

สมุดขีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการ

ศาลจังหวัดสมุทรปราการ



นางสาวมณีนุช มนต์รีหาญ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Work-life Balance Affecting the Stress of Judicial Service Officers
in Samut Prakan Province



Miss. Maneenuch Montreehan

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ สมดุลชีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการ ศาล
จังหวัดสมุทรปราการ

ชื่อและนามสกุล นางสาวมณีนุช มนตรีหาญ

แขนงวิชา / วิชาเอก บริหารธุรกิจ(กลุ่มวิชาการจัดการทั่วไป)

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คำนวณค่าอิสระ สมดุลชีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการ ศาลจังหวัด
สมุทรปราการ

ผู้ศึกษา นางสาวมณีนุช มนตรีหาญ รหัสนักศึกษา 2653004149

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยด้านสมดุลชีวิตกับงานของข้าราชการ ศาลจังหวัดสมุทรปราการ (2) เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ปัจจัยด้านสมดุลชีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ข้าราชการของศาลจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 60 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาร์โร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยด้านสมดุลชีวิตกับงานของข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านกายภาพ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความเครียดในที่ทำงานแตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านสมดุลชีวิตกับงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ โดยปัจจัยปัญหาภายในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ส่งผลมากที่สุด สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.817

คำสำคัญ ความเครียด สมดุลชีวิตกับงาน ข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ

Independent Study title: Work-life Balance Affecting the Stress of Judicial Service Officers in Samut Prakan Province

Author: Miss. Maneenuch Montreehan; ID: 2653004149;

Degree: Master of Business Administration

Independent Study Advisor: Dr. Pavin Chinachoti, Assistant Professor; Academic year: 2023

Abstract

This study aimed (1) to study the work-life balance factors of judicial service officers in Samut Prakan province, (2) to compare the levels of job stress of judicial service officers in Samut Prakan province by personal characteristics, and (3) to study work-life balance factors affecting the stress of judicial service officers in Samut Prakan province.

This study was quantitative research. The population was 60 judicial service officers in Samut Prakan province. The sample size was determined by using the Taro Yamane method, resulting in a sample size of 52 people. The sampling method used in this study was convenience sampling. The study instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results of the study found that (1) the work-life balance factors of judicial service officers in Samut Prakan province were at a low level on average overall. The highest ranking factor was the physical aspect. (2) The levels of job stress of judicial service officers in Samut Prakan province were similar in personal characteristics. (3) Work-life balance factors affected the stress of judicial service officers in Samut Prakan province. The internal organizational problem in work relationships was the most influential factor affecting the stress of judicial service officers in Samut Prakan province. It could statistically significantly predict with a multiple correlation coefficient of 0.817.

Keywords : Stress, work-life balance, Samut Prakan Provincial Court officials

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ ที่ได้ให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้วิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่าน อาจารย์ ดร.กัลย์ ปิ่นเกษร กรรมการสอบ ได้ให้ความกรุณาแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อช่วยให้การวิจัยสำเร็จ และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่คอยให้ความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือ ในการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในสาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่เป็นแรงใจสนับสนุน ให้ผู้วิจัยได้ศึกษาในระดับมหาบัณฑิต รวมทั้งเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมาประโยชน์ที่จะได้รับ จากการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแก่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่กล่าวมา



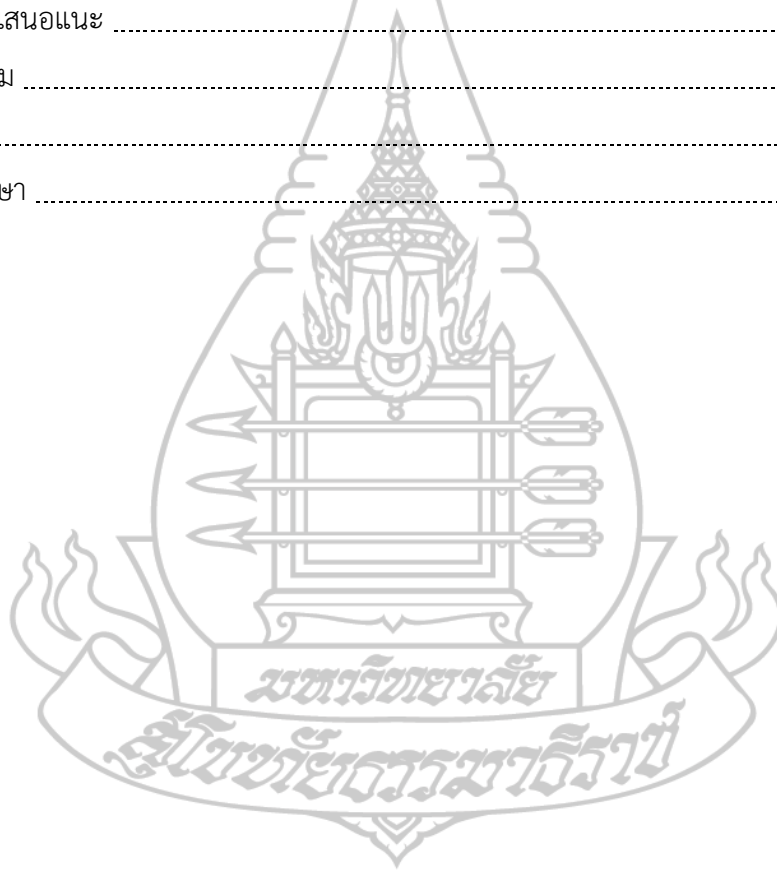
นางสาวมณีนุช มন্ত্রীหาญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตในการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	8
แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	18
การประเมินและการวัดระดับความเครียด	25
การปรับตัวกับความเครียดและพฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียด	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	42
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	47
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียด	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลของปัจจัยปัญหาต่อความเครียด	57
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	58
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
สรุปการศึกษา	62
อภิปรายผล	65
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	74
ประวัติผู้ศึกษา	91



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ	36
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ	42
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรส	43
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา	43
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	44
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับตำแหน่ง	45
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอัตราเงินเดือน	46
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	47
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงาน ทางด้านกายภาพ	48
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงาน ทางด้านอารมณ์	49
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงาน ทางด้านจิตใจ	50
ตารางที่ 4.12 ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวม	51
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล ต่อความเครียด ปัญหาด้านลักษณะงาน	52
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล ต่อความเครียด ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่	53
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล ต่อความเครียด ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	54
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล ต่อความเครียด ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	56
ตารางที่ 4.18 ค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์ Multiple Regression ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน	57
ตารางที่ 4.19 สรุปภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ	58
ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านลักษณะงาน	59
ตารางที่ 4.21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่	60
ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	60
ตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	61
ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	61

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดการวิจัย 4



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ข้าราชการศาลยุติธรรม เป็นอาชีพข้าราชการที่มีความสำคัญต่อระบบยุติธรรมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากข้าราชการศาลยุติธรรมตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมายถึงข้าราชการตุลาการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการ ศาลยุติธรรม มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานตุลาการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการและงานวิชาการ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุน และอำนวยความสะดวกให้แก่ศาลยุติธรรม รวมทั้งเสริมสร้างให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และโดยชอบด้วยงานแต่ละตำแหน่งหน้าที่ล้วนมีความสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เพื่อให้กระบวนการยุติธรรมในการขึ้น พิจารณาพิพากษาคดีของท่านผู้พิพากษาเป็นไปโดยสะดวก

ความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้วยภาระงานความรับผิดชอบของข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการที่การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนต้องถูกต้องตามกฎหมาย และต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย มีผลกระทบในด้านวินัย และด้านความถูกต้องในมุมมองด้านกฎหมาย ประกอบกับปริมาณคดีของศาลจังหวัดสมุทรปราการที่มีปริมาณมากด้วยสภาพพื้นที่เขตอำนาจความรับผิดชอบของศาลสมุทรปราการและด้วยจำนวนประชากรหลักและประชากรแฝงที่มีจำนวนมาก ทำให้บุคลากรในศาลจังหวัดสมุทรปราการมีความกดดันและความเครียดสูง ซึ่งปัญหาความเครียดในการทำงานมาจากหลายสาเหตุที่เหตุทั้งจากองค์กร ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ แรงกดดันในการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การที่จะต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่ กำหนดแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา และแรงกดดันจากการทำงานกับผู้ร่วมงาน ซึ่งความเครียดมีผลต่อความรู้สึกนึกคิดหรือการกระทำภายในองค์กรจะส่งผลต่อเป้าหมาย ความสำเร็จขององค์กร และอาจเกิดปัญหา ทั้งทางด้านการงาน การเงิน ซึ่งสามารถวัดได้จากดัชนีชี้วัด ต่างๆ เช่น อุบัติเหตุ อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น การขาด ลา มาสายของผู้ปฏิบัติงาน ความปลอดภัยในที่ทำงานลดลง ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญ และกำลังใจ

คุณภาพของงาน และความถูกต้องลดลง การปฏิบัติงานที่ทับซ้อนกันหรือไม่ชัดเจน การสื่อสารไร้ประสิทธิภาพ สภาพ และบรรยากาศการทำงานที่ไม่ดี มีเรื่องทะเลาะเบาะแว้งระหว่างส่วนงาน หรือกับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงาน ส่งผลถึงการให้บริการประชาชน ทำให้ภาพลักษณ์องค์กรเสื่อมถอย โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ มักเกิดจากลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความเครียด

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคล และลักษณะงาน หรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ปัจจัยภายในลักษณะงานบทบาท ในองค์กร ความก้าวหน้าในงานสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กร และบรรยากาศ ในหน่วยงาน (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2555)

ศาลจังหวัดสมุทรปราการเป็นศาลจังหวัด มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด ในจังหวัดสมุทรปราการมีปริมาณคดีทุกประเภทอยู่ที่ประมาณ 15,000 คดีต่อปี รองรับประชาชน ที่มาติดต่อ 300 คน ต่อวัน มีการติดต่อกับคู่ความปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนพื้นที่ จึงมีนโยบาย กฎเกณฑ์ และมาตรฐานในการทำงานอย่างเคร่งครัดเพื่อที่จะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่งผลให้องค์กรมีการปรับเปลี่ยนมาตรฐาน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมามีคุณภาพ ถูกต้อง และไม่ขัดต่อกฎหมาย เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อราชการสิ่งเหล่านี้ทำให้บุคลากรในศาลจังหวัดสมุทรปราการ เกิดความเครียด ทั้งด้านการทำงาน และการดำเนินชีวิตจึงอาจเป็นผลให้เกิดการลาออกหรือย้ายหน่วยงาน ทำให้องค์กรขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ และทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง

จากที่กล่าวมาข้างต้น และจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยต่างๆ ผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดสมุทรปราการจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลจังหวัดสมุทรปราการเพื่อรับรู้ถึงปัญหา และหาแนวทางแก้ไข หรือป้องกันตามสาเหตุของความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน และระดับความเครียด ในการทำงานของการปฏิบัติงานของข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในศาลจังหวัดสมุทรปราการ

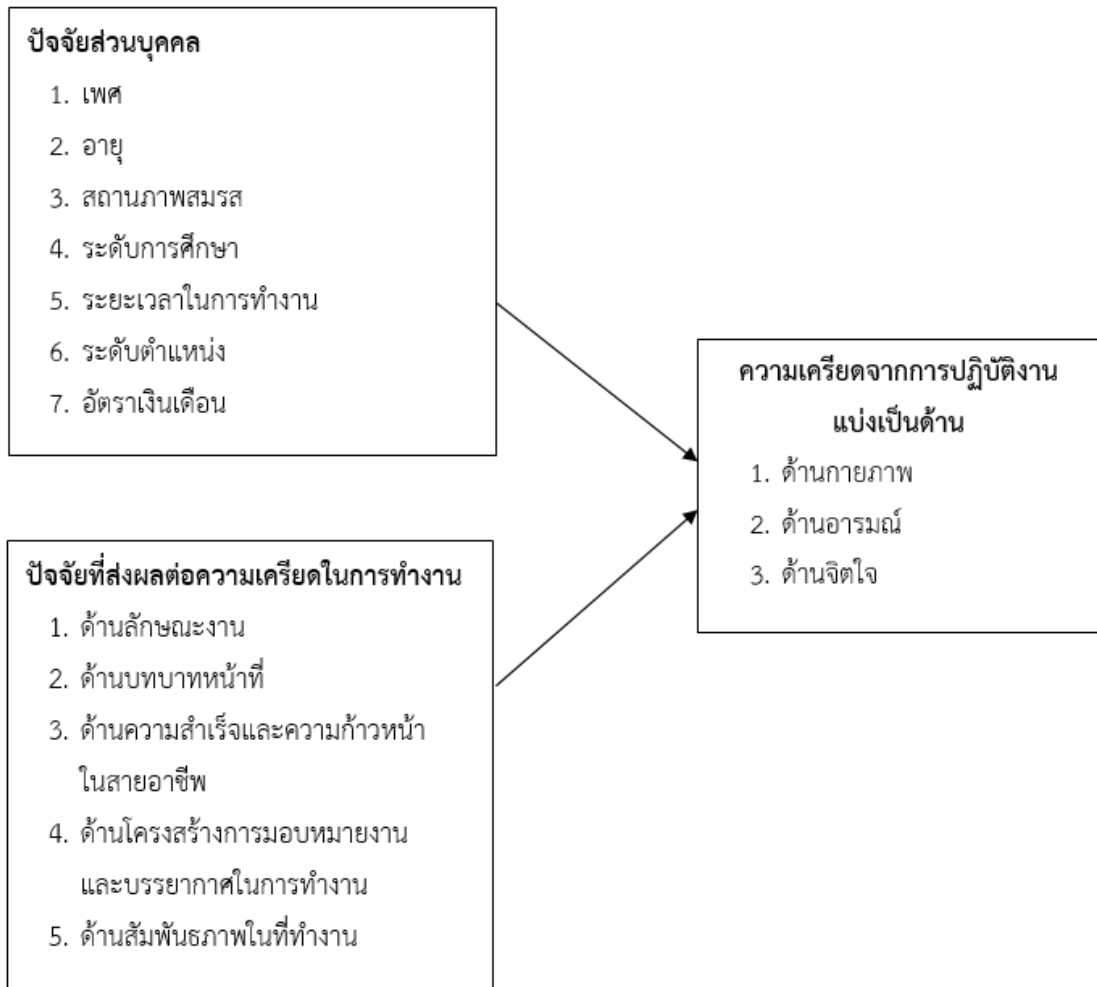
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ กรอบแนวคิดทฤษฎีของ Cooper and Marshall (1976) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านลักษณะงาน เช่น ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป งานที่ต้องทำแข่งกับเวลา สภาพการทำงานที่ไม่ดีหรือมีอันตราย 2. ด้านบทบาทหน้าที่ เช่น บทบาทที่ไม่ชัดเจนความรับผิดชอบไม่ชัดเจนมีความสับสนในขอบเขตของงานการได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป 3. ด้านความสำเร็จ และก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การขาดความมั่นคง และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ 4. ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศขององค์กร เช่น ความไม่ชัดเจนของนโยบายในการบริหารงานของผู้บริหาร การประเมินผลการทำงาน การแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชา รวมถึงสภาพแวดล้อมด้านอื่นๆ ของหน่วยงาน เช่น สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ และ 5. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือ และความร่วมมือในด้านต่างๆ ความขัดแย้ง ความสามัคคีในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงออกเป็นกรอบแนวคิด ตามภาพที่ 1.1 (กรอบแนวคิดในการวิจัย)



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: Cooper and Marshall (1976)

4. ขอบเขตในการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะชีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ 3 ด้าน ดังนี้

4.1.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน

4.1.2 ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความสำเร็จ และความก้าวหน้าในสายอาชีพ โครงสร้างการมอบหมายงาน และบรรยากาศในการทำงานสัมพันธภาพในที่ทำงาน

4.1.3 ด้านความเครียดจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านอารมณ์ ด้านจิตใจ

4.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งหมด จำนวน 60 คน โดยนำมาจากจำนวนบุคลากรในศาลจังหวัดสมุทรปราการอ้างอิงตามอัตรากำลังบุคลากร ข้อมูลปีงบประมาณ 2567 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) ใช้สูตรทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973, น. 125) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน ระดับความคลาดเคลื่อน 5%

4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2566 ใช้ระยะเวลารวมทั้งสิ้นจำนวน 3 เดือน (มิถุนายน – สิงหาคม 2567)

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

5.1 ความเครียด หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายใน และภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน ถูกคุกคาม หรือถูกบีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัว และมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลัง ในการจัดการกับสิ่งต่างๆ อีกทั้งเป็นการเริ่มความแข็งแกร่งทางร่างกาย และจิตใจในที่นี่หมายถึงความเครียดทางด้านกายภาพ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ

5.2 ความเครียดด้านกายภาพ หมายถึง การที่ความเครียดที่เกิดจากตัวกระตุ้นที่กระทำต่อร่างกายในที่นี้หมายถึง การทำงานไม่ถึงเป้าหมาย เงินไม่พอใช้จ่าย ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ อุปสรรคในการเดินทาง สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว ความเจ็บป่วย เป็นต้น

5.3 ความเครียดด้านอารมณ์ หมายถึง การที่ความเครียดที่เกิดจากความวิตกกังวล ความคับข้องใจ สับสน โกรธ เสียใจ กัดดัน หรือไม่สบายใจ ในด้านต่างๆ ในที่นี้หมายถึง โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ปัญหาในครอบครัว เป็นต้น

5.4 ความเครียดด้านจิตใจ หมายถึง การที่ความเครียดที่เกิดจากเรื่องราวต่างๆ ที่มากระทบต่อจิตใจทำให้เกิดทุกข์ทรมานทางใจ ในที่นี้หมายถึง ความก้าวหน้า และความมั่นคงในหน้าที่การงาน การเปลี่ยนแปลง โยกย้าย การได้รับการมอบหมายงานที่ตนไม่ถนัด ขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และปัญหาครอบครัว เป็นต้น

5.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อความเครียดของข้าราชการ ศาสนิกชนในศาลจังหวัดสมุทรปราการในที่นี้หมายถึง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จ และก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

5.6 ลักษณะงาน หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับงาน ในที่นี้หมายถึง ลักษณะงาน คือความซ้ำซากจำเจของงาน ความซับซ้อนของกระบวนการปริมาณงาน ระยะเวลาในการทำงาน

5.7 บทบาทหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ถูกผู้อื่นคาดหวังว่าจะต้องแสดงออกให้สอดคล้องเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคลนั้น ในที่นี้หมายถึง ความไม่ชัดเจนในบทบาทของตำแหน่ง ความไม่สอดคล้องของลักษณะงานกับความสามารถ ลักษณะของงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน งานไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัด และความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา

5.8 ความสำเร็จ และก้าวหน้าในอาชีพ ในที่นี้หมายถึง การได้เลื่อนตำแหน่งขึ้น การเลื่อนขั้นเงินเดือนขึ้น การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา สวัสดิการด้านต่างๆ การได้รับการยอมรับที่นับถือจากบุคคลอื่น รวมทั้งการพัฒนาตนเอง เป็นต้น

5.9 โครงสร้าง และบรรยากาศขององค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อสมาชิกในองค์กร ในที่นี้หมายถึง ความไม่ชัดเจนของนโยบายในการบริหารงาน ลักษณะโครงสร้าง และรูปแบบของหน่วยงาน การประเมินผลการทำงาน การแสดงความคิดเห็น และความคุ้มครองของผู้บังคับบัญชา ความยุ่งยากในการลาพักหรือหยุดงาน รวมทั้งเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานไม่เหมาะสม

5.10 สัมพันธภาพในที่ทำงาน ในที่นี้หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

5.11 ปัจจัยส่วนบุคคล ในที่นี้หมายถึง อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

6.1 ทราบถึงสภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

6.2 ทราบถึงปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการ

6.3 ทราบถึงระดับความเครียดในแต่ละด้านของการปฏิบัติงานของข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการ

6.4 เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการลดความเครียดในการปฏิบัติงาน และสามารถจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในองค์กร

6.5 เพื่อเป็นแนวทางในการจัดรูปแบบการให้คำปรึกษา รวมถึงการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีของข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการ

6.6 เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสมมูลชีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
3. การประเมิน และการวัดระดับความเครียด
4. การปรับตัวกับความเครียด และพฤติกรรมในการแก้ปัญหาความเครียด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) เป็นปัญหาที่ได้รับความสนใจในการศึกษากันอย่างกว้างขวาง มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเครียดไว้หลากหลาย โดยสำหรับบางคนความเครียดอาจจะมี ความหมายในทางที่ไม่ดีเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง แต่ในความเป็นจริงแล้วนั้นความเครียดมีประโยชน์ อย่างมากความเครียดในระดับที่ไม่มากจนเกินไปช่วยให้เราจัดการหรือควบคุมเหตุการณ์ฉุกเฉิน ได้อย่างถูกต้องสมเหตุสมผล และยังช่วยให้มนุษย์เราสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ในการดำเนินชีวิต (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2541, น. 3) ความเครียดเป็นปฏิกิริยา ที่เกิดจากการสะสมทำให้เกิดความกดดันต่างๆ ไว้ในร่างกาย จิตใจ และแสดงอาการออกมาเป็นอาการ ตึงเครียดให้เห็นแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้นิยามความหมาย ความเครียดไว้ หลากหลายที่สำคัญ ได้แก่

คริสตมาส ลิมรัตนะกุล (2565) กล่าวว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความเครียด ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการทำงานส่งผล ต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทโอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่มีความเครียดในการทำงาน บางครั้งทำให้การทำงานผิดพลาด หรือทำงานล่าช้า อาจทำให้เกิดความเสียหายหรือมีค่าใช้จ่ายขององค์กรที่มากขึ้น ไม่สามารถใช้ทรัพยากรขององค์กรได้อย่างคุ้มค่าสูงสุด ซึ่งหากพนักงานมีความเครียดที่เหมาะสมจะทำให้มีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร และค่าใช้จ่ายขององค์กรที่มากขึ้น

กรมสุขภาพจิต (2541, น. 9) ความเครียดภาวะของอารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจกับข้อใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจสับสน โกรธหรือเสียใจ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541, น. 3) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาของร่างกายที่ตอบโต้ต่อสภาพแวดล้อม ความเครียดเป็นประสบการณ์เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลในสภาวะการณ์อย่างเดียวกันร่างกายจะแสดงออกเวลามีความเครียดโดยมีความดัน โลหิตสูงขึ้นกว่าปกติชีพจรเต้นเร็วขึ้น หายใจถี่ขึ้น หัวใจจะทำงานมากขึ้น และกล้ามเนื้อจะเกร็ง ปฏิกริยาเหล่านี้เรียกโดยรวมว่าเป็นปฏิกริยาของ “การสู้หรือจะถอยหนี”

Selye (1976) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกาย และจิตใจมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายใน และภายนอกร่างกาย เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม

Lazarus and Follman (1984 อ้างถึงใน สุวรรณ ภูบุญเต็ม, 2559) กล่าวว่าความเครียดเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่บุคคลเป็นผู้ประเมินด้วยบุคลิกลักษณะของตนเองส่วนหนึ่ง และตามธรรมชาติของเหตุการณ์ในขณะนั้นว่า ความสัมพันธ์เกินขีดความสามารถหรือทรัพยากรที่มีอยู่ที่ตนเองจะใช้ต่อต้านได้ และรู้สึกว่าจะถูกคุกคามหรือเป็นอันตรายต่อความสุข

McEwen (2000 อ้างถึงใน สุวรรณ ภูบุญเต็ม, 2559) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การที่ร่างกาย และจิตใจมีการตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นหรือคุกคามส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย และ/หรือพฤติกรรมของบุคคลนั้น

Brunero (2006) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การตอบสนองของร่างกาย และจิตใจเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่สมดุลระหว่างความต้องการกับทรัพยากรที่มีอยู่ในเวลานั้น

Harin gton (2013) กล่าวว่า ความเครียด เป็นกลุ่มอาการที่บุคคลนั้นรับรู้ถึงสิ่งที่มาคุกคาม ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และแสดงออกทางด้านอารมณ์ ร่างกาย และพฤติกรรม

ชนิดา ชัยวิรุฬห์ (2558) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกาย และจิตใจตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามจากร่างกายใน และภายนอกร่างกาย โดยแสดงออกทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

เพียรดี ปิ่นมงคล (2557) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะของร่างกาย และจิตใจ มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นทำให้บุคคลมีการปรับตัวในรูปแบบต่างๆ เพื่อรักษาความสมดุลของตนเองเอาไว้

กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์ (2559) ความเครียด หมายถึง การที่สภาวะของบุคคล ทั้งทางร่างกาย และจิตใจถูกกดดันจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ จนไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการณ์นั้นได้ก่อให้เกิดอาการต่างๆ ที่แสดงออกทางร่างกาย และจิตใจ และเกิดปัญหาขึ้นในบุคคลนั้น

อังศินันท์ อินทรกำแหง (2559) กล่าวว่า ความเครียด เป็นความรู้สึกที่บุคคลรับรู้ถึง อารมณ์ สภาพจิตใจ และการแสดงออกทางร่างกายของตนเองที่บ่งบอกได้ว่า อึดอัด คับข้องใจ ไม่สบายตัว ไม่สบายใจไม่มีความสุข ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมปรับตัวของตนเอง ความเครียดวัดได้จากการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา จากอาการทางระบบประสาทอัตโนมัติ เช่น ความดันโลหิต อัตราการหายใจ การตึงของกล้ามเนื้อ คลื่นสมองหรืออาการระบบทางเดินอาหาร เป็นต้น

ดวงใจ จันทระประเสริฐ (2560) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องเผชิญต่อภาวะความกดดันต่อสิ่งที่มาคุกคามทำให้ร่างกาย และจิตใจเสียดุลยภาพ เกิดความไม่สบายใจ วิดกกังวล ว่าวุ่นใจ ถูกบีบคั้น มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นการตอบสนองของร่างกายจิตใจ ความคิด ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวได้ก็จะมีพลังในการจัดการสิ่งต่างๆ ได้ แต่ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะมีผลเสียต่อความสมดุลในการดำเนินชีวิตขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้เกิดความเจ็บป่วย ทั้งร่างกาย และจิตใจ

กรมสุขภาพจิต (2563) กล่าวไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะของร่างกาย และจิตใจ ที่เกิดการตอบสนองโดยการตื่นตัวเพื่อเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจ เป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัส เกินกำลังทรัพยากรที่เรามีอยู่หรือเกินความสามารถที่เราจะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจเป็นทุกข์ และทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกาย และพฤติกรรม

จากความหมายของความเครียดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองต่อร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายใน และภายนอก ซึ่งอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคามหรือบีบคั้นถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัว และมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลัง ในการจัดการกับสิ่งต่างๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแกร่งทางร่างกาย และจิตใจ ในที่นี้หมายถึงความเครียดทางกายภาพ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ แต่หากความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกาย และจิตใจถูกกระตุ้นเป็นผลให้เกิดความวิตกกังวล ร่างกายหรือจิตใจขาดความสมดุลโดยแต่ละคน ก็จะมีการแสดงออกถึงความเครียดแตกต่างกัน ความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่มีอยู่ในชีวิตจริงเสมอ เพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม เมื่อบุคคลมีความเครียดจะมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางร่างกาย และจิตใจ อาการทางร่างกายได้แก่ โกรธ ตัวย่น มือสั่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ส่วนทางด้านจิตใจได้แก่

ความรู้สึกไม่สบายใจ วิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว เป็นต้น ซึ่งความเครียดอาจก่อให้เกิดประโยชน์หรือโทษแก่บุคคลได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล

1.2 ประเภทของความเครียด

มิเลอร์ และคีน (Miller and Keane, 1972 อ้างใน สมฤดี ราษฎร์อนุกุล, 2547, น. 12) ได้แบ่งความเครียดตามที่เกิดเป็น 2 ประเภท คือ ความเครียดทางร่างกาย และความเครียดทางจิตใจ ดังนี้

1) ความเครียดในทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามระยะเวลาการเกิด คือ

(1) ความเครียดแบบเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากการที่ร่างกายถูกคุกคามในทันทีทันใด เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้นๆ และเห็นผลในทันทีทันใด เช่นการเกิดอุบัติเหตุ การได้รับโศกนาฏศาสตร์อย่างไม่รู้เนื้อรู้ตัวการที่ต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่าตกใจ เป็นต้น

(2) ความเครียดแบบต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลที่ถูกคุกคามจากสิ่งเร้าอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานๆ ผลของการถูกคุกคามอาจจะไม่มีผลเห็นเด่นชัด แต่จะสะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น การตั้งครุฑ การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการตามวัย การได้รับบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งที่มีภารกิจต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

2) ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นปฏิกิริยาในการโต้ตอบทันทีทันใดเมื่อคิดว่าอันตรายเกิดขึ้น

เอนเจล (Engel, 1962 อ้างใน สมฤดี ราษฎร์อนุกุล, 2547, น. 16) แบ่งชนิดของความเครียดตามสิ่งที่เกิดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ชนิด เช่นเดียวกับ มิเลอร์ และคีน คือ

1) ความเครียดทางกาย (Physical stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากอวัยวะและระบบของร่างกายเมื่อได้รับการเร้าทั้งจากสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ อุณหภูมิ แสง สี เสียง กลิ่น รส สัมผัสต่างๆ หรือการถูกกระตุ้นจากสภาพในร่างกายเอง เช่น หิว กระจาย ความต้องการทางเพศ หรือการเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมน และระดับสารต่างๆ ในเลือด สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลไปกระตุ้นระบบประสาท และสมองส่วนไฮโปทาลามัส เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานในระบบกล่อมเนื้อระบบหายใจ ระบบทางเดินอาหาร และระบบอื่นๆ เป็นต้น

2) ความเครียดทางอารมณ์ และจิตใจ (Emotional and Psychological Stress) เป็นกระบวนการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ออกมาในรูปของการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ และจิตใจ ซึ่งสิ่งเร้าต่างๆ อาจมาจากภายนอกหรือภายในร่างกายก็ได้ โดยส่วนใหญ่จะมีมาจากการขัดแย้งภายในใจ (Conflict) อันเป็นสภาวะที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกหรือมาจากสภาวะที่จิตหวั่นวิตกต่อความล้มเหลว กลัวไม่สมหวังหรือต้องเผชิญกับความผิดหวัง ทำให้เกิดความคับข้องใจ (Frustration) มีอารมณ์หวาดกลัว หวั่นไหว วิตกกังวล (Anxiety) หรือบางครั้งอาจได้รับสิ่งที่กระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง (Psychic Trauma) ส่งผลให้ร่างกาย อารมณ์ และจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลัน

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

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

2) ความเครียดที่เกิดจากสิ่งดี (Positive Forces) สิ่งที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดประเภทนี้ส่วนใหญ่คนทั่วไปมักจะนึกไม่ถึง เพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่ดีสร้างความสุขให้กับคนทั่วไปได้แก่ การแต่งงาน การประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

1.3 สาเหตุของความเครียด

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541, น. 3) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ว่า ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้จากสาเหตุหลายๆ สาเหตุ เป็นต้นว่าการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อม ความกดดันที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายใน และภายนอกร่างกาย เสียงที่ดังมาก แสงที่จ้ามากเกินไป หรือการทำงานที่ต้องใช้กำลังอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา เช่น การขับรถก็ทำให้เกิดความเครียด อาชีพที่ต้องอยู่กับสิ่งที่ไม่แน่นอน ต้องใช้ความคิดหนัก อยู่กับความทุกข์โศกของผู้อื่นก็ทำให้เกิดอารมณ์เครียดได้ ถ้าจะจำแนกสาเหตุของความเครียดอย่างกว้างๆ จะจำแนกได้เป็น 2 สาเหตุ คือ สาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล และสาเหตุจากภายในตัวบุคคล

1) สาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล

สิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลที่เป็นต้นเหตุแห่งความเครียด มีหลายประเภท เป็นต้นว่าสิ่งแวดล้อมที่เป็นกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางด้านสังคม และมนุษย์สัมพันธ์ เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินชีวิต

(1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สิ่งของรอบตัวเราที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าเป็นต้นว่าสภาพความร้อนหนาวของอากาศ เช่น อากาศที่หนาวเกินไป หรือร้อนเกินไป ทำให้ร่างกายไม่สบาย แสงสว่างที่จ้าเกินไป หรือมืดเกินไป ทำให้ต้องหรี่ตาหรือต้องเพ่งสายตาเป็นระยะเวลานานอากาศที่ไม่บริสุทธิ์ มีกลิ่น หรือมีควันพิษ ทำให้ปอดได้รับออกซิเจนไม่เต็มที่ เสียงที่ดังมากทำให้ประสาทหูได้รับความกระทบกระเทือน จะสังเกตได้ว่า หากต้องอยู่กับภาวะเหล่านี้จะทำให้รู้สึกไม่สบาย ปวดศีรษะ และมีอารมณ์เสียได้ง่าย นั่นก็เป็นเพราะว่าเรากำลังอยู่ในอารมณ์เครียด ซึ่งเป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวทางกายภาพ ที่เราจำเป็นต้องเผชิญอยู่ทุกวัน นอกจากนี้การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เป็นสาเหตุของความเครียดได้สภาวะต่างๆ เหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวของมนุษย์ จึงจำเป็นต้องหาทางลดความเครียดจากสาเหตุเหล่านี้เสีย

(2) สภาพสังคม และสัมพันธภาพกับคนอื่น ๆ สังคม และการมีความสัมพันธ์กับคนในครอบครัวอาจช่วยลดความเครียด หรือทำให้เกิดความเครียดได้ในขณะเดียวกัน ความไม่ปรองดองกันของบุคคลในครอบครัวการทะเลาะเบาะแว้ง และได้เถียงกัน เป็นสาเหตุของความเครียดในครอบครัว การอิจฉาริษยากันเป็นต้นเหตุของใจ ไม่สงบ ทำให้เกิดความเครียดทางใจ สภาพความเป็นอยู่ที่แออัด ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ อันเป็นต้นเหตุแห่งความเครียด เช่นการทะเลาะวิวาท การเสียดสีกัน การแก่งแย่งกัน เหล่านี้เป็นความเครียดที่เกิดจากสังคม และสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ทั้งสิ้น การขาดเพื่อน การต้องอยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยวก็ทำให้เกิดความเครียดซึ่งถือว่ามีสาเหตุจากสังคมได้เช่นกัน

(3) สภาวะการณ์ และเหตุการณ์อื่นๆ เราเคยเข้าใจกันว่า ความเครียดทางอารมณ์มักจะเกิดจากเหตุการณ์เลวร้ายเท่านั้น แต่โดยความเป็นจริงแล้วเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดีเป็นต้นว่า การแต่งงาน การมีบุตร การมีบ้านใหม่ การสร้างครอบครัวใหม่ การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน การเข้าทำงานใหม่ ก็เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความเครียดทางอารมณ์เช่นกัน เหตุการณ์เหล่านี้ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว การปรับตัวทำให้คนเราเกิดความเครียด ดังนั้นอาจจะแยกสภาวะการณ์อื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี และสภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความรังทิดใจ สภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดีเป็นสภาวะการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว และเปลี่ยนแปลง ความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์น่าชื่นชมยินดีเรียกว่า Eustres เหตุการณ์เหล่านี้ ได้แก่ การแต่งงาน การตั้งครุฑ การคลอดบุตรจบการศึกษาใหม่ เข้าทำงานใหม่ เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน ศึกษาต่อต่างประเทศ ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ส่วนสภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดความรังทิดใจ ความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์เคร่งเครียดเหตุการณ์รังทิดเรียกว่า Distress เหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดนี้ ได้แก่ การหย่าร้างแยกทางกัน สมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วย ลูกหลานจากบ้านไปที่อื่น สามีหรือภรรยาเสียชีวิตไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เศรษฐกิจทรุดลง ตกงาน หรือหางานทำไม่ได้ นอกจากเหตุการณ์ทั้งสองอย่างนี้แล้ว ยังมีเหตุการณ์อื่นๆ ที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดติดตามมา ได้แก่ การเปลี่ยนย้ายที่อยู่ใหม่ เปลี่ยนโรงเรียน เปลี่ยนนิสัยการนอนหลับ เช่น จากที่เคยนอนกลางคืนมานอนกลางวัน เพราะต้องทำงานกลางคืน เปลี่ยนกิจกรรมทางสังคม ทำผิดกฎหมายเล็กๆ น้อยๆ มีเรื่องบาดหมางกับคนในครอบครัว หรือกับเพื่อนสนิท เหล่านี้เป็นต้นเหตุของความเครียดได้เช่นกัน

2) สาเหตุจากภายในตัวบุคคล

ความเครียดส่วนหนึ่งเกิดจากบุคคลเป็นต้นเหตุ มีปัจจัยหลายๆ อย่างในตัวบุคคล ซึ่งเป็นเหตุของความเครียด ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ โครงสร้างของร่างกาย รวมถึงสภาวะทางสรีระวิทยา ระดับพัฒนาการและการรับรู้ของบุคคล

(1) โครงสร้างของร่างกาย และสภาวะทางสรีระวิทยา โครงสร้างของร่างกาย เป็นส่วนที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ บางคนรับเอาแต่ส่วนที่ดีของพ่อแม่ ทำให้มีโครงสร้างร่างกายที่สมบูรณ์ และมีสุขภาพดี บางคนรับเอาส่วนด้อยของพ่อแม่ ทำให้ร่างกายเติบโตอย่างไม่สมบูรณ์

เกิดโรคต่างๆ ได้ง่าย ความสามารถที่ซ่อนแฝงอยู่มีน้อยทำให้การแก้ปัญหาทำได้ไม่ดีนัก ทนทานต่อสภาวะความเครียดได้ไม่ดี เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

(2) ระดับพัฒนาการร่างกายที่มีพัฒนาการไม่ปกติเนื่องจากได้รับอาหารไม่พอทำให้เติบโตช้า เตี้ยแคระ เกิดโรคได้ง่าย เช่นเดียวกับจิตใจที่พัฒนาการไม่ดีมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งนี้เนื่องจากความไม่สมดุลกันระหว่างความคาดหวังของสิ่งแวดล้อมกับความสามารถของบุคคลในการสนองตอบความคาดหวังนั้นๆ ระดับพัฒนาการของจิตใจอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ และแปลเหตุการณ์ระดับพัฒนาการที่ไม่ดีทำให้มีการรับรู้เหตุการณ์แบบเด็กๆ แปลเหตุการณ์แบบเด็กๆ และแก้ปัญหาแบบเด็กๆ ซึ่งยังผลให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ก่อให้เกิดความเครียดติดตามมาได้อีก

(3) การรับรู้ และการแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์ กลัว โกรธ กังวล หรือตื่นเต้น ถือเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายถูกกระตุ้น และมีการสนองตอบทางด้านสรีระวิทยา การที่เราจะมีอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด หรือกังวลได้นั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ และแปลเหตุการณ์ การรับรู้ (Perception) จึงเป็นตัวสำคัญในการที่จะทำให้บุคคลสนองตอบต่อเหตุการณ์ไปในทางที่ดีหรือในทางที่เลวร้าย เหตุการณ์อย่างหนึ่งทำให้คนสองคนรับรู้ได้ไม่เหมือนกัน มีความคาดหวัง มีทัศนคติ และการมองโลกที่ไม่เหมือนกัน การรับรู้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ชีวิตเดิม เหตุการณ์ที่น่าตื่นเต้นและท้าทายสำหรับคนหนึ่ง อาจทำให้อีกคนรู้สึกกลัวกังวล หรือรู้สึกว่าคุณหมิ่นประมาทในความสามารถ ถูกหลอกลวงหรือถูกกลั่นแกล้ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เก่า และโครงสร้างของบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการรับรู้ของบุคคลนั้นๆ ปัจจัยต่างๆ ในตัวของบุคคล

นอกจากที่กล่าวมาแล้วนี้ ยังมีปัจจัยอื่นที่เป็นสาเหตุแห่งความเครียดได้อีก โดยปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1) สิ่งคุกคามต่อภาพพจน์ของบุคคล เป็นต้นว่า การผ่าตัดที่ทำให้บุคคลต้องสูญเสียอวัยวะสำคัญ การผ่าตัดเต้านมในผู้หญิง การตัดมดลูกที่ทำให้สูญเสียเอกลักษณ์ความเป็นหญิง การตัดขาแขน ซึ่งทำให้ร่างกายต้องพิการความเจ็บป่วยที่ทำให้มีความพิการหลงเหลืออยู่ เช่น อัมพาต เหล่านี้เป็นสิ่งคุกคามต่อร่างกายบุคคลที่ทำให้เกิดความเครียดได้

2) ความเจ็บปวด ความเจ็บปวดเป็นประสบการณ์ส่วนบุคคลที่คนอื่นไม่อาจจะบอกได้ว่าเจ็บปวดอย่างไร มากน้อยแค่ไหน ความเจ็บปวดทำให้เราไม่สุขสบาย เกิดความเครียดทางอารมณ์ได้ การเคลื่อนไหวไม่ได้ เมื่อบุคคลต้องถูกจำกัดการเคลื่อนไหว เนื่องจากโรคที่เป็นอยู่หรือเนื่องจากไม่สามารถเคลื่อนไหวได้ เช่นในกรณีเป็นอัมพาตครึ่งตัว หรือพิการด้านอื่นๆ เข้าเฝือกโรคหัวใจที่ต้องพัก เหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดได้ การสูญเสีย และการเปลี่ยนแปลง การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ญาติสนิท มิตรสหาย คู่ชีวิต ทำให้บุคคลนั้นมีความเครียดทางอารมณ์ได้ การเปลี่ยนแปลงของสถานภาพทางสังคม ก็เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด เช่น ในผู้สูงอายุ คนใกล้เกษียณอายุ เป็นต้น

1.4 ผลกระทบที่เกิดจากความเครียด (สคณวรรษ ล้วนสมหวัง, 2544, น. 5)

1) ความเครียดในระดับต่ำๆ และความเครียดในระยะเวลายาวนานจนเกินไปจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งต่างๆ อย่างกระตือรือร้น ช่วยเพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหา และจะเพิ่มความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะต่างๆ ในร่างกายเกิดการเตรียมพร้อมกับความเครียดที่เกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตน มีความรู้สึกเชื่อมั่น และภาคภูมิใจในตนเองมากยิ่งขึ้น

1) ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในลักษณะที่ทำอะไรซ้ำๆ บ่อยๆ เช่น กินมาก นอนไม่หลับ หรืออาจติดยา ติดเหล้าก็ได้

3) ความเครียดในระดับสูง หรือความเครียดในระดับรุนแรง หรือความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานๆ อาจก่อให้เกิดผลเสียต่างๆ มากมาย ดังนี้

ผลเสียที่เกิดขึ้นต่อตนเอง

1) ผลเสียในด้านร่างกาย คือส่งผลให้สุขภาพร่างกายเลวลง เนื่องจากความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมนที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ในร่างกาย เมื่อระบบฮอร์โมนในร่างกายไม่สมดุลการทำงานของระบบต่างๆ ในร่างกายก็พร้อมตามไปด้วย ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปวดท้อง อ่อนเพลีย ฯลฯ หรือทำให้เกิดโรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ เช่น หนาวมึน เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร และลำไส้เล็ก โรคหอบหืด อาการแพ้ต่างๆ เป็นต้น หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมแล้วกำเริบ เช่น โรคเบาหวาน นอกจากนี้ความเครียดที่รุนแรงอาจมีผลให้บุคคลเสียชีวิตได้

2) ผลเสียในด้านจิตใจ และอารมณ์ คือจิตใจของคนๆ นั้นจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย สมาธิลดลง หลงลืม ตัดสินใจไม่ได้ ลังเล ความระมัดระวังตัวเสียไป เป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว หงุดหงิด ขี้โมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เคร่าซึม กระสับกระส่าย กระวนกระวาย คับข้องใจ วิตกกังวลสูง ขาดความภาคภูมิใจในตนเอง หมดหวัง ท้อแท้ ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะที่มีความเครียดอย่างยาวนานมากๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิตจนกลายเป็นโรคจิต และโรคประสาทได้

3) ผลเสียทางด้านความคิด คือบุคคลที่มีกระบวนการคิดที่นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แล้ว ยังเป็นโทษกับตนเอง เป็นผลให้เกิดความเครียดทวีคูณ ความเครียดที่เกิดจากความคิดของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล

4) ผลเสียทางด้านพฤติกรรม คือบุคคลที่มีความเครียดจะมีอาการเบื่ออาหาร หรือกินอาหารมากขึ้น กว่าปกตินอนหลับยาก ปลีกตัวจากสังคม ก้าวร้าว ไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น และบ่อยครั้งบุคคลจะมีพฤติกรรมแก้ปัญหามองหาทางที่ผิด เพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ เสพยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย เป็นต้น

ผลเสียต่อครอบครัว บ่อยครั้งที่บุคคลเครียดจากสภาพการณ์นอกบ้านแล้วมาระบายความรู้สึก หรือพฤติกรรมทางลบกับคนใกล้ชิดในครอบครัว ทั้งนี้เพราะรู้สึกปลอดภัยหรือไม่สร้างปัญหารุนแรงเหมือนกับไประบายกับคนอื่น แต่ที่จริงแล้วการระบายอารมณ์หรือพฤติกรรมทางลบกับครอบครัวนั้นก่อผลเสียตามมามากมาย เช่น เกิดการทะเลาะเบาะแว้ง ได้เตียง และต่อสู้ในเรื่องที่สำคัญ ไม่มีความเชื่อใจกัน ขาดความสนใจในเรื่องเพศ หรือให้ความสนใจในเรื่องเพศมากเกินไป สมาชิกในบ้านไม่พูดจากัน หรือไม่ใช้เหตุผลในการพูดคุยกัน และไม่อยากกลับบ้านเนื่องจากเบื่อการทะเลาะเป็นต้น ผลเสียต่อการทำงาน ความเครียดทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง รู้สึกท้อแท้หมดไฟในการทำงาน นอกจากนั้นยังอาจเกิดการทะเลาะเบาะแว้งกับเพื่อนร่วมงานมาสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ สูญเสียการควบคุมตนเอง เช่น เป็นคนอารมณ์เสื่อง่ายไม่เป็นตัวของตัวเอง เป็นต้น

ผลเสียต่อการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น เช่น แสดงอาการก้าวร้าว เจ้ากี้เจ้าการ และเน้นระเบียบวินัยมากขึ้น อาจทำงานต่อต้านเป้าหมายพื้นฐานของหน่วยงาน ทำให้เกิดความแตกสามัคคีในหมู่คณะ เป็นต้นผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ ความเครียดก่อให้เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงาน ผลของการทำงานลดลง ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และเมื่อบุคคลเจ็บป่วยก็ย่อมสูญเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลความเครียดเป็นสาเหตุทำให้เกิดโรคทางกาย และทางจิตใจ กล่าวกันว่า 50-60% ของโรค ทางกายเกิดจากภาวะความเครียด Hans Selye (1978, อ้างใน บวร สงคสิริ และคณะ, 2540, น. 7) ได้อธิบายวงจรการเกิดโรค โดยมีภาวะความเครียดเป็นเหตุไว้ว่า ภาวะความเครียดในระดับเล็กน้อยเป็นสิ่งจำเป็นของชีวิต และการดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี แต่ภาวะความเครียดที่มีอยู่เป็นเวลานานที่เรียกว่า Chronic Stress จะมีผลทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ซึ่งเป็นชีวเคมีที่สำคัญของร่างกาย ฮอร์โมนช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย เมื่อร่างกายเกิดภาวะฮอร์โมนไม่สมดุล การทำงานของระบบต่างๆ ภายในก็จะบกพร่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบไหลเวียนโลหิต ความไม่สมดุลของฮอร์โมนจะทำให้ความดันโลหิตสูง ความดันโลหิตสูงจะทำให้ไตเสื่อมหน้าที่ และเมื่อไตพิการไปแล้วก็เป็นสาเหตุทำให้เกิดความดันโลหิตสูงอย่างรุนแรง และเป็นเหตุให้มีความไม่สมดุลทางด้านชีวเคมีอื่น ติดตามมาอีก นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ความแปรปรวนของฮอร์โมนในร่างกายที่มีสาเหตุมาจากความเครียด ทำให้มีการฉีกของผนังเส้นเลือด ร่างกายจะซ่อมแซมส่วนฉีกขาดนี้ โดยการสร้าง Cholesterol Plaque เมื่อมีผลเกิดขึ้นหลายๆ แห่ง ก็ทำให้ Cholesterol Plaque เกาะที่ผนังเส้นเลือดมากขึ้นๆ ทำให้เส้นเลือดแข็ง เป็นเหตุให้หัวใจต้องสูบน้ำโลหิตแรงขึ้น และผลสุดท้ายก็คือทำให้เกิดความดันโลหิตสูง Cholesterol Plaque นอกจากจะเกาะตามผนังเส้นเลือดแล้ว อาจหลุดเข้าสู่กระแสเลือดเข้าไปอุดตันเส้นเลือดเล็กๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจอุดตันเส้นเลือดที่ไปเลี้ยงหัวใจ (Coronary Arteries) ทำให้เกิดกล้ามเนื้อหัวใจบางส่วนตาย และเป็นต้นเหตุให้หัวใจวายได้ในที่สุด ภาวะความเครียดนอกจากจะทำให้ระบบฮอร์โมนแปรปรวนแล้ว ยังมีผลต่อระบบการสร้าง

ภูมิคุ้มกันโรคของร่างกาย โดยที่ความเครียดจะทำให้ระบบสร้างภูมิคุ้มกันโรค (Immune System) ซึ่งมีหน้าที่ทำลายเชื้อโรคทำลายเซลล์ที่ผิดปกติ ดังนั้นภาวะเครียดจึงทำให้เกิดโรคติดเชื้อ และโรคมะเร็งได้ จึงอาจสรุปได้ว่า

1) ภาวะความเครียด ทำให้คนเรามีโอกาสเสี่ยงต่อความเจ็บป่วยได้สูง

2) ภาวะความเครียดทางอารมณ์ทำให้เกิดความแปรปรวนของระบบฮอร์โมน ทำให้เสียความสมดุลของฮอร์โมน เมื่อความสมดุลทางฮอร์โมนเสียไป ก็ทำให้ระบบต่างๆ ภายในร่างกายทำหน้าที่บกพร่องจึงเป็นเหตุทำให้เกิดการติดเชื้อได้ เกิดเซลล์ผิดปกติ และร่างกายจะอ่อนแอลงจนไม่สามารถจะต่อต้านเชื้อโรคหรือทำลายเซลล์ผิดปกติ จึงทำให้เกิดโรคได้

3) ความเครียดที่มีเป็นเวลานานมีผลทำให้ระบบสร้างภูมิคุ้มกันโรคของร่างกาย ถูกกดกลไกการต่อต้านเชื้อโรคทางธรรมชาติเสียไป จึงทำให้ติดเชื้อได้ง่ายความเจ็บป่วยทางกายหลายอย่างมีสาเหตุมาจากความเครียดที่เรา รู้จักกันดี ได้แก่โรคทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจที่เราเรียกว่า Psychophysilogic Disorder ทั้งหลาย นอกจากนี้การวิจัยในปัจจุบันยังพิสูจน์ให้เห็นว่าความเครียดเป็นต้นเหตุของโรคมะเร็ง และโรคทางกายอื่นๆ อีกหลายโรค อาทิเช่น โรคแผลในกระเพาะอาหาร ลำไส้อักเสบ แผลในลำไส้ โรคประสาท โรคจิต อาการนอนไม่หลับ ต่างมีสาเหตุมาจากความเครียดทั้งสิ้น

สำหรับผลของความเครียดที่มีต่อจิตใจอารมณ์ และการแสดงออกของพฤติกรรม พบว่าความเครียดทำให้บุคคลต่างๆ ไปมีพัฒนาการด้านจิตใจ อารมณ์ไม่สมวัย ตัวอย่างเช่น เด็กที่เติบโตภายใต้ภาวะความเครียดเนื่องจากสภาพครอบครัว พ่อแม่เจ็บป่วยหรือเสียชีวิตพ่อแม่ทอดทิ้งเป็นระยะเวลานาน จะเติบโตช้ามีพัฒนาการด้านความคิดความอ่านช้า และเป็นเด็กที่มีปัญหาทางพฤติกรรม เช่น การลักขโมย พุดบด หนี โรงเรียน เป็นเด็กเกเร เป็นเด็กสร้างปัญหาในสังคม สรุปได้ว่าความเครียดทำให้เกิดปัญหาทางด้านจิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม คือ ทำให้อารมณ์แปรปรวน ความคิดอ่านสับสน ความจำเสื่อม การรับรู้บกพร่อง และบิดเบือน การจำแนกแยกแยะเหตุการณ์ ทำได้ไม่ดี ความเครียดเป็นสาเหตุของการนอนไม่หลับ ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ (Accident proneness) ทำให้เกิดพฤติกรรมที่บ่งบอกความแปรปรวนของจิตใจ อารมณ์เช่น ความวิตกกังวล พฤติกรรมถอยหลัง เสร้า หวาดระแวง ต้องการพึ่งพาผู้อื่นมาก ความวิตกกังวลที่สูงๆ และถ้ามีอยู่เป็นเวลานานๆ จะทำให้เกิดโรคประสาท และโรคจิตในที่สุด

2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

มีผู้ให้ความสนใจในเรื่องผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยมีบางคนเชื่อว่าความเครียดจะทำให้เกิดความพลาดพลั้งในการทำงาน แต่อีกหลายคนเชื่อว่าความเครียดมีส่วนสร้างเสริมพัฒนาการสร้างผลการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งโดยแท้จริงแล้วความเครียดก็ทำให้เกิดผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งแล้วแต่ระดับ และระยะเวลาของความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลโดยในช่วงต่อด้านความเครียดเป็นช่วงที่ทำให้บุคคลเกิดความตื่นตัวเพื่อแก้ไขสถานการณ์ จึงเป็นช่วงที่ความเครียดจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากต้องปรับตัวเพื่อทำให้ความเครียดนั้นลดลงหรือหายไป ผลการทำงานจึงดีขึ้นกว่าปกติ ดังนั้นความเครียดที่ทำให้เกิดผลเช่นนี้จึงเป็นผลของความเครียดด้านบวก แต่ถ้าความเครียดที่เกิดขึ้นติดต่อกันเป็นระยะเวลายาวนานต่อเนื่องไปกลับจะทำให้เกิดผล ในด้านลบ ซึ่งจะทำให้ผลงานตกต่ำลงเราเรียกว่าความเครียดในด้านลบ

เวคซิโอ (Vecchio, 1991 อ้างใน ญัฐพงศ์ ภูริปริษา, 2548, น. 19) กล่าวว่าในสถานการณ์ที่ความเครียดต่ำหรือขาดความเครียดบุคคลอาจไม่ได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอในการทำงาน จึงไม่มีผลการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ถ้ามีความเครียดในระดับที่พอประมาณ ความเครียดจะกระตุ้นให้คนทำงานหนัก และประสบความสำเร็จมากขึ้น เป็นความเครียดที่ส่งผลด้านบวก เช่น นักศึกษาเครียดในช่วงที่มีการสอบ สถิติการแข่งขันกีฬาของโลกจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กันกับความเครียดของนักกีฬา เนื่องจากช่วงของการต่อต้านความเครียดซึ่งร่างกายพร้อมที่จะต่อสู้หรือต้านทาน อันก่อให้เกิดผลสำเร็จของงานเกิดผลปฏิบัติงานสูงสุด แต่หลังจากนั้นถ้าเกิดสภาพความเครียดที่ยาวนานต่อไปหรือมากขึ้น กลายเป็นความเครียดในด้านลบ ทำให้ผลงานนั้นต่ำลงลักษณะของการทำงานเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้ โดยพบว่าลักษณะงานที่มีมากเกินไป และมีความกดดันในเรื่องของเวลา งานที่มีอันตราย งานที่ต้องรับผิดชอบต่อชีวิต และสุขภาพของผู้อื่น งานที่ยุ่งยาก และซับซ้อน งานที่มีเงื่อนไขไม่ปรารถนา ไม่สะดวกสบาย งานที่มีความขัดแย้งกับบุคคลอื่น งานที่ต้องมีการตัดสินใจ ทั้งนี้รวมทั้งงานที่อยู่ในระยะเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงองค์กร งานที่ขาดการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน และงานที่มีไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงานได้ ก็จะมีระดับความเครียดที่แตกต่างกันด้วย และจากหนังสือ The National Institutes for Occupational Safety and Health (NIOSH) (Schultz, 1994 อ้างใน วิทญา ตันอารีย์, 2551, น. 20) ได้จัดเรียงลำดับงาน 130 งาน ที่มีความเครียดสูง ซึ่งงานที่มีความเครียดสูงได้แก่ คนใช้แรงงาน เลขานุการผู้เชี่ยวชาญในห้องทดลอง พยาบาล หัวหน้างานระดับต้นบริการในภัตตาคาร ผู้ควบคุมเครื่องจักร คนทำงานในฟาร์ม คนขุดแร่ ส่วนอาชีพที่มีความเครียดอื่นๆ ได้แก่ ตำรวจ ตำรวจดับเพลิง โปรแกรมเมอร์ ทันตแพทย์ ช่างประปา นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานรับโทรศัพท์ และคนขับรถโดยสารประจำทาง

เนื่องจากปัญหาการจราจรที่ติดขัดมากขึ้น และคนขับรถมีการรับรู้ว่าคุณเองไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ติดขัดนั้นได้ ซึ่งโดยทั่วไปบุคคลที่ทำงานในระดับล่างจะมีความเครียดมากกว่าบุคคลในระดับจัดการและระดับมืออาชีพ เพราะบุคคลในระดับล่าง จะมีโอกาสในการตัดสินใจในงานของเขาน้อยกว่า และควบคุมเงื่อนไขในการทำงานก็สามารถทำให้น้อยกว่าอีกด้วย

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

2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

เบียร์ และนิวแมน (Beer and Newman, 1974 อ้างใน วิทญา ตันอารีย์, 2551, น. 21) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลทำให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย และจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งในทางแง่บวก และแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิตประสิทธิภาพต่อองค์กร ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุลรบกวนต่อบุคคลเป็นต้น

คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1988 อ้างใน วิทญา ตันอารีย์, 2551, น. 21) ได้กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานนี้ คือ การลาออก และการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุต่างๆ จากความเครียดนี้ ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ของผลความเครียด ในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์เช่น การทำงานไม่ทันกำหนด และผัดผ่อน การมาทำงานสายเพิ่มขึ้นทำงานเลินเล่อ ผิดพลาดบ่อย ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ มีปัญหาในการเข้าบุคคลอื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร เมื่อถูกสะสมจนถึงจุดจุดหนึ่ง นอกจากนี้ยังได้ให้คำจำกัดความของลักษณะความเครียดในการทำงานว่า เป็นการรับรู้ลักษณะทางลบ ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการแก้ไขสาเหตุของปัญหาไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการเจ็บป่วยทางกาย และสุขภาพจิตไม่ดีตามมา

มาร์ โกลิส และโครส์ (Margolis and Kroes, 1974 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาคง, 2552, น. 18) กล่าวว่าความเครียดของการทำงาน หมายถึง อากาที่ที่เกิดจากปัจจัยบางอย่างหรือปัจจัยร่วมในงานที่มีปฏิกริยากับคนงาน ทำให้ขัดขวางความสมดุลของสุขภาพกาย และจิตใจ ดังนั้นความเครียดในการทำงานจึงมีโอกาที่จะเกิดขึ้นได้ทุกคนในระดับที่แตกต่างกันตามการรับรู้ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ และความแตกต่างของสภาวะแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรักษาระดับของการทำงาน และการใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อประสพผลสำเร็จในการทำงานในระดับที่สูงขึ้นไป ถึงแม้ว่าความเครียดที่มากเกินไปจะส่งผลกระทบต่อบุคคลให้เกิดสภาวะที่เรียกว่า Breakdown ก็ตาม

2.2 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภณา, 2550, น. 16-18) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ว่าเกิดขึ้นจากสาเหตุ 8 ประการดังนี้คือ

1) ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ที่พบเสมอคือ

(1) สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูงหรืองานที่ยากลำบากเกินไป

(2) งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำงานหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญ

2) ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทขององค์การได้แก่

(1) บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทของความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงาน ไม่ชัดเจน พนักงานที่ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือ จะมีผลต่อสภาพทางร่างกาย และจิตใจ เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิตไม่พึงพอใจในงาน และทำให้เกิดการผลงงาน

(2) บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่ต้องกระทำบทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างหรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน พนักงานที่รู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางร่างกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

(3) ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การแบ่งได้เป็น 2 ประการคือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ

(4) อื่นๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหารการที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และไม่ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3) สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุประการหนึ่งของความเครียด สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาจะน้อยลง

(1) สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธภาพต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อน ความจริงใจ การยอมรับ และให้ความอบอุ่นเพียงเล็กน้อย ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

(2) สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยุ้งยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

4) พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มี ความก้าวหน้าในงาน

5) บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสระภาพของแต่ละบุคคล เช่นการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6) สาเหตุภายนอกขององค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤตของชีวิต (Life Crisis) ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ของบุคคลกับองค์การและองค์การกับความ ต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7) การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนแปลงขั้นตอน การปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มี การอธิบายใดๆ ให้ทราบถึงเหตุผล และไม่อาจคาดหวังอะไร ได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

8) ระบบการให้รางวัล การประเมินผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ Robbins (2000 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภณา, 2550, น. 18-20) ได้อธิบายปัจจัย ที่เป็นสาเหตุของความเครียดต่างๆ ดังนี้

1) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (Environment Factors) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ปัจจัยที่หนึ่ง คือ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมีผลต่อโครงสร้างขององค์การ ภาวะเศรษฐกิจหดตัวมีผลให้พนักงานวิตกกังวลเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในอาชีพ ปัจจัยที่สอง คือ ความไม่แน่นอนทางด้านการเมือง ปัจจัยนี้ไม่มีผลกระทบต่อให้เกิดความเครียดในกลุ่มประเทศ แลบอลอเมริกาแต่สำหรับบางประเทศที่มีนโยบายทางการเมืองไม่แน่นอน ปัจจัยนี้จะมีผลต่อการเกิด ความเครียดปัจจัยที่สาม คือ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น หากองค์การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ทดแทนแรงงานเพิ่มขึ้น พนักงานบางส่วนอาจจะถูกปลด พนักงานส่วนที่เหลืออยู่จะเกิดความเครียดเพราะต้องพยายามพัฒนาตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เหล่านั้น นอกจากนี้พนักงานอาจเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพ หากพนักงาน ไม่สามารถพัฒนาให้ทันกับเทคโนโลยีเหล่านั้น พนักงานอาจจะเป็นกลุ่มที่ถูกปลดต่อไป

2) ปัจจัยทางด้านองค์การ (Organization Factors) สาเหตุของความเครียด ที่มาจากปัจจัยทางด้านองค์การประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่

(1) ด้วงาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งประกอบไปด้วย ตัวเนื้องาน เงื่อนไขการทำงาน รูปแบบในการวางสายการผลิต การทำงานในห้องที่แคบเกินไปประกอบด้วย ผู้คนจำนวนมาก หรือในที่แสงสว่างมากหรือน้อยเกินไป ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า และความเครียดขึ้นได้

(2) บทบาทในงานที่ทำ ความขัดแย้งในบทบาทมีผลให้ความพึงพอใจในงานลดลง บทบาทที่มากเกินไป เกิดจากการที่พนักงานทุ่มเทเวลาในการทำงานมากกว่าเวลาที่องค์กรกำหนดไว้ บทบาทที่คลุมเครือ เกิดจากการที่พนักงานไม่ได้รับคำอธิบาย หรือเกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ต้องปฏิบัติ

(3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงานทำให้ ความช่วยเหลือซึ่งกัน และกันลดลง ยังจะส่งผลให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคล ที่ต้องการความสัมพันธ์ในสังคมสูง

(4) โครงสร้างขององค์การโดยเฉพาะโครงสร้างขององค์การที่ประกอบด้วย หลายระดับชั้นจะเกิดปัญหาในเรื่องของการตัดสินใจ เพราะพนักงานไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

(5) หัวหน้างาน ลักษณะของหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนที่จะบอกให้บุคคลอื่น ทราบว่า องค์กรมีรูปแบบในการบริหารงานอย่างไร เช่น หัวหน้าบางคนที่มีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจ ทำให้พนักงานกลัว ชอบกดดันลูกน้อง ลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่าหัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะ เป็นพวกชอบใช้อำนาจเช่นกัน

(6) ช่วงชีวิตขององค์การองค์การดำเนินไปตามวัฏจักรตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเจริญเติบโต สู่ภาวะมั่นคง และสุดท้ายอยู่ในช่วงภาวะตกต่ำ ในแต่ละช่วงชีวิตขององค์การเผชิญกับปัญหา และความกดดันที่พนักงานได้รับจะแตกต่างกันในแต่ละช่วง ช่วงที่เริ่มก่อตั้งกับช่วงภาวะตกต่ำ จะเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูง

3) ปัจจัยของแต่ละบุคคล (Individual Factors) นอกเหนือจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับงานยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียดปัจจัยดังกล่าวได้แก่ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ และบุคลิกภาพ

(1) ปัญหาครอบครัว จากผลการสำรวจในหลายๆ ประเทศแสดงให้เห็นว่าบุคคล ไม่สามารถจัดการกับความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในเรื่องปัญหาชีวิตคู่ ปัญหาเรื่องบุตรปัญหาเหล่านี้ เป็นสิ่งที่สร้างความเครียดให้เกิดขึ้นได้แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นหลีกเลี่ยงปัญหาจากที่บ้านมาถึงที่ทำงาน ก็ไม่สามารถละทิ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้

(2) ปัญหาฐานะทางเศรษฐกิจ เกิดกับบุคคลที่ใช้จ่ายเกินรายได้ จะทำให้เกิดความเครียด แก่พนักงาน และผลที่ตามมา คือ การละความสนใจจากงานที่ทำเนื่องจากกังวลในการคิดหาทางเพิ่มรายได้

(3) บุคลิกภาพ คืออาการเครียดของแต่ละบุคคลที่มีอาชีพเดียวกันมีความแตกต่างกัน นักวิจัยสรุปความเห็นเห็นว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล นั่นคือ บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นกับบุคคลแล้ว ทำไมบางคนมีอาการเครียดมาก บางคนมีอาการเครียดน้อย นอกจากปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดแล้วปัจจัยด้านความแตกต่าง ของแต่ละบุคคลมีส่วนสำคัญต่อการแสดงอาการเครียดที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ได้แก่

ก. การยอมรับ การยอมรับความเครียดทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม การตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก เช่น บริษัทมีนโยบายที่จะปลดพนักงานออก พนักงานที่กลัวว่าตนเองจะตกงานจะเกิดความเครียด เพื่อลดความเครียดลงบุคคลนั้นจะยอมรับว่านั่นเป็นโอกาสดีที่เขาจะได้เริ่มต้นการประกอบธุรกิจส่วนตัว

ข. ประสบการณ์ในการทำงาน มีหลักฐานที่ชี้ให้เห็นว่าคนที่มีความประสบการณ์ในการทำงานสามารถลดความเครียดในการทำงานได้ บุคคลที่ถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อยๆ จะมีความเครียดสูง เนื่องจากจะไม่มีเวลาชำนาญในงานใดงานหนึ่งต้องพยายามเรียนรู้ และปรับตัวกับสภาพงานใหม่ อยู่ตลอดเวลาแต่สำหรับบุคคลที่ชอบพัฒนาตนเองแล้ว การเปลี่ยนงานที่ทำบ่อยๆ เป็นการฝึกฝนทักษะ ทำให้มีความประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลาย อันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียด

ค. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้องกับหัวหน้า การสนับสนุนทางสังคมที่ดีสามารถลดความเครียด หรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นให้เบาบางลง

ง. การควบคุมตนเอง เป็นบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็นสองแบบ แบบที่หนึ่ง คือ แบบที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ (Internal Locus of Control) แบบที่สอง คือ แบบที่มีความเชื่อว่า สิ่งต่างๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง (External Locus of Control) บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบที่หนึ่งจะมีความเครียดน้อยกว่าแบบที่สอง เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือนกัน บุคคลที่เชื่อว่า ตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ เกิดขึ้นได้ บุคคลประเภทนี้มีนัยสำคัญที่จะแสดงการกระทำเพื่อควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ให้ผลลัพธ์ออกมาตามที่ตนต้องการในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง จะเป็นฝ่ายถูกกระทำ และยอมรับผลที่เกิดขึ้น ตลอดจนรู้สึกว่าจะไม่สามารถช่วยเหลืออะไรได้

จ. ลักษณะที่ไม่เป็นมิตร บุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตร และโกรธง่าย ลักษณะพิเศษของบุคคลเหล่านี้จะมีอาการหงุดหงิด และไม่ไว้วางใจผู้อื่นการแสดงออกให้เห็นว่าไม่เป็นมิตรอย่างเด่นชัด บุคคลที่มีลักษณะไม่เป็นมิตรนอกจากเป็นบุคคลที่มีความเครียดแล้วยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคหัวใจ

นิติ ภิรมณ์ (2544, น. 11) ได้ศึกษา รวบรวมเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ในการปฏิบัติงานซึ่งได้กล่าวไว้ดังนี้

1) ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานยากเกินไป งานคลุมเครือ หรืองานมากเกินไปคนที่ทำงานหนักมากเกินไปจะทำให้เกิดความเครียดในอารมณ์ขึ้นได้ จึงต้องมีการพักผ่อนให้เพียงพอ ถ้าพักผ่อนไม่เพียงพอสุขภาพกาย และสุขภาพจิตก็จะเสื่อมโทรม นอกจากนี้ถ้างานที่ได้รับมอบหมายง่ายเกินไป หรือน้อยเกินไป ก็เป็นสาเหตุให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าคุณค่า ขาดความมั่นใจ ในตนเอง ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้

2) ความเครียดที่เกิดจากบทบาทของบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ ความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่องานหรือพฤติกรรมการทำงานของตนหรือบทบาทหน้าที่การทำงานที่ต้องรับผิดชอบในระดับสูงผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องรับผิดชอบด้านการวินิจฉัยสั่งการวางแผน นโยบายดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีปัญหาที่ต้องแก้ไขเสมอ และการมีสัมพันธภาพไม่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานย่อมก่อให้เกิดความเครียดได้

3) ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากลักษณะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานการรวมกลุ่มหรือการแบ่งพวกพ้องในหน่วยงานทำให้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความไม่สามัคคีกัน การทะเลาะเบาะแว้ง การโต้เถียงที่รุนแรงการแก่งแย่งแข่งขัน เป็นต้นเหตุทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา

4) ความเครียดที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวอันเป็นสิ่งที่จะมีผลโดยตรงหรือโดยอ้อมที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความร้อน ความเย็นมีผลกระทบต่อร่างกาย และสุขภาพของบุคคลทำให้ร่างกายอ่อนแอ

5) ความเครียดที่เกิดจากชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น เป็นคนที่วิตกกังวลง่ายเกิดความรู้สึกทุกขในความกลัว เป็นคนจริงจังกับชีวิต เจ้าระเบียบ เป็นคนตรงมีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูงมีความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ต้องทำงานหนักทุกอย่างด้วยตนเอง จนเกิดความเครียดได้

6) ความเครียดที่เกิดจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ที่ถูกประเมินเกิดความเครียดถ้าได้รับการประเมินผลที่ไม่ดีทำให้มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานทำให้ขาดขวัญ และกำลังใจการปรับตัวไม่ทันการเปลี่ยนแปลงระบบงานและการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนวิทยะฐานะการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง สาเหตุเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดที่เป็นผลเสียต่อสุขภาพจิตได้

ชวัลญา ชีวะ พฤกษ์ (2547, น. 34) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของบุคคลจากการทำงานไว้ ดังนี้

1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ภาระงานที่รับผิดชอบ ปริมาณงานที่ทำให้แต่ละวัน ความยากง่าย และความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานความซ้ำซากจำเจของงานที่ปฏิบัติหรือความเหมาะสมของความรับผิดชอบงานกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหรือระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2) สภาวะแวดล้อมระหว่างการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพในระหว่างการทำงาน เช่น ความร้อน ความเย็น แสง และกลิ่นของสารเคมี เป็นต้น

3) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง ลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานตลอดจนการได้รับการสนับสนุนในด้านการทำงาน และในด้านสังคมจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

4) การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา การให้รางวัล คำชม โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน

มัลลิกา ต้นสอน (2544, น. 92) อธิบายว่าความเครียดในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่

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

ผู้ให้ความสนใจในเรื่องผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงานเชื่อว่า ความเครียดทำให้เกิดความพลัดพรก้งในการทำงาน แต่อีกหลายคนเชื่อว่า ความเครียดมีส่วนสร้างเสริมการพัฒนาสร้างผลการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งโดยแท้จริงแล้วความเครียดก็ทำให้เกิดผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งแล้วแต่ช่วงระยะเวลาของความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคล โดยในช่วงต่อต้านความเครียดเป็นช่วงที่ทำให้บุคคลเกิดการตื่นตัวเพื่อแก้ไขสถานการณ์ จึงเป็นช่วงที่ความเครียดจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากต้องปรับตัวเพื่อทำให้ความเครียดนั้นลดลงหรือหายไป ผลการทำงานจึงดีขึ้นกว่าปกติ ดังนั้นความเครียดที่ทำให้เกิดผลเช่นนี้ จึงเป็นผลของความเครียดด้านบวก (Eustress) แต่ถ้าความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลาที่ยาวนานต่อเนื่องไป กลับจะทำให้เกิดผลในด้านลบ ซึ่งจะทำให้ผลงานตกต่ำลงเป็นความเครียดในด้านลบ (Distress)

3. การประเมินและการวัดระดับความเครียด

ความเครียดเป็นภาวะของความกดดันที่เราไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด 4 ทาง คือ ด้านอารมณ์ ด้านนึกคิด ด้านพฤติกรรม และด้านสรีระ ดังนั้น เราจึงสามารถจะประเมินความเครียดโดยวัดจากปฏิกิริยาตอบสนองเหล่านี้ซึ่งพอจะสรุปได้ 4 วิธี (สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา, 2540, น. 1-20) คือ

1) การรายงานตนเอง (Self Report) เป็นเทคนิค และวิธีการที่ใช้กันโดยทั่วไปในหมู่นักวิทยาศาสตร์พฤติกรรม (Behavioral Scientists) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความเครียดในเชิงจิตวิสัย (ตามสภาพจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ประเมิน) ตัวอย่างแบบรายงานตนเองที่มีการใช้ในวงการจิตวิทยาเมืองไทย ได้แก่

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

แบบสอบถาม SCL-90 (Symptom Check List - 90) ประกอบด้วยข้อความ 90 ข้อ ใช้วัดความผิดปกติทางด้านจิตใจ วัดความเครียดที่แสดงออกทางร่างกาย อาการย้ำคิดย้ำทำความรู้สึกไวต่อผู้อื่น อาการเศร้า วิตกกังวล ความรู้สึกไม่เป็นมิตร ความคิดหวาดระแวง ความหลงผิด และประสาทหลอน

แบบประเมิน และวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง (Stress Test) ของกรมสุขภาพจิต ประกอบด้วยข้อความ 20 ข้อ ซึ่งถามเกี่ยวกับ อาการพฤติกรรม หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น

แบบวัดความเครียดสวนปรุง (SPST-20) ประกอบด้วยข้อความ 20 ข้อ ในแบบสอบถามจะถามถึงภาวะทางจิตเช่น ความเศร้า ความวิตกกังวล ความรู้สึกโกรธ และถามถึงความเครียดที่แสดงออก การแปรผลของแบบวัดความเครียดสวนปรุง แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

(1) ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึงความเครียดขนาดน้อยๆ และหายไปในระยะเวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

(2) ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไปไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

(3) ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตรายหากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดที่ร้ายแรง และเกิดโรคต่างๆ ในภายหลังได้

(4) ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมา อย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่ายท้อแท้หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่างๆ ตามมาได้ง่าย

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

3) การสังเกตพฤติกรรม (Behavioral Observation) เป็นการวัดโดยการสังเกตพฤติกรรม ทั้งพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับภาวะความเครียดโดยตรง และการสังเกตทางอ้อม การสังเกตโดยตรงจะมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงทางสรีระอันเนื่องมาจากความเครียดได้แก่ หายใจแรง อาการสั่น (Tremors) เหงื่อออก การควบคุมตนเอง (Selfmanipulations) เช่น การกัดเล็บ การกระพริบตา อากัปกิริยาท่าทาง (Postural Orientation) และการสังเกตการณ์เคลื่อนไหวของร่างกาย เช่น การก้าวเดิน นอกจากนี้ เอ็กแมน และฟรีเซน (Elman and Friesen) ยังเสนอแนะการสังเกตการแสดงออกทางสีหน้าเมื่อต้องตกอยู่ในภาวะของความกลัว ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตามสัญชาตญาณได้แก่ ลักษณะของคิ้ว ตาเบิกกว้าง และลักษณะของริมฝีปาก สำหรับการสังเกตพฤติกรรมทางอ้อมจะเป็นการประเมินระดับของการหลีกเลี่ยงจากสิ่งทำให้เกิดความกลัว โดยมีหลักเหตุผลอยู่ที่ว่า ยิ่งระดับของความกลัวมากขึ้นเท่าใด บุคคลจะพยายามหลีกเลี่ยงจากการเข้าใกล้สิ่งเร้านั้น

4) การวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (Psychophysiological Measures) ระบบการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดที่ถูกวัดบ่งชี้ได้แก่ การตอบสนองของระบบหัวใจ และหลอดเลือด เช่น การวัดอัตราการเต้นของหัวใจ และความดันโลหิต การตอบสนองของระบบไฟฟ้าที่ผิวหนัง และความตึงของกล้ามเนื้อ

4. การปรับตัวกับความเครียดและพฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียด

4.1 การปรับตัวกับความเครียด

โดยเมื่อบุคคลเกิดความเครียดร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาเพื่อปรับตัวในการที่จะรักษาสมดุลให้กับร่างกาย และจิตใจ โดยการปรับตัวแต่ละบุคคลจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของสภาพแวดล้อมพื้นฐาน สุขภาพจิต และประสบการณ์ในการปรับตัวต่อความเครียด ซึ่งบุคคลที่สามารถรับรู้เหตุการณ์ได้อย่างถูกต้องก็อาจจะปรับตัวได้ดีกว่าบุคคลที่รับรู้เหตุการณ์ที่ผิดพลาด (อรุณเดช จันทรงามศรี, 2542, น. 47)

กลไกการปรับตัวเมื่อเผชิญความเครียดเป็นแบบแผนพฤติกรรมที่บุคคลใช้เมื่อเผชิญกับสิ่งที่คุกคามต่อสุขภาพเพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจำแนกรูปแบบในการปรับตัวได้ 3 ลักษณะคือ (กรมสุขภาพจิต, 2546, น. 15)

1) การสร้างพลังภายในเมื่อเผชิญปัญหา เป็นวิธีชั่วคราวที่บุคคลใช้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด โดยอาจจะเป็นการลดความกดดันทางอารมณ์ ทำให้สามารถพิจารณาจากสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในเวลาต่อมาก ซึ่งบุคคลมักแสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ ได้แก่

(1) การร้องไห้ เป็นการลดความเครียดทางอารมณ์ซึ่งอาจจะได้รับความเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่น ทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีผู้ร่วมทุกข์ และเข้าใจความทุกข์ของตนเอง

(2) การพูดระบายความรู้สึก ช่วยลดความกดดันทางอารมณ์ได้ ทำให้บุคคลเห็นสภาพการณ์ของตนอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น และอาจเกิดแนวคิดใหม่ๆ

(3) การหัวเราะ เป็นการพยายามมองปัญหาด้วยอารมณ์ขัน ช่วยให้มองเห็นปัญหาตามที่เป็นจริง เป็นการยอมรับความสะเทือนใจ ความทุกข์ที่เกิดขึ้น ไม่เคร่งเครียดกับชีวิตมากเกินไป

(4) การคิดทบทวน เป็นการทบทวนลำดับเหตุการณ์ ทำให้บุคคลเข้าใจปัญหามากขึ้น สามารถประเมินเหตุการณ์ได้ดียิ่งขึ้น อาจจะช่วยให้อยอมรับปัญหา หรือนำไปสู่การจัดการกับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดได้

(5) การแสวงหาที่พึ่งทางใจ เป็นการที่บุคคลต้องการความเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่น หรือต้องการที่พึ่งพาทางใจ

(6) การหลับ เป็นการช่วยผ่อนคลายความเครียด หรือพักความเครียดกับปัญหาระยะหนึ่งเพื่อเตรียมตัวต่อการต่อสู้กับปัญหา

2) การพยายามกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการพยายามนำกระบวนการแก้ปัญหา มาใช้ในการจัดการต่อความเครียด เช่น การเปลี่ยนนิสัยการทำงาน การปฏิบัติตนเกี่ยวกับสุขนิสัย การลดความคาดหวังหรือเปลี่ยนค่านิยมของตนเอง เป็นต้น ซึ่งการกระทำนั้นเป็นการจัดการต่อสิ่งกระตุ้น แบ่งออกเป็น

(1) การหลีกเลี่ยง เป็นการปรับตัวต่อเหตุการณ์ที่ยุ่งยากซับซ้อนมากเกินไป โดยการยอมรับว่าสิ่งนั้นยาก ไม่เหมาะสมกับตนเอง และหาแนวทางไปสู่เป้าหมายใหม่ที่เหมาะสมกว่า แทนการดำเนินชีวิตแบบเดิม

(2) การต่อสู้ เป็นการพยายามเอาชนะอุปสรรคเมื่อมีความขัดแย้งในจิตใจ ด้วยการพิจารณาอย่างมีเหตุผล และตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งอาจจะเป็นการใช้ความพยายาม หรือการใช้ความยืดหยุ่น เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองในการแก้ปัญหา

(3) การรวมยอม เป็นการปรับตัวเข้ากับปัญหาระหว่างเป้าหมายที่ตั้งใจหรือยอมรับวิธีการใหม่ เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายแทนวิธีการที่เคยใช้ไม่ได้ผล

3) การใช้กลไกป้องกันทางจิต เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามคุ้มครองตนเองหรือป้องกันตนเองจากความคิดวิตกกังวล ซึ่งมีทั้งแง่บวก และแง่ลบ

ภาวิณี ตันรังสรรค์ (2548, น. 18) กล่าวว่า วิธีการปรับตัวเมื่อเกิดความเครียดสามารถกระทำได้ดังนี้

1) การยอมแพ้ เป็นการปล่อยให้ความเครียดส่งผลต่อสุขภาพ เช่น อาจจะทำให้เกิดความเจ็บป่วย หรือมีอาการต่างๆ เช่น หอบ หืด ปวดกล้ามเนื้อ ปวดศีรษะ โดยไม่ได้รับการดูแลรักษา

2) การหาที่พึ่ง เป็นการแสวงหาความช่วยเหลือจากภายนอกเพื่อบรรเทาหรือเพิกเฉยต่อต้นเหตุของปัญหา

3) การหนี หรือหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด

4) การเผชิญหน้า เป็นการปรับตัวของบุคคลเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ซึ่งจะเป็นการฝึกฝนจิตใจให้มีความสงบ มีสมาธิ ใช้เหตุผลในการแก้ไข

อนามัย ธีรวิโรจน์ (2542, น. 57-68) กล่าวว่า วิธีในการปรับตัวเพื่อลดความเครียดในการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1) การปรับตัวระดับบุคคล ได้แก่

(1) การพูด ทำโดยการพูดออกมาเมื่อมีปัญหาอย่าเก็บไว้ อาจจะพูดกับเพื่อนร่วมงาน พ่อ แม่ สามีภรรยา หรือหัวหน้างาน

(2) การหลีกเลี่ยง เป็นการหาทางออกเมื่อเกิดความเครียดโดยการหลบไปชั่วขณะ

(3) การหยุดทำตัวซิงติซิงเด่น ไม่ปฏิบัติตนแข่งขันกับใคร

(4) การกำหนดเป้าหมาย และจัดความสำคัญของงาน

(5) การจัดตารางเพื่อพักผ่อนหลังจากทำงาน

(6) การตรวจร่างกาย และรักษาสุขภาพเมื่อพบความผิดปกติเกิดขึ้น

2) การปรับตัวระดับองค์กร ได้แก่

(1) การจัดผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับกลุ่ม และระดับบุคคล

(2) การกระจายงานอย่างทั่วถึง และกำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

(3) การจัดระบบงาน และอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน

(4) การอบรม และพัฒนาด้านการปฏิบัติงานการบริหารจัดการจากผู้เชี่ยวชาญ

(5) การจัดเวลาให้มีการพักผ่อนระหว่างการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ

(6) การจัดทำโครงการอบรมวิธีการผ่อนคลายจิตใจ เช่น กิจกรรมนันทนาการ

การออกกำลังกาย เล่นดนตรี ฟังเพลง นวดเพื่อสุขภาพ และทำสมาธิ

(7) การจัดโครงการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบอาชีพที่ติดสุรา และยาเสพติด

(8) การปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายใน สิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม

(9) การสำรวจความเครียด และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงานภายในองค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการปรับตัวของบุคคลเมื่อเกิดความเครียด จะเป็นการหาแนวทางเพื่อลดหรือขจัดความเครียดนั้นๆ ทั้งนี้การที่บุคคลจะเลือกใช้วิธีการใดขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมเหตุการณ์ และลักษณะของแต่ละบุคคล

4.2 พฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียด

ความเครียดเป็นสิ่งที่บุคคลต้องประสบอยู่เสมออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อเกิดความเครียดที่รุนแรงหรือเรื้อรังขึ้นแล้วบุคคลต้องหาแนวทางจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นด้วยวิธีการต่างๆ ไม่ว่าจะป็นวิธีจัดการกับความเครียดโดยตรงหรือทางอ้อมก็ตาม แต่การจัดการกับความเครียดนั้นจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ การรับรู้ต่อสถานการณ์ ลักษณะส่วนบุคคล และประสบการณ์เดิมๆ ที่เป็นแรงกดดันให้บุคคลเกิดความเครียดในระดับต่างๆ กัน สิ่งที่สำคัญก็คือถ้าวิธีการจัดการกับความเครียดนั้นเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลก็จะทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นเปลี่ยนแปลงไปอยู่ในระดับที่เหมาะสม บุคคลก็จะมีสุขภาพจิตที่ดี ร่างกายแข็งแรง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข แต่ถ้าบุคคลเกิดความเครียดขึ้น อาจใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสมพยายามที่จะหนีปัญหาต่างๆ โดยการใช้ความก้าวร้าว และรุนแรง กลบเกลื่อนบิดเบือนปัญหาในรูปแบบต่างๆ เช่น หาข้อแก้ตัวต่างๆ และโยนความผิดให้กับผู้อื่น แม้กระทั่งแยกตัวออกจากสังคมเป็นต้นการแก้ไขปัญหานี้้อาจได้ผลเพียงชั่วคราว และในระยะสั้นเท่านั้น ส่วนในระยะยาวก็จะส่งผลให้ปัญหาต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางสุขภาพร่างกาย ที่ทำให้เกิดโรคร้ายไข้เจ็บต่างๆ หรือแม้แต่ปัญหาทางสุขภาพจิตที่อาจก่อให้เกิดเป็นโรคประสาท และโรคจิตได้ในที่สุด (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์, 2539, น. 162)

พฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียด หมายถึง การใช้อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม ในการตอบสนองต่อปัญหา หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด และพฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียด เป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และการประเมินสถานการณ์นั้นๆ

บุคคลจะมีพฤติกรรมการแก้ปัญหาความเครียดหลายๆ วิธีด้วยกัน เพื่อพยายามระงับ แบ่งเบาหรือขจัดความเครียดหรือสิ่งที่มาคุกคาม อาจจะประกอบไปด้วยพฤติกรรมที่แสดงออกเปิดเผย หรือพฤติกรรมที่แสดงออกภายในก็ได้

แบบแผนของพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาความเครียด โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ทางคือ

1) การปรับตัว โดยถือเอาปัญหาหรือความเป็นจริงเป็นเป้าหมาย คือ รู้จักใช้ความพยายามของตนที่จะยับยั้ง เปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด การปรับตัวมี 3 แบบ คือ

(1) การต่อสู้ และการแสดงความก้าวร้าว มีจุดมุ่งหมายอยู่ที่การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ความก้าวร้าวไม่ใช่การทำลายเสมอไป อาจทำให้คนมีความมานะพยายามในการสร้างสรรค์สิ่งดีงามขึ้นก็ได้

(2) การตกใจ และถอยหนี เป็นผลมาจากเมื่อพฤติกรรมทางด้านความก้าวร้าวใช้ไม่ได้ผล หรือไม่สามรถกำจัดสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดหมดสิ้นไปได้

(3) การประนีประนอม และการทดแทน มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ความเครียดลดน้อยลง โดยหาสิ่งอื่นมาทดแทน

2) กลไกการป้องกันตนเองเมื่อเกิดความเครียด เป็นการทำใจในลักษณะต่างๆ ซึ่งช่วยให้คนๆ นั้น มีความสบายใจขึ้นชั่วขณะหนึ่ง เพื่อรักษาสมดุลของชีวิตของตนไว้ในระยะเวลาสั้นๆ กลไกนี้มักเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ ส่วนใหญ่อยู่ภายใต้จิตสำนึกที่พยายามขจัดออกหรือทำให้น้อยลงในเรื่องของความวิตกกังวล ความโกรธ ความริษยา ความผิดหวัง ความเครียด ความคับข้องใจ และความกดดันต่างๆ

Lazarus (1971, อ้างใน กรมสุขภาพจิต, 2539, น. 7) แบ่งพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ตอบสนองได้อย่างเหมาะสม และกลุ่มที่ตอบสนองไม่เหมาะสม

1) กลุ่มที่ตอบสนองอย่างเหมาะสม จะมีลักษณะดังนี้ คือ บุคคลจะตระหนักว่าเขากำลังมีความเครียด เขาจะรู้ถึงสภาพการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด และเข้าใจถึงความต้องการทั้งภายนอก และภายในสังคม ขณะเดียวกันก็ตระหนักเกี่ยวกับความสามารถของตนในการที่จะรับมือกับความเครียดนั้น ซึ่งหมายถึง การเข้าใจว่าอะไร กำลังดำเนินอยู่ เช่น การเข้าใจว่ามีความกังวลเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่บุคคลต้องแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อเป็นการลดความต้องการภายนอกบุคคลจะค้นหาวิธีที่จะขจัดสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด การเปลี่ยนแปลงวิธีการไปสู่เป้าหมาย การตัดสินใจว่าอะไรสำคัญเป็นอันดับแรกที่ต้องเลือกทำก่อน การจัดสรรเวลา การกล้าที่จะแสดงออกมากขึ้น และการกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อลดความต้องการภายใน ซึ่งหมายถึง การให้เวลาในการผ่อนคลายร่างกาย การปรับเปลี่ยนลักษณะการคิดที่ไม่เป็นประโยชน์ การปลดปล่อยอารมณ์ที่เก็บกดไว้ และการพยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ผลการตอบสนองต่อความเครียดที่เหมาะสม จะมีผลดีในระยะยาว ความเครียดจะลดลงได้ด้วยความพยายามของบุคคลเอง อันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากยิ่งขึ้น และมีการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาก็เป็นผลให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น และเป็นการเพิ่มภูมิคุ้มกันของบุคคลที่มีต่อความเครียดในอนาคตต่อไปข้างหน้า

2) กลุ่มที่ตอบสนองอย่างไม่เหมาะสม จะมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหาเพิ่มขึ้น เขาไม่ได้ตระหนักว่าเขากำลังตกอยู่ในภาวะที่มีความเครียดเกิดขึ้น แม้ว่าจะมีอาการทางกาย ทางจิต และทางพฤติกรรม ปรากฏเป็นสัญญาณให้เขารู้เพื่อการปรับตัวก็ตาม เขาไม่ได้เข้าใจว่าอะไรกำลังเกิดขึ้น ไม่เข้าใจถึงสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งลักษณะอย่างนี้มักมีการแปรความหมายของอาการเหล่านั้น อย่างผิดๆ และแปรความหมายของสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นไปอย่างไม่สมเหตุสมผลมีการคาดหมายเหตุการณ์ที่เลวร้าย หรือผลอันเลวร้ายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ขณะเดียวกันก็มีอาการทางกาย ซึ่งเป็นผลจากความเครียดนั้นมากขึ้น ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับอาการเหล่านั้นความวิตกกังวลก่อให้เกิด ความวุ่นวายใจ และความวุ่นวายใจก็ยิ่งทำให้มีความวิตกกังวลมากขึ้นหมุนวน อันจะนำไปสู่ความเครียด ที่มีระดับรุนแรงมากขึ้น ซึ่งบ่อยครั้งความเครียดที่เกิดจากความวิตกกังวลที่เกี่ยวกับอาการที่เกิดขึ้น และความวุ่นวายใจจะมากยิ่งขึ้นกว่าความเครียดอันแรกที่ทำให้เกิดอาการนั้นเสียอีก พฤติกรรมที่เกิดขึ้น จะมีลักษณะของการหลีกเลี่ยงต่อสภาพการณ์ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด เขาจะปลีกตัวออกไปจากสังคม ก้าวร้าว กินเหล้ามากขึ้น ใช้จ่ายประสาผิดๆ และในที่สุดก็จะกลายเป็นคนป่วย ผลในระยะยาว คือ การสูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง และพัฒนาไปสู่ปัญหาที่สอง เช่น ความวิตกกังวลแบบกลัวอย่างรุนแรงการต้องพึ่งยา การติดเหล้า ซึ่งต้องพบกับความเจ็บป่วย และมีอาการซึมเศร้า

ตามปกติเมื่อบุคคลมีปัญหา ก็จะพยายามหาวิธีแก้ปัญหานั้นๆ ซึ่ง Jalowicz (1984 อ้างใน วีระ ชูรจิพร, 2542, น. 24) แบ่งวิธีการแก้ปัญหออกเป็น 8 วิธี ดังนี้

- 1) วิธีการสู้กับปัญหา คือ การหาวิธีที่จะมาแก้ปัญหาโดยตรง
- 2) วิธีการหลีกเลี่ยง คือ การหลบหนีปัญหา โดยหวังว่าปัญหาจะผ่านไปเอง
- 3) การมองโลกในแง่ดี คือ พยายามมองในทางบวก หรือใช้อารมณ์ขัน
- 4) การมองโลกในแง่ร้ายคือ เชื่อในเคราะห์กรรม สิ้นหวัง
- 5) การระบายอารมณ์ คือ การแสดงอารมณ์เปิดเผยออก เช่น การร้องไห้ หรือแสดง อารมณ์ โกรธออกมา ทำให้ตนเองสบายใจหรือให้ผู้อื่นได้รับรู้
- 6) การเบี่ยงเบนความรู้สึก คือ การหันเหความรู้สึกไปทำอย่างอื่น เช่น การทำงาน ให้หนักขึ้นจนไม่มีเวลาว่างจะมาคิดในเรื่องนั้นๆ เป็นต้น
- 7) การอาศัยแหล่งความช่วยเหลือ คือ การหาแหล่งช่วยเหลือต่างๆ เช่น อาศัยคำปรึกษา จากพ่อแม่ เพื่อน ครู หรือขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ เป็นต้น การพึ่งตนเอง คือ การพยายามแก้ปัญหา ให้สำเร็จด้วยตนเอง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา เดชคุ้ม (2540) ได้ทำการศึกษาความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในภาวะวิกฤต โดยใช้เครื่องมือแบบประเมิน และวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง ผลพบว่านักเรียนส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ และสูงกว่าปกติเล็กน้อย (ร้อยละ 50.,9 และ 34.4) ส่วนนักเรียนที่มีระดับความเครียดที่รุนแรงมีร้อยละ 12. สาเหตุที่ทำให้นักเรียนรู้สึกมีความเครียดมาก ได้แก่ เวลาในการสอบของโรงเรียนใกล้เคียงกับการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ครอบครัวมีหนี้สินเพิ่มมากขึ้น ต้องสอบเข้ามหาวิทยาลัยปิดให้ได้เพื่อจะได้มีโอกาสที่ดีในการหางานทำ

วันเพ็ญ รุรกิจต้วฉนวน (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจสุขภาพจิตของนิสิตแพทย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปีการศึกษา 2539 - 2540 จำนวน 341 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้มีความเครียดจนเป็นปัญหาสุขภาพจิต ร้อยละ 24.63 จากการวิเคราะห์สถิติหาความสัมพันธ์ โดยใช้ไคสแควร์ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($w < .05$) ได้แก่ ชั้นปีที่ศึกษาอยู่ ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านที่พัก การมีกิจกรรมนอกหลักสูตร ความสัมพันธ์กับอาจารย์ และความสัมพันธ์กับเพื่อน

สมพิศ จำปาเงิน (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปกติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายได้ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความพึงพอใจในงาน และความสอดคล้องระหว่างงานกับความรู้ความสามารถ ความเพียงพอของรายได้ และสวัสดิการและระบบบริหารงาน

กนกพร สุขขารมณ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน นโยบาย และการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานเอาเปรียบ มุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตน และปัจจัยด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างครูผู้สอนกับผู้บริหาร ได้แก่ผู้บริหาร ไม่เปิดโอกาสให้ครู อาจารย์มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และโรงเรียนไม่กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของครู อาจารย์ในกลุ่มวิชาแต่ละระดับชั้น

สนาม บินชัย (2543) ได้ทำการศึกษาความเครียดในนักเรียนมัธยมตอนต้นโรงเรียนสตรีนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่ามากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างไม่มีภาวะเครียด ส่วนกลุ่มที่มีภาวะเครียดพบว่าส่วนใหญ่ความเครียดจะอยู่ในระดับเล็กน้อย รองลงมาคือระดับปานกลาง ส่วนระดับมากมีไม่ถึง 1 ใน 10 ของกลุ่มที่มีภาวะเครียด อาการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้น

เป็นประจำได้แก่ ตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ไม่มีสมาธิ และหงุดหงิด การปฏิบัติตนเมื่อมีความเครียดพบว่านักเรียนส่วนใหญ่จะพบจิตแพทย์โทรศัพท์ปรึกษาปัญหา และสวดมนต์ไหว้พระ ส่วนการปฏิบัติตนในลักษณะการปรับตัวที่ไม่เหมาะสมพบว่าส่วนใหญ่จะใช้วิธีทำร้ายตนเองสูบบุหรี่ ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ รับประทานยาเร่งขับประสาท และยานอนหลับ และทำร้ายผู้อื่น นอกจากนี้ยังพบว่านักเรียนที่มีความเครียดแตกต่างกันจะปฏิบัติตนแตกต่างกัน

กรมสุขภาพจิต (2546) ศึกษาความเครียดของประชาชนไทย ซึ่งเป็นการศึกษาระดับชาติ ในปี 2546 โดยศึกษาระดับความเครียด และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และพฤติกรรมความเครียดของประชาชนไทย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ปัญหา และสาเหตุที่ทำให้เครียด อันดับแรก คือ ปัญหาเศรษฐกิจ การเงิน ปัญหาครอบครัว เรื่องงาน เรื่องแฟนคู่รัก และปัญหาเพื่อนร่วมงานเพื่อนร่วมเรียน มุมมองต่อปัญหาที่ทำให้คนเครียด ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีทางออก วิธีจัดการความเครียด 5 อันดับแรก คือ ยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น หางานอดิเรกทำ พูดระบายกับผู้อื่น ทำบุญตักบาตร ทำบุญทางศาสนา และออกกำลังกาย บุคคลที่สามารถขอความช่วยเหลือได้เมื่อเกิดความเครียด อันดับแรก คือ ตนเอง บุคคลในครอบครัว คู่สมรส เพื่อน และผู้ใหญ่ที่นับถือ ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียด ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ สถานภาพทางการเงิน จำนวนห้องพักในบ้าน การมีที่ดินเป็นของตนเอง เคยผ่าตัด หรือได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะ การเจ็บป่วยต้องพบแพทย์ และความกังวลต่อความเจ็บป่วย

วรารณณ์ คล้ายประยงค์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และความคาดหวังของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังการปฏิรูปองค์กร พ.ศ. 2545 พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ ระดับความคาดหวังของพนักงานอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่อในอำนาจตน การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด ส่วนตัวแปรความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวัง ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และความคาดหวัง

อดิษฐ์ชัย ศิริ ไปล์ (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของข้าราชการครู อาจารย์ ในสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร เขตยานนาวา พบว่า ระดับความเครียดในการทำงานของข้าราชการครู อาจารย์ ในสถานศึกษามีระดับรุนแรงไม่เท่ากัน ซึ่งขึ้นอยู่กับ การรับรู้ประสบการณ์ในอดีต สิ่งที่มาช่วยสนับสนุนที่เหมาะสม และกลไกในการปรับตัว ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของข้าราชการครู อาจารย์ ในสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็นปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมสถานที่ทำงานที่มีผลต่อความเครียดมาก ได้แก่ อาคารเรียนแสงสว่างไม่เพียงพอ บริเวณโรงเรียนจัดสวนหย่อมไม่สวยงาม ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างครูอาจารย์กับนักเรียน

ในฐานะลูกศิษย์ ได้แก่ นักเรียนไม่สนใจเรียน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ทำให้เกิดความเครียดมาก ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมักให้สอนแทน เพื่อนร่วมงานมัก

จิรพงษ์ ตรงวานิชนาม อังคณา ปวนสุรินทร์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการศาลยุติธรรมในสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม เฉพาะกรณีข้าราชการศาลยุติธรรมในสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ซึ่งเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมในสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา จำนวนทั้งหมด 169 คน ภาพรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และเมื่อแยกพิจารณาในด้านต่างๆ ได้ดังนี้ ในด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ด้านบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ด้านการพัฒนาตนเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือด้านลักษณะงาน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

มาลีวัล เลิศสาครศิริ (2555) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับความเครียด และการจัดการความเครียดขณะฝึกปฏิบัติงานห้องคลอดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยเซนต์หลุยส์* ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความเครียดขณะฝึกปฏิบัติงานห้องคลอดอยู่ในระดับปานกลาง มีการจัดการความเครียดอยู่ในระดับดี ปัจจัยสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการจัดการความเครียด สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการจัดการความเครียด

ปิยพัทธ์ ประสาทเสรี (2560) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดต่างกัน และพนักงานที่มีเพศ รายได้ ลักษณะหน่วยงาน และบุคลิกภาพต่างกัน มีความเครียดไม่ต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะชีวิตที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการ
ศาลจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ
รวมทั้งหมด จำนวน 60 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ

ตำแหน่ง	จำนวนประชากร
ชำนาญการพิเศษ	7
ชำนาญการ	2
ปฏิบัติการ	13
ชำนาญงาน	12
ปฏิบัติงาน	26
รวม	60

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, น. 125) ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 52 คน ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{60}{1+60(5)^2} \\ &= 52 \end{aligned}$$

โดยที่

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

1.3 การสุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบตามสะดวก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจากงานวิจัยของ เจตน์ รอดอ่อน เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 และงานวิจัยของ ชัญญา คลองแห้ง เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 โดยประยุกต์โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ใน 5 ด้าน รวมทั้งหมด จำนวน 38 ข้อ แบ่งเป็น ด้านลักษณะงาน จำนวน 7 ข้อ ด้านบทบาทหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 7 ข้อ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร จำนวน 8 ข้อ และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน จำนวน 10 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ โดยมีตัวเลือก 4 อันดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด

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

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

2.2 แบบสอบถามที่ใช้ผู้วิจัยอ้างอิงตามแบบสอบถามของงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4 ผู้วิจัยนายเจตน์ รอดอ่อน โดยแบบสอบถามที่อ้างอิงมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) อยู่ที่ .9422

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 -31 กรกฎาคม 2567 ถึง โดยจัดทำแบบสอบถาม (Google Form) เพื่อให้ข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ตอบแบบสอบถาม

3.2 ติดตามการตอบแบบสอบถามใน (Google Sheet) จำนวน 52 ฉบับ หรือร้อยละ 100 หลังจากนั้นตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม รวบรวม ข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปในการอภิปรายผล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

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

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เครียดมากที่สุด	4
เครียดมาก	3
เครียดน้อย	2
เครียดน้อยที่สุด	1

การแปลผล ได้แบ่งช่วงออกเป็น 4 ช่วง ใช้สูตรการคำนวณค่าพิสัย ความกว้างของอัตราภาคชั้น = พิสัย / จำนวนชั้น (นริศรา วงศ์oley, 2551) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

โดยสามารถแบ่งช่วงของคะแนนค่าเฉลี่ยแต่ละระดับชั้น ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง มีความเครียดในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง มีความเครียดในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง มีความเครียดในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง มีความเครียดในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน รวมทั้งหมดจำนวน 38 ข้อ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดค่าคำตอบ เป็นแบบประมาณค่า 4 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน คือ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	4
เห็นด้วยมาก	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

การแปลผล ได้แบ่งช่วงออกเป็น 4 ช่วง (จรัญ จันทลักษณ์, 2549) โดยใช้สูตรการคำนวณค่าพิสัย ความกว้างของอัตราภาคชั้น = พิสัย / จำนวนชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

โดยสามารถแบ่งช่วงของคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับชั้น ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

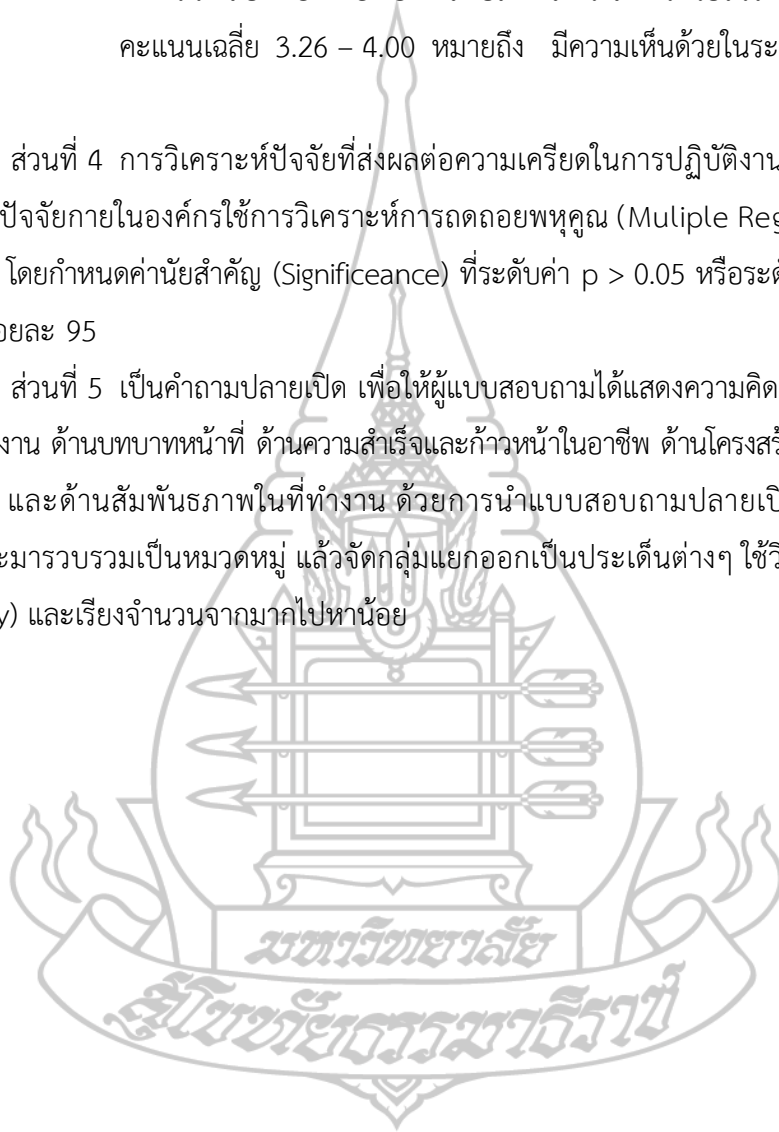
คะแนนเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

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

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

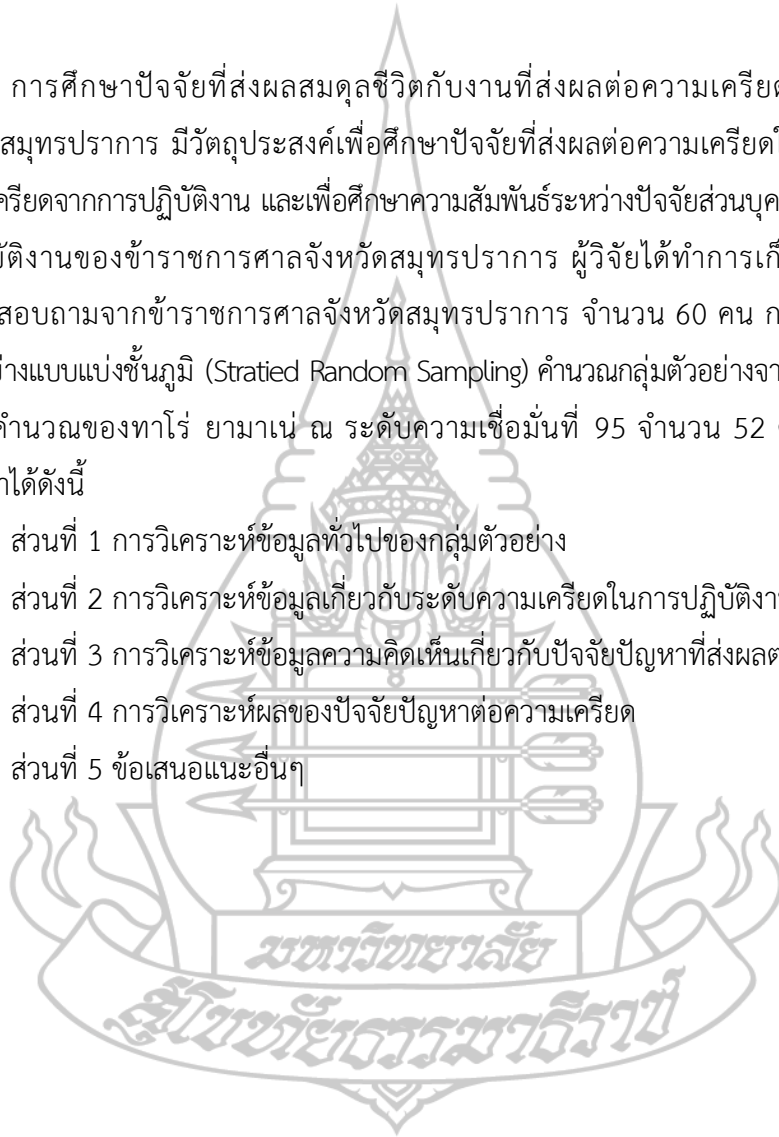


บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสมดุลชีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการ ศาลจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียด ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 60 คน กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratied Random Sampling) คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 จำนวน 52 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียด
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลของปัจจัยปัญหาต่อความเครียด
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ



ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ผลการศึกษาเป็นดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ชาย	10	80.80
หญิง	42	19.20
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง 42 คน คิดเป็นร้อยละ 80.80% ส่วนที่เหลือเป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 19.20%

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ/ปี	จำนวน/คน	ร้อยละ
20-30	8	15.40
31-40	22	42.30
41-50	18	34.60
51-60	4	7.70
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.30% และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.60% อายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.40% และอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.70% ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน/คน	ร้อยละ
โสด	25	48.10
สมรส	25	48.10
หย่าร้าง	2	3.80
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากันระหว่าง สถานภาพโสด และสถานภาพสมรส จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10% และสถานภาพหย่าร้าง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80% ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

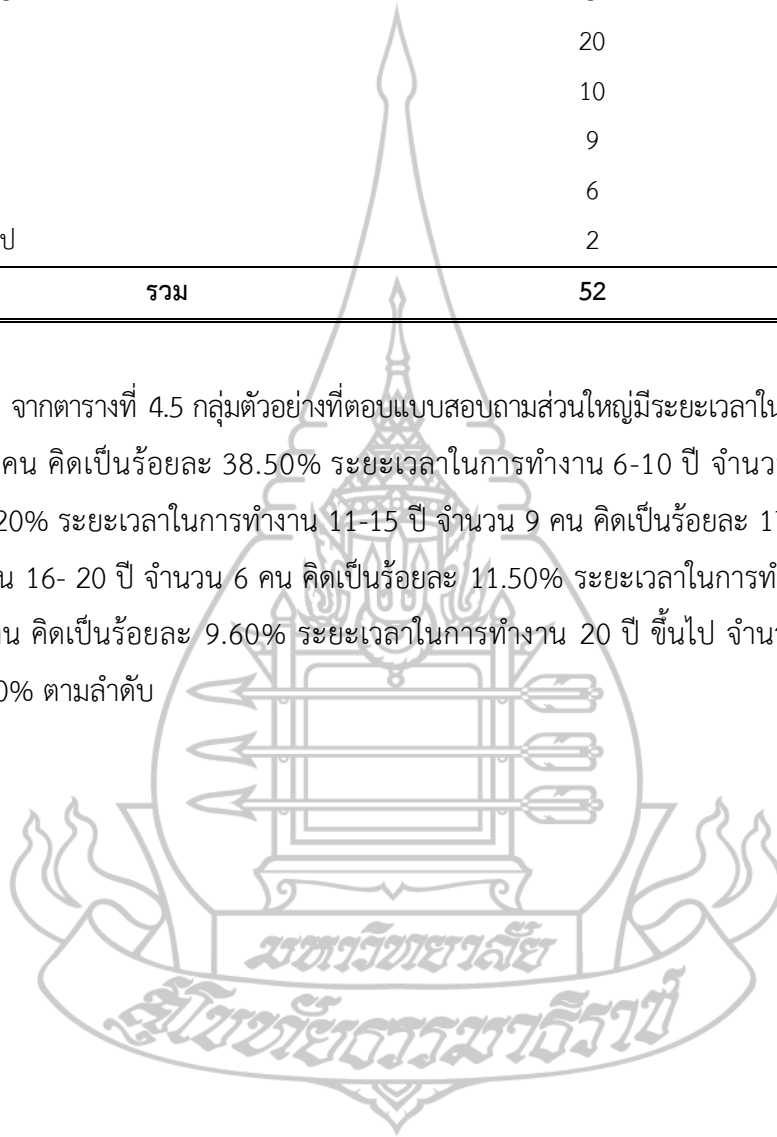
ระดับการศึกษา	จำนวน/คน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	17.30
ปริญญาตรี	35	67.30
สูงกว่าปริญญาตรี	8	15.40
รวม	52	100

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30% ระดับการศึกษาต่ำปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30% และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40% ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน/ปี	จำนวน/คน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	5	9.60
1-5 ปี	20	38.50
6-10 ปี	10	19.30
11-15 ปี	9	17.30
16-20 ปี	6	11.50
20 ปี ขึ้นไป	2	3.80
รวม	52	100

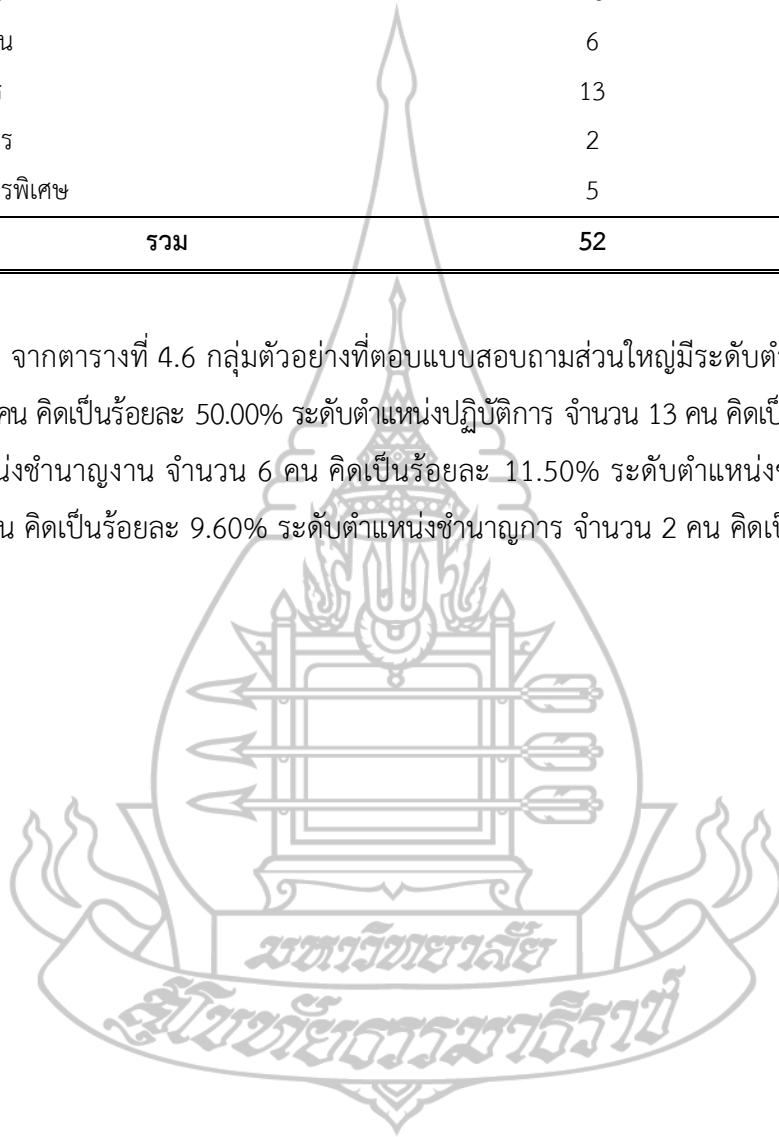
จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50% ระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20% ระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30% ระยะเวลาในการทำงาน 16- 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50% ระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60% ระยะเวลาในการทำงาน 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80% ตามลำดับ



ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน/คน	ร้อยละ
ปฏิบัติงาน	26	50
ชำนาญงาน	6	11.50
ปฏิบัติการ	13	25
ชำนาญการ	2	3.80
ชำนาญการพิเศษ	5	9.70
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งปฏิบัติงาน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00% ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00% ระดับตำแหน่งชำนาญงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50% ระดับตำแหน่งชำนาญการพิเศษ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60% ระดับตำแหน่งชำนาญการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80% ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน/บาท	จำนวน/คน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	0	0
ตั้งแต่ 10,000- 15,000	10	19.20
ตั้งแต่ 15,001- 20,000	19	36.50
ตั้งแต่ 21,001- 25,000	7	13.50
ตั้งแต่ 25,001- 30,000	8	15.40
มากกว่า 30,000	8	15.40
รวม	52	100

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับอัตราเงินเดือน ตั้งแต่ 15,001- 20,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50% ระดับอัตราเงินเดือน ตั้งแต่ 10,000- 15,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20% ระดับอัตราเงินเดือน ตั้งแต่ 25,001- 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท เท่ากันจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40% ระดับอัตราเงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0% ตามลำดับ

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล 7 ด้าน พบว่า ผลทดสอบ t-test & Oneway -ANOVA พบว่า มีค่า เพราะค่า Sig > 0.05 ทุกปัจจัย ทำให้ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดในที่ทำงานแตกต่างกัน



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม ระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ด้านความเครียด	ระดับความเครียด		
		\bar{X}	SD.	แปลผล
1	ด้านกายภาพ	2.45	0.99	น้อย
2	ด้านอารมณ์	2.16	0.99	น้อย
3	ด้านจิตใจ	2.17	1.03	น้อย
	รวม	2.26	1.03	น้อย

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 ด้านที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17



ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านกายภาพ

ลำดับ	ด้านกายภาพ	ระดับความเครียด		
		\bar{X}	SD.	แปลผล
1	ทำงานไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	2.40	0.95	น้อย
2	เงินไม่พอใช้จ่าย	2.56	1.05	มาก
3	กล้ามเนื้อตึงหรือปวด	2.83	1.01	มาก
4	ปวดหัวจากความตึงเครียด	2.81	0.94	มาก
5	ปวดหลัง	2.90	1.04	มาก
6	ปวดศีรษะข้างเดียว	2.42	1.06	น้อย
7	ความจำไม่ดี	2.42	1.06	น้อย
8	รู้สึกเหนื่อยง่าย	2.58	1.06	มาก
9	เป็นหวัดบ่อยๆ	2.21	1.03	น้อย
10	มีความรับผิดชอบในงานน้อยลง	1.88	0.82	น้อยที่สุด
11	ทำงานบกพร่องและผิดพลาด	1.96	0.85	น้อย
รวมเฉลี่ย		2.45	0.99	น้อย

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านกายภาพ โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปวดหลัง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรับผิดชอบในงานน้อยลง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.88

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. ทำงานไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ ข้อ 2. เงินไม่พอใช้จ่าย ข้อ 3. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด ข้อ 4. ปวดหัวจากความตึงเครียด ข้อ 5. ปวดหลัง ข้อ 6. ปวดศีรษะข้างเดียว ข้อ 7. ความจำไม่ดี ข้อ 8. รู้สึกเหนื่อยง่าย ข้อ 9. รู้สึกเหนื่อยง่าย และข้อ 11. ทำงานบกพร่องและผิดพลาด มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวม 0.99 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านอารมณ์

ลำดับ	ด้านอารมณ์	ระดับความเครียด		
		\bar{X}	SD.	แปลผล
1	รู้สึกที่ต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	2.10	0.90	น้อยที่สุด
2	ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	2.13	0.98	น้อย
3	รู้สึกวิตกกังวล	2.38	0.94	น้อย
4	รู้สึกคับข้องใจ	2.29	1.03	น้อย
5	รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด	2.12	1.05	น้อย
6	รู้สึกเศร้า	1.98	1.05	น้อย
7	รู้สึกสับสน	2.10	1.04	น้อย
8	ไม่ค่อยมีความรู้สึกผูกพันกับงานเหมือนก่อน	2.17	0.96	น้อย
รวมเฉลี่ย		2.16	0.99	น้อย

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านอารมณ์ โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกวิตกกังวล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ รู้สึกเศร้า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.98

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. รู้สึกที่ต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ ข้อ 3. รู้สึกวิตกกังวล ข้อ 4. รู้สึกคับข้องใจ ข้อ 5. รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด ข้อ 6. รู้สึกเศร้า และข้อ 7. รู้สึกสับสน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวม 0.99 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านจิตใจ

ลำดับ	ด้านจิตใจ	ระดับความเครียด		
		\bar{X}	SD.	แปลผล
1	กลัวทำงานผิดพลาด	2.56	1.06	มาก
2	ครอบครัวมีความขัดแย้งในเรื่องเงิน หรือเรื่องงานในบ้าน	1.79	0.93	น้อย
3	เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะ ในอากาศ น้ำ เสียง และดิน	2.25	1.07	น้อย
4	ตั้งสมาธิลำบาก	2.19	1.07	น้อย
5	ฝืนใจทำงาน ทำให้ผลงานที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร	2.04	1.04	น้อย
รวมเฉลี่ย		2.17	1.03	น้อย

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านจิตใจ โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลัวทำงานผิดพลาด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ครอบครัวมีความขัดแย้งในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.79

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. กลัวทำงานผิดพลาด ข้อ 2. ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้านและข้อ 5. ฝืนใจทำงาน ทำให้ผลงานที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 1.03 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย



ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง

ตารางที่ 4.12 ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับความเครียด		
		\bar{X}	SD.	แปลผล
1	ด้านลักษณะงาน	2.97	0.93	มาก
2	ด้านบทบาทหน้าที่	2.39	0.88	น้อย
3	ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	2.24	0.96	น้อย
4	ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	2.52	0.93	มาก
5	ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	1.75	0.86	น้อยที่สุด
รวมเฉลี่ย		2.37	0.91	น้อย

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด
ปัญหาด้านลักษณะงาน

ลำดับ	ปัญหาด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	SD.	แปลผล
1	งานในความรับผิดชอบของท่านมีความซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ	2.38	0.96	น้อย
2	ท่านต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมาก	3.19	0.9	มาก
3	ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลา	3.38	0.92	มากที่สุด
4	งานที่ท่านทำส่งผลให้ท่านต้องเสียสละเวลา ส่วนตัวหรือ	3.21	0.82	มาก
5	งานที่ท่านทำต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด อยู่เสมอ	3.27	0.88	มากที่สุด
6	งานที่ท่านทำมีความเสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพ ทางร่างกายและจิตใจ	2.77	1.03	มาก
7	ท่านมักได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกเหนือ หน้าที่ความรับผิดชอบ	2.56	0.99	มาก
รวมเฉลี่ย		2.97	0.93	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านลักษณะงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และเมื่อ
พิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ต้องทำงานแข่งกับเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38
ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานในความรับผิดชอบของท่านมีความซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 2.38

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด
ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่

ลำดับ	ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	SD.	แปลผล
1	บทบาทของตำแหน่งงานของท่านคลุมเครือ ไม่ชัดเจน	2.37	0.96	น้อย
2	งานที่ท่านต้องใช้ความรอบคอบอย่างมาก	3.67	0.67	มากที่สุด
3	งานที่ท่านทำขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน	1.98	0.89	น้อย
4	ท่านไม่ค่อยได้รับผิดชอบงานที่สำคัญๆ หรืองานใหญ่ๆ	2.10	0.84	น้อย
5	ท่านทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถ หรือความถนัดของท่าน	2.29	0.97	น้อย
6	ท่านมักมีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับ จากผู้บังคับบัญชา	1.92	0.96	น้อย
รวมเฉลี่ย		2.39	0.88	น้อย

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่ โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่ท่านต้องใช้ความรอบคอบอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. บทบาทของตำแหน่งงานของท่านคลุมเครือไม่ชัดเจน 2. งานที่ท่านต้องใช้ความรอบคอบอย่างมาก 3. งานที่ท่านทำขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน 4. ท่านไม่ค่อยได้รับผิดชอบงานที่สำคัญๆ หรืองานใหญ่ๆ 5. ท่านทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัดของท่าน 6. ท่านมักมีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.88 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด
ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ

ลำดับ	ปัญหาด้านความสำเร็จ และก้าวหน้าในอาชีพ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	SD.	แปลผล
1	ท่านรู้สึกว่าคุณไม่มีความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น	2.23	0.99	น้อย
2	งานที่ท่านทำไม่มีความมั่นคง	1.63	0.81	น้อยที่สุด
3	ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2.23	0.99	น้อย
4	ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ	2.63	1.00	มาก
5	สวัสดิการด้านต่างๆ ที่ได้รับน้อยมาก	2.48	1.05	น้อย
6	การพิจารณาความดีความชอบขาดความเป็นธรรม	2.15	0.91	น้อย
7	ขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง	2.33	0.96	น้อย
รวมเฉลี่ย		2.24	0.96	น้อย

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานที่ท่านทำไม่มีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.63

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. ท่านรู้สึกว่าคุณไม่มีความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น ข้อ 2. งานที่ท่านทำไม่มีความมั่นคง ข้อ 3. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ข้อ 4. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ข้อ 5. สวัสดิการด้านต่างๆ ที่ได้รับน้อยมาก และข้อ 6. การพิจารณาความดีความชอบขาดความเป็นธรรม 7. ขาดโอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.96 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด
ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ลำดับ	ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศ ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	SD.	แปลผล
1	ผู้บริหารมีนโยบายไม่ชัดเจน	2.52	1.05	มาก
2	การประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจน	2.44	0.86	น้อย
3	ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชา น้อยมาก	2.38	0.84	น้อย
4	ท่านมีความยุ่งยากในการลาพักหรือลาหยุดงาน	2.19	0.92	น้อย
5	สภาพแวดล้อมในหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง ความสะอาด ฯลฯ	2.58	1.03	มาก
6	สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ เสียง มลพิษ ฯลฯ	2.73	0.96	มาก
7	เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ และมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการใช้งาน	2.88	0.93	มาก
8	เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานขาดความปลอดภัย ต่อสุขภาพและชีวิต	2.40	0.88	น้อย
รวมเฉลี่ย		2.52	0.93	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานไม่ทันสมัยขาดประสิทธิภาพ และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความยุ่งยากในการลาพักหรือหยุดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ 1. ผู้บริหารมีนโยบายไม่ชัดเจน ข้อ 2. การประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจน ข้อ 3. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาน้อยมาก ข้อ 4. ท่านมีความยุ่งยากในการลาพักหรือหยุดงาน ข้อ 5. สภาพแวดล้อมในหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง ความสะอาด ฯลฯ ข้อ 6. สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ เสียง มลพิษ ฯลฯ และข้อ 7. เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานไม่ทันสมัยขาดประสิทธิภาพ และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ข้อ 8 เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานขาดความปลอดภัยต่อสุขภาพและชีวิต มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.93 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด
ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

ลำดับ	ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	SD.	แปลผล
1	ท่านขาดสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	2.06	0.91	น้อย
2	ท่านขาดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	1.67	0.73	น้อยที่สุด
3	ท่านไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	2.13	1.00	น้อย
4	ท่านไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือและความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานในด้านต่างๆ เช่น การวางแผนในการทำงาน	1.94	0.99	น้อย
5	ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	1.58	0.79	น้อยที่สุด
6	ท่านถูกข่มขู่หรือแสดงอาการจากเพื่อนร่วมงาน	1.54	0.80	น้อยที่สุด
7	ท่านได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากผู้บังคับบัญชาน้อย	1.60	0.81	น้อยที่สุด
8	ท่านถูกวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงาน	1.67	0.85	น้อยที่สุด
9	ผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจท่าน	1.67	0.87	น้อยที่สุด
10	เพื่อนร่วมงานไม่ไว้วางใจท่าน	1.67	0.87	น้อยที่สุด
รวมเฉลี่ย		1.75	0.86	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.17 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน โดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่ได้รับคำแนะนำและละความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านถูกข่มขู่หรือแสดงอาการจากเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.54

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.86 ซึ่งแสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ผลของปัจจัยปัญหาต่อความเครียด

โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เสนอผลในรูปแบบของตาราง

ตารางที่ 4.18 ค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์ Multiple Regression ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยภายในองค์กร	B	Std.Error	t	Sig.
ด้านลักษณะงาน	0.423*	0.135	3.141	0.003
ด้านบทบาทหน้าที่	-0.310	0.160	-1.937	0.059
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	0.171	0.161	1.060	0.295
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	0.185	0.170	1.089	0.282
ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	0.485*	0.138	3.517	0.001
(Constant)	0.049	0.317	0.154	0.878
R ²	0.668			
N	52			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยปัญหาภายในองค์กร ตามตัวแปรต้นรายด้าน 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า ปัจจัยปัญหาภายในองค์กรส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม ($F=18.480$, $Sig. = .000$)

ยอมรับสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยปัญหาภายในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ส่งผลมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านลักษณะงาน สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .817 และมีความแม่นยำในการพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความเครียดจากการปฏิบัติงาน) ได้เท่ากับร้อยละ 66.80 ($R^2 = 0.668$)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในด้านลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ ความโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและหาข้อสรุป

ตารางที่ 4.19 สรุปภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ

ลำดับ	ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	จำนวน
1	ปัญหาด้านลักษณะงาน	7
2	ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่	3
3	ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	1
4	ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	3
5	ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	2
โดยรวม		16

จากตารางที่ 4.19 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมจำนวน 16 ความคิดเห็น



ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านลักษณะงาน

ลำดับ	ปัญหาด้านลักษณะงาน	จำนวน
1	ควรมีการปรับลดงานบางอย่าง หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติ	1
2	ควรคัดกรอง ประเมินสภาพจิตใจของประชาชน	1
3	ลักษณะงานที่ทำรวมถึงรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงานแตกต่างกัน บางส่วนงานมีลักษณะงานที่หลากหลาย และบางครั้งต้องดำเนินการในเวลาเดียวกัน บางครั้งระยะเวลาการดำเนินงานจำกัด บางครั้งถูกกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด ไม่มีความสุขในการทำงาน	1
4	การส่งต่องานควรมีเพียงพอกับการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป	1
5	อุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงานเสื่อมสภาพ ไม่มีให้เปลี่ยนใหม่ เช่น เครื่องพิมพ์	1
6	ควรพยายามสอบถามจากผู้ปฏิบัติเพื่อหาวิธีลดขั้นตอน และพัฒนางานเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุข	1
7	ควรเพิ่มบุคลากรเนื่องจากมีงานด่วนจำนวนมาก	1
โดยรวม		7

จากตารางที่ 4.20 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านลักษณะงาน โดยรวมจำนวน 7 ความคิดเห็น



ตารางที่ 4.21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่

ลำดับ	ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่	จำนวน
1	ผู้บริหารควรกำกับ ดูแล ให้คำแนะนำ รวมถึงแก้ปัญหาให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงใส่ใจสอบถามความคืบหน้าเรื่องอื่นๆ	1
2	คนทำงานควรรับผิดชอบในส่วนของตัวเองให้ดีที่สุด	1
3	ควรปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติงานเอกสารเกี่ยวกับคดี	1
โดยรวม		3

จากตารางที่ 4.21 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่ โดยรวมจำนวน 3 ความคิดเห็น

ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ

ลำดับ	ปัญหาความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ	จำนวน
1	ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ แต่ยังไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง	1
โดยรวม		1

จากตารางที่ 4.22 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมจำนวน 1 ความคิดเห็น

ตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ลำดับ	ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	จำนวน
1	ควรสร้างบรรยากาศ และสภาวะแวดล้อมที่ดี เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข	1
2	เป้าหมายผลสำเร็จเท่าเดิมหรือมากขึ้น แต่มีการลดบุคลากรลง ย้อนแย้งกันยุ่งนัก	1
3	บรรยากาศการทำงานดี แต่ห้องน้ำไม่ค่อยถูกสุขลักษณะเท่าไร	1
โดยรวม		3

จากตารางที่ 4.23 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียด
จากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านด้านโครงสร้าง
และบรรยากาศขององค์กร โดยรวมจำนวน 3 ความคิดเห็น

ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

ลำดับ	ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	จำนวน
1	จัดกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริม ให้บุคลากรมีความรัก ความสามัคคี ปฏิบัติงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ	1
2	การทำงานถูกบ้าง ผิดบ้าง เป็นครั้งคราว	1
โดยรวม		2

จากตารางที่ 4.24 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียด
จากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาด้านสัมพันธภาพ
ในที่ทำงาน โดยรวมจำนวน 2 ความคิดเห็น

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องสมดุลชีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.80 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.30 สถานภาพสมรส และโสดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 48.10 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.30 อายุงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.50 เป็นเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 50 มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 15,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.50

1.2 สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในแต่ละด้านของการปฏิบัติงานของข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 52 ความคิดเห็น แบ่งออกมาเป็นหัวข้อสำคัญได้ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จ และก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ด้านลักษณะงาน มีจำนวนความคิดเห็น มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.97 ส่วนด้านที่มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด น้อยที่สุด คือ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน โดยมีรายละเอียดของการประเมินระดับความเครียด ในระดับ 4 มากที่สุด รายด้านดังนี้

1) ด้านลักษณะงาน ระดับความเครียด เฉลี่ยเท่ากับ 2.97 แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดแบ่งออกเป็นรายละเอียด 7 ข้อ โดยข้อที่มีความเครียดที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุ ในระดับ 4 มากที่สุดคือข้อ ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลา มีผู้ตอบจำนวน 32 คน รองลงมาคือ งานที่ท่านทำ

ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดอยู่เสมอ มีผู้ตอบจำนวน 28 คน และข้อที่ผู้ตอบระดับความเครียดระดับ 4 น้อยที่สุดคือ งานในความรับผิดชอบของท่านมีความซ้ำซากจำเจ มีผู้ตอบจำนวน 7 คน

2) *ด้านบทบาทหน้าที่* ระดับความเครียด เฉลี่ยเท่ากับ 2.39 แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดแบ่งออกเป็นรายละเอียด 6 ข้อ โดยข้อที่มีความเครียดที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุในระดับ 4 มากที่สุดคือข้อ งานที่ท่านต้องใช้ความรอบคอบอย่างมาก มีผู้ตอบจำนวน 40 คน รองลงมาคือ บทบาทหน้าที่ของตำแหน่งงานของท่านคลุมเครือไม่ชัดเจน มีผู้ตอบจำนวน 8 คน และข้อที่ผู้ตอบระดับความเครียด ระดับ 4 น้อยที่สุดคือ ท่านมักมีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีผู้ตอบจำนวน 4 คน

3) *ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ* ระดับความเครียด เฉลี่ยเท่ากับ 2.24 แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดแบ่งออกเป็นรายละเอียด 7 ข้อ โดยข้อที่มีความเครียดที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุในระดับ 4 มากที่สุดคือข้อ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีผู้ตอบจำนวน 13 คน รองลงมาคือ สวัสดิการด้านต่างๆ ที่ได้รับน้อยมาก มีผู้ตอบจำนวน 11 คน และข้อที่ผู้ตอบระดับความเครียด ระดับ 4 น้อยที่สุดคือ งานที่ท่านทำไม่มีความมั่นคง มีผู้ตอบจำนวน 1 คน

4) *ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร* ระดับความเครียด เฉลี่ยเท่ากับ 2.52 แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดแบ่งออกเป็นรายละเอียด 8 ข้อ โดยข้อที่มีความเครียดที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุในระดับ 4 มากที่สุดคือข้อ สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถเสียง มลพิษ มีผู้ตอบจำนวน 14 คน รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง ความสะอาด มีผู้ตอบจำนวน 11 คน และข้อที่ผู้ตอบระดับความเครียด ระดับ 4 น้อยที่สุดคือ เครื่องมือเครื่องใช้ในหน่วยงานขาดความปลอดภัยต่อสุขภาพและชีวิต มีผู้ตอบจำนวน 3 คน

5) *ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน* ระดับความเครียด เฉลี่ยเท่ากับ 1.75 แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดแบ่งออกเป็นรายละเอียด 10 ข้อ โดยข้อที่มีความเครียดที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุในระดับ 4 มากที่สุดคือข้อ ท่านไม่ได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา มีผู้ตอบจำนวน 5 คน รองลงมาคือ ท่านไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือและความร่วมระหว่างเพื่อนร่วมงานในด้านต่างๆ เช่นการวางแผนการทำงาน มีผู้ตอบจำนวน 3 คน และข้อที่ผู้ตอบระดับความเครียดระดับ 4 น้อยที่สุดคือ ท่านถูกข่มขู่หรือแสดงอาการจากเพื่อนร่วมงาน มีผู้ตอบจำนวน 1 คน

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.26) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.45) และด้านที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านจิตใจ (ค่าเฉลี่ย 2.17) โดยมีรายละเอียดรายด้านดังนี้

1) *ด้านกายภาพ* โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปวดหลัง (ค่าเฉลี่ย 2.90) รองลงมา คือ กล้ามเนื้อตึงหรือปวด (ค่าเฉลี่ย 2.83) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความรับผิดชอบในงานน้อยลง (ค่าเฉลี่ย 1.88) อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ผลการวิจัยหลายข้อมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า 1 แสดงว่าความคิดเห็น มีลักษณะกระจาย

2) *ด้านอารมณ์* โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 และเมื่อ พิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รู้สึกวิตกกังวล (ค่าเฉลี่ย 2.38) รองลงมา คือรู้สึกคับข้องใจ (ค่าเฉลี่ย 2.29) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รู้สึกเศร้า (ค่าเฉลี่ย 1.98) อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าผลการวิจัยหลายข้อมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า 1 แสดงว่าความคิดเห็นมีลักษณะกระจาย

3) *ด้านจิตใจ* โดยภาพรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 และเมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กลัวทำงานผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 2.56) รองลงมาคือ เป็นกังวล กับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน (ค่าเฉลี่ย 2.25) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ครอบครัวยึดความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน (ค่าเฉลี่ย 1.79) อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกต ว่าผลการวิจัยหลายข้อมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า 1 แสดงว่าความคิดเห็นมีลักษณะกระจาย

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการ

ความคิดเห็นต่อปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือปัญหาด้านลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย 2.97) รองลงมาคือ ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร (ค่าเฉลี่ย 2.52) และความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย คือ ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 2.39) ปัญหาด้านความสำเร็จ และความก้าวหน้าในอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 2.24) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.75) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้

1) *ปัญหาด้านลักษณะงาน* โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.97 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ต้องทำงานแข่งกับเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.38) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานที่ท่านรับผิดชอบมีความซ้ำซากจำเจน่าเบื่อ (ค่าเฉลี่ย 2.38)

2) *ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่* โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.39 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานที่ท่านต้องใช้ความรอบคอบอย่างมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือบทบาทของตำแหน่งงานของท่านคลุมเครือไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.37) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 1.92)

3) *ปัญหาด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ* โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 2.63) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานที่ทำไม่มีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 1.63)

4) *ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร* โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.52 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ในหน่วยงานไม่ทันสมัยขาดประสิทธิภาพ และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 2.88) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความยุ่งยากในการลาพักหรือหยุดงาน (ค่าเฉลี่ย 2.19)

5) *ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน* โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.75 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 2.13) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากผู้บังคับบัญชาน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.60)

2. อภิปรายผล

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษา สมดุลชีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียดของข้าราชการ ศาลจังหวัดสมุทรปราการ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล 7 ด้าน คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน สรุปได้ว่า ผลจากการทดสอบ t-test & Oneway-ANOVA พบว่า มีค่า เพราะค่า Sig > 0.05 ทุกปัจจัย ทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดในที่ทำงานแตกต่างกัน เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับผลวิจัยของ ปิยพัทธ์ ประสาทเสรี ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความเครียดต่างกัน และพนักงานที่มี เพศ รายได้ ลักษณะหน่วยงาน และบุคลิกภาพต่างกัน มีความเครียดไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับผลวิจัยของ มาลีวัล เลิศสาครศิริ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อม กับความเครียด และการจัดการความเครียด ขณะฝึกปฏิบัติงานห้องคลอดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยเซนต์หลุยส์* ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความเครียดขณะฝึกปฏิบัติงานห้องคลอดอยู่ในระดับปานกลาง มีการจัดการความเครียดอยู่ในระดับดี ปัจจัยสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการจัดการความเครียด สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการจัดการความเครียด

2.2 ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานรายด้าน

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยด้านกายภาพ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ ทั้ง 3 ด้าน ก็อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับผลวิจัย เจตน์ รอดอ่อน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดภาค 4 ระดับความเครียดจากการปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดภาค 4 ในภาพรวม อยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของกรมสุขภาพจิต (2546) ศึกษาความเครียดของประชาชนไทย ซึ่งเป็นการศึกษาระดับชาติในปี 2546 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย

ด้านกายภาพ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียด อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณา ความเครียดในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปวดหลัง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กรมสุขภาพจิต (2546) ซึ่งพบว่า ปัญหาด้านร่างกาย เป็นปัญหาหนึ่งใน 5 ปัญหาสำคัญที่ทำให้เครียด

ด้านอารมณ์ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดด้วยในระดับน้อย เมื่อพิจารณา ความเครียดในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกกังวลใจ ซึ่งสอดคล้องกับ เอนเจล (Engel, 1962 อ้างใน สมฤดี ราชกูร์อนุกุล, 2547) ซึ่งกล่าวว่า ความหวั่นวิตกต่อความล้มเหลว กลัวไม่สมหวังนำมาซึ่งความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ

ด้านจิตใจ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้วยในระดับน้อย เมื่อพิจารณา ความเครียดในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลัวทำงานผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับ เอนเจล (Engel, 1962 อ้างใน สมฤดี ราชกูร์อนุกุล, 2547) ซึ่งกล่าวว่า ความหวั่นวิตกต่อความล้มเหลว กลัวไม่สมหวังนำมาซึ่งความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ

2.3 ปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

2.3.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยปัญหา

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้า ในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ที่มีค่าสถิติ แตกต่าง ค่า Sig. อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้าน คือด้านลักษณะงาน และด้านสัมพันธภาพ ในที่ทำงาน ผู้วิจัยขออภิปรายรายด้านดังนี้

1) ปัญหาด้านลักษณะงานในภาพรวม ความเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้อง กับผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยปัญหภายในองค์กร ด้านลักษณะงาน สามารถพยากรณ์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่า Sig. ที่ 0.003 ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรต้องทำงานแข่งกับเวลา และต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมาก เมื่อเทียบกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า เป็นไปตามคำอธิบาย ของ จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, น. 20) ซึ่งอธิบายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่คาดคิดว่า

หนักหรือเกินกว่าความสามารถที่จะแก้ไขผลให้ร่างกายเกิดปฏิกิริยาความพึงพอใจ เช่น เกิดความวิตกกังวล นำมาซึ่งความเครียดของบุคคลและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เวคซิโอ (Vecchio, 1991 อ้างใน ญัฐพงศ์ ภูริปริษา, 2548, น. 19) ซึ่งอธิบายว่า ความกดดันในเรื่องของเวลาเป็นสาเหตุให้ความเครียดได้

2) ปัญหาด้านบทบาทหน้าที่ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะได้ทำงานที่กดดันสอดคล้องกับงานที่ต้องใช้ความรอบคอบอย่างมาก สอดคล้องกับ เอนเจล (Engel, 1962 อ้างใน สมฤดี ราชภูรอนุกูล, 2547) ซึ่งกล่าวว่า ความหวั่นวิตกต่อความล้มเหลวกลัวไม่สมหวังนำมาซึ่งความเครียดทางอารมณ์และจิตใจ

3) ปัญหาด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะ ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับต่ำกว่าที่คาดหวัง การพิจารณาความดีความชอบไม่มีความเป็นธรรมเท่าที่ควร เทียบเคียงกับบรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า เป็นไปตามคำอธิบายของ Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภากา, 2550, น. 16-18) กล่าวว่า พัฒนาการทางอาชีพโดยเฉพาะการไม่มีความก้าวหน้าในงาน นำมาซึ่งความเครียดในการปฏิบัติงาน และยังคงสอดคล้องกับนิติ ภิรมณ์ (2544, น. 11) ได้รวบรวมข้อมูลปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้และพบว่า ปัจจัยประการหนึ่งได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ที่ถูกประเมินเกิดความเครียดได้ ถ้าได้รับการประเมินผลที่ไม่ดี ทำให้มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการปรับตัวเช่นเดียวกัน

4) ปัญหาด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะสืบเนื่องจาก สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานยังไม่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ เสียง มลพิษ เมื่อเทียบเคียงกับบรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า เป็นไปตามคำอธิบายของนิติ ภิรมณ์ (2544) ซึ่งได้สรุปปัจจัยที่เกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า ความเครียดอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัว

5) ปัญหาด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยปัญหาภายในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่า Sig. ที่ 0.001 โดยที่ข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการรู้สึกว่าจะไม่ได้รับคำแนะนำและละความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาท่านไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือและความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานในด้านต่างๆ เช่นการวางแผนในการงาน การแก้ไขปัญหา ฯลฯ จากผลการศึกษาสอดคล้องกับ Robbins (2000 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภากา, 2550) ได้อธิบายว่าลักษณะของหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนที่จะบอกให้บุคคลอื่นทราบว่า องค์กรมีรูปแบบในการบริหารงานอย่างไร เช่น หัวหน้าบางคนที่มีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจทำให้พนักงานกลัว ชอบกดดันลูกน้อง ลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่าหัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจเช่นกัน หรือแม้แต่ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงาน

ทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลง ยังจะส่งผลให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการความสัมพันธ์ในสังคมสูง เช่นเดียวกับ Brown and Moberg (1980 อ้างถึงใน รัตนา จิตโสภณ, 2550, น. 16-18) สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุประการหนึ่งของความเครียด สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาที่ย่อยลง หรือการคุกคามต่ออิสระภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี

2.3.2 ผลของปัญหาต่อความเครียดของบุคลากร

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความเครียดในที่ทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยปัญหาที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จและก้าวหน้า ในอาชีพมีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ อีกทั้ง ปัจจัยทางด้านองค์กรก็ส่งผลต่อระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน ดังนั้นในการศึกษาครั้ง ผู้วิจัยจะสามารถรวบรวมข้อมูลจากการศึกษามาสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

3.1.1 ด้านลักษณะงาน พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ เห็นว่างานที่มีขั้นตอนบางอย่างที่ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติ มีการทำงานหลายส่วนที่ต้องปฏิบัติพร้อมกันเพื่อให้ทันต่อเวลา เกิดความกดดัน อุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงานเสื่อมสภาพ บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทำให้ข้าราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการเห็นว่าการทำให้เสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลต่อระดับความเครียดของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ข้อเสนอแนะควรร่วมกันประชุม ปรึกษาหารือ เรื่องงานกับบุคลากรเพื่อหารือในการลดขั้นตอนในการทำงาน และหารือเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการทำงานที่ลดความเสี่ยงต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ เช่น การพิจารณาอัตรากำลังเพิ่มจากงบประมาณของศาลเองจัดจ้างในรูปแบบรายเดือนเพื่อลดทอนภาระงาน และจัดซื้ออุปกรณ์บางอย่างเพิ่มเติมโดยไม่ต้องรอกงบประมาณเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน

3.1.2 ด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดสมุทรปราการ มีความคิดเห็นด้านบทบาทหน้าที่ ผู้บริหารควรกำกับ ดูแล ให้คำแนะนำ รวมถึงแก้ปัญหาให้ผู้บังคับบัญชา รวมถึงใส่ใจสอบถามความคืบหน้าเรื่องอื่นๆ ดังนั้นศาลจังหวัดสมุทรปราการ ควรจัดให้ข้าราชการ แลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้ข้าราชการมีวิสัยทัศน์อีกทั้งยังช่วย ให้เกิดความรู้ที่ดี กับฝ่ายบริหาร เข้าใจในหลักกระบวนการทำงาน และเกิดความเข้าใจ และความรู้สึกร่วมกันกับงาน ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติด้วย เช่น จัดตั้งคลินิกจิตสังคมเพื่อบุคลากร ออกนโยบายให้มีกิจกรรม โครงการผ่อนคลายเดือนละ 1 ครั้ง หรือสำรวจสภาพจิต และภาวะทางอารมณ์ของข้าราชการ ในศาลเดือนละ 1 ครั้ง

3.1.3 ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรม ในศาลจังหวัดสมุทรปราการ เห็นว่าทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างสูง แต่ยังไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง จึงเห็นได้ว่าบุคลากรมีรูสึกว่างาน ไม่สัมพันธ์กับผลตอบแทน และสวัสดิการด้านต่างๆ ดังนั้น ศาลจังหวัดสมุทรปราการ ควรจัดการเสริมแรงให้กับข้าราชการ เช่น การมอบรางวัลพิเศษสำหรับข้าราชการ บุคลากรที่ไม่เคยขาดงาน หรือไม่เคยมาทำงานสาย รวมถึงในการประเมินผลงานในการเลื่อนเงินเดือน ควรนำปัจจัยด้านการทำงาน มาประกอบการประเมินด้วย

3.1.4 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรม ในศาลจังหวัดสมุทรปราการ เห็นว่าการประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจนส่งผลต่อระดับความเครียด ดังนั้น ศาลจังหวัดสมุทรปราการ ควรมีการจัดการประเมินผลการทำงานให้ชัดเจน ตรวจสอบได้ รวมถึงเปิดโอกาสให้ข้าราชการเองมีส่วนในการพิจารณาออกความคิดเห็นในเกณฑ์การประเมิน แต่ละปีของตน เพื่อจะใช้เป็นเกณฑ์ให้ผู้บังคับบัญชาประเมินตนเองในสิ้นปีงบประมาณแต่ละปี และเผยแพร่ผลการประเมินผลการทำงานให้กับข้าราชการทราบผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น ติดประกาศในหน่วยงาน หรือสื่อออนไลน์ เป็นต้น

3.1.5 ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัด สมุทรปราการ เห็นว่าการไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อระดับ ความเครียดในการทำงาน ดังนั้นศาลจังหวัดสมุทรปราการ ควรจัดอบรมหลักสูตรภาวะผู้นำให้กับ ผู้บังคับบัญชา อย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมทักษะด้านการปกครองคน เนื่องจากภาวะผู้นำที่ดีส่งผลต่อ ความสำเร็จขององค์กร โดยสามารถใช้กลวิธีในการบังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรจัดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารให้กับผู้บังคับบัญชาเพราะการสื่อสาร จะเป็นสิ่งที่ช่วยเชื่อมโยงประสานงานระหว่างสมาชิกในองค์กร เพื่อลดความตึงเครียดระหว่างการบังคับบัญชา ในการปฏิบัติงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ลักษณะงาน ในเชิงลึกเช่น ในขั้นตอนการทำงานส่วนใดมีผลกระทบกับความเครียดมากที่สุด และวิธีการลดความเครียดวิธีใดที่ผู้รับการศึกษาเห็นควรทำมาลดความเครียด

3.2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เช่น ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านสภาพครอบครัว ด้านเศรษฐกิจการเมือง ด้านองค์กรที่เกี่ยวข้อง และควรมีการจัดตั้งองค์กร แผนก หรือส่วนงานเพิ่มเพื่อลดปัญหาด้านความเครียด โดยตรงหรือไม่

3.2.3 ควรศึกษาวิจัย ถึงระดับความเครียด และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบระหว่าง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ทำงานในศาลจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้านตำแหน่งต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความเครียด ด้วยหรือไม่

3.2.4 ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับระหว่างหน่วยงานด้านกฎหมาย เช่น สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ หน่วยงานตำรวจ เรือนจำสมุทรปราการ คุมประพฤติสมุทรปราการ

3.2.5 ควรศึกษาโดยการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อวัดในหลายด้าน หรือวัดด้านที่ แตกต่างกันไป เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ ตำแหน่ง อายุงาน อัตราเงินเดือน สภาวะทางการเงิน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อมุมมองในการประเมินความหนักเบาของงาน ที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคคล แตกต่างกันไปหรือไม่





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยศรี

รัตนโกสินทร์

บรรณานุกรม

- กนกพร สุขขารมณ. (2543). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กนกรัตน์ สุขะตุงคะ. (2554). *ความเครียด*. <https://www.si.mahidol.ac.th/Th/healthdetail.asp?aid=413>
- กรมสุขภาพจิต. (2539). *ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย*. กระทรวงสาธารณสุข.
- _____. (2541). *คู่มือการดำเนินงานในคลินิกคลายเครียด (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กระทรวงสาธารณสุข.
- _____. (2541). *คู่มือคลายเครียด*. กระทรวงสาธารณสุข.
- _____. (2546). *การศึกษาความเครียดของประชากรไทยในปี 2546*. กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสุขภาพจิต และยุพดี ศิริวรรณ. (2546). *คุณภาพชีวิตและความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย*. คลังความรู้สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- กาญจนา เดชคุ้ม. (2541). *การศึกษาความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศรินทร์ ปัญญาดวง. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกษม ต้นติผลลาชีวะ. (2544). *การบริหารความเครียดและสุขภาพจิต*. สนุกอ่าน.
- จรัญ จันทลักษณ์. (2549). *สถิติ: การวิเคราะห์และการวางแผนงานวิจัย*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรพงษ์ ธรรมวานิชนาม อังคณา ปวนสุรินทร์. (2551). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการศาลยุติธรรมในสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2551*.
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. (2541). *การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เจตน์ รอดอ่อน. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสังกัดภาค 4* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ชวัลญา ชีวะพุกฤษ. (2547). ปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานลินเชื่อนาครทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชญญา คลองแห้ง. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมสังกัดภาค 3 [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยพัทธ์ ประสาทเสรี. (2560). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของพนักงาน [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มาลีวัล เลิศสาครศิริ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับความเครียดและการจัดการความเครียดขณะฝึกปฏิบัติงานห้องคลอดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยเซนต์หลุยส์. วารสารพยาบาลทหารบก, 15(2), 270-279.
- สุนิสา เหลืองปัญญากุล. (2562). ความสัมพันธ์ของความสมดุลชีวิตและงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

สุโขทัยนครมาดิราช

แบบสอบถาม ประกอบรายวิชาคั่นคว่ำอิสระ เรื่อง สมดุลชีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียด ของข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขา
บริหารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พ.ศ. 2567

aomaomzaa8904@gmail.com สลับบัญชี



ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม *

- เพศชาย
- เพศหญิง

2.อายุ *

- 20 - 30 ปี
- 31 - 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- 51 - 60 ปี

3. สถานภาพสมรส *

- โสด
- สมรส
- หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา *

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

5.ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน *

- ต่ำกว่า 1 ปี
- 1 - 5 ปี
- 6 - 10 ปี
- 11 - 15 ปี
- 16 - 20 ปี
- 20 ปี ขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่ง *

- ปฏิบัติงาน
 - ชำนาญงาน
 - ปฏิบัติการ
 - ชำนาญการ
 - ชำนาญการพิเศษ
-

7. ีัดตราเงินเดือน *

- ต่ำว่า 10,000 บาท
- ตั้งแต่ 10,000 - 15,000 บาท
- ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท
- ตั้งแต่ 21,001 - 25,000 บาท
- ตั้งแต่ 25,001- 30,000 บาท
- มากกว่า 30,000 บาท

[ถัดไป](#)[ล้างแบบฟอร์ม](#)

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหาที่นี่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอร์ม

แบบสอบถาม ประกอบรายวิชาคั่นคว้ออิสระ เรื่อง สมดุลชีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียด ของข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ

aomaomzaa8904@gmail.com สลับบัญชี



📧 ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด 5 ด้าน

คำชี้แจง : โปรดเลือก ลงหน้าข้อความที่ตรงกับ ระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด



1. ด้านลักษณะงาน *

	ระดับ 4 เห็นด้วยมากที่สุด	ระดับ 3 เห็นด้วยมาก	ระดับ 2 เห็นด้วยน้อย	ระดับ 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. งานในความรับผิดชอบของท่านมีความซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ท่านต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมาก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. งานที่ท่านทำส่งผลให้ท่านต้องเสียสละเวลาส่วนตัวหรือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. งานที่ท่านทำต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดอยู่เสมอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. งานที่ท่านทำมีความเสี่ยงต่อชีวิตและสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ท่านมักได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



2.ด้านบทบาทหน้าที่ *

	ระดับ 4 เห็นด้วยมากที่สุด	ระดับ 3 เห็นด้วยมาก	ระดับ 2 เห็นด้วยน้อย	ระดับ 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด
8. บทบาทของตำแหน่งงานของท่านคลุมเครือไม่ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. งานที่ท่านทำต้องใช้ความรอบคอบอย่างมาก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. งานที่ท่านทำขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ท่านไม่ค่อยได้รับผิดชอบงานที่สำคัญๆ หรืองานใหญ่ๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. ท่านทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัดของท่าน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. ท่านมักมีความขัดแย้งต่อคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



3.ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในสายอาชีพ *

	ระดับ 4 เห็นด้วยมากที่สุด	ระดับ 3 เห็นด้วยมาก	ระดับ 2 เห็นด้วยน้อย	ระดับ 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด
14. ท่านรู้สึกว่าจะไม่มีความก้าวหน้าในการเลื่อนชั้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. งานที่ท่านทำไม่มีความมั่นคง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้มีบังคับบัญชา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. สวัสดิการด้านต่างๆ ที่ได้รับน้อยมาก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. การพิจารณาความดีความชอบขาดความเป็นธรรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. ขาด โอกาสพัฒนาตนเองตามแนวทางที่มุ่งหวัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



4.ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร *

	ระดับ 4 เห็นด้วยมากที่สุด	ระดับ 3 เห็นด้วยมาก	ระดับ 2 เห็นด้วยน้อย	ระดับ 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด
22. การประเมินผลการทำงานไม่ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาน้อยมาก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. ท่านมีความยุ่งยากในการลาพักหรือหยุดงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. สภาพแวดล้อมในหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิแสงสว่าง ความสะอาด ฯลฯ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานไม่เหมาะสม เช่น ที่จอดรถ เสียงมลพิษ ฯลฯ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. เครื่องมือเครื่องใช้ในหน่วยงานไม่ทันสมัยขาดประสิทธิภาพและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. เครื่องมือเครื่องใช้ในหน่วยงานขาดความปลอดภัยต่อสุขภาพและชีวิต	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



5.ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน *

	ระดับ 4 เห็นด้วยมากที่สุด	ระดับ 3 เห็นด้วยมาก	ระดับ 2 เห็นด้วยน้อย	ระดับ 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด
29. ท่านขาดสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. ท่านขาดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. ท่านไม่ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. ท่านไม่ค่อยได้รับการช่วยเหลือและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน เช่น การวางแผนในการทำงาน การแก้ไขปัญหา ฯลฯ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. ท่านถูกข่มขู่หรือแสดงอำนาจจากเพื่อนร่วมงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. ท่านได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากผู้บังคับบัญชาบ่อย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. ท่านถูกวิพากษ์วิจารณ์จากเพื่อนร่วมงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. ผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจท่าน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. เพื่อนร่วมงานไม่ไว้วางใจท่าน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอร์ม



แบบสอบถาม ประกอบรายวิชาคั่นคว่ำอิสระ เรื่อง สมดุลชีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียด ของข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ

aomaomzaa8904@gmail.com สลับบัญชี



📧 ไม่ใช้ร่วมกัน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ส่วนที่ 3 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : ในกรณีที่ท่านเกิดความเครียดจากการทำงาน ท่านมีความรู้สึกหรือพฤติกรรมต่อไปนี้ โปรด
เลือกระดับความเครียดที่ตรงกับสภาพระดับความเครียดที่เป็นจริงมากที่สุดของท่าน



1. ทางด้านกายภาพ *

	ระดับ 4 เครียด มากที่สุด	ระดับ 3 เครียด มาก	ระดับ 2 เครียด น้อย	ระดับ 1 เครียด น้อยมาก
1. ทำงานไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. เงินไม่พอใช้จ่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ปวดหัวจากความตึงเครียด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ปวดหลัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ปวดศีรษะข้างเดียว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ความจำไม่ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. รู้สึกเหนื่อยง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. เป็นหวัดบ่อยๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. มีความรับผิดชอบในงานน้อยลง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ทำงานบกพร่องและผิดพลาด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



2.ทางด้านอารมณ์ *

	ระดับ 4 เครียด มากที่สุด	ระดับ 3 เครียด มาก	ระดับ 2 เครียด น้อย	ระดับ 1 เครียด น้อยที่สุด
1. รู้สึกว่าต้อง แข่งขันหรือเปรียบ เทียบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ความอยาก อาหาร เปลี่ยนแปลง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. รู้สึกวิตกกังวล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. รู้สึกคับข้องใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. รู้สึกโกรธ หรือ หงุดหงิด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. รู้สึกเศร้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. รู้สึกสับสน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ไม่มีความรู้สึก ผูกพันกับงาน เหมือนก่อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



3. ทางด้านจิตใจ *

	ระดับ 4 เครียด มากที่สุด	ระดับ 3 เครียด มาก	ระดับ 2 เครียด น้อย	ระดับ 1 เครียด น้อยที่สุด
1.กลัวทำงานผิดพลาด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.ครอบครัวยังมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.เป็นกังวลกับเรื่อง สารพิษ หรือ มลภาวะในอากาศ น้ำ เสี่ยง และดิน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.ตั้งสมาธิลำบาก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.ฝืนใจทำงานทำให้ผลงานที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอร์ม



แบบสอบถาม ประกอบรายวิชาคั่นคว่ำอิสระ เรื่อง สมดุลชีวิตกับงานที่ส่งผลต่อความเครียด ของข้าราชการศาลจังหวัดสมุทรปราการ

aomaomzaa8904@gmail.com สลับบัญชี



ไม่ใช้ร่วมกัน

ส่วนที่ 4

ความเห็นเพิ่มเติมของท่านในด้านต่างๆ ที่เห็นควรแนะนำ

1. ด้านลักษณะงาน

คำตอบของคุณ

2.ด้านบทบาทหน้าที่

คำตอบของคุณ

3.ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ

คำตอบของคุณ

4.ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

คำตอบของคุณ



5.ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอร์ม



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวมณีนุช มนตรีหาญ
วัน เดือน ปี เกิด	18 กุมภาพันธ์ 2532
สถานที่เกิด	อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม
ที่อยู่ปัจจุบัน	ศาลจังหวัดสระแก้ว
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปี 2558
ประวัติการทำงาน	เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ ศาลจังหวัดสระแก้ว

