States of America.

The National Institute of Occupational Safety and Health. (2008). *Exposure to Stress: Occupational Hazards in Hospitals*. Retrieved from http://www.cdc.gov/niosh/docs/2008-136/ pdfs/2008-136.

Wheeler & Riding. (1994). Occupational stress in general nurses and midwives. *British Journal of Nursing*, 3(10), 527 – 534.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. นางรัชดาวรรณ โกสวัสดิ์
   ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดนครราชสีมา
   ศาลจังหวัดนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2. นายอนิรุต สิทธิกรธนานันท์
   ตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ
   หัวหน้าส่วนช่วยอำนายการ ศาลจังหวัดนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3. นางพรรณทิพย์ อัยยะสิทธิ์
   ตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ
   หัวหน้าส่วนช่วยพิจารณาคดี ศาลจังหวัดนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	66

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
aa	2.1254	.64059	182
bb	2.0820	.67229	182

Correlations

		aa	bb
aa	Pearson Correlation	1	.590**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	182	182
bb	Pearson Correlation	.590**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	182	182

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
a1	2.2867	.67212	182
a2	2.0982	.78655	182
a3	1.9912	.76261	182
bb1	2.5895	.83083	182
bb2	2.1941	.63929	182
bb3	1.9780	.80109	182
bb4	2.0275	.83740	182
bb5	1.6203	.69947	182
bb6	2.0824	.92804	182

Correlations

		a1	a2	a3	bb1	bb2	bb3	bb4	bb5	bb6
a1	Pearson Correlation	1	.578**	.668**	.425**	.451**	.281**	.316**	.344**	.284**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	182	182	182	182	182	182	182	182	182
a2	Pearson Correlation	.578**	1	.621**	.602**	.592**	.533**	.517**	.532**	.508**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	182	182	182	182	182	182	182	182	182
a3	Pearson Correlation	.668**	.621**	1	.355**	.464**	.341**	.418**	.566**	.303**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	182	182	182	182	182	182	182	182	182
bb1	Pearson Correlation	.425**	.602**	.355**	1	.717**	.630**	.612**	.409**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	182	182	182	182	182	182	182	182	182
bb2	Pearson Correlation	.451**	.592**	.464**	.717**	1	.650**	.639**	.531**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	182	182	182	182	182	182	182	182	182
bb3	Pearson Correlation	.281**	.533**	.341**	.630**	.650**	1	.802**	.673**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	182	182	182	182	182	182	182	182	182
bb4	Pearson Correlation	.316**	.517**	.418**	.612**	.639**	.802**	1	.731**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	182	182	182	182	182	182	182	182	182
bb5	Pearson Correlation	.344**	.532**	.566**	.409**	.531**	.673**	.731**	1	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	182	182	182	182	182	182	182	182	182
bb6	Pearson Correlation	.284**	.508**	.303**	.622**	.653**	.818**	.788**	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	182	182	182	182	182	182	182	182	182

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาอิสระของหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา **"ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3"** ซึ่งคำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษาศึกษาครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะนำไปใช้สรุปเป็นภาพรวม ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบคำถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

ความคิดเห็นที่ได้จะเป็นความลับและจะไม่มีผลใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะเป็นเพียงข้อมูลในการศึกษาเท่านั้น

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพความเป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) อายุต่ำกว่า 30 ปี ( ) อายุ 31-35 ปี
( ) อายุ 36-40 ปี ( ) อายุ 41-45 ปี
( ) อายุ 46-50 ปี ( ) อายุ 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี
( ) ปริญญาโท ( ) สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพ

( ) โสด ( ) หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

( ) สมรส ( ) หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

5. อายุงานในองค์การ

( ) 1 เดือน-5ปี ( ) 5-10 ปี

( ) 11-15 ปี ( ) 15 ปีขึ้นไป

6. เงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน

( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 10,001-15,000 บาท

( ) 15,001-20,000 บาท ( ) 20,001-25,000 บาท

( ) 25,001-30,000 บาท ( ) 30,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ในกรณีที่ท่านมีความเครียดจากการทำงาน ท่านมีความรู้สึกหรือพฤติกรรมต่อไปนี้อย่างไร โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่

4 หมายถึง มีความรู้สึกว่าเครียดที่สุด

3 หมายถึง มีความรู้สึกว่าเครียดมาก

2 หมายถึง มีความรู้สึกว่าเครียดน้อย

1 หมายถึง มีความรู้สึกว่าเครียดน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	4	3	2	1
ด้านกายภาพ				
1.ทำงานไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้				
2.เงินไม่พอใช้จ่าย				
3.กล้ามเนื้อตึงหรือปวด				
4.ปวดหัวจากความตึงเครียด				
5.ปวดหลัง				

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น			
	4	3	2	1
6.ปวดศีรษะข้างเดียว				
7.ความจำไม่ดี				
8.รู้สึกเหนื่อยง่าย				
9.เป็นหวัดบ่อย ๆ				
10.มีความรับผิดชอบในงานน้อยลง				
11.ทำงานบกพร่องและผิดพลาด				
ด้านอารมณ์				
1.รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ				
2.ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง				
3.รู้สึกวิตกกังวล				
4.รู้สึกคับข้องใจ				
5.รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด				
6.รู้สึกเศร้า				
7.รู้สึกสับสน				
8.ไม่ค่อยมีความรู้สึกผูกผันกับงานเหมือนก่อน				
ด้านจิตใจ				
1.กลัวทำงานผิดพลาด				
2.ครอบครัวมีความขัดแย้งในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน				
3.เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน				
4.ตั้งสมาธิลำบาก				
5.ฝืนใจทำงาน ทำให้ผลงานที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร				

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

โดยที่ 4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น			
	4	3	2	1
ด้านลักษณะงาน				
1. งานในความรับผิดชอบของท่านมีความจำเจ น่าเบื่อ				
2.ท่านต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมาก				
3.ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลา				
4.งานที่ท่านทำส่งผลให้ท่านต้องเสียสละเวลาส่วนตัว หรือเวลาของครอบครัว				
5.งานที่ท่านทำต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดอยู่เสมอ				
6.งานที่ท่านทำมีความเสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพทางร่างกาย และจิตใจ				
7.ท่านมักได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบ				
ด้านบทบาทหน้าที่				
8.บทบาทของตำแหน่งงานของท่านคลุมเครือ ไม่ชัดเจน				
9.งานที่ท่านทำต้องใช้ความรอบคอบเป็นอย่างมาก				
10.งานที่ท่านทำขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน				
11.ท่านไม่ค่อยได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ ๆ หรืองานใหญ่ ๆ				
12.ท่านทำงานไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัดของท่าน				
13.ท่านมักมีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา				

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น			
	4	3	2	1
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ				
14.ท่านรู้สึกว่าไม่มีความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น				
15.งานที่ท่านทำไม่มีความมั่นคง				
16.ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา				
17.ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ				
18.สวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับน้อยมาก				
19.การพิจารณาความดีความชอบขาดความเป็นธรรม				
20.ขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง				
ด้านโครงสร้างขององค์กรและบรรยากาศขององค์การ				
21.ผู้บริหารมีนโยบายไม่ชัดเจน				
22.การประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจน				
23.ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาน้อยมาก				
24.ท่านมีความยุ่งยากในการลาพักหรือลาหยุดงาน				
25.สภาพแวดล้อมในหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง ความสะอาด ฯลฯ				
26.สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ เสียง มลพิษ ฯลฯ				
27.เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน				
28.เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานขาดความปลอดภัยต่อสุขภาพและชีวิต				

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น			
	4	3	2	1
ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน				
29.ท่านขาดสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา				
30.ท่านขาดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน				
31.ท่านไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา				
32.ท่านไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือและความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานในด้านต่าง ๆ เช่นการวางแผนในการทำงาน				
33.ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน				
34.ท่านถูกข่มขู่หรือแสดงอำนาจจากเพื่อนร่วมงาน				
35.ท่านได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากผู้บังคับบัญชาบ่อย				
36.ท่านถูกวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงาน				
37.ผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจท่าน				
38.เพื่อนร่วมงานไม่ไว้วางใจท่าน				
ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน				
39.ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงเกินไป				
40.ท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมในการวัดผลการปฏิบัติงาน				
41.การวัดผลการปฏิบัติงานไม่มีมาตรฐาน				
42.ท่านมีความกดดันในการวัดผลการปฏิบัติงานในรอบประเมินระดับหน่วยงาน				

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านลักษณะงาน

……..
……..
……..
……..
……..
……..

2. ด้านบทบาทหน้าที่

……..
……..
……..
……..
……..
……..

3. ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ

……..
……..
……..
……..
……..
……..

4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ

……..

……..

……..

……..

……..

……..

5. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

……..

……..

……..

……..

……..

……..

6. ด้านผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

……..

……..

……..

……..

……..

……..

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวชัญญา คลองแห้ง
วัน เดือน ปีเกิด	15 สิงหาคม 2518
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2544 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	ศาลจังหวัดนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ