

ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน
คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



นางอุษา ประทุมโม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

Stress and Performance Efficiency of Officials of Office of the
Provincial National Anti-Corruption Commission
of Northeastern Region

Mrs. Usa Prathummo



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

2016

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
แห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ชื่อและนามสกุล

นางอุษา ประทุมโม

แขนงวิชา

บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อีสัชยกุล)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน
คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้ศึกษา นางอุษา ประทุมโม **รหัสนักศึกษา** 2583003328 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในระดับผู้ปฏิบัติงานจำนวน 301 คน คำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ได้ 172 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง (2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพอใจในงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพงาน (3) ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำในทิศทางเดียวกันกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ ความเครียด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน
และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

Independent Study title: Stress and Performance Efficiency of Officials of Office of the Provincial National Anti-Corruption Commission of Northeastern Region

Author: Mrs. Usa Prathummo; **ID:** 2583003328; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor;

Academic year: 2016

Abstract

This study aimed to: (1) study the stress level of work performance of officials of Office of the Provincial National Anti-Corruption Commission of Northeastern Region; (2) study the level of performance efficiency of officials of Office of the Provincial National Anti-Corruption Commission Provincial of Northeastern Region; and (3) study relationship between the stress and efficiency of officials of Office of the Provincial National Anti-Corruption Commission Provincial of Northeastern Region efficiency.

The population was 301 officials of Office of the Provincial National Anti-Corruption Commission of Northeastern Region. The 172 Officials sample was calculated by using Taro Yamane with stratified sampling method. A constructed questionnaire was used as a tool to collect data. The statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation and simple correlation of Pearson.

The results showed that: (1) the level of stress level of work performance in officials of Office of the Provincial National Anti-Corruption Commission of Northeastern Region was overall and in each aspect was at a moderate level; (2) the level of performance efficiency of officials of Office of the Provincial National Anti-Corruption Commission Provincial of Northeastern Region was overall at a high level. As for each aspect, satisfaction of work was at the highest, followed by quantitative of work, and quality of work respectively; and (3) the stress level and performance efficiency level of officials of Office of the Provincial National Anti-Corruption Commission of Northeastern Region was positively correlated in the same direction at a low level, with a statistical significance at the level of 0.01.

Keywords: Stress, Performance Efficiency, Officials of the National Anti-Corruption Commission Provincial of Northeastern Region

กิตติกรรมประกาศ

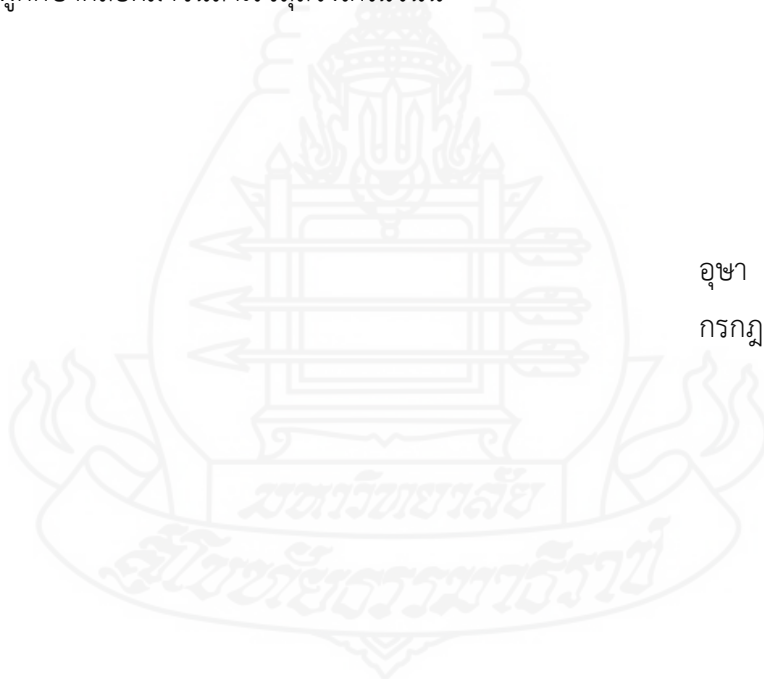
การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งใน
ความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
แห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือใน
การเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณเพื่อนๆ MBA 15 ที่เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันอยู่เสมอมาน
ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำที่มีให้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ผู้สนับสนุนและเป็น
กำลังใจแก่ผู้ศึกษาตลอดมาจนสำเร็จลุล่วงได้ในวันนี้

อุษา ประทุมโม

กรกฎาคม 2560



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดของการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดและความเครียดในการทำงาน.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	29
ประวัติสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเครียดของข้าราชการ.....	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ.....	64
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน.....	67
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปการศึกษา.....	70
อภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	82
ก รายนามผู้ตรวจแบบสอบถาม.....	83
ข แบบสอบถาม.....	85
ประวัติผู้ศึกษา.....	91

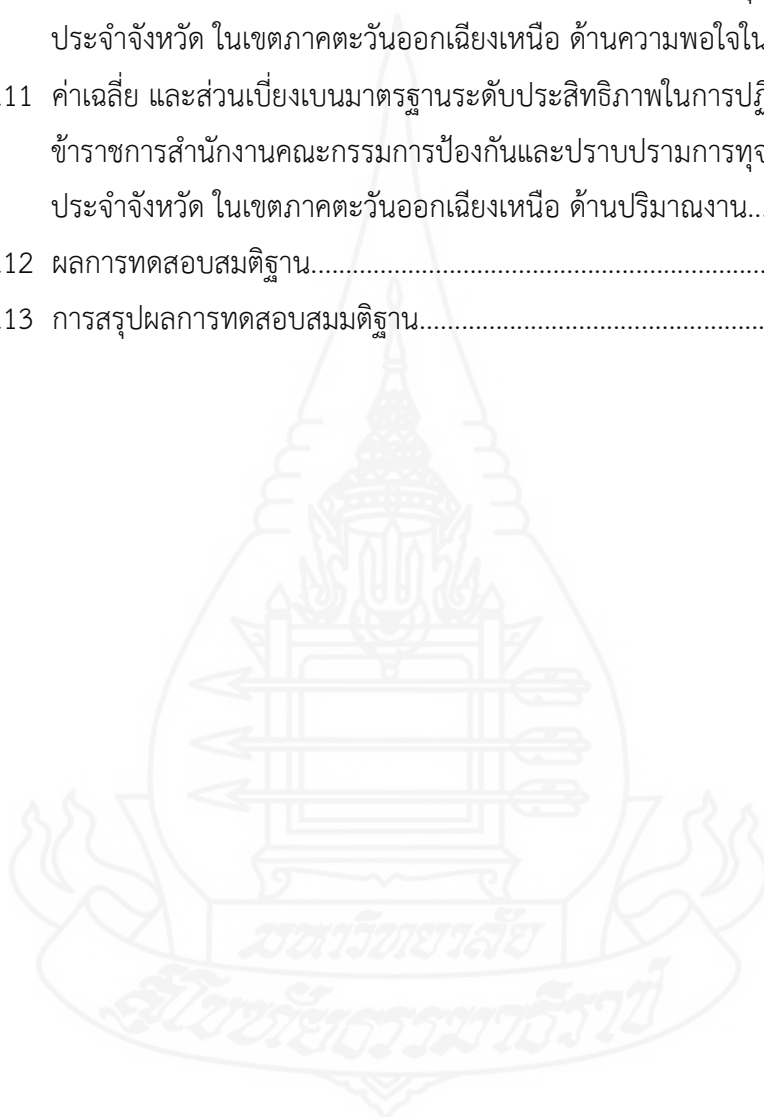


สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม.....	58
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านลักษณะงาน.....	59
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน.....	60
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านนโยบายองค์กร.....	61
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านผลตอบแทน.....	62
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	63
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม.....	64
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านคุณภาพงาน.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพอใจในงาน.....	66
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านปริมาณงาน.....	67
ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	68
ตารางที่ 4.13 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	69



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของโรบบินส์ (Robbins’s Stress Model).....	26
ภาพที่ 2.2 ตราสัญลักษณ์สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ...	33
ภาพที่ 2.3 นายสัญญา ธรรมศักดิ์ นายกรัฐมนตรี กล่าวปราศรัยทางโทรทัศน์ ณ ตึกหอพระสมุท สวนจิตรลดา คืบวันที่ 14 ตุลาคม 2516.....	35
ภาพที่ 2.4 การแบ่งส่วนราชการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ.....	39
ภาพที่ 2.5 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	40



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหาเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งเป็นปัญหาที่ฝังรากลึกแห่งปัญหาทั้งปวง มีปัจจัยจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับปัญหาคอร์รัปชันหลายประการ เช่น ระบอบการปกครอง ศาสนา เชื้อชาติ ชนชั้น ขนาดเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา วัฒนธรรมทางการเมืองและเพศ อีกทั้งองค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International) ได้ประกาศค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต ปี 2559 ปรากฏว่า ประเทศไทยได้ 35 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ลดลง 3 คะแนน ได้ลำดับที่ 101 เมื่อเทียบกับปี 2558 ได้ 38 คะแนน อยู่อันดับ 76 จาก 168 ประเทศ (ข้อมูลจาก <https://www.transparency.org>) และประเทศไทยมีการจัดตั้งหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ดูแลปัญหาคอร์รัปชัน ตลอดจนความร่วมมือระหว่างประเทศ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ทั้ง 76 จังหวัด อีกทั้งประชาชนมีความตื่นตัวต่อปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันมากขึ้น ทำให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว สะสมจนถึงปี พ.ศ.2559 จำนวน 53,150 เรื่อง (ข้อมูลจาก สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ) ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรต้องพบกับสถานการณ์กดดันรอบด้าน เกิดภาวะความเครียดซึ่งเป็นสิ่งใกล้ตัวที่ทุกคนต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นับวันความเครียดยิ่งทวีความรุนแรง ส่งผลกระทบทั้งทางด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน การดำเนินชีวิต จนอาจเกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ส่งผลให้ไม่อยากปฏิบัติงานในที่สุด

ความเครียดเป็นตัวแปรสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่แสดงออกทางร่างกาย และจิตใจ เมื่อคนเราต้องเผชิญกับภาวะแรงกดดัน (นิพนธ์ สังขจันทร์.2547) ความเครียดที่สำคัญในชีวิตของคนเรามี 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ความเครียดจากการดำเนินชีวิตและความเครียดจากการทำงาน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2552) กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงานมาจากหลายสาเหตุทั้งจากองค์กร และบุคคล ความเครียดส่งผล

กระทบต่อตัวพนักงานและต่อคุณภาพของงานในที่สุด ตัวอย่างของความเครียดที่เห็นกันโดยทั่วไป เช่น ความกดดัน ในการทำงานไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การที่จะต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด ความกดดันจากหัวหน้าที่มีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมทั้งความกดดันจากเพื่อนร่วมงานที่มีความคิด ที่ขัดแย้งกัน

การที่บุคคลจะทำงานให้กับองค์กรได้ดีมากน้อยเพียงใด ล้วนมีปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมากมาย ทั้งในปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรไม่สนับสนุน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จดังที่มุ่งหวังไว้ ย่อมเกิดความผิดหวัง ไม่พึงพอใจในงาน เกิดความกดดันภายในจิตใจ จนกลายเป็นความเครียดได้ และถ้าไม่ได้รับการแก้ไขก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน หรือทำงานด้อยคุณภาพและหาทางหลีกเลี่ยงงาน ด้วยวิธีการต่างๆ จนในที่สุดถึงขั้นลาออกจากงาน (สุภาพรรณ โครตจรัส อ่างใน นริศรา วงศ์เลย, 2551) ซึ่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานจะเป็นผลที่เกิดจากสภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ ยังส่งผลกระทบต่อจิตใจ เกิดอารมณ์หงุดหงิดคับข้องใจ ไม่พึงพอใจในการทำงาน ชอบใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลและวิจารณ์ญาติ ถ้ามีความเครียดสะสมไว้นาน ๆ อาจทำให้เกิดความบกพร่องต่อการประสานงานของระบบประสาทและสมอง ผลเสียเหล่านี้ มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานงานลดลง การทำงานล่าช้ากว่าปกติ และส่งผลเสียต่อองค์กรโดยส่วนรวมได้ (ปราศรัย เอี่ยมสะอาด, 2546: 8)

จากปัญหาดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มีความกดดันในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นองค์กรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบหน่วยงานภาครัฐที่มีพฤติกรรมการทุจริตคอร์รัปชัน อีกทั้งการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรยังเป็นที่จับตามองของประชาชน ดังจะเห็นได้ตามสื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่อโซเชียลต่างๆ อาทิเช่น ข่าวแกนนำพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตยมีมติให้คุณวีระ สมความคิด ไปยื่นหนังสือต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อกดดันให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ยื่นอุทธรณ์คำพิพากษาศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ที่ตัดสินยกฟ้องคุณสมชาย วงศ์สวัสดิ์ อดีตนายกรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรีและพวก (ข้อมูลจาก <https://www.thairath.co.th>) ข่าวสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เชื้อใต้สวนคดีสินบนโรลส์รอยซ์ ปตท.ชี้มูลความผิดได้ (ข้อมูลจาก <http://news.ch7.com>) และข่าวสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ชี้มูลความผิดกรวยรุ่ดโก่งสอบพนักงานอบต. จ.มหาสารคาม 18 ราย โดนอาญา – วินัย กันระนาว พร้อมส่ง "ปปง." อาัยดทรัพย์ด้วย

(ข้อมูลจาก <http://www.thaipost.net>) เป็นต้น ความกดดันในการปฏิบัติงานเหล่านี้จึงมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ง่าย ส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงาน และไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาถึง ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ย่อมมีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในอนาคตของข้าราชการได้ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องตรวจสอบปัจจัยดังกล่าว เพื่อจะได้นำผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงให้ข้าราชการมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และพัฒนาการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ข้าราชการมีความสุขในการทำงาน เกิดขวัญกำลังใจ และปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. สมมติฐานการศึกษา

3.1 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานสูง

3.2 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

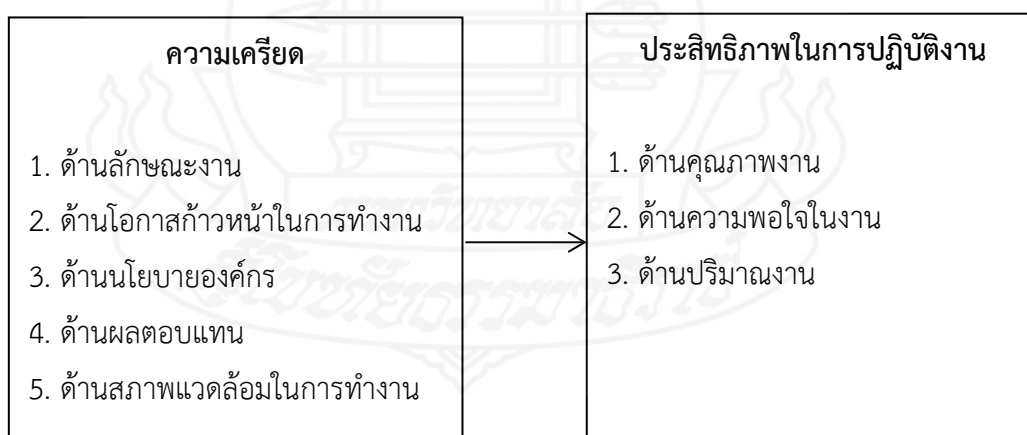
3.3 ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในทิศทางตรงกันข้ามกัน

4. กรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษา “ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” มีกรอบแนวคิดของการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

5. ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษา ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 301 คน (ข้อมูลจาก สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ)

5.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) คือ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน (1967) ค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 172 คน

5.3 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (probability sampling) โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามตำแหน่งงาน คือ พนักงานไต่สวน/ผู้ช่วยพนักงานไต่สวน เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน เจ้าพนักงานป้องกันการทุจริต นักบริหารงานคลังและพัสดุ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานบริหารทั่วไป

5.4 ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมีนาคม – กรกฎาคม 2560

5.5 พื้นที่ที่ดำเนินการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

5.7.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ความเครียด ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

5.7.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงาน ด้านปริมาณงาน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ไม่เหมาะสม มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (ดุษยา เจริญทอง, 2550: 29) อันมีสาเหตุเกี่ยวเนื่องจาก ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

6.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในปริมาณที่มากในเวลาที่กำหนดด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และบรรลุเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

6.3 ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการในระดับผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทราบถึงระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7.2 ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7.3 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7.4 สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้ข้าราชการมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน พัฒนาการปฏิบัติงาน มีความสุขในการทำงาน เกิดขวัญกำลังใจ และปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติได้

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดและความเครียดในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ประวัติสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดและความเครียดในการทำงาน

1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด เป็นสภาวะความกดดันที่เกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ที่มากระทบ ทำให้เกิดกระบวนการปรับตัว ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้จะก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะเคร่งเครียดอยู่กับงานจนเกินไป

Selye (1978: 5) ผู้ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด มองว่า ความเครียดเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบไม่เฉพาะเจาะจง ที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจในสภาพปัญหาทุกปัญหาไม่ว่าจะเป็นปัญหาอะไรก็ตามถือว่าเป็นความเครียด

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541: 9) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดัน จนทำให้เกิดความรู้สึกทุกขใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

Robbins (2007: 169) กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะที่บุคคลเผชิญกับโอกาส ข้อจำกัดหรือความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ปรารถนา โดยที่ผลลัพธ์มีความไม่แน่นอน ความเครียดอาจมิใช่ภาวะที่ไม่ดีเสมอไป ความเครียดอาจทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติซึ่งอาจนำไปสู่ความสำเร็จได้

ความเครียด มีนักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น ชูทิตย์ ปานปรีชา (2529) จิตนา ตั้งวรพงศ์ชัย (2533) สุจิต สุวรรณชีพ (2532) สุณี ตรีพิเพนทร์ (2542) และกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2549) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

1. ความเครียด เป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะปัญหาในตัวคน หรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดคะเนว่าเกิดขึ้น เป็นปัญหาที่มาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ
2. ความเครียด เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นปัญหาที่กำลังเผชิญ
3. ความเครียด เป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจ เสมือนจิตใจถูกบีบบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า และความรู้สึกดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งร่างกายและจิตใจ
4. ความเครียด เป็นความกดดันทำให้เกิดความไม่สบายใจ วุ่นวายใจ ทำให้เสียความสมดุลของตนเอง และจะเป็นแรงผลักดันที่ทำให้มีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป
5. ความเครียด เป็นภาวะจิตใจเราเองที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่ง อันไม่พึงประสงค์
6. ความเครียด เป็นภาวะที่ขาดความสมดุลทางด้านจิตใจของบุคคล อาจเกิดขึ้นจากสภาวะและสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป และอาการของความเครียดจะแสดงออกในรูปแบบต่างๆ เช่น ความวิตกกังวล ความรู้สึกกดดัน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ เกิดเป็นโรคต่างๆ ได้ง่าย เช่น ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เป็นต้น
7. ความเครียด เป็นอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไป ทำให้เกิดอาการทางกาย
8. ความเครียด เป็นภาวะหนึ่งของอารมณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอำนาจอย่างยิ่งในชีวิตของมนุษย์ทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็นความรัก กาม ความเกลียดชัง ความโกรธ ความคลั่งไคล้ ความอิจฉาริษยา ความแค้น ความกลัว ความประหม่า ความอาย ความเหงา ความเบื่อ ความสุข ความทุกข์ ล้วนเป็นอารมณ์ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ และตกแต่งจนกลายเป็นบุคลิกภาพทางจิตใจของมนุษย์ และความเครียดมีความสามารถเปลี่ยนแปลงปฏิกิริยาเคมีภายในร่างกายของเรา ทำให้เกิดโรคหรืออารมณ์ที่แปรปรวนได้ ถ้ามีความเครียดจะทำให้เป็นโรคหนึ่งโรคใดได้

9. ความเครียด เป็นภาวะของอารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้นและกดดันจิตใจ จนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

10. ความเครียด เป็นสภาวะทางอารมณ์ และจิตใจหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้เรารู้สึกไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ

แสงระวี ชูพาณิชย์กุล (2542: 13) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะกดดันที่มีต่อร่างกายแสดงออกไปเมื่อมีบุคคล เหตุการณ์ หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบร่างกายและจิตใจของบุคคล ทำให้บุคคลนั้นต้องเผชิญกับปัญหาและความกดดัน ต้องหาคำตอบให้ตนเองว่าจะสู้ต่อไปจะวิ่งหนีออกมาหรือจะอดทนนิ่งเฉย

สุทธิชัย ปานปรีชา (2534: 482) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะจิตใจที่กำลังเผชิญปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริง หรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหาจากความผิดปกติทางจิตใจอันเป็นปฏิกิริยาทางจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มีมากระตุ้น ซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดความแปรปรวนทางกายและจิตใจ

ไพรัช พงษ์เจริญ (2537) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาตอบโต้ของจิตใจและร่างกายต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งสภาพแวดล้อมใกล้ตัวและสภาพแวดล้อมที่ไกลตัวออกไป สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเหล่านี้เอง ที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไปนี้เป็นเรื่องแต่ละบุคคลจะสามารถกระทำได้มากน้อยแตกต่างกัน

วัชรรัตน์ หลิมรัตน์ (2527: 41) ได้กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาอย่างไม่เฉพาะเจาะจงตามสิ่งกดดันใด ๆ ก็ตาม สิ่งที่ทำให้เกิดปฏิกริยาอาจจะเป็นสิ่งที่มีลักษณะทางกายภาพ คือ อุณหภูมิร้อนจัด หนาวจัด สารพิษ นอกจากนี้ ความไม่สมบูรณ์ในสังคมทั้งในหน่วยงาน ครอบครัว หรือในสังคมใหญ่ สามารถก่อให้เกิดผลในเชิงกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้

ดังนั้น จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดเป็นสภาวะของจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลจากการต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่บีบคั้นกดดัน หรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ

1.2 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

อมร หวังพีระวงศ์ (2553: 12) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน คือ ความรู้สึกกดดัน และวิตกกังวลของบุคคลอันเป็นผลมาจากตัวก่อความเครียดในการทำงานต่างๆ ที่มีผลทำให้เกิดความตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจในทางลบตามมา

ดูดยา เหยียญทอง (2550: 29) ได้สรุปความหมายของความเครียดในการทำงาน คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ไม่เหมาะสม มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

พินิตา ภักดี (2551: 16) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาวะกดดันต่างๆ ในการทำงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากสภาวะปกติ

ศิริมาส อเต็นต้า (2542: 11) ได้สรุปความหมายของความเครียดในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลกัน และไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น

ปรารธนา เล็กสมบุญ (2554: 10) ได้สรุปความหมายความเครียดในการทำงานว่าเป็นการที่บุคคลรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน โดยรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ เช่น การทำงานที่มีปริมาณมาก ส่งผลให้เกิดความกดดัน และเมื่อความเครียดจากงานส่งผลกระทบต่อสมดุลของร่างกายและจิตใจ บุคคลนั้นจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Kalleberg (1977: 124) กล่าวว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจจากการแสดงบทบาทในการทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ก่อให้เกิดความสับสน กระวนกระวาย เบื่อหน่าย และท้อแท้ใจ เป็นต้น

แววสุตา ดวงมณี (2550: 18) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่รับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ

จักรพันธ์ เจริญผล (2546: 14) กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงาน หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจ เสียดุลยภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งระบบภายในและภายนอกร่างกาย และมีอิทธิพลต่อการทำงานและดำเนินชีวิต

French, Rodger, & Caplan (1974: 30-36) กล่าวว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินความสามารถที่บุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน เช่น ความไม่พอใจในงาน ซึ่งความหมายนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Kalleberg (1977: 124) ที่กล่าวว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่ได้รับในสิ่งที่ควรจะได้รับจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ผลการปฏิบัติงานลดลง

Beehe & Newman (1974: 605) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดการเสียสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งทางบวกและลบ ทางบวกก่อให้เกิดผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กร

สุดใจ แสงสุนทร (2545: 11) กล่าวว่า ความเครียดในงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน และประเมินว่างานนั้นคุกคามต่อความเชื่อมั่นในตนเอง หรือความผาสุกและเกินขีดความสามารถของตน

รัตติยา วิจิตรวงศ์ (2546: 22) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานหมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคาม เนื่องจากปัจจัยต่างๆ จากงาน เป็นผลให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องาน และทำให้ ผลงานลดลง

รพาทิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2536: 4) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจ และความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน รวมถึงความกดดันหรือสิ่งที่กีดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการและความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

Cooper & Marshall (1976: 11) อธิบายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานไม่ดี

1.2.1 สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียด มีนักวิจัยหลายท่าน เช่น กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2549), กฤษณา ชลวิริยะกุล, นิวัตติ เอี่ยมเที่ยง และกรรณิการ์ วุฒิพงษ์วรโชค (2549) และ ชูทิพย์ ปานปรีชา (2529) แบ่งประเภทของสาเหตุของความเครียดได้ ดังนี้

1. สาเหตุจากการขยายตัวของความเป็นเมือง ที่มีผลทำให้สภาพการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นไปอย่างรีบเร่ง มีการแข่งขัน และต่อสู้ดิ้นรน สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นทางจิตใจ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพกายและจิตใจ
2. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงาน หรือภาระต่างๆ
3. สาเหตุเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบาย และถึงเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรง และเรื้อรัง
4. สาเหตุเฉพาะอย่าง (Specific Stress Agent) เกิดจากจุลินทรีย์ เช่น เชื้อโรค หรือสาเหตุจากการขาดปัจจัยทางชีววะ และการเสียสมดุลเฉพาะอย่างภายในอินทรีย์
5. สาเหตุที่ไม่มีตัวตน (Nonspecific Stress Agent) ได้แก่ สาเหตุที่เกี่ยวกับจิตใจ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล

6. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุ หรือปัจจัยต่างๆ ที่มาจากตัวตน สามารถแบ่งออกได้ 2 ชนิด คือ

6.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกาย ที่ทำให้เกิดความเครียดเนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุดหรือมีการเจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้นเมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดไปด้วย ภาวะต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ ได้แก่

6.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์ หรือได้ผ่านการทำงานหนักและนาน

6.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

6.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอและไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ร่างกายทิวโหย น้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามิน และเกลือแร่ ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

6.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ เสียน้ำ เสียเลือด ร่างกายอ่อนเพลีย และอ่อนแอ

6.1.5 ภาวะติดสุราและยาเสพติด

6.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้

6.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้า ทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้อารมณ์ความรู้สึกทั้งหมดนี้ทำให้เกิดความเครียด

6.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจ และเกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้น ทำให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้

6.2.3 บุคลิกบางประการทำให้เกิดความเครียดได้ เช่น

1) เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) คือ ทำอะไรต้องทำให้ดีสมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานหนัก และต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวเอง จึงเกิดความเครียดได้ง่าย

2) เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่และคนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาด้วย ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

3) เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น บุคคลประเภทนี้จะขาดความเชื่อมั่นใจตนเอง มีความรู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง

7. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่างๆ นอกตัวเราที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่

7.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การทำงาน การตกงาน หรือถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง หรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย

7.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตแปรปรวน ทำให้เกิดความเครียดไม่มากนักน้อย เช่น เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ มีบุตรคนแรก วยหมดประจำเดือน ปลดเกษียณอายุใหม่ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียดได้ และการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันโดยไม่คาดคิด หรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน การย้ายงาน การย้ายที่อยู่หรือการย้ายถิ่น เป็นต้น

7.3 ภัยอันตรายต่างๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโจรผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่ว่าจะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วม และไฟไหม้บ้าน ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรงได้

7.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

7.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้เกิดความยากจนเป็นหนี้สิน ภาวะของการเจริญเติบโตไม่สมดุล ขาดอาหาร เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้เกิดความเครียดวิตกกังวล คิดมาก บีบคั้นจิตใจ จนเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้

พินดา ภัคดี (2551: 20) สรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานได้ 3 ประการ คือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล
2. สาเหตุจากงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงาน ขอบเขตในการทำงาน
3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน

ต่างๆ บรรยากาศในการทำงาน แสง สี เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น

นฤมล หริจันทะวงค์ (2546: 23 อ้างถึงใน อาภาวี จิรายุพัฒน์, 2551: 45-46) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานจะส่งผลให้บุคลากรมีระดับการขาดงานสูง ความสัมพันธ์ทางลบระหว่างอุตสาหกรรมและลูกค้า การควบคุมคุณภาพตกต่ำ ซึ่งความเครียดเกิดจากสาเหตุ ดังนี้ คือ

ความไม่ชัดเจนของงานหรือความซ้ำซ้อน ขาดการติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงานไม่ดี รวมถึงกลุ่มอาการที่เกิดจากอาคารที่ไม่มีช่องระบายอากาศ แสงสว่างน้อยและแออัด นอกจากนี้สาเหตุที่กล่าวมานี้ยังมีปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น สภาวะการแข่งขันและแรงกดดันที่เพิ่มขึ้น มีการเพิ่มคุณภาพและผลผลิตมากขึ้น นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรที่ต้องแสวงหากลยุทธ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานอยู่ภายใต้ความเครียด นอกจากนี้ยังรวมถึงการควบคุมกิจการและเข้าถึงสิทธิ์ระหว่างองค์กร ทำให้เกิดภาวะตงงาน และขาดความมั่นคงในการทำงาน และการเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน เช่น กระบวนการผลิต วิธีการติดตามสินค้า การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้แทนพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่ทันสมัย เป็นต้น เหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

2. สัมพันธภาพในองค์กร เมื่อบุคคลขาดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพก็ทำให้มีอุปสรรคเกี่ยวกับความเข้าใจระหว่างกันมากขึ้นอาจเกิดปัญหาได้ มีการแบ่งลำดับชั้นและความสามัคคีในที่ทำงาน เนื่องจากมีการแข่งขันสูง ทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงานลดลงซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดเช่นกัน

3. สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี ก็เป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียดในการทำงาน เช่น การจัดโต๊ะทำงาน เสียงรบกวนและมลภาวะ แสงสว่าง สิ่งเหล่านี้มีผลต่อวิธีการทำงานและทำลายสุขภาพ

Kossen (ประณิตา ประสงค์ และคณะ, 2542: 20; อ้างอิงจาก Kossen, 1991) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากอาชีพไว้ 22 ประการ คือ

1. ความกังวลใจในการทำงาน เมื่อเปลี่ยนงานใหม่หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
2. ขาดการวางแผนการกำหนดเป้าหมาย
3. ความไม่ชัดเจนในรายละเอียดของงาน
4. ไม่มีใจรักในการทำงาน
5. ไม่มีอำนาจเพียงพอในการตัดสินใจ
6. ความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน
7. มีความขัดแย้งกับผู้อื่น
8. งานยากเกินขีดความสามารถ
9. ใช้ทักษะในการทำงานน้อยเกินไป
10. งานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป
11. ขวัญและกำลังใจน้อย

12. ความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน (ทั้งในด้านความรับผิดชอบต่องานและ
ในอนาคตการทำงาน)

13. ขาดความพึงพอใจในการทำงาน
14. การสื่อความไม่ดี และไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร
15. การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการ
16. สภาพการทำงาน
17. เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ
18. การเมืองในองค์กร
19. หัวหน้างานที่ไม่ให้การสนับสนุน
20. หัวหน้างานที่ไม่คงเส้นคงวา
21. ถูกตำหนิต่อหน้าบุคคลอื่น
22. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

จตุพร เพ็งชัย (2534) กล่าวถึงสาเหตุของการเกิดความเครียดว่ามาจากสิ่งต่างๆ

เหล่านี้ คือ

1. ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม เช่น เรื่องงาน เงิน เรื่องภายในครอบครัว ที่อยู่
อาศัย ซึ่งทำให้เกิดความไม่สบายใจ

2. ความขัดแย้งอันเกิดจากภายในจิตใจ เช่น ความไม่สมหวัง ความรู้สึก
สูญเสีย การตัดสินใจไม่เด็ดขาด

3. ความเป็นทุกข์อันเกิดจากความเจ็บป่วยของร่างกาย นอกจากภาวะ
ความเครียดที่ส่งผลต่อสรีระทางกายและทางจิตใจ รวมทั้งความเจ็บป่วยแล้ว ยังมีกระบวนการของ
ความรู้สึกที่มนุษย์ตระหนักในใจถึงภัยที่จะเกิดขึ้น และหาวิธีการเผชิญหน้ากับปัญหา ก็จะทำให้เกิด
ความเครียดได้เช่นกัน ซึ่งได้แก่

3.1 ความคับข้องใจ หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลไม่สามารถปฏิบัติสิ่ง
หนึ่ง สิ่งใดให้สำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้

3.2 ความกลัวอันตราย หมายถึง การที่คนรู้ว่าจะมีอันตรายรออยู่ ภัยนี้
จะเกิดความต้องการทางร่างกายและแรงจูงใจที่พึงปรารถนา เช่น ความเจ็บปวด ความสูญเสีย ความ
นับถือจากผู้อื่นรออยู่เบื้องหลัง อันตรายที่จะเกิดขึ้นนั้นยิ่งมีสูงเพียงใด ความกลัวเกรงก็ยิ่งมากขึ้น
เท่านั้น

3.3 ความขัดแย้งในใจ หมายถึง การที่คนต้องตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
ซึ่งทำให้เขาเผชิญกับสภาพการณ์ที่ยุ่ยากซับซ้อนในการตัดสินใจว่าจะเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก่อให้เกิด
ความรู้สึกขัดแย้งในใจได้

3.4 ความวิตกกังวล หมายถึง ปฏิกริยาที่ตอบโต้สภาวะการณ์บางอย่างที่ทำให้คนตกอยู่ในภาวะที่อึดอัด กังวลใจ ความวิตกกังวลเป็นปฏิกริยาของคนปกติโดยทั่วไป ถ้ามีและไม่รุนแรง แต่มีมากเกินไปย่อมเป็นปัญหา

1.2.2 องค์ประกอบของความเครียด

อัญญา เวสารัชช์ (2527: 36-37) กล่าวว่า สาเหตุใหญ่ๆ ที่ทำให้คนเราเครียดนั้น เกิดจากองค์ประกอบ 5 ประการคือ

1. สภาพแวดล้อม ทั้งด้านกายภาพและจิตใจ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุ บรรยากาศต่างๆ ที่ล้อมรอบตัวบุคคลนั้นอยู่ เช่น อากาศที่หนาวจัด เสียงดัง – ค่อย แสงจ้าหรือมืด สารพิษต่างๆ ในอากาศ
2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ ความหนักแน่น รวมถึงการเก็บอารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ไว้ และอาการของโรคจิต โรคประสาทต่างๆ
3. งานที่ทำให้เราเครียด ได้แก่ งานหนัก งานมาก งานเสี่ยง งานจำเจซ้ำซาก น่าเบื่อหน่าย งานที่ต้องใช้สติปัญญา และกำลังสมองมาก
4. แรงกดดันทางสังคม เช่น หนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรม ประเพณี เพื่อน สถานะทางสังคม และตำแหน่งหน้าที่การงาน
5. สัมพันธภาพและพฤติกรรมลักษณะสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่น และพฤติกรรมแสดงออกมีผลต่อคนเรา จนทำให้เครียดได้

1.2.3 ประเภทของความเครียด

เกษม ตันติผลาชีวะ (2544: 12) ได้แบ่งความเครียดเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความเครียดทางกาย ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากตัวกระตุ้นที่กระทำต่อร่างกายไม่ว่าจะเป็นทางกายภาพ ความร้อน แสง เสียง สารเคมี หรือเกิดจากความต้องการของร่างกายเอง เช่น ความหิว ความต้องการขับถ่าย สิ่งเหล่านี้สามารถทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น
2. ความเครียดทางใจ ได้แก่ ความเครียดที่เกิดจากเรื่องราวที่มากระทบต่อจิตใจ ทำให้เกิดทุกข์ทรมานทางใจ เช่น การพลัดพรากจากสิ่งที่รัก การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การพบปะหรืออยู่ร่วมกับบุคคลที่เกลียด การที่ต้องทำอะไรฝืนความรู้สึกของตนเอง การถูกกักขัง หน่วงเหนี่ยว การสูญเสียเงินทอง หรือเกียรติยศ เป็นต้น

กลลาเจอร์ (1979: 95-99) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มีารบกวนหรือคุกคามต่อร่างกายของคน ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย และความเจ็บป่วย เป็นต้น และสิ่งรบกวนนั้นเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ร่างกายคนก็ได้ เช่น ความร้อน ความเย็น การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นความเครียดจากสิ่งทีรบกวนหรือคุกคามต่อจิตใจและความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งเกิดจากภายในตัวของบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ความล้มเหลว การถูกตอกย้ำ ความรู้สึกอึดอัด ไม่สามารถแสดงออกได้ เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพสังคม สภาพครอบครัว วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน และกฎเกณฑ์ต่างๆ ของสังคม เป็นต้น

Miller & Keame (รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช, 2532: 19; อ้างอิงจาก Miller, & Keame, 1972) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย แบ่งเป็น 2 ประเภท ตามปฏิกริยาตอบสนอง คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน เป็นความเครียดเกิดขึ้นทันทีทันใดที่ได้รับสิ่งทีคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือการตกอยู่ในสภาพการกระทำน่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่องกัน เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครรรภ์ เป็นต้น

2. ความเครียดทางด้านจิตใจ เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลันเมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นแรงและเร็ว

Baum Coyne & Holroyd & Hobfoll (สมชาย จักรพันธ์ และคณะ, 2538: 3; อ้างอิงจาก Baum, 1990; Coyne; & Holroyd.1982, Hobfoll. n.d.: 110) ได้แบ่งความเครียดไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านร่างกาย (Physiological Stress) เช่น เหื่อแตก หายใจถี่ขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง ปวดศีรษะ ปวดหลัง ภาวะอาหารปั่นป่วน เป็นต้น

2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ (Psychology Stress) แบ่งออกเป็น

2.1 ด้านพฤติกรรม เช่น ปากสั่น มือสั่น เสียงสั่น พูดเร็ว เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารมาก หรือไม่เจริญอาหาร เป็นต้น

2.2 ด้านอารมณ์ เช่น อารมณ์กลัว วิดกกังวล เศร้า โกรธ คับข้องใจ เป็นต้น

1.2.4 ระดับความเครียด

สุจิต สวรรณชีพ (2553: 97) ได้กล่าวว่า ผลของความเครียดมีหลายด้านขึ้นอยู่กับระดับของความเครียดที่เกิดขึ้น คือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้น และสร้างความสุขใจให้แก่มนุษย์

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจจะมีผลกระทบกระเทือนต่อพฤติกรรม และอาจนำไปสู่การกระทำในลักษณะที่ซ้ำๆ บ่อยๆ ได้แก่ กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ การติดเหล้าติดยา

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงถึง บ้าตีเดือด หรือซึมเศร้า หรือถึงกับวิตกกังวล ไม่รับความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค และโรคอื่น ๆ ได้มากมาย รวมทั้งแก่เร็ว และอายุสั้นด้วย

Frain & Valiga (ธนิษฐ์ กล่อมฤกษ์, 2544: 34 – 35; อ้างอิงจาก Frain; & Valiga, 1979) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้ ทำให้คนปรับตัวอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรัด การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมาก และหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามการดำเนินชีวิต

ระดับ 2 ความเครียดระดับต่ำ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงาน หรือพบเหตุการณ์ที่สำคัญในสังคม ความเครียดระดับนี้ ทำให้บุคคลตื่นตัว และร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อย และสิ้นสุดลง ในระยะเวลาเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับ 3 ความเครียดระดับปานกลาง ความเครียดระดับนี้แรงกว่าระดับ 1 และระดับ 2 อาจปรากฏเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สภาพเช่นนี้ทำให้บุคคลรู้สึกคุกคามเนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลว บุคคลจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์ เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดเป็นชั่วโมง หลายชั่วโมง หรืออาจจะเป็นวัน

ระดับ 4 ความเครียดระดับสูง เกิดจากสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว เกิดการขาดงาน ความเครียดในระดับนี้ จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี

Janis (1952 อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2546: 23) ซึ่งมีแนวคิดสอดคล้องกับ Dawkins, Depp & Selzer (1985 อ้างใน บุญยัง วิษณุภูมิมาชัย, 2544: 110) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย พบได้ในชีวิตประจำวัน เป็นความเครียดที่มีสาเหตุมาจากเหตุการณ์เพียงเล็กน้อย หรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนานๆ ครั้ง เช่น พบอุปสรรคในการเดินทางไปทำงาน รอรถประจำทางนาน พลาดนัด อย่างไรก็ตาม ความเครียดชนิดนี้จะสิ้นสุดลงในเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่วินาที หรือไม่ถึงชั่วโมงเท่านั้น และยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว และกระตุ้นการปฏิบัติงาน

2. ความเครียดระดับกลาง (Middle Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดรุนแรงกว่าชนิดแรก เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง หรือถูกคุกคามเป็นเวลานานขึ้น เป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าอยู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว อาจเกิดเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานหนัก ทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงนัก ระดับความเครียดปานกลางนี้เป็นระดับที่ร่างกาย และจิตใจตอบสนองโดยการต่อสู้กับความเครียดที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระพฤติกรรม อารมณ์และความนึกคิด มีผลทำให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิเสธ ก้าวร้าว เงียบขรึม เนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ เพื่อขจัดสาเหตุที่ทำให้เครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลง จนกระทั่งการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ กลับเข้าสู่สภาพปกติ

3. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรงความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สาเหตุของความเครียดจะรุนแรง หรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่รุนแรง หรือมีหลายสาเหตุร่วมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่น เครียดจากการสูญเสียคู่ครอง การเจ็บป่วยอย่างร้ายแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย ล้มเหลวในการทำงาน ซึ่งเป็นผลให้ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัด และหากไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และทำให้ไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต

1.2.5 ผลกระทบจากความเครียด

อรุณ รัชธรรม (2538: 439 – 440) กล่าวถึง การสังเกตอาการขั้นแรกของพนักงานที่มีความเครียด ดังนี้

1. หงุดหงิด กระทบกระชวย บุคคลใดที่แสดงอาการของความไม่อดทนต่อการทำงาน ไม่ว่าจะแสดงออกในที่ประชุม ในระหว่างการอภิปราย หรือคุยเป็นการส่วนตัวกับท่านก็ตาม มองดูนาฬิกาบ่อย ๆ รอคอยให้ถึงวันหยุดสุดสัปดาห์ และวันหยุดอื่นๆ
2. อารมณ์แปรปรวน ไม่อยู่กับร่องกับรอย ไม่ค่อยใช้เหตุผลในการตัดสินใจ จะทำอะไรก็ตาม ไม่คิดวางแผนล่วงหน้า และทำด้วยอารมณ์หุนหัน
3. ปฏิบัติงานไม่เสร็จตามที่กำหนด บุคคลเหล่านี้ไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานไม่เสร็จตามที่กำหนด แต่ยังโยนความผิดให้ผู้อื่นด้วย
4. สนใจเรื่องหนึ่งเรื่องใดเพียงชั่วครู่ชั่วยาม เขาทำให้คนรู้สึกว่าเขาอาจจะเบื่อในสิ่งที่ท่านกำลังพูด หรืออาจจะกำลังคิดเรื่องอื่นอยู่และถ้าท่านถาม เขาก็จะตอบว่าเขารู้ดีในสิ่งที่ต้องการให้ทำ เพราะเป็นงานที่เขาทำบ่อยครั้งแล้ว
5. ไม่ชอบการพบปะสมาคม ชอบเก็บตัวเงียบๆ คนเดียว
6. มีท่าที่เป็นปฏิปักษ์
7. ขาดความสนใจในเป้าหมาย จะสนใจเฉพาะงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบเท่านั้น
8. ผิดพลาดในเรื่องเล็กๆ ที่ไม่น่าจะผิดเป็นประจำ
9. หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ
10. ไม่ติดตามผล ไม่สนใจหรือห่วงใยเกี่ยวกับความต้องการขององค์กร ไม่มี

ความกระตือรือร้น หรือสนใจว่าโครงการที่จะทำมีผลออกมาอย่างไร

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2525: 74) ได้กล่าวว่า ผลกระทบจากความเครียดสามารถสังเกต ได้ง่าย ดังต่อไปนี้ คือ

1. การพยายามหลีกเลี่ยงที่จะพบปะพูดคุย หรือหาเวลาสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน
2. การเอาปัญหาของคนอื่นมาเล่าเป็นเรื่องขบขัน
3. การพยายามที่จะไม่ประสานสายตาหรือสบตา พยายามยื่นห่างๆ เวลาพูดคุยหรือติดต่อกัน และพยายามตัดบทสนทนาอย่างรวดเร็ว
4. การติดต่อกันกับเพื่อนร่วมงาน หรือการให้บริการผู้ที่มาติดต่อกัน มักทำเป็นในลักษณะที่เป็นที่ทางการมากๆ ขาดความเป็นกันเอง บางครั้งก็ทำเสียไม่ได้

5. การพูดถึง “มนุษย์” โดยยกเอกลักษณ์ลักษณะใดลักษณะหนึ่งมาเพียงลักษณะเดียว เช่น รำพึงเสมอว่า “มนุษย์เราชอบเอาไรต์เอาเปรียบเพื่อนมนุษย์คนอื่นอยู่เสมอ” การรำพึงรำพันเช่นนี้สะท้อนให้เห็นถึงความเครียดในใจที่มีอยู่

6. การแสดงออกถึงความรู้สึกอิทธิพล ก่อกวน หรือเป็นชาตต่อเพื่อนร่วมงาน หรือต่อมนุษย์ร่วมโลก

7. การมีความรู้สึกเหมือนถูกทอดทิ้งให้อยู่คนเดียว

8. กระวนกระวาย ลุกลี้ลุกลอน ในการพยายามทำงานให้สำเร็จ

9. การแสดงออกถึงความวิตกกังวล

10. ความไม่สามารถในการมอบหมายงานให้คนอื่นทำ การทำตัวเหมือนคนหงุดหงิดชอบโต้แย้ง หรือตำหนิตลอดเวลา

11. ความรู้สึกไม่เป็นมิตร

12. ไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง

13. การทำงานอยู่จนเย็นมากกว่า

14. การหลงลืมบ่อยๆ เช่น ลืมไปว่ามอบหมายงานให้ใครทำ หรือได้รับการมอบหมายงานอะไรมา ลืมกำหนดเวลาที่เป็นเส้นตายว่าต้องทำงานให้เสร็จ ลืมนัดหมายต่างๆ เสมอ

15. การอ่อนเพลียอย่างเรื้อรัง

16. การนั่งรำพึงรำพันบ่อยๆ เกี่ยวกับงานของเขา และมักเพ่งเล็งไปที่ความผิดที่เคยทำลงไป อาจกลายเป็นซีลึมมากๆ กลายเป็นคนที่ไม่สามารถทำใจให้มีสมาธิ ใจจดจ่อกับงานที่ทำได้ เอาแต่เหม่อลอยอย่างเดียว

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2545: 157-158) ได้กล่าวว่า เป็นที่แน่นอนว่าความเครียดเป็นสาเหตุประการหนึ่งของอาการทางกายภาพ แต่ความสัมพันธ์ที่แน่ชัดสม่ำเสมอ ระหว่างความเครียดและอาการทางกายภาพโดยเฉพาะนั้นยังไม่ปรากฏชัดเจน ยิ่งไปกว่านั้นความเครียดจะทำให้เกิดความไม่พอใจ(dissatisfaction) ดังนั้น ความเครียดที่เกี่ยวกับงานจึงเป็นเหตุของความไม่พึงพอใจที่เกี่ยวกับงานได้โดยแสดงออกมาในรูปจิตวิทยา มาก อาทิ ความกระวนกระวายใจ ความเบื่อหน่าย ความหงุดหงิด นอกจากนั้น จะมีเครื่องบอกความเครียดที่เกี่ยวกับพฤติกรรม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในผลผลิต การขาดงาน การเข้าออกจากงานสูง และอาการที่สังเกตได้ง่ายอื่นๆ อาทิ นิสัยในการรับประทานอาหาร ระดับการสูบบุหรี่เพิ่มขึ้น การดื่มสุรามากขึ้น นอนไม่เป็นเวลา และเมื่อความเครียดมีมากถึงระดับ อาจทำให้เกิดพฤติกรรมการติดสุราเรื้อรัง การเสพยาเสพติดให้โทษ การหย่าร้าง และแม้แต่การฆ่าตัวตาย

1.2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ทฤษฎีความเครียดของ Selye (อ้างถึงใน จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช, 2545: 5 - 15) Selye พบว่าเมื่อมีความเครียด (Stress) เกิดขึ้น จะก่อให้เกิดกลุ่มอาการปรับตัวต่างๆ ไป ซึ่งมี 3 ระยะด้วยกันคือ

1. ระยะตกใจ (Alarm Reaction) แสดงลักษณะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า จะมีการกระตุ้นหรือช่วยย่วยให้ตื่นตัว ระยะตกใจ แบ่งออกเป็น

1.1 ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะแรก และเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทันทีทันใดต่อสิ่งที่เป็นภัย ปฏิกิริยาของร่างกายในระยะนี้มีอยู่สองแบบ คือ “สู้ (Fight) หรือหนี (Flight)” ระยะนี้มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างเกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการกระตุ้นของระบบประสาท Sympathetic เช่น หัวใจเต้นเร็ว กล้ามเนื้ออ่อนตัว อุณหภูมิลดลง และความดันโลหิตต่ำ

1.2 ระยะต้านช็อก (Counter Shock Phase) จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Rebound Reaction) เช่น Adrenal Cortex จะโตขึ้น น้ำตาลถูกปล่อยออกมาจากตับ มีการเคลื่อนไหว ของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่แล้วปฏิกิริยาต่อความเครียดแบบเฉียบพลัน (Acute Stress Reaction) จะสัมพันธ์กันทั้งสองระยะนี้

2. ระยะต้านทาน (Stage of Resistance) หรือระยะปรับตัว (Adaptation Stage) ระยะนี้ร่างกายจะพยายามปรับตัวต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor) และทำให้สภาพทั่วไปดีขึ้น อาการต่างๆ จะหายไป ความพยายามของร่างกายในการปรับตัวมีส่วนช่วยให้พลังงานที่สูญหายไปกลับคืนมา และยังช่วยซ่อมแซมส่วนที่ถูกทำลายไปให้ดีขึ้น

3. ระยะหมดแรง (Stage of Exhaustion) ถ้าสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างพอเพียง ร่างกายจะผ่านเข้าสู่ระยะที่สาม คือระยะหมดแรง เนื่องจากความเครียดยังคงมีอยู่ ไม่รู้จักหมดสิ้น พอร่างกายโดนความเครียดเล่นงานซ้ำแล้วซ้ำอีก ร่างกายจะเสื่อมโทรม จนกระทั่งเกิดเป็นโรคต่างๆ เช่น ภูมิแพ้ ลมพิษ แผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และอาจถึงแก่ความตายได้ในที่สุด

สิ่งมีชีวิตทั้งหลายมีความสามารถในการปรับตัวหรือการคงสภาพไว้ ซึ่งสิ่งแวดล้อมภายในร่างกายให้อยู่ในภาวะสมดุล ถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอก Cannon จึงได้นำคำว่าภาวะธำรงดุล (Homeostasis) มาใช้เมื่อกกล่าวถึงภาวะสมดุล (Equilibrium) หรือดุลยภาพ (Balance) ซึ่งได้แก่ กลไก (Defenses) ต่างๆ ที่มนุษย์นำมาใช้ในการจัดการกับความเครียด หากวิธีการล้มเหลวก็จะเกิดโรคที่เรียกว่า โรคแห่งการปรับตัว (Diseases of Adaptation) หรือ Stress Diseases เช่น การเกิดเป็นโรคทางร่างกายที่มีสาเหตุจากจิต (Psychosomatic Disorders) Selye ยังได้จำแนก Stress Eustress และ Distress คำว่า Eustress หมายถึง ความกระตือรือร้น และขยันใน

การศึกษาเล่าเรียน การปรับปรุงนิสัย การขยายธุรกิจหรือการมีตำแหน่ง และหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ส่วน Distress เป็นความเครียดที่ไม่ดี เช่นการหย่าร้าง การถูกออกจากงาน ความเจ็บป่วย การถูกจำคุก ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง

Lazarus & Folkman (1984: 22) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดและอธิบายไว้ว่า ความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ดังนั้นความเครียด (Stress) จึงหมายถึง เหตุการณ์ที่บุคคลประเมินว่ามีผลต่อสวัสดิภาพของตนเอง และตนจะต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลัง นั่นคือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการ (Demands) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (Resources) ของบุคคลนั้น การตัดสินใจว่าเครียดของบุคคลต้องผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด

ทฤษฎีความเครียดของ Sexton & Hyland (1979 อ้างถึงใน จันทร์จิรา ภูทองเกษ, 2537: 40 - 41) ได้สร้างโมเดลซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปรับตัว เรียกว่า Stress Adaptation Cycle หรือ S-A Cycle โดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Selye ซึ่ง Sexton & Hyland เห็นว่ามนุษย์มีชีวิตรอยู่ในโลก ซึ่งล้อมรอบด้วยความเครียดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นปฏิกิริยาอาหาร อากาศ น้ำ แสง และระดับอารมณ์ของคน ความคงทนของมนุษย์ต่อความเครียดขึ้นอยู่กับธรรมชาติของมนุษย์ เช่น ประสบการณ์ที่เกี่ยวกับความเครียด การปรับตัว ระดับพัฒนาการ การตอบสนองต่อการเรียนรู้ เป็นต้น เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นมนุษย์จะต้องมีการปรับตัว อาจเป็นไปในทางตรงหรือทางอ้อม ขึ้นกับความเครียดครั้งแรกที่มนุษย์ประสบ เมื่อมีการปรับตัวโดยตรงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ของร่างกาย และทำให้เกิดความเครียดอันใหม่เกิดขึ้นร่างกายก็ปรับตัวอีกครั้ง และจะเป็นลักษณะเช่นนี้เรื่อยไป

ตามทฤษฎีได้แบ่งระดับการปรับตัวต่อความเครียด ออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. การปรับตัวเฉพาะที่ (Local Level) เป็นการปรับตัวเฉพาะต่อสิ่งที่มารบกวน ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จก็จะนำไปสู่ภาวะการปรับตัวในระยะต่อไป
2. การปรับตัวในระดับอวัยวะ (Organ Level) เนื่องจากการปรับตัวในทางตรง (Direct Adaptation) ครั้งแรกไม่สามารถกำจัดสิ่งที่มารบกวนได้ กระตุ้นให้เกิดความเครียดใหม่ขึ้นมา ร่างกายก็พยายามปรับตัวใหม่ เพื่อกำจัดความเครียดนี้ เรียกว่าเป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ต่อความเครียดอันแรกจากจุดนี้จึงเริ่มต้น S-A Cycle
3. การปรับตัวของร่างกายทั้งตัว (Systemic Level) จะเกิดขึ้นเมื่อการปรับตัวทางตรงในระดับอวัยวะไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดความเครียดอันใหม่ขึ้น จึงต้องมีการปรับตัวอีก และเป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ที่สัมพันธ์กับความเครียดครั้งแรก ดังนั้น S-A Cycle จะดำเนินต่อไป

ทฤษฎีความเครียดของ Dougan et al (1986: 191-198 อ้างถึงในวิลาวัณย์ วรศรีหิรัญ, 2536: 26) ได้กล่าวถึงอาการต่างๆ ของความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านอารมณ์ (Mood) เช่น รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย กังวลใจ รู้สึกสับสน หลงลืมง่าย รู้สึกเศร้า เบื่อหน่าย เป็นต้น
2. ด้านอวัยวะ (Organs) เช่น หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ ภาวะอาหารปั่นป่วน วิงเวียนศีรษะ ปากคอแห้ง เป็นต้น
3. ด้านกล้ามเนื้อ (Muscles) เช่น มือสั่นนิ้วสั่น เส้นกระดูก กล้ามเนื้อยึด พูด ตระกุกตระกัก ตามวัย ปวดหลัง เป็นต้น
4. ด้านพฤติกรรม (Behavior) เช่น ลูกลี้ลুকอน นอนไม่หลับ ความต้องการทางเพศลดลง เดินตัวเกร็ง เป็นต้น

Robbins & Judge (2013: 597-600 อ้างถึงใน ปวีตรา ลาภละมูล, 2557: 34-37) ได้เสนอแบบจำลองความเครียด ซึ่งได้รับความนิยมนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะการศึกษาความเครียดในประเทศไทย (อังคินันท์ อิทรกำแหง, 2551) แบบจำลองดังกล่าวเป็นการนำเอาปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล เข้ามาผนวกเข้าไว้ด้วยกัน อย่างไรก็ตาม ร็อบบินส์กลับชี้ว่าปัจจัยทั้งสามดังกล่าวอาจยังไม่เพียงพอที่สามารถระบุได้ว่าเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดความเครียด ด้วยการให้เหตุผลว่า บุคคลจะมีความเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอีกอย่าง คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งแบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของร็อบบินส์ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม คือ ความไม่แน่นอน เนื่องจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม มีผลต่อโครงสร้างองค์กรและบุคลากรภายในองค์กร เช่น ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และยังเพิ่มความสับสนเกี่ยวกับความมั่นคงในงานแก่บุคลากรภายในองค์กร นอกจากนี้ความไม่แน่นอนทางการเมือง ก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สร้างความสับสนและก่อให้เกิดความ ตึงเครียดแก่คนในสังคมของประเทศ เช่น การเกิดการประท้วง การเดินขบวน เป็นต้น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางด้านเทคโนโลยี ก็เป็นอีกตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดได้ เนื่องจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร เป็นตัวแปรที่สร้างความกดดันแก่บุคลากร เนื่องจากความต้องการ หรือความคาดหวังขององค์กร ความต้องการที่นี้ หมายถึง หน้าที่รับผิดชอบ ความกดดัน ระเบียบข้อบังคับ รวมถึงความไม่แน่นอนที่บุคคลต้องเผชิญ หรือประสบในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ความต้องการของตัวงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะของงาน เงื่อนไขการทำงาน ลักษณะทาง

กายภาพของสถานที่ทำงาน ความต้องการด้านบทบาทหน้าที่ เป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบที่สูงเกินไป ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ล้วนมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดทั้งสิ้น ความต้องการระหว่างบุคคล เป็นความกดดัน เนื่องจากบุคคลอื่นในที่ทำงาน การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ล้วนส่งผลต่อความเครียดของบุคคลอีกเช่นกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นตัวแปรที่สร้างความเครียดแก่บุคคลด้วยเหมือนกัน ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับครอบครัว ครอบครัวถือว่ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อบุคคล บุคคลที่มีปัญหาครอบครัวย่อมไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ปัญหาเกี่ยวกับรายได้ส่วนบุคคล ซึ่งปัญหาดังกล่าวมักเกี่ยวข้องการเงินรวมทั้งลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งมีส่วนสำคัญที่มีผลต่อการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล

4. ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลแต่ละบุคคลนั้น บางครั้งอาจมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาเดียวกัน แต่ปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลมักแตกต่างกันออกไป ปัจจัยที่ทำให้บุคคลแต่ละบุคคลมีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน ได้แก่ การรับรู้ของบุคคล เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นกับปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคล ประสบการณ์การทำงานของบุคคล ประสบการณ์ในเชิงลบเกี่ยวกับงานที่บุคคลเคยได้รับ หรือเคยประสบมา มักมีผลต่อระดับความเครียดของบุคลากร ได้รับการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ดังกล่าวล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลทั้งสิ้น สุดท้ายบุคลิกลักษณะของบุคคล บุคคลที่มีบุคลิกลักษณะชอบแข่งขัน ก้าวร้าว ใจเร็ว ไม่มีความอดทน ไม่พักผ่อน เร่งรีบ ชอบทำอะไรมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้ มักมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียด ซึ่งรวมถึงพวกบ้างานด้วย ตามแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาสร้างเป็นแบบจำลองที่มีชื่อว่า แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของโรบบินส์ (Robbins's Stress Model) ได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของโรบบินส์ (Robbins's Stress Model)

ที่มา: Robbins; & Judge, 2013: 597

ทฤษฎีของ Selys บิดาแห่งทฤษฎีความเครียด ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างเคมี เพื่อกระตุ้นการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบทั่วไปทั้งหมดที่เกิดแก่อินทรีย์ เมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญคือ ร่างกายจะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวและการต่อสู้กับความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน (กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์, 2544 อ้างถึงใน ปวีตรา ลากละมุล, 2557: 32)

1. ระยะตกใจ (stage of alarm) ระยะนี้มนุษย์จะตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นทันทีทันใด ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นนั้น ระยะนี้เป็นระยะสั้น ในขณะที่เดียวกันการทำงานของฮอร์โมนส่วนประกอบของแอสการเคมีระบบประสาทจะทำงานร่วมกันเพื่อโต้ตอบต่อสิ่งที่กระตุ้นจะสังเกตได้เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย เป็นต้น

2. ระยะต่อต้าน (stage of resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด การปรับตัวระยะนี้มีทั้งร่างกายและจิตใจตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมามาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะหมดกำลังใจ (stage of exhaustion) เมื่อความรุนแรงที่มาของความเครียดและชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแล้ว มนุษย์ก็ไม่สามารถปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้จะหมดไปในที่สุด อาจถึงแก่ความตายได้ ถ้ามนุษย์ใช้พลังทั้งสองเกินขีดความสามารถที่มีจำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถที่จะทนอยู่ไปได้ จำเป็นจะต้องอาศัยพลังงานจากภายนอกเพื่อชดเชยส่วนที่เสียไป และเพื่อให้ร่างกายทำงานได้

ทฤษฎีของ Riehl ได้กล่าวถึงกระบวนการของความเครียด (stress process) ว่า เมื่อสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียด ร่างกายจะเกิดความเครียดก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนองหรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกายซึ่งเป็นผลจากความเครียด ปฏิกริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียด และความเครียดโดยตรงในการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่างบวกและลบ ในการที่จะจัดการให้เข้าใจกับความเครียด มนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธี อาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดลดลง หรือแก้ไขความเครียดนั้น มีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียด เพื่อเป็นการท้าทาย หรือเพื่อให้ตนเองคุ้นเคยกับความเครียดจะได้ระวังตนเอง และเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่งและงอกงามขึ้น ในการปรับตัวของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกาย ซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรง การประสานงานของอวัยวะต่างๆ ของร่างกาย และวิถีทางการปรับตัวของมนุษย์ Riehl กำหนดลักษณะดัชนีของความเครียด (stress index) ไว้ 6 ประการ คือ (กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์, 2544)

1. ผลของความเครียด (stress quotient) เป็นสัดส่วนระหว่างความเครียดเฉพาะ (specific stress) เป็นสัดส่วนระหว่างความเครียดเฉพาะ (specific stress) และผลรวมของความเครียด (total stress) ซึ่งมนุษย์ได้ประสบในช่วงเวลาหนึ่งมาแล้ว โดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่ จากประสบการณ์ในอดีต และยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการ หรือความต้านทานของร่างกาย เป็นต้น

2. สัดส่วนของความเครียดที่สังเกตเห็นตามคำบอกกล่าว (objective of stress) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียดที่วัดได้จากการสังเกตของเรา และความเครียดที่ได้จากคำบอกกล่าวหรือแปรความ

3. ความรุนแรงความเข้มข้นของความเครียด (intensity of stress) เป็นการแบ่งความเข้มข้นของความเครียดออกเป็น ระดับสูง (severe) ปานกลาง (moderate) และต่ำ (mild) ถ้าความเครียดสูงย่อมต้องการช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลางหรือต่ำ ย่อมต้องการประคับประคอง การดูแลจึงต้องขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้นๆ ต่อความเครียดการเตรียมพร้อมเพื่อทางของความเครียด

4. ขอบเขตความไม่สมบูรณ์ (scope of impact) เป็นการกระจายความเครียด เช่น เปอร์เซ็นต์ของเนื้อเยื่อที่ถูกทำลายหรือมีการเปลี่ยนแปลง

5. ความไวในการเกิด (speed of impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

6. ระยะเวลาที่เกิด (duration) ย่อมให้ผลเฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายแล้วแต่บุคคล ในช่วงที่ร่างกายมีการปรับตัวอันเนื่องมาจากภาวะความเครียด Riehl ได้กำหนดดัชนีชี้วัดปฏิกิริยาของความเครียด (stress reaction index) นำมาประยุกต์ใช้กับภาวะความเครียดและการปรับตัว โดยปฏิกิริยาความเครียดที่พบได้ คือ

6.1 การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (affective change) เป็นความผิดปกติหรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึก ซึ่งจะปรับไปตามระดับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์

6.2 การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (cognitive change) เป็นการเปลี่ยนหน้าที่ทางการรับรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การตัดสินใจ และความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น

6.3 การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ (psychological change) เป็นปฏิกิริยาต่อความเครียดที่ครอบคลุมไปถึงการตอบสนองหรืออาการแสดงออก ซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อ ประสาท การทำงานของเซลล์ และการเปลี่ยนแปลงทางเคมีที่มีต่อภาวะความเครียดทางชีววิทยาและทางจิตใจ

6.4 การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (activity change) เป็นการตอบสนองของร่างกายทั้งตัว ทำให้เกิดพฤติกรรม 6 อย่าง ซึ่งสามารถจะสังเกตหรือค้นหาได้ เช่น การใช้แบบแผนของพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทางด้านความไวต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา และพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงการรับรู้ต่อความจริงบิดเบือนไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของ ต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากร ที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงินใช้เวลาใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพ จึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

มานะ ยิ้มพ้อย (2544: 6) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีที่สุด สามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชนสูงสุด

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวก และง่ายขึ้นกว่าเดิม
2. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

อุทัย หิรัญโต (2525) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ในวงการธุรกิจ หรือการจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการ ในทางปฏิบัติวัดได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการ จึงหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่สังคม แต่ประสิทธิภาพในวงราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัด หรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าทำประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง เป็นต้น

Campbell (1977: 36 – 39) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์กร และกล่าวถึงบรรทัดฐานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall efficiency) การประเมินผลโดยทั่วไปขององค์กร โดยเจาะจงเข้าไปในเกณฑ์หลายๆ อย่างเท่าที่จะประเมินได้ โดยทั่วไปจะประเมินและวัดผลโดยรวมระหว่างผลการปฏิบัติงานที่ทำการบันทึกอย่างต่อเนื่องในเอกสาร กับการประเมินโดยใช้การตัดสินจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในองค์กร

2. ผลผลิต (Productivity) ปริมาณหรือจำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการบริหารหลักๆ ที่องค์กรดำเนินอยู่ โดยวัดได้ 3 ระดับ คือ รายบุคคล รายกลุ่ม และทั้งองค์กร โดยผ่านข้อมูลการบันทึกเป็นเอกสารหรือการประเมินระดับ

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างหน่วยผลการปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่งกับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

4. กำไร (Profit) ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์ หลังหักลบกลบกับต้นทุนและพันธะต่างๆ ที่ต้องชำระ

5. คุณภาพ (Quality) เป็นคุณภาพเบื้องต้นของการบริการ หรือผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยองค์กร

6. อุบัติเหตุ (Accident) ความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุในขณะที่ทำงานอันเป็นผลให้เกิดการสูญเสียเวลา

7. การเติบโต (Growth) เป็นการวัดสิ่งที่เป็นตัวแทนของการเพิ่มขึ้นของตัวแปรต่างๆ เช่น กำลังการผลิตของโรงงาน สินทรัพย์ ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งการตลาด เป็นต้น โดยเปรียบเทียบค่าในปัจจุบันกับในอดีต

8. การขาดงานเสมอ (Absenteeism) การขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต อาจะวัดโดยการหาจากเวลาทั้งหมดที่ขาดงาน เทียบกับความถี่ของการเกิดการขาดงาน

9. การลาออก (Turnover) วัดจากบุคลากรที่ลาออกจากงาน เทียบกับบุคลากรทั้งหมด

10. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) วัดได้หลายอย่าง เช่น วัดความพอใจส่วนบุคคลด้วยจำนวนของงานต่างๆ ที่ปรากฏออกมาจากงานต่างๆ ที่บุคลากรได้ทำอยู่

11. การจูงใจ (Motivation) การจัดการเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรแต่ละบุคคลปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางของเป้าหมายที่วางไว้

12. การจัดการด้านสื่อสารข้อมูล (Information management communication) ความสมบูรณ์ ประสิทธิภาพ และความถูกต้อง ในการวิเคราะห์และการกระจายข้อมูลสำคัญๆ ขององค์กรอย่างเกิดประสิทธิผล

13. การอบรมและพัฒนาสิ่งที่มีความสำคัญ (Training and development emphasis) ความพยายามขององค์กรที่จะเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ดังนั้น ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ ความพร้อม และพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

2.2 ลักษณะสำคัญของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

Woodcoch (1989: 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า การทำงานร่วมกันนั้น บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการที่เรียกว่า Building Blocks คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน
2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา
3. การสนับสนุนความไว้วางใจต่อกัน
4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
5. กระบวนการทำงานและกระบวนการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม
6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน
8. การพัฒนาตนเอง
9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม
10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน
11. การติดต่อสื่อสารที่ดี

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคคล

Stewart (1983: 11) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีแนวโน้มของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานลดต่ำลง ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) โดยวิเคราะห์ว่าปริมาณงานที่บุคลากรสามารถทำได้เทียบค่าเฉลี่ยของหน่วยงานนั้นๆ บุคลากรทำงานช้าหรือไม่ ทำงานแล้วเกิดความเครียดมากขึ้นหรือไม่
2. คุณภาพงาน (Quality of work) วิเคราะห์ว่าผลงานที่ปฏิบัติหรือผลิตออกมาเหมาะสมกับมาตรฐานคุณภาพหรือไม่
3. การขาดงาน (Absenteeism) วิเคราะห์ว่าบุคลากรมีนิสัยขาดงานหรือไม่ การขาดงานมีใบรับรองแพทย์หรือไม่ ใบรับรองแพทย์ที่ใช้เป็นของจริงหรือไม่ การขาดงานตรงกับเทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษ เช่น งานกีฬา การหยุดประจำปีต่อเนื่อง ฯลฯ
4. การขาด ละจากงานในรูปแบบอื่นๆ การที่บุคลากรมีแนวโน้มจะเกิดอุบัติเหตุบ่อยๆ การที่พนักงานทำให้งานเกิดความยุ่งเหยิง การมาทำงานสาย เลิกงานเร็วก่อนกำหนด การใช้เวลา Tea break เต็มเวลาหรือเกินเวลา การทำให้ผู้อื่นเสียเวลาการทำงาน
5. การทะเลาะวิวาท (Conflict) การเพิ่มจำนวนของบุคลากรที่เกิดการทะเลาะวิวาทเพื่อนบุคลากรหรือลูกค้าต้องผินใจทำงานใช้บริการกับเขาหรือไม่ มีการร้องเรียนพฤติกรรมของเขาหรือไม่
6. ขาดความซื่อสัตย์ (Dishonesty) มีการฉกฉวยสิ่งของหรือไม่ ใช้โทรศัพท์ทางไกลของบริษัทในเรื่องส่วนตัว ขโมย ฉวยโอกาสจากลูกค้า
7. การไม่สมัครใจทำงาน (Refusal to volunteer) ทำงาน ณ จุดที่พอดีกับเกณฑ์มาตรฐานเท่านั้นโดยไม่ทำให้มากขึ้น การพยายามซ่อนเครื่องรูดบัตรเครดิตไม่ให้ลูกค้าเห็น การที่บุคลากรต้อนรับ ไม่ช่วยแจ้งลูกค้าถึงเวลาที่เครื่องบินจะออก
8. ไม่ยอมมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ (Lack of delegation) ผู้จัดการที่ไม่ยอมเชื่อมั่นในทีมงานของตนเองจึงไม่ยอมมอบหมายความรับผิดชอบให้บุคลากรในทีม จะมอบหมายเฉพาะงานที่คิดว่าตัวเองไม่มีเวลาพอจะลงมือทำเองเท่านั้น
9. ตั้งเป้าหมายไม่สมจริง (Unrealistic target) บุคลากรตั้งเป้าหมายที่ง่ายเกินไปเพื่อให้ตัวเองสามารถทำได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้แน่นอนหรือไม่ หรือเป้าหมายยากมากจนไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายก็คาดหมายว่าจะไม่ได้รับการต่อว่าจากหัวหน้า
10. การบิดเบือนข้อมูล (Information distortion) บุคลากรพยายามจะบอกรับแต่ข้อมูลข่าวสารที่ดีหรือเกิดประโยชน์แต่เพิกเฉย หรือทำโทษคนที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ดีกับเขา

11. การตัดสินใจช้า (Slow decision) บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจหรือไม่
12. ทำตามอำเภอใจ (Capriciousness) เขาชอบเน้นพูดแต่เรื่องตลก หรือคุยแต่เรื่องผู้อื่นหรือไม่ ดื่มเหล้ามาก เทียบจหนัก มีผลทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานในตอนเช้าลดลงหรือไม่

จากการศึกษาของนักวิชาการข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของความเครียด คือ สภาวะของจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลจากการต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่บีบคั้นกดดัน หรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ ความเครียดในการทำงาน คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานและปัจจัยด้านอื่นๆ อันมีสาเหตุเกี่ยวเนื่องจาก ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ความพอใจในการปฏิบัติงานในปริมาณที่มีจำนวนมาก ภายในเวลาอันจำกัด ด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และบรรลุเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. ประวัติสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

3.1 ประวัติและความเป็นมา



ภาพที่ 2.2 ตราสัญลักษณ์สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการของประเทศ ไทยมีมาแต่อดีต นับตั้งแต่สมัยสุโขทัย สมัยกรุงศรีอยุธยา สมัยกรุงธนบุรี สมัยกรุงรัตนโกสินทร์จนถึง ยุคปัจจุบัน โดยจุดเริ่มต้นของยุคปัจจุบัน ได้เริ่มจากมีการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต คือ กฎหมายลักษณะอาญา ร.ศ.127 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการตุลา การ พ.ศ.2471 พระราชบัญญัติคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ.2476 พระราชกฤษฎีกาวีธี พิจารณาลงโทษข้าราชการและพนักงานเทศบาลผู้กระทำความผิดหน้าที่ หรือหย่อนความสามารถ พ.ศ. 2490 พระราชบัญญัติเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ.2492

ต่อมาในปี พ.ศ.2494 ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการปฏิบัติราชการตามมติประชาชน (ก.ป.ช.) เพื่อรับเรื่องราร้องทุกข์และพัฒนาเป็นกรมตรวจราชการแผ่นดินในปี พ.ศ.2496 แต่ได้ถูก ยุบเลิกไปในปี พ.ศ.2503 และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับภาษีอากร (ก.ต.ภ.) ขึ้น ตามพระราชบัญญัติตรวจสอบการปฏิบัติเกี่ยวกับภาษีอากร และรายได้อื่นของรัฐ พ.ศ.2503

ภายหลังการปฏิวัติเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2514 ได้มีการปรับปรุงระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดินใหม่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหาร ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนโดยรวมงานของ ก.ต.ภ. สำนักงานคณะกรรมการเรื่องราร้องทุกข์และงานของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี เข้า ด้วยกันแล้วจัดตั้งเป็นสำนักงานคณะกรรมการตรวจและติดตามผลการปฏิบัติ ราชการ (ก.ต.ป.) ตาม ประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 314 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 มีหน้าที่ตรวจและติดตามการ ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน และนโยบายของรัฐบาลรวมทั้งการสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับ การทุจริต และประพฤติมิชอบ แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์เรียกร้องประชาธิปไตยครั้งยิ่งใหญ่ในประวัติศาสตร์ ของบรรดานิสิตนักศึกษา นักเรียนและประชาชนหลากหลายอาชีพ ในวันที่ 14 ตุลาคม 2516 ซึ่งแม้ ภาพเปลือกนอกอาจมองเห็นเป็นเรื่องการเรียกร้องขอทวงคืนรัฐธรรมนูญการปกครองระบอบ ประชาธิปไตย แต่ในเบื้องลึกเป็นสิ่งที่ไม่อาจปฏิเสธได้ว่า ปัญหาการทุจริตในวงราชการ ในกลุ่มผู้มี อำนาจทางการเมืองได้เป็นตัวกระตุ้นอย่างสำคัญต่อการทำให้เกิดการชุมนุมประท้วงในครั้งนั้นลุกลาม ไปทั่ว เพราะเมื่อมีสัญญาณบ่งบอกว่าอำนาจอธิปไตยได้หวนกลับมาเป็นของปวงชนชาวไทย เหตุการณ์เรียกร้องประชาธิปไตยเริ่มเบาบางลง ประชาชนได้โอกาสเรียกร้องให้รัฐบาลดำเนินการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างจริงจัง เป็นผลให้สำนักงาน ก.ต.ป. ต้องถูกยุบเลิกไป



ภาพที่ 2.3 นายสัญญา ธรรมศักดิ์ นายกรัฐมนตรี
กล่าวปราศรัยทางโทรทัศน์ ณ ตึกหออพระสมุท สวนจิตรลดา ค่ำวันที่ 14 ตุลาคม 2516

เมื่อนายสัญญา ธรรมศักดิ์ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้พิจารณาและดำเนินการตามคำเรียกร้องดังกล่าว ความประการนี้มีปรากฏตามคำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ 113/2517 ลงวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2517 ว่า "ด้วยปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ตรงมาที่นายกรัฐมนตรี และสำนักนายกรัฐมนตรีมากราย และมีการกล่าวอ้างว่ามีการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ อยู่เสมอ ซึ่งบางกรณีเกี่ยวข้องกับข้าราชการหลายกระทรวง ทบวง กรม หรือรัฐวิสาหกิจ รัฐบาลนี้มี เจตจำนงอยู่ว่า จะต้องป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในวงราชการให้หมดสิ้น ไปหรืออย่างน้อยก็ให้บรรเทาเบาบางลง" จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในวงราชการขึ้นโดยอาศัยอำนาจตามความใน ข้อ 9 (6) แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ แต่ไม่ทันได้ เริ่มดำเนินการ นายสัญญา ธรรมศักดิ์ได้ลาออกจากตำแหน่งนายกรัฐมนตรีเสียก่อน หลังจากนั้นเมื่อ ได้รับพระมหากรุณาธิคุณโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งให้เป็นนายกรัฐมนตรีอีกครั้ง ก็ได้ปรับปรุง คณะกรรมการ ป.ป.ป.ใหม่ และเริ่มดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2517 หลังจากนั้นไม่นานก็ได้ มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ พ.ศ. 2518 เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2518 และตราพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 216 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2518 จัดตั้งสำนักงาน ป.ป.ป. สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีขึ้น

เมื่อได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ซึ่งมีการกำหนดองค์กรอิสระขึ้นรวม 8 องค์กร หนึ่งในจำนวนนั้นได้มีองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เรียกว่าคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเป็นหน่วยธุรการ ที่เป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น

ต่อมาในวันที่ 17 พฤศจิกายน 2542 (ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.2542 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก วันที่ 17 พฤศจิกายน 2542) เป็นผลให้สำนักงาน ป.ป.ป. ได้ถูกยุบเลิกไป และได้มีการจัดตั้งเป็นสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่เรียกโดยย่อว่า "สำนักงาน ป.ป.ช." ขึ้น

การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งยังคงบัญญัติให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และให้มีอำนาจหน้าที่นอกเหนือไปจากที่เคยบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บางประการ ที่สำคัญคือ ให้มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองรวมอยู่ด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญ ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.2542 (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2554 ซึ่งได้ประกาศและมีผลบังคับใช้แล้วเมื่อวันที่ 18 เมษายน 2554 จึงได้ปรับปรุงกลไก และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกเหนือไปจากที่ได้มีบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.2542 หลายประการ ได้แก่

1. ให้มีเงินสินบน รางวัลตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใด กับผู้ให้ล้อยคำหรือผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือข้อมูลใดเกี่ยวกับการทุจริต การยกย่องและคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของรัฐที่แจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริต การกันผู้ถูกกล่าวหาและบุคคลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นพยาน การให้หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง การเพิ่มเติมหลักเกณฑ์และวิธีการยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน รวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริง และกระบวนการไต่สวนของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ให้เกิดความชัดเจนและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การจัดตั้งกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำจังหวัด เพื่อสรรหาคนดี มีคุณธรรมจริยธรรมในแต่ละจังหวัดเพื่อดำเนินงานต่อต้านการทุจริต โดยกฎหมายกำหนดให้เริ่มมีกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำจังหวัด หลังวันประกาศใช้กฎหมาย ป.ป.ช.ฉบับใหม่แล้ว 2 ปี ในกรณีนี้เองสำนัก ป.ป.ช. จึงได้ดำเนินการจัดตั้งสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดครบทั้ง 76 จังหวัด เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3.2 วิสัยทัศน์และพันธกิจ

3.2.1 วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรหลักในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ได้รับการยอมรับและเชื่อมั่นทั้งในและต่างประเทศ

3.2.2 พันธกิจ

- 1) ส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนในสังคมมีค่านิยมเกี่ยวกับการซื้อตรง มีวินัย คุณธรรมและจริยธรรม ไม่เพิกเฉยต่อการทุจริต กระตุ้นให้สังคมเกิดค่านิยมต่อต้านการทุจริตอย่างกว้างขวาง
- 2) พัฒนากลไกการปฏิบัติงานขององค์กรให้เอื้อต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ที่มีมาตรฐานสอดคล้องกับสถานการณ์การทุจริตที่เปลี่ยนแปลงไป
- 3) ส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกภาคีเป็นเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่เข้มแข็ง รวมถึงบูรณาการร่วมมือกับภาคีพันธมิตรเพื่อให้ทุกภาคส่วนมาร่วมกันขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- 4) พัฒนาให้เป็นองค์กรหลักการบริหารจัดการที่ดีและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และตรวจสอบทรัพย์สิน มีบุคลากรที่มีความสามารถระดับมืออาชีพ เข้าใจบริบททางสังคม วัฒนธรรมในพื้นที่ มีระบบการทำงานและฐานข้อมูลที่ทันสมัย รวดเร็ว เท่าทัน มีประสิทธิภาพ
- 5) เสริมสร้างประสิทธิภาพด้านการบริหารการสื่อสาร โดยใช้สื่อที่ทันสมัย และเหมาะสมเป็นเครื่องมือ

3.3 อำนาจหน้าที่

ตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารประเทศ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือ สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญมีฐานะเป็นกรมตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน โดยแบ่งอำนาจหน้าที่หลัก ๆ ได้ดังต่อไปนี้

ด้านป้องกัน เป็นสิ่งที่สำนักงาน ป.ป.ช.ให้ความสำคัญมาก โดยเน้นในเรื่องการรณรงค์การสร้างจิตสำนึก ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ปลุกฝังให้ประชาชนยึดมั่นในความซื่อสัตย์ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการช่วยกันป้องกัน และปราบปรามการทุจริตของสังคม รวมไปถึงประเทศชาติอีกด้วย

ด้านปราบปราม เป็นหน้าที่ที่เกี่ยวกับการไต่สวน ด้วยความยุติธรรม และรวดเร็ว นอกจากนี้ยังรวมถึงการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายการคุ้มครองพยาน

ด้านตรวจสอบ สำนักงาน ป.ป.ช. มีอำนาจในการตรวจสอบทรัพย์สินของราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐระดับสูง

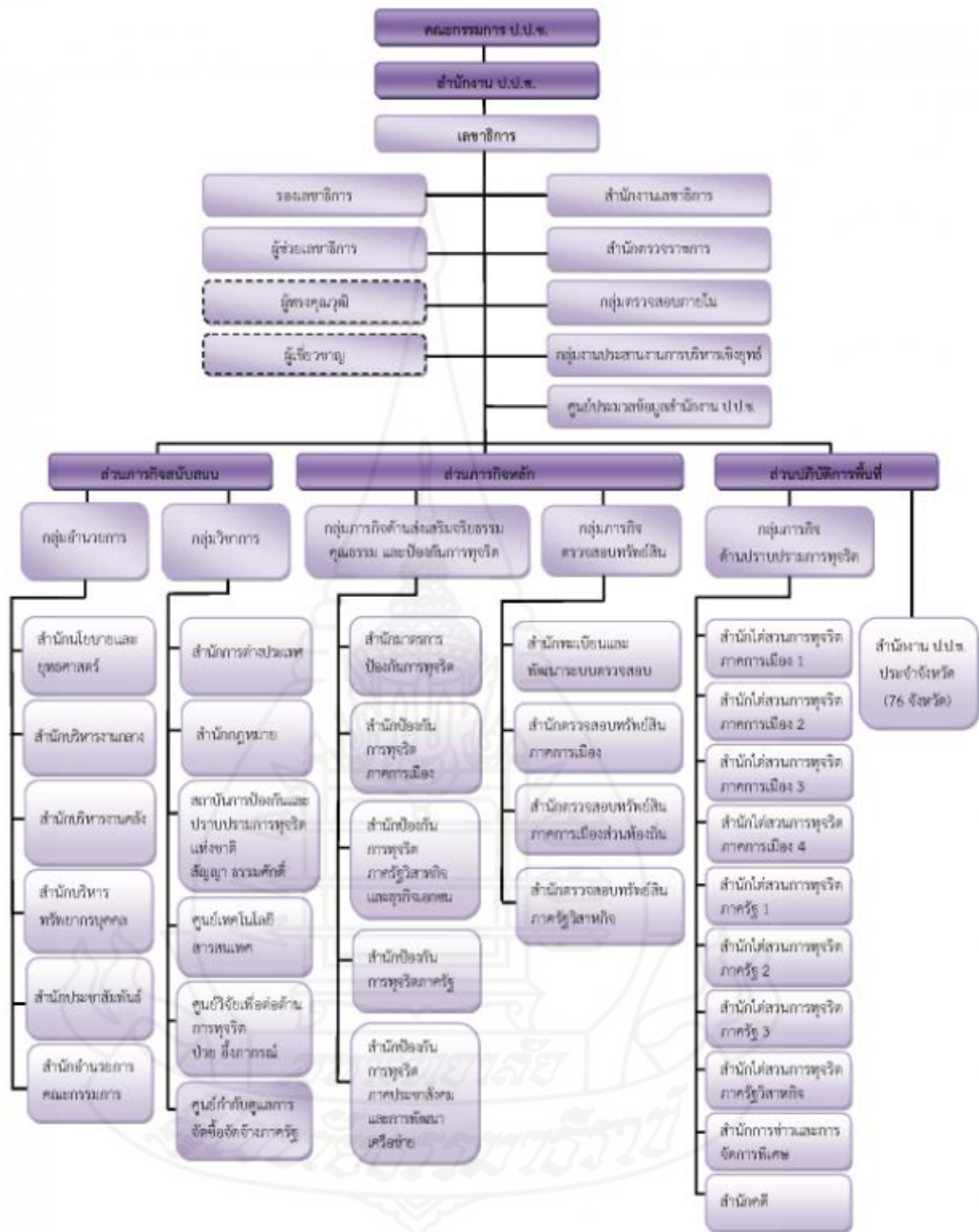
ด้านวิชาการ สำนักงาน ป.ป.ช. ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. พร้อมดำเนินงานควบคู่ไปกับแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนและการพัฒนาการเมืองประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุขที่ยึดมั่นอยู่ในหลักนิติรัฐและหลักธรรมาภิบาล ภายใต้วิสัยทัศน์ "สังคมไทยมีวินัยและยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม ทุกภาคส่วน ร่วมกันป้องกันและปราบปรามการทุจริต" โดยส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกให้สังคมไทยมีวินัย และยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม สนับสนุนการจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พัฒนาเครือข่ายป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างบูรณาการ รวมทั้งพัฒนาระบบและกลไก ในการตรวจสอบ ควบคุม กระจาย และถ่วงดุลอำนาจ

ด้านการต่างประเทศ คณะกรรมการ ป.ป.ช. ให้ความสำคัญกับการประสานงานคดีทุจริตระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมการขยายเครือข่ายความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริต ทั้งในกลุ่มภูมิภาคอาเซียน และแบบทวิภาคีกับองค์กรต่อต้านการทุจริตในประเทศต่างๆ อาทิ จีน สาธารณรัฐเกาหลี สาธารณรัฐอาหรับอียิปต์ ราชอาณาจักรกัวตาน และองค์กรระหว่างประเทศอย่าง World Bank และ UNODC เป็นต้น นอกจากนี้ ยังผลักดันให้ประเทศไทยเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการต่อต้านการทุจริต ด้วยการเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมนานาชาติว่าด้วยการต่อต้านการทุจริต ครั้งที่ 14

3.4 โครงสร้างสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีหน่วยธุรการของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติที่เป็นอิสระโดยมีเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นผู้บังคับบัญชา ขึ้นตรงต่อประธานกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติการแต่งตั้งเลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติต้องได้รับความเห็นชอบของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติและวุฒิสภา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติมีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ

การแบ่งส่วนราชการ



ภาพที่ 2.4 การแบ่งส่วนราชการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



ภาพที่ 2.5 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามแผนงานโครงการของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด
2. ประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในเขตจังหวัดในการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตและเสริมสร้างทัศนคติ และค่านิยมเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้งดำเนินการให้ประชาชนหรือกลุ่มบุคคลในทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
3. กำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐในเขตจังหวัดให้ดำเนินการตามมาตรการและเสนอแนะให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการตามมาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
4. ศึกษา วิเคราะห์ สภาพปัญหาการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในเขตจังหวัดและเสนอต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำจังหวัด เพื่อเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

5. ตรวจสอบเรื่องกล่าวหาในเขตจังหวัด แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานและเสนอต่อคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำจังหวัด เพื่อเสนอคณะกรรมการ ป.ป.ช.

6. รับยื่นและตรวจสอบความถูกต้องและความมีอยู่จริง รวมทั้งความเปลี่ยนแปลงของทรัพย์สินและหนี้สินตามบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน และเอกสารประกอบที่ยื่นต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด เว้นแต่กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา และต้องไม่ใช่กรณีการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สินตามมาตรา 34 และมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด แล้วเสนอคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำจังหวัด เพื่อเสนอคณะกรรมการ ป.ป.ช.

7. ประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

8. ดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งคณะกรรมการสรรหาคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำจังหวัด และรับผิดชอบด้านธุรการในการสรรหาคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำจังหวัด

9. รับผิดชอบงานของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำจังหวัด

10. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

(ข้อมูลจาก <https://www.nacc.go.th>)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 366 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะทางสังคม ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงานในระดับปานกลาง ความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจในระดับน้อย และจากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

ธนวรรณ หมีรักษา (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าขนาดย่อม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเครียดระดับสูงกว่าปกติ ร้อยละ 42.8 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานการเผชิญความเครียดโดยมุ่งแก้ปัญหา การเผชิญความเครียดโดยมุ่งปรับอารมณ์ ปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพในที่ทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยทางครอบครัว ได้แก่ ความสัมพันธ์ในครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ ภาระในครอบครัว และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อที่พักอาศัย ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า อายุ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา พฤติกรรมการเผชิญความเครียดโดยมุ่งปรับอารมณ์ บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความสัมพันธ์ในครอบครัว และฐานะทางเศรษฐกิจ ที่มีความสามารถในการร่วมกันทำนายพฤติกรรมการป้องกันความเครียดได้ ร้อยละ 34.4 ($p < 0.05$)

ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ศึกษาเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสการก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านนโยบายองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านลักษณะของงาน ตามลำดับ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ด้านปริมาณงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และด้านคุณภาพงานและด้านพอใจในงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

จุฑามาศ ปิยจารุลักษณ์ (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจ ระดับความเครียดและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด จำนวน 267 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงานมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงาน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานโดยรวม รวมทั้งมีความสัมพันธ์ในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพของงาน นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บังอร อยู่ฉ่ำ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการการประปานครหลวง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความคลุมเครือในบทบาท ด้านโอกาสพัฒนาทางอาชีพ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

นริศรา ครั้นเล็ก (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัทลีโอ โกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเครียดในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะเดียวกัน ด้านความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่จะอยู่เพื่อองค์กร โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน

ภูเมธ แก้วเขียว (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครูการศึกษาพิเศษ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ครูการศึกษาพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจระดับมาก ปานกลางและน้อย มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ครูการศึกษาพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับมาก ปานกลางและน้อย มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจมี

ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน

ฐิตารีย์ วงศ์มังกร และจากรุวรรณ บุตรสุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ การบริหารเวลา ความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการบริหารเวลาแตกต่างกัน มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน และมีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารเวลามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

วิไลพร อาลัยสุข (2549) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดของนักโปรแกรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ความวิตกกังวล โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก การเปรียบเทียบความเครียดและความวิตกกังวลของนักโปรแกรมเพศชายและเพศหญิงพบว่า ไม่แตกต่างกัน การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความวิตกกังวลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม พบว่า ถ้านักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลง และหากนักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลลดลง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

เจษฎา คูงามมาก (2555) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำถึงปานกลาง ขณะที่ความแตกต่างของเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สถานภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา ประเภทมหาวิทยาลัยรัฐ กลุ่มวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ อายุงาน และ

จำนวนชั่วโมงการทำงานสอนต่อสัปดาห์ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐเป็นอันดับแรก คือ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านระบบบริหารและการจัดการภายในมหาวิทยาลัย และด้านตำแหน่งทางวิชาการ ตามลำดับ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง “ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ในบทนี้จะอธิบายถึงวิธีดำเนินการศึกษาที่ใช้ในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 301 คน (ข้อมูลจาก สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ) ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (1967) ค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 172 คน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	ประชากร
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง โดยคิดขนาดของความคลาดเคลื่อน (e) เป็น 0.05 ซึ่งทำให้ค่า e ² เป็นตัวเลข 0.0025

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{301}{1 + (301 \times 0.05^2)}$$

$$n = \frac{301}{1 + 0.7525}$$

$$n = 171.75 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 171.75 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริงคือ 172 คน

1.2 การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามตำแหน่งงาน คือ พนักงานไตสวน/ผู้ช่วยพนักงานไตสวน เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน เจ้าพนักงานป้องกันการทุจริต นักบริหารงานคลังและพัสดุ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานบริหารทั่วไป

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
พนักงานไตสวน/ผู้ช่วยพนักงานไตสวน	141	81
เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน	75	43
เจ้าพนักงานป้องกันการทุจริต	25	14
นักบริหารงานคลังและพัสดุ	20	11
นักจัดการงานทั่วไป/เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน/พนักงานบริหารทั่วไป	40	23
รวม	301	172

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะคำถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ได้แก่

- ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

- ข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่างเป็น 4 ช่วงอายุ ซึ่งคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้นได้ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548: 195)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นต่ำสุด}} \\ \text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 20}{4} = 10 \end{aligned}$$

ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามมีการเรียงลำดับ ดังนี้

1. 20 – 30 ปี
2. 31 – 40 ปี
3. 41 – 50 ปี
4. 51 ปีขึ้นไป

- ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ได้แก่ โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

- ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

- ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 5 ช่วง ได้แก่

1. พนักงานใต้สวน/ผู้ช่วยพนักงานใต้สวน
2. เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน
3. เจ้าพนักงานป้องกันการทุจริต
4. นักบริหารงานคลังและพัสดุ
5. นักจัดการงานทั่วไป/เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน/พนักงานบริหารทั่วไป

- ข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง ได้แก่

1. 12,000 – 21,999 บาท
2. 22,000 – 31,999 บาท
3. 32,000 – 41,999 บาท
4. 42,000 บาทขึ้นไป

- ข้อที่ 7 ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดโดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 5 ช่วง ได้แก่

1. 5,000 – 9,999 บาท
2. 10,000 – 14,999 บาท
3. 15,000 – 19,999 บาท
4. 20,000 – 24,999 บาท
5. 25,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดของข้าราชการ จำนวน 26 ข้อ ได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. ด้านนโยบายองค์กร
4. ด้านผลตอบแทน
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	เครียดมากที่สุด
4	หมายถึง	เครียดมาก
3	หมายถึง	เครียดปานกลาง
2	หมายถึง	เครียดน้อย
1	หมายถึง	เครียดน้อยที่สุด

ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เครียดในระดับมากที่สุด	5
เครียดในระดับมาก	4
เครียดในระดับปานกลาง	3
เครียดในระดับน้อย	2
เครียดในระดับน้อยที่สุด	1

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตรวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1 – 5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 58) ให้คะแนนหรือน้ำหนักจาก เห็นด้วยอย่างยิ่งไปหาไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ

การอภิปรายผลการศึกษาของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นต่ำสุด}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \approx 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยแบบสอบถามดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงาน และด้านปริมาณงาน โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิด มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับประสิทธิภาพ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตรวัด ตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1 – 5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 58) ให้คะแนนหรือน้ำหนักจาก เห็นด้วยอย่างยิ่งไปหาไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ

การอภิปรายผลการศึกษาลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นต่ำสุด}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \approx 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม มีดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ทำการตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม เทียบตรงด้านเนื้อหา และข้อบกพร่องของคำถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์เฉพาะ และกลุ่มตัวอย่าง เพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด และแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสม แล้วจึงส่งแบบสอบถามที่แก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และการส่งแบบสอบถามไปทางจดหมาย เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบกลับมา โดยการแนบซองจดหมายติดตราไปรษณียากรไว้ด้วย

3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำศึกษา ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่างๆ และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่

4.1.1 ร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

4.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3

4.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 172 คน และนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

n	แทน	จำนวนประชากร
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมสำเร็จรูป

คำนวณได้ใช้ในการสรุปสมมติฐาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเครียดของข้าราชการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวนและร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (172 คน)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	83	48.3
หญิง	89	51.7
2. อายุ		
20-30 ปี	48	27.9
31-40 ปี	102	59.3
41-50 ปี	19	11.0
51 ปีขึ้นไป	3	1.7
3. สถานภาพสมรส		
โสด	107	62.2
สมรส/อยู่ด้วยกัน	56	32.6
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	9	5.2
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	4.7
ปริญญาตรี	110	64.0
สูงกว่าปริญญาตรี	54	31.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (172 คน)	ร้อยละ (100.0)
5. ตำแหน่งงาน		
พนักงานไต่สวน/ผู้ช่วยพนักงานไต่สวน	81	47.1
เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน	43	25.0
เจ้าพนักงานป้องกันการทุจริต	14	8.1
นักบริหารงานคลังและพัสดุ	11	6.4
นักจัดการงานทั่วไป/เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบาย และแผน/พนักงานบริการทั่วไป	23	13.4
6. รายได้ต่อเดือน		
12,000 – 21,999 บาท	45	26.2
22,000 – 31,999 บาท	107	62.2
32,000 – 41,999 บาท	15	8.7
42,000 บาทขึ้นไป	5	2.9
7. ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน		
5,000 – 9,999 บาท	47	27.3
10,000 – 14,999 บาท	36	20.9
15,000 – 19,999 บาท	33	19.2
20,000 – 24,999 บาท	31	18.0
25,000 บาทขึ้นไป	25	14.5

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 172 คน จำแนกได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 เพศชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาคือ มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานได้ส่วน/ผู้ช่วยพนักงานได้ส่วน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือ เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 นักจัดการงานทั่วไป/เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน/พนักงานบริหารทั่วไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 เจ้าพนักงานป้องกันการทุจริต จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 นักบริหารงานคลังและพัสดุ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 22,000 – 31,999 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 12,000 – 21,999 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 รายได้ต่อเดือน 32,000 – 41,999 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 รายได้ต่อเดือน 42,000 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ภาระต่อเดือน 5,000 – 9,999 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาคือ ภาระต่อเดือน 10,000 – 14,999 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 ภาระต่อเดือน 15,000 – 19,999 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ภาระต่อเดือน 20,000 – 24,999 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ภาระต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเครียดของข้าราชการ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 26 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม

ความเครียด	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความเครียด
1. ด้านลักษณะงาน	3.33	0.811	ปานกลาง
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.10	1.056	ปานกลาง
3. ด้านนโยบายองค์กร	3.70	0.694	มาก
4. ด้านผลตอบแทน	3.40	1.061	ปานกลาง
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.93	1.072	ปานกลาง
ผลรวม	3.29	0.736	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.70 มีความเครียดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความเครียด
1.1 ท่านคิดว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ	3.75	1.004	มาก
1.2 ท่านไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน	2.98	1.089	ปานกลาง
1.3 งานที่ท่านมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา	3.66	1.022	มาก
1.4 งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน	2.98	1.037	ปานกลาง
1.5 งานที่ท่านได้รับมักเป็นงานด่วนและแก้ไข เนื้องานอยู่ตลอดเวลา	3.28	1.084	ปานกลาง
ผลรวมด้านลักษณะงาน	3.33	0.811	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้องานของท่านคิดว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีความเครียดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ งานที่ท่านมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีความเครียดอยู่ในระดับมาก ข้องานที่ท่านได้รับมักเป็นงานด่วนและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ข้อท่านไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ข้องานในหน้าที่ที่รับผิดชอบปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความเครียด
2.1 งานของท่านไม่สามารถก้าวหน้าขึ้นได้ อย่างที่ท่านคาดหวัง	3.24	1.212	ปานกลาง
2.2 องค์กรของท่านไม่มีนโยบายสนับสนุน ให้มีการฝึกอบรม ติวงาน และพัฒนางาน ที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	2.98	1.252	ปานกลาง
2.3 ท่านรู้สึกว่าคุณไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ในหน้าที่การงาน	2.99	1.172	ปานกลาง
2.4 ท่านได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้า ในงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น	3.20	1.198	ปานกลาง
2.5 องค์กรของท่านมีเกณฑ์การพิจารณาในการ เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นอย่างไม่ยุติธรรม	3.07	1.314	ปานกลาง
ผลรวมด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.10	1.056	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้องานของท่านไม่สามารถก้าวหน้าขึ้นได้อย่างที่ท่านคาดหวัง มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ข้อท่านได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ข้อองค์กรของท่านมีเกณฑ์การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นอย่างไม่ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ข้อท่านรู้สึกว่าคุณไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 มี และพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านนโยบายองค์กร

ด้านนโยบายองค์กร	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความเครียด
3.1 ลักษณะของโครงสร้างหรือการแบ่งงานไม่เหมาะสม	3.62	1.093	มาก
3.2 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายไม่มีการแจ้ง ให้ทราบล่วงหน้า	3.46	1.078	มาก
3.3 นโยบายในการบริหารงานขององค์กรไม่มีความชัดเจน	3.96	1.073	มาก
3.4 การรักษาภาวะเยียบขององค์กรมีความเคร่งครัด	3.28	1.141	ปานกลาง
	3.40	1.111	ปานกลาง
3.5 องค์กรของท่านไม่เปิดโอกาสให้ข้าราชการเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน	3.96	1.099	มาก
3.6 การบริหารจัดการภายในองค์กรยังไม่ชัดเจนและซ้ำซ้อน ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน			
ผลรวมด้านนโยบายองค์กร	3.61	0.866	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในด้านนโยบายองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อนโยบายในการบริหารงานขององค์กรไม่มีความชัดเจน และข้อการบริหารจัดการภายในองค์กรยังไม่ชัดเจนและซ้ำซ้อน ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีความเครียดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อลักษณะของโครงสร้างหรือการแบ่งงานไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 มีความเครียดอยู่ในระดับมาก ข้อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 มีความเครียดอยู่ในระดับมาก ข้อองค์กรของท่านไม่เปิดโอกาสให้ข้าราชการเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็น

ต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ข้อการรักษากฎระเบียบขององค์กรมีความเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านผลตอบแทน

ด้านผลตอบแทน	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความเครียด
4.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ	3.64	1.154	มาก
4.2 เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.69	1.197	มาก
4.3 องค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่ข้าราชการอย่างไม่ยุติธรรม	3.12	1.244	ปานกลาง
4.4 การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม	3.16	1.281	ปานกลาง
ผลรวมด้านผลตอบแทน	3.40	1.061	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 มีความเครียดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ข้อค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 มีความเครียดอยู่ในระดับมาก ข้อการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ข้อองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่ข้าราชการอย่างไม่ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความเครียด
5.1 พื้นที่ใช้สอยสำหรับการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ	3.25	1.320	ปานกลาง
5.2 สภาพสถานที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.13	1.282	ปานกลาง
5.3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอากาศร้อน อบอุ่นการระบายอากาศไม่ดี	2.73	1.285	ปานกลาง
5.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีมลภาวะทางเสียงและ/หรือทางอากาศ	2.64	1.274	ปานกลาง
5.5 บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแต่ความกดดันและไม่น่าทำงาน	2.98	1.259	ปานกลาง
5.6 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.87	1.183	ปานกลาง
ผลรวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.93	1.072	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อพื้นที่ใช้สอยสำหรับการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ข้อสภาพสถานที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ข้อบรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแต่ความกดดันและไม่น่าทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อ

ความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ข้อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอากาศร้อนอบอ้าว การระบายอากาศไม่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 มีความเครียดอยู่ระดับปานกลาง ข้อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีมลภาวะทางเสียงและ/หรือทางอากาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 มีความเครียดอยู่ระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 10 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงาน ด้านปริมาณงาน ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพงาน	3.38	0.652	ปานกลาง
2. ด้านความพอใจในงาน	3.72	0.645	มาก
3. ด้านปริมาณงาน	3.70	0.694	มาก
ผลรวม	3.60	0.580	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพอใจในงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านคุณภาพงาน

ด้านคุณภาพงาน	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.1 ผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของท่าน	3.12	0.860	ปานกลาง
สม่าเสมอ	3.34	0.727	ปานกลาง
1.2 ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน			
1.3 งานที่ท่านทำสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนดและมีความถูกต้องแม่นยำ	3.67	0.733	มาก
ผลรวมด้านคุณภาพงาน	3.38	0.652	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นในด้านคุณภาพงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้องานที่ท่านทำสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนดและมีความถูกต้องแม่นยำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ข้อผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 มีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ข้อผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของท่านสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความพอใจในงาน

ด้านความพอใจในงาน	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.1 ท่านรู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของงาน	3.65	0.821	มาก
2.2 ท่านรู้สึกอิสระที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวกับงาน	3.57	0.831	มาก
2.3 ท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว	3.73	0.771	มาก
2.4 ท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานให้สำเร็จ	3.94	0.750	มาก
ผลรวมด้านความพอใจในงาน	3.72	0.645	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นในด้านความพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานให้สำเร็จ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ข้อท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ข้อท่านรู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 มีความคิดเห็นในอยู่ระดับมาก ข้อท่านรู้สึกอิสระที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	Mean (\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.1 ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่องค์กรได้กำหนด	3.67	0.817	มาก
3.2 ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วย ความรวดเร็ว	3.68	0.739	มาก
3.3 ผลงานของท่านสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	3.76	0.754	มาก
ผลรวมด้านปริมาณงาน	3.70	0.694	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นในด้านปริมาณงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อผลงานของท่านสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ข้อท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ข้อในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่องค์กรได้กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 3 ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ระดับความเครียด	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านลักษณะงาน	.169*	.026	ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	.257**	.001	ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ด้านนโยบายองค์กร	.243**	.001	ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ด้านผลตอบแทน	.280**	.000	ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.104	.177	ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวมความเครียด	.246**	.001	ทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

* ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ภาพรวมระดับความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Pearson Correlation = .246 , Sig (2-tailed) = .001 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01) ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้านพบว่า ระดับความเครียดด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Pearson Correlation = .169, Sig (2-tailed) = .026 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05) ในระดับต่ำ ระดับความเครียดด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ

ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Pearson Correlation = .257, Sig (2-tailed) = .001 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01) ในระดับต่ำ ระดับความเครียดด้านนโยบายองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Pearson Correlation = .243, Sig (2-tailed) = .001 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01) ในระดับต่ำ ระดับความเครียดด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Pearson Correlation = .280, Sig (2-tailed) = .000 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01) ในระดับต่ำ และระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Pearson Correlation = .104, Sig (2-tailed) = .177)

ตารางที่ 4.13 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1	ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานสูง	ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐาน
2	ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง	ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	สอดคล้อง กับสมมติฐาน
3	ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในทิศทางตรงกันข้ามกัน	Pearson Correlation	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการศึกษาในระดับความเครียด ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และศึกษาความสัมพันธ์ระดับความเครียดกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2 สมมติฐานในการศึกษา

1.2.1 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานสูง

1.2.2 ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

1.2.3 ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในทิศทางตรงกันข้ามกัน

1.3 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูล ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 สถานภาพโสด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 เป็นพนักงานไต่สวน/ผู้ช่วยพนักงานไต่สวน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับ 22,000 – 31,999 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 และมีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับ 5,000 – 9,999 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเครียดของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายองค์กร มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมา คือ ด้านผลตอบแทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ด้านลักษณะงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านลักษณะงาน ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อท่านคิดว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.75

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้องานของท่านไม่สามารถก้าวหน้าขึ้นได้อย่างที่ท่านคาดหวัง มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.24 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านนโยบายองค์กร ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในด้านนโยบายองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อนโยบายในการบริหารงานขององค์กรไม่มีความชัดเจน และข้อการบริหารจัดการภายในองค์กรยังไม่ชัดเจนและซ้ำซ้อน ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.96 มีความเครียดอยู่ในระดับมาก

ด้านผลตอบแทน ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.69 มีความเครียดอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อพื้นที่ใช้สอยสำหรับการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.25 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงาน ด้านปริมาณงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพอใจในงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.72 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านคุณภาพงาน ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นในด้านคุณภาพงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้องานที่ท่านทำสำเร็จจุล่งตามเวลาที่กำหนดและมีความถูกต้องแม่นยำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.67 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความพอใจในงาน ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นในด้านความพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานให้สำเร็จ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.94 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านปริมาณงาน ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นในด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อผลงานของท่านสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.76 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1.3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า โดยภาพรวมระดับความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Pearson Correlation = .246, Sig (2-tailed) = .001 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01) ในระดับต่ำ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลเรื่อง ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถอภิปรายผลได้ ดังต่อไปนี้

2.1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ศึกษาเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจษฎา คุณงามมาก (2555) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำถึงปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศรา ครันเล็ก (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัท ลีโอบอล โลจิสติกส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเครียดในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ อารณ ภูวิทยาพันธ์ (2549) และ Ross & Altmaier (1994) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาท หน้าที่และความสัมพันธ์ กับบุคคลอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ทั้งในทางบวกและทางลบ

2.2 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ปิยะจรรุลักษณะ (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจ ระดับความเครียดและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด พบว่า โดยรวมพนักงาน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ ฐิตารีย์ วงศ์มังกร และจารุวรรณ บุตรสุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพการบริหารเวลา ความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ ความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ปวีตรา ลากละมุล (2557) ศึกษาเรื่อง ความเครียดภายใน องค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ด้านปริมาณงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และด้านคุณภาพงาน และด้านพอใจในงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

2.3 ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ใน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวมระดับความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกัน กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Pearson Correlation = .246, Sig (2-tailed) = .001) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในระดับต่ำ จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ในทิศทางตรงกันข้ามกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ปิยจารุลักษณ์ (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจ ระดับความเครียดและระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด พบว่า ความพึง พอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และพบว่า ความเครียดในการ ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อภิญญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ ความเครียดทางด้านร่างกายและ ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและ คุณภาพงาน และยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ ลาซารัสและโพล์คแมน (1984) กล่าวว่า ความเครียด ไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน เหตุการณ์ที่

เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการประเมินความสมดุระหว่างความต้องการกับแหล่งประโยชน์ ที่มีอยู่ของบุคคลนั้น และทฤษฎีของเทย์เลอร์ (1986) กล่าวว่า สภาพการทำงานไม่ดี เนื่องจากการ ออกแบบงาน การออกแบบสถานที่ การจัดหาเครื่องมือใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานหนัก หรืองาน ที่มีความซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานซ้ำซากน่าเบื่อ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ด้วย

3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

จากผลการศึกษา ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอความคิดเห็นและเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ ประโยชน์เป็นแนวทางในการปรับปรุงให้ข้าราชการมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี มีความพร้อมใน การปฏิบัติงาน พัฒนาการปฏิบัติงาน มีความสุขในการทำงาน เกิดขวัญกำลังใจ และปฏิบัติหน้าที่ให้มี ประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติ ดังนี้

3.1.1 ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายองค์กรให้มีความชัดเจนแน่นอน และ ยุติธรรม รวมถึงมีความชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการ เปิดโอกาส ให้ข้าราชการเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน

3.1.2 ผู้บริหารควรจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อให้ข้าราชการจะ ได้ไม่เหนื่อยล้าจากการทำงานมากเกินไป เป็นการส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1.3 ผู้บริหารควรจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็น และสอบถามปัญหาในการ ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้รับทราบปัญหาในการปฏิบัติงานที่แท้จริง รวมทั้งสอบถามความต้องการของ ข้าราชการ ซึ่งจะได้นำข้อมูลเหล่านี้มาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสุขในการทำงาน เกิด ความเครียดลดน้อยลง ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมาย ขององค์กรได้

3.1.4 ผู้บริหารควรสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พิจารณาเลื่อนขั้น เงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบด้วยความยุติธรรม และส่งเสริมสนับสนุน ให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในงาน เพื่อให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทুমเทใน การปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

3.2.1 ควรทำความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามว่าคำตอบที่ตอบลงไปแบบสอบถามไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการทำงาน เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นความจริงมากที่สุด

3.2.2 ควรนำข้อมูลด้านประชากรศาสตร์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ทำให้ทราบข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องจากบางคนอาจมีความเครียดมาจากครอบครัว ซึ่งไม่ได้เกิดจากสถานที่ทำงานแต่ก็อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้เช่นกัน

3.2.3 ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น การเผชิญกับความเครียด การปรับตัวต่อความเครียด เพื่อสามารถช่วยลดความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ข้าราชการมีความสุขในการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

3.2.4 ควรทำการศึกษาเชิงลึกด้วยการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเข้าถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานอย่างแท้จริง





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกษม ตันติผลาชีวะ. (2544). *การบริหารความเครียดและสุขภาพจิต*. นนทบุรี: สนุกอ่าน
- ศิริมาศ อเต็นต้า. (2542). *การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- จตุพร เพ็งชัย. (2534). *เอกสารคำสอนวิชาแนะแนวและจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- จุฑามาศ ปิยจารุลักษณ์. (2553). *ความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด*. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- เจษฎา คุณามมาก. (2555). *ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชัชวาล ชูชัยเจริญ. (2552). *ระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ชูทิตย์ ปานปรีชา. (2534). *ความเครียดในจิตวิทยาทั่วไป*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- ญาณิภา จันท์บำรุง. (2555). *ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด*. (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ธนวรรณ หมี่รักษา. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าขนาดย่อม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- ธนิษฐ์ กล่อมฤกษ์. (2544). *ความเครียดของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายเคมีไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- นริศรา ครันเล็ก. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัท ลีโอ โกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- บังอร อยู่ฉ่ำ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การประปานครหลวง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.
- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). *ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- พนิดา ภัคดี. (2551). *การบิดขี้เกียจในช่วงพักที่มีผลต่อความเมื่อยล้า ความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของครู*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.
- ภูเมธ แก้วเขียว. (2555). *ระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครูการศึกษาพิเศษ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- วิไลพร อาลัยสุข. (2549). *ความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพมหานคร).
- แววสุดา ดวงมณี. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ความเครียดทั่วไป และความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สมชาย จักรพันธ์. (2541). *สุขภาพจิตและความเครียด*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลศรีธัญญา
- สมชาย ศิริรัตน์. (2549). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจรีต สุวรรณชีพ. (2532). ความเครียด. *วารสารกรมสุขภาพจิต กองสุขภาพจิต*
กระทรวงสาธารณสุข, 24 (5), 1 – 4.
- แสงระวี ชูพานิชกุล. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์*.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อภิญา วิเวโก. (2549). *ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน*
ในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, กรุงเทพมหานคร.
- อมร หวังพีระวงศ์. (2553). *อิทธิพลของการประเมินแก่นแท้ของตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน*
โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
กรุงเทพมหานคร.
- อุทุมพร เมืองนามา. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย*
จำกัด (มหาชน). (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- อรุณ รักธรรม. (2539). *พฤติกรรมความเครียดในองค์การ*. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.
- Cooper, C.L., & Marshall, J. (1976). Occupational Source of Stress. *Journal of*
Occupational Psychology. 495(5), 11-28.
- Kossen, S. (1991). *The Human Sides of Organizations*. (5thed.). New York:
Harper Collins.
- Lazarus, R.S. and S. Folkman. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York:
Springer Publishing.
- Robbins, S.P. (2007). *Organizational Behavior: Concept Controversies*. New Jersey:
Prentice-Hall.
- Selye, H. (1978). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill.
- Woodcock, Mike. (1989). *Team Development Manual*. (2thed.). Hants: Gower.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้ตรวจแบบสอบถาม

ชื่อ	นายศุภชัย ไชยหงส์
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัดอุบลราชธานี
ชื่อ	นายจักรกฤษ ตันเลิศ
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัดกาฬสินธุ์
ชื่อ	นางจงกลณี กมลวิเศษกุล
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัดมุกดาหาร





ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่

แบบสอบถาม

เรื่อง ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความเครียดของข้าราชการ
 - ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางอุษา ประทุมโม
นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

แบบสอบถาม

เรื่อง ความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส/อยู่ด้วยกัน

() หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

() พนักงานใต้สวน/ผู้ช่วยพนักงานใต้สวน

() เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน

() เจ้าพนักงานป้องกันการทุจริต

() นักบริหารงานคลังและพัสดุ

() นักจัดการงานทั่วไป/เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน/พนักงานบริหารทั่วไป

6. รายได้ต่อเดือน

() 12,000 – 21,999 บาท

() 22,000 – 31,999 บาท

() 32,000 – 41,999 บาท

() 42,000 บาทขึ้นไป

7. ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

() 5,000 – 9,999 บาท

() 10,000 – 14,999 บาท

() 15,000 – 19,999 บาท

() 20,000 – 24,999 บาท

() 25,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความเครียดของข้าราชการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เครียดมากที่สุด 4 = เครียดมาก 3 = เครียดปานกลาง

2 = เครียดน้อย 1 = เครียดน้อยที่สุด

ความเครียดของข้าราชการ สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับความเครียด				
	เครียด มาก ที่สุด 5	เครียด มาก 4	เครียด ปาน กลาง 3	เครียด น้อย 2	เครียด น้อย ที่สุด 1
	1.ด้านลักษณะงาน				
1.1 ท่านคิดว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ					
1.2 ท่านไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน					
1.3 งานที่ท่านมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา					
1.4 งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
1.5 งานที่ท่านได้รับมักเป็นงานด่วนและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา					
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
2.1 งานของท่านไม่สามารถก้าวหน้าขึ้นได้ อย่างที่ท่านคาดหวัง					
2.2 องค์กรของท่านไม่มีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ดูงาน และพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น					
2.3 ท่านรู้สึกที่ไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน					
2.4 ท่านได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานน้อยกว่า ที่ควรจะเป็น					
2.5 องค์กรของท่านมีเกณฑ์การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่ให้สูงขึ้นอย่างไม่ยุติธรรม					

ความเครียดของข้าราชการ สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับความเครียด				
	เครียด มาก ที่สุด 5	เครียด มาก 4	เครียด ปาน กลาง 3	เครียด น้อย 2	เครียด น้อย ที่สุด 1
	3. ด้านนโยบายองค์กร				
3.1 ลักษณะของโครงสร้างหรือการแบ่งงานไม่เหมาะสม					
3.2 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายไม่มีการแจ้ง ให้ทราบล่วงหน้า					
3.3 นโยบายในการบริหารงานขององค์กรไม่มีความชัดเจน					
3.4 การรักษากฎระเบียบขององค์กรมีความเคร่งครัด					
3.5 องค์กรของท่านไม่เปิดโอกาสให้ข้าราชการเสนอข้อมูล หรือข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุง การบริหารงาน					
3.6 การบริหารจัดการภายในองค์กรยังไม่ชัดเจนและ ซ้ำซ้อน ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
4. ด้านผลตอบแทน					
4.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ					
4.2 เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับหน้าที่และ ความรับผิดชอบ					
4.3 องค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่ข้าราชการ อย่างไม่ยุติธรรม					
4.4 การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม					
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
5.1 พื้นที่ใช้สอยสำหรับการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ					
5.2 สภาพสถานที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
5.3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอากาศร้อนอบอ้าว การระบายอากาศไม่ดี					
5.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีมลภาวะทางเสียงและ/ หรือ ทางอากาศ					
5.5 บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแต่ความกดดันและ ไม่น่าทำงาน					
5.6 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ต่อความต้องการ					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านคุณภาพงาน					
1.1 ผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของท่านสม่ำเสมอ					
1.2 ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
1.3 งานที่ท่านทำสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนดและมีความถูกต้องแม่นยำ					
2. ด้านความพอใจในงาน					
2.1 ท่านรู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของงาน					
2.2 ท่านรู้สึกอิสระที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน					
2.3 ท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว					
2.4 ท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานให้สำเร็จ					
3. ด้านปริมาณงาน					
3.1 ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่องค์กรได้กำหนด					
3.2 ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็ว					
3.3 ผลงานของท่านสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางอุษา ประทุมโม
วัน เดือน ปีเกิด	21 กันยายน 2528
สถานที่เกิด	จังหวัดกำแพงเพชร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก พ.ศ. 2550
สถานที่ทำงาน	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติประจำจังหวัดเลย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย
ตำแหน่ง	นักบริหารงานคลังและพัสดุปฏิบัติการ

