ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

อลิษา กุลจันทะ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
เมษายน 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ อลิษา กุลจันทะ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....เทียนแก้ เลี่ยมสุวรรณ.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรมย์)

.....เทียนแก้ เลี่ยมสุวรรณ.....กรรมการ
(อาจารย์เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)
วันที่...24...เดือน.....เมษายน.....พ.ศ....2558.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง” สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือ อนุเคราะห์และให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีจาก อาจารย์เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขงานนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.กิจฐเชต ไกรวาส เภสัชกรหญิง ดร.ภัทรวดี ศรีคุณ และเภสัชกรหญิงชามิภา ภาณุดุลกิตติ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ และขอบพระคุณบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน บิดา มารดา ตลอดจนทุกท่านที่เกี่ยวข้องซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้วิจัยของกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

อลิษา กุลจันทะ

56930072: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)
คำสำคัญ: ความเครียด/ ความเครียดในการทำงาน/ บุคลากรสายสนับสนุน

อลิษา กุลจันทะ: ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (FACTORS AFFECTING STRESS IN THE WORK OF SUPPORT STAFFS IN THE FACULTY OF HEALTH SCIENCE. OF THE UNIVERSITY) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ, ศศ.ม. 70 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวซึ่งเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป โดยใช้วิธี Enter method

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความเครียดสูงถึงระดับความเครียดรุนแรง และบุคลากรมีความคิดเห็นระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านงานและองค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบริหารและการจัดการ และด้านค่าตอบแทน และจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียด พบว่ามี ตัวแปร 7 ตัวที่เข้าสมการทำนาย ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น) รายได้ (นอกเหนือจากเงินเดือน) ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับคนอื่น สภาพแวดล้อมในการทำงานและค่าตอบแทน สามารถอธิบายระดับความเครียด ได้ร้อยละ 45.5 โดยรายได้เฉพาะเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

56930072: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.
(GENERAL ADMINISTRATION)
KEYWORDS: LEVEL OF STRESS/ STRESS AT WORK/ SUPPORTIVE PERSONNEL

ALISA KUNJANTA: FACTORS AFFECTING STRESS IN THE WORK OF SUPPORT STAFFS IN THE FACULTY OF HEALTH SCIENCE. OF THE UNIVERSITY. ADVISOR: TIENKAEW LIEMSUWAN, M.A. 70 P. 2015

The purposes of this study were to examine the level of stress at work among supportive staff working for Faculty of Health Science in a university and to investigate factors affecting their work stress. The data were collected by a questionnaire from 80 working staff. The descriptive statistics, including frequency, means, percentage, and standard deviation, were used to analyze the collected data. Also, Pearson-Product Moment Coefficient was used to determine the relationship. Finally, a multiple-regression analysis was operated to investigate and predict causal factors influencing work stress for a dependent variable that resulted from more than two independent variables by using the Enter Method.

The results of the study revealed that the majority of the subjects experienced a high or a serious level of stress. They had a moderate level of opinion toward 5 work factors, including the aspects of job advancement, interpersonal relationship, work environment, administration and management, and compensation. Also, it was shown that there were 7 variables in a prediction equation, including age, monthly income (only salary), other incomes (apart from monthly salary), job advancement, interpersonal relationship, work environment, and compensation. They were predictive of the level of stress and accounted for 45.5%. Specifically, the amount of monthly salary, interpersonal relationship, and work environment were the factors affecting the level of work stress at a significant level of 0.05

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ฌ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

สมมติฐานการวิจัย 3

ขอบเขตของการวิจัย 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

กรอบแนวคิดในการวิจัย 6

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

ความหมายเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน 7

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน 17

ข้อมูลพื้นฐานของคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง 23

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 24

3 วิธีดำเนินการวิจัย 31

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 31

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 31

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ 33

วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 34

การเก็บรวบรวมข้อมูล 35

การวิเคราะห์ข้อมูล 35

เกณฑ์การแปลผล 36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	38
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง	38
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านงานและองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง รายด้าน	40
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง	44
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง	46
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	50
สรุปผลการวิจัย	50
อภิปรายผลการวิจัย	52
ข้อเสนอแนะ	55
บรรณานุกรม	56
ภาคผนวก	62
ประวัติย่อของผู้วิจัย	70

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปตัวแปรจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2	สรุปตัวแปรอิสระที่ใช้วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน	30
3	จำนวนร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	38
4	ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัจจัยด้านงานและองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง รายด้าน	40
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น	41
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	41
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความของปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการ	42
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความของปัจจัยด้านค่าตอบแทน	43
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความของปัจจัยด้านงานและองค์กร	43
10	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มระดับความเครียด	44
11	จำนวนร้อยละ จำแนกตามรายข้อความเครียดในการทำงาน	44
12	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ	47
13	การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด	48

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2	แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของร็อบบินส์	20

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานของแต่ละคนแตกต่างกันออกไป หลายคนทำงานด้วยความสุขและพอใจที่จะทำงานนั้นเป็นอย่างมาก มีผู้คนจำนวนไม่น้อยที่มีความสุขเมื่ออยู่ในที่ทำงานที่ตนชอบ แต่เมื่อกลับถึงบ้านความรู้สึกอาจเป็นไปในทางตรงข้าม และเช่นเดียวกับหลาย ๆ คนที่เมื่อทำงานหรืออยู่ในบริเวณที่ทำงานจะมีความรู้สึกไม่สบายใจ เกิดความกังวลใจหรือหงุดหงิด โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ความรู้สึกหงุดหงิดหรือไม่สบายใจหรือความวิตกกังวลเหล่านี้ สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดจนถึงผู้ที่ทำงานในระดับแรงงานทั่วไป แต่ยังไม่มีเครื่องมือใด ๆ ที่สามารถสร้างความคุ้มครองไม่ให้แต่ละคนเกิดความเครียดหรือความหงุดหงิดขัดแย้งได้ ความรู้สึกประเภท “ทนทำงานต่อไปไม่ได้แล้ว” มักเกิดขึ้นกับทุก ๆ คน (สุรพล พยอมแย้ม, 2541) ความเครียดเป็นอารมณ์ ที่เกิดขึ้นกับบุคคล ซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคลในการทำงาน ในองค์การพบเสมอว่า บุคลากรมักมีความเครียด แต่ละคนอาจมีความเครียดมากน้อยบ้าง หรือมีความเครียดเป็นบางวัน หรือบางเวลา นอกจากนี้ระดับระดับความเครียดยังแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่ทำ สถานการณ์ในขณะทำงานและปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความเครียดในการทำงาน มีผลกระทบต่อด้านร่างกายจิตใจ รวมถึงพฤติกรรม ทำให้เกิดความสูญเสียต่องาน บุคลากรมักทำงานไม่ตรงตามกำหนดมา ทำงานสาย ละทิ้งงาน ทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ ลังเล ไม่กล้าตัดสินใจ ขาดการปรับตัวที่ดี มีปัญหาในการเข้ากับผู้อื่น เป็นเหตุให้เกิดการขาดงานของบุคลากรและการลาออกของบุคลากรในที่สุด (ทศพล บุญธรรม, 2547)

ความเครียดในการทำงานเป็นปัญหาหนึ่งที่องค์การหรือหน่วยงานมักจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและสามารถลดพละกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้ ผลของความเครียดมีหลายประการ เช่น ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เนื่องจากเจ็บป่วยทางจิตใจ เช่น ปวดหัว ปวดท้อง ปวดหัวใจ ระบบการย่อยมีปัญหา ไอ หอบ โดยอาการเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากความผิดปกติทางร่างกายและเป็นความรู้สึกว่าร่างกายเจ็บป่วยทั้งที่อวัยวะทั้งหลายในร่างกายปกติดี ความเจ็บปวดเหล่านี้เกิดจากความเครียด การหมดแรงจูงใจในการทำงานหรือผลงานตกต่ำเป็นอีกตัวอย่างหนึ่งที่เป็นผลมาจากความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยทั่วไปมีมากมาย ได้แก่ ปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคลากร ปัญหาความไม่พอใจในการทำงาน การทำงานล่าช้า การหยุดงาน เบื่องาน หนีงาน เลิกงานก่อนเวลา การลาออก ตลอดจนปัญหา

การทำร้ายผู้อื่น ทำร้ายตนเอง บางรายถึงกับฆ่าตัวตาย ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนควรตระหนักรับรู้และศึกษาเพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไข สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การควบคุมสภาพความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้ได้ในเบื้องต้น และการกระทำเช่นนี้ได้จะต้องค้นหาสาเหตุหรือแหล่งที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น ๆ เสียก่อน (นันทวัลย์ นุชนนทรี, 2556)

บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย เป็นผู้อำนวยความสะดวกในด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เป็นงานเฉพาะ เช่น นักวิชาการศึกษา นักวิเคราะห์ เจ้าหน้าที่บุคคลกลุ่มนี้ต้องแม่นและชำนาญกฎระเบียบ แนวปฏิบัติในด้านของตำแหน่งของตนเองที่ต้องวิเคราะห์เสนองานให้เป็นไปตามระเบียบ แนวปฏิบัติ กลุ่มที่ 2 เป็นด้านบริหารงานทั่วไป ในการรับเรื่อง ส่งเรื่อง ประสานงาน กลุ่มนี้ต้องเน้นที่ความรวดเร็ว ถูกที่ ถูกทาง บุคลากรสายสนับสนุนด้านธุรการยังช่วยวิเคราะห์เรื่องต่าง ๆ วิเคราะห์ทางเลือก ข้อดี ข้อเสีย เพื่อการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการต้องมีความชำนาญในเรื่องตามหน้าที่ตน เรื่องการเตรียมตัวอย่างสารเคมี ดูแลเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพราะหากบุคลากรสายสนับสนุนไม่แม่นระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ก็ทำให้เสี่ยงต่อความผิดพลาด ถ้าบุคลากรสายสนับสนุนไม่วิเคราะห์ทางเลือก ไม่เร่งดำเนินเรื่อง และไม่มีความชำนาญก็ย่อมมีปัญหาต่อการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการได้ การที่มีบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งคือความสำคัญของบุคลากรสายสนับสนุน (Wullop Suntipracha, 2555)

กลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เช่น คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ เป็นต้น เป็นคณะที่ดำเนินการสอนหลักสูตรทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อสร้างบัณฑิตให้มีทักษะการปฏิบัติงานด้านบริบาลทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของกลุ่มคณะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มคณะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อให้บรรลุซึ่งวิสัยทัศน์และพันธกิจของแต่ละคณะ

การผลิตบัณฑิตของกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่ทำงานเกี่ยวเนื่องกับชีวิตของมนุษย์นั้น ภารกิจดังกล่าวจะมีคณาจารย์เป็นผู้ปฏิบัติ แต่อย่างไร คณาจารย์ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจหลักได้เลย ถ้าหากปราศจากบุคลากรที่มีหน้าที่ช่วยสนับสนุนและให้บริการอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมและภารกิจหลักของคณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งปัจจุบันมีหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานอยู่ในแทบทุกส่วนของมหาวิทยาลัยและมีบทบาทสำคัญในการเป็นศูนย์กลางทางวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารเป็น 5 สายงาน ได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานนโยบายและแผน งานบริการการศึกษา งานคลังและ

พัสดุ และงานวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งบุคลากรในแต่ละสายงานมีหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะ ฯ ตามภารกิจหลักทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัย โดยมีหัวหน้างานและหัวหน้าหน่วยรับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของแต่ละคณะไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามที่คณะฯ ตั้งเป้าหมายไว้ ทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งรูปแบบการจัดการศึกษามีทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ทำให้บุคลากรจำเป็นต้องทุ่มเทการทำงานภายใต้แรงกดดันและความคาดหวังของมหาวิทยาลัย อีกทั้งการต้องทำงานเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของแต่ละคณะมีภาระงานมากในแต่ละวัน รวมทั้งการรักษาประสิทธิผลการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งการปฏิบัติงานลักษณะนี้ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนเกิดความเครียดในการทำงาน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนและความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชนผู้รับบริการและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ได้แก่

1.1 อายุ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

1.2 รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

1.3 รายได้ (นอกเหนือจากเงินเดือน) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

2. ปัจจัยด้านงานและองค์กรที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ได้แก่

2.1 ความก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

2.2 ความสัมพันธ์กับคนอื่น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

2.4 ค่าตอบแทน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยมีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น) และรายได้ (นอกเหนือจากเงินเดือน)

1.1.2 ปัจจัยด้านงานและองค์กร ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับคนอื่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทน

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 80 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วง 1 กันยายน พ.ศ. 2557 ถึง 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการทำงาน หรือการเผชิญกับแรงกดดันจากสิ่งต่าง ๆ ในการทำงาน ความเครียดกับเวลา ความวิตกกังวล ซึ่งสิ่งนั้นส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งร่างกายและจิตใจของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคลากร ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือน) และรายได้ (นอกเหนือจากเงินเดือน)

รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือน) หมายถึง เงินเดือนที่บุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้รับในปัจจุบัน

รายได้ (นอกเหนือจากเงินเดือน) หมายถึง เงินที่บุคลากรสายสนับสนุนได้รับเป็นค่าตำแหน่งและเงินค่าสาขาขาดแคลน

ปัจจัยด้านงานและองค์กร หมายถึง ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับคนอื่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารและการจัดการ และค่าตอบแทนที่บุคลากรในกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งได้ปฏิบัติงาน และได้รับมาดำเนินการ เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความคิดเห็นต่อการมีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือการได้รับปรับเพิ่มเงินเดือนจากการประเมินผล ตลอดจนได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับคนอื่น หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคล สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การมีปัญหากับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่อาจกดดันหรือคุกคามให้บุคลากรเกิดความเครียดได้ เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

ค่าตอบแทน หมายถึง ความคิดเห็นต่อค่าตอบแทนที่เป็นเงินพิเศษอื่นที่ได้จากการทำงาน เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา (โอที) เป็นต้น

บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนวิชาการภายในคณะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ เช่น คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะสาธารณสุขศาสตร์ เป็นต้น

คณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ หมายถึง คณะวิชาที่มีบทบาทหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน เช่น คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ และคณะสหเวชศาสตร์ เป็นต้น

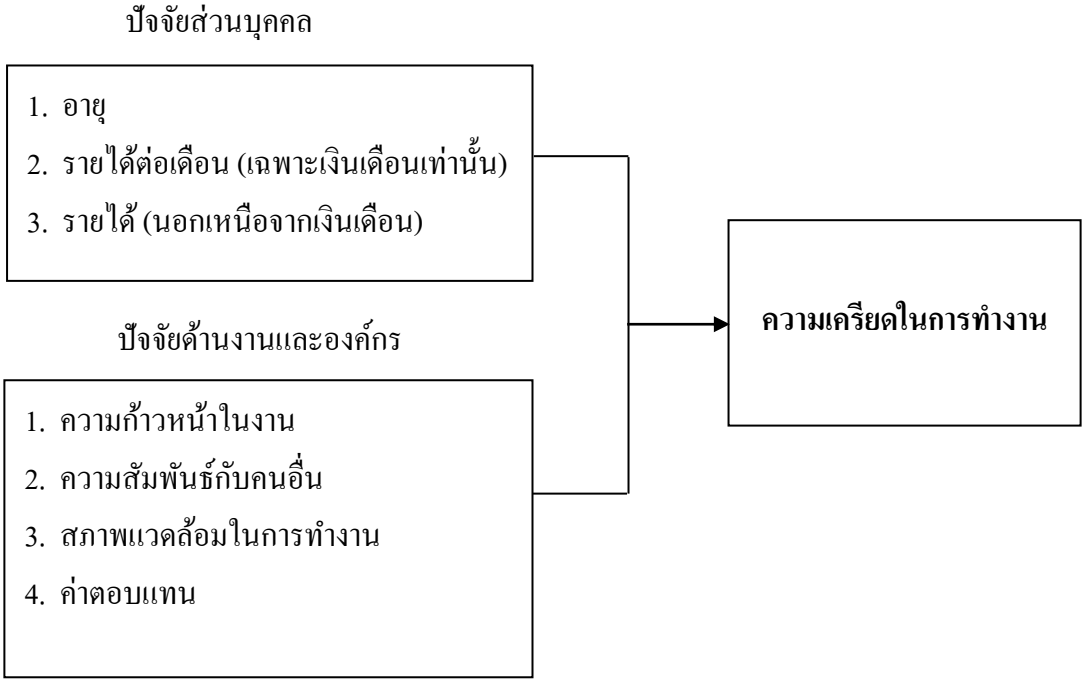
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำหรับป้องกันปัญหาความเครียด อันเนื่องมาจากการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ

2. เพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย สภามหาวิทยาลัย สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับวางแผนการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (ดังตารางที่ 1) ผู้ศึกษาได้คัดเลือกตัวแปรบางตัวที่มีผลกับระดับความเครียดในการทำงานมากำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้จะกล่าวถึงลักษณะสำคัญที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมายเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
   1.1 ความหมายของความเครียด
   1.2 ประเภทของความเครียด
   1.3 สาเหตุของความเครียด
   1.4 การวัดความเครียดในการทำงาน
   1.5 ระดับของความเครียด
   1.6 ผลของความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
3. ข้อมูลพื้นฐานของคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความหมายเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียด

วิชิต ปานอุทัย (2547) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะที่ร่างกายไม่สามารถปรับสภาพร่างกายและจิตใจให้ตอบสนองความต้องการต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายนอกและภายใน ทำให้เกิดความไม่สมดุล ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ มักปรากฏอาการต่าง ๆ เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ อาหารไม่ย่อย หงุดหงิดง่าย วิตกกังวล ซึมเศร้า เป็นต้น

มนตรี ศรีสุข (2549) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อม และไม่สามารถที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้นได้

พัชรินทร์ โกญจนาทแสนยากร (2551) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งเร้าที่มาคุกคามต่อภาวะสมดุลของบุคคล นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อรักษาสมดุลของบุคคล

อดิศักดิ์ สวนกูล (2552) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า การที่ร่างกายและจิตใจได้รับการกระทบจากสิ่งเร้าหรือสิ่งคุกคาม ทั้งจากภายในและภายนอกแล้วส่งผลให้เกิดอาการไม่สบายกายและไม่สบายใจ โดยทางจิตใจอาจจะส่งผลให้เกิดการวิตกกังวล อารมณ์เสีย ไม่มีสมาธิ ไม่พอใจ และบางคนเมื่อเกิดอารมณ์เครียดจะแสดงอาการออกมาทางกายด้วย เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย เป็นต้น ซึ่งความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนและทุกเพศทุกวัน โดยความเครียดส่งผลทั้งผู้ที่มีความเครียดเอง รวมทั้งผู้คนที่อยู่รอบ ๆ ข้าง ไม่มีความสุข

ดิษยา โชคสุวรรณลาภ (2554) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกคุกคามโดยสิ่งเร้า ทั้งจากสิ่งเร้าภายนอกหรือภายในตัวบุคคล ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล โดยที่ร่างกายพยายามที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าโดยการปรับตัวเพื่อรักษาสมดุลนั้น

ปวีณ์นุช ชูทอง (2554) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งมีผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ หรือภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพและก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานและเป็นผลต่อสภาวะร่างกายและจิตใจมนุษย์

ดวงใจ จันทรประเสริฐ (2555) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การที่บุคคลต้องเผชิญต่อภาวะความกดดันต่อสิ่งที่มาคุกคาม ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพเกิดความไม่สบายใจ วิตกกังวล ว้าวุ่นใจ ถูกบีบคั้น มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวได้ก็จะมีพลังในการจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้ แต่ถ้าไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะมีผลเสียต่อความสมดุลในการดำเนินชีวิต ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งร่างกายและจิตใจได้

นันทวัลย์ นุชนนทรี (2556) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะที่ร่างกายหรือจิตใจที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายในบุคคลหรือภายนอกบุคคล และก่อให้เกิดปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้ร่างกายหรือจิตใจเสียสมดุล สภาวะทางร่างกาย ได้แก่ การเจ็บป่วย เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายสภาวะทางจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึก อารมณ์ต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวล ความกลัว ความโกรธ เป็นต้น ดังนั้น ความเครียดจึงเกิดขึ้นได้กับบุคคลทุกเพศ ทุกวัย

ธนัชพร พรหมทันต์ (2547) ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

วิชิต ปานอุทัย (2547) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ทำให้เกิดผลกระทบทั้งทางร่างกายและจิตใจกับบุคคลที่ทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

มนตรี ศรีสุข (2549) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน (Work-related stress) หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคามเนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ จากงาน

ดวงใจ จันทรประเสริฐ (2555) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะของงานหรือปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบตลอดทั้งสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในที่ทำงานที่มาคุกคามต่อความเชื่อมั่นของตนเองหรือความปกติสุขและเกินขีดความสามารถของตนที่ต้องเผชิญ ทำให้เกิดความวิตกกังวล คับข้องใจ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากความหมายของความเครียดในการทำงานดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงานเกิดจากความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่คุกคามต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกดดันและส่งผลต่อความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

ประเภทของความเครียด

เนื่องจากความเครียดสามารถที่จะเกิดได้จากหลายสาเหตุหลายปัจจัย โดยสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นได้ส่งผลให้เกิดความเครียดได้หลายประเภท มีผู้ที่ได้จำแนกประเภทของความเครียดไว้หลายท่าน ดังนี้

อดิศักดิ์ สวนกูล (2552) ได้ กล่าวว่า ประเภทของความเครียด สามารถที่จะจำแนกออกได้เป็น 3 ประการใหญ่ ๆ คือ

1. ความเครียดด้านร่างกาย เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งเร้าที่มากระตุ้นจากภายนอก ส่งผลให้ร่างกายแสดงอาการต่าง ๆ เช่น หัวใจเต้นเร็ว ปวดศีรษะ เป็นต้น
2. ความเครียดด้านจิตใจ เป็นความเครียดที่เกิดจากการคิด ตัดสินใจ หรือสิ่งที่มากระทบต่อจิตใจ ซึ่งจะส่งผลให้รู้สึกกดดัน สับสน เป็นต้น
3. ความเครียดด้านพฤติกรรม เป็นความเครียดที่เกิดจากความเครียดด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น สูบบุหรี่จัด ดื่มสุราจัด เป็นต้น

การวัดความเครียดในการทำงาน

เนื่องจากระดับความเครียดมีหลายระดับ การที่จะวัดระดับของความเครียดจึงเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อน ไม่สามารถที่จะทำการวัดความเครียดได้โดยตรง มีผู้ที่ได้เสนอวิธีวัดความเครียดไว้หลายท่านแตกต่างกัน ดังนี้

อดิศักดิ์ สวนกูล (2552) ได้กล่าวว่า การวัดความเครียดไม่สามารถทำการวัดได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้จากปฏิกิริยาที่ตอบสนองออกมา โดยวิธีการวัดความเครียดอาจจะใช้การสังเกต การใช้แบบทดสอบหรือการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น

เจษฎา คูงามมาก (2555) ได้สร้างแบบวัดความเครียดในการทำงาน โดยแบบวัดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามแนวทางของลิเคอร์ท มีจำนวนข้อถาม 10 ข้อ แต่ละข้อถามมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นจากน้อยไปหามาก กล่าวคือ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 คะแนน) ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (10 คะแนน) กำหนดเกณฑ์สำหรับแบ่งระดับความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ (การแบ่งระดับความเครียดที่นี้ยังคงยึดตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นตามแบบประเมินดังกล่าว) ดังนี้

1. ความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นมีค่าระหว่าง 0-39 คะแนน

2. ความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นมีค่าระหว่าง 40-69 คะแนน

3. ความเครียดในการทำงานในระดับสูง หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นมีค่าระหว่าง 70-100 คะแนน

ระดับของความเครียด

เนื่องจากความเครียดสามารถจำแนกได้หลายประการ เช่น ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านพฤติกรรม เป็นต้น โดยความเครียดแต่ละประเภทนั้นจะมีระดับของความเครียดหลายระดับแตกต่างกัน มีผู้ได้กำหนดระดับความเครียดไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

ธนัชพร พรหมทันต์ (2547) ระดับความเครียดในการทำงานไว้ 3 ระดับ ดังนี้ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ หมายถึง ความเครียดที่มีในปริมาณน้อยเกินไป จะไม่มีการกระตุ้นและท้าทายให้บุคคลทำงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและไม่ใส่ใจในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

2. ความเครียดในระดับกลาง หมายถึง ความเครียดที่มีในระดับที่เหมาะสม ได้รับการกระตุ้นอย่างเหมาะสม ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง

3. ความเครียดในระดับสูง หมายถึง ความเครียดที่มีอยู่ในปริมาณมากเกินไป จะสร้างปัญหาสุขภาพให้แก่บุคคล และทำให้เกิดหมดไฟในการทำงาน (Burn out) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

อดิศักดิ์ สวนกูล (2552) ได้กล่าวว่า ระดับความเครียด สามารถที่จะแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับปานกลาง และความเครียดระดับสูง โดยที่ความเครียดทั้ง 3 ระดับนั้น จะมีผลที่เกี่ยวเนื่องกับผลการปฏิบัติงาน

ดิษยา โชคสุวรรณลาภ (2554) กล่าวว่า ระดับความเครียดของคนแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับปานกลาง และความเครียดระดับสูง

ปวีณ์นุช ชูทอง (2554) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) หมายถึง ภาวะเครียดขนาดน้อยและหายไปในระยะสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้ ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจแสดงออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไป ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (High stress) เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงเป็นเวลานานและไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ถือว่าอยู่ในเกณฑ์อันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้

4. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้หมดแรง ควบคุมตนเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

สาเหตุของความเครียด

เนื่องจากความเครียดเป็นการที่ร่างกายและจิตใจได้รับการกระทบจากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่คุกคามทั้งภายในและภายนอก เพราะฉะนั้น สิ่งเร้าหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ย่อมมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายประการ มีผู้สรุปสาเหตุขอการเกิดความเครียดไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ณัฐชา นุชประภา (2556, หน้า 43-49) กล่าวถึง ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ดังนี้

ลักษณะงานกับความเครียดในการทำงานของ Parker and DeCotiis (1983) ที่ศึกษาตัวกำหนด ความเครียดในการทำงานและผลกระทบของความเครียด พบว่า การปกครองตนเอง ความมั่นคง การจำกัดการจ่ายผลตอบแทน ความหลากหลายของงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียด

ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Jandaghi, Amini, Pirani, Amini, & Kharazi, 2011) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน พบว่า ความต้องการความหลากหลายในการทำงาน การมีความสำคัญต่อบุคคลอื่น รวมถึงทุกบุคคลในองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน และผลการศึกษาของ (Bhatti, Talat, & Sardar, 2011; Srivastava, 2009) พบว่า จากการศึกษาความเครียดในการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นสาเหตุมาจากปริมาณงานที่มากเกินไปโดยเมื่อมีปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานมากยิ่งขึ้น

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบกับความเครียดในการทำงานของนักวิจัยหลายท่านที่ทำการศึกษาเกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน พบว่า สาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือการคาดหวังในหน้าที่แตกต่างกันระหว่างตัว พนักงาน และผู้บังคับบัญชา จะทำให้พนักงานรู้สึกว่า ภารกิจที่ได้รับมอบหมายมีความขัดแย้งกันกับงานอีกอย่างที่ตนทำ (Parker and DeCotiis, 1983; Ismail and Hong, 2011; Usmanet, Singh, Rawat, & Bargali 2011) นอกเหนือจากที่กล่าวมา ยังมีนักวิจัยอีกหลายท่านที่พบว่าการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่รวดเร็ว การไม่เข้าใจตนเองที่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่างานที่ทำมีวัตถุประสงค์เป็นอย่างไร ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานที่สูงขึ้น (Parker and DeCotiis, 1983; Bhatti et al.; 2011; Ismail and Hong, 2011; Usman et al., 2011)

การพัฒนาอาชีพกับความเครียดในการทำงานของ Parker and DeCotiis (1983) ศึกษาตัวกำหนดความเครียดในการทำงานและผลกระทบของความเครียด พบว่า การฝึกอบรมที่มีคุณภาพทำให้พนักงานมีความรู้ในงานที่ทำมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานที่ลดลง และผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่านที่พบว่า หากพนักงานมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งในสายงานอาชีพจะทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานที่น้อย (Parker & DeCotiis, 1983; Aniza, Malini, & Khalib.; 2010; Srivastava, 2009) และเมื่อพนักงานขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง จะเกิดความรู้สึกไม่แน่ใจในอนาคต ความก้าวหน้าในองค์การก็จะมีแนวโน้มเกิดความเครียดในการทำงานที่สูงขึ้น (Srivastava, 2009)

ความสัมพันธ์ภายในองค์การกับความเครียดในการทำงานของ Parker and DeCotiis (1983) ที่ศึกษาตัวกำหนดความเครียดในการทำงานและผลกระทบของความเครียด พบว่า หากมีการสนับสนุน จากหัวหน้า มีการความสามัคคีกันภายในองค์กร จะทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่น้อยลงซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Bhatti et al. (2011) ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า การที่สมาชิกในองค์การมีความเป็นมิตรและความร่วมมือกันทำให้อยู่ร่วมกันในองค์การอย่างมีความสุข จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานลดลงได้ และ

ผลการศึกษาของ Ismail and Hong (2009) ศึกษาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงาน พบว่า หากมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในภายในองค์การ มีความขัดแย้ง จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ Manzoor, Awan and Mariam (2008) ศึกษาความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า เมื่อได้รับการสนับสนุนในที่ทำงาน จะทำให้เกิดความเครียดน้อยกว่าไม่มีการสนับสนุนของคนในองค์กร

ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงานกับความเครียดในการทำงานของ Kawano (2007) ศึกษา ปัจจัยเกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของพยาบาล พบว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวจะช่วยลดความเครียดในการทำงานของพนักงานและผลการศึกษาของ Manzoor et al. (2008) ศึกษาความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว เนื่องจากมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ซึ่งสร้างปัญหาในชีวิตของพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิจัยอีกหลายท่านที่พบว่า เมื่อมีปัญหาทางบ้านสูงขึ้น มีโอกาสที่ทำให้ความเครียดในการทำงานมีมากยิ่งขึ้น

อำนาจในการตัดสินใจกับความเครียดในการทำงานของ Koo and Kim (2006) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน และความเป็นอยู่ที่ดีของเจ้าหน้าที่เรือนจำ จากการศึกษาพบว่าอำนาจในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Manzoor et al. (2008) ศึกษาความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติการ พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และอำนาจหน้าที่ของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของ Manzoor et al. (2008) ศึกษาความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า การรู้สึกได้รับอันตรายทางกายภาพและเสียงรบกวนจากสถานที่ทำงาน จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้ และผลการศึกษาของ Srivastava (2009) ศึกษาปัจจัยองค์การและความเครียด ในการทำงาน พบว่า สภาพแวดล้อมในองค์การที่เหมาะสม ขาดความเป็นส่วนตัว จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานที่สูง และผลการศึกษาของ Ismail and Hong (2011) ได้ศึกษาเรื่อง การทำงานที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและจากการทำงานเกิดได้จากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ในการทำงาน และผลการศึกษาของนักวิจัยอีกหลายท่านที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อสภาพแวดล้อม ในการทำงานไม่เอื้ออำนวยในการทำงานจะส่งผลให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้น (Kawano, 2007; Jakkula and Chandraiah, 2011; Begum and Wuhan, 2012)

เพศกับความเครียดในการทำงานของ Parker and DeCotiis (1983) ศึกษาตัวกำหนดความเครียดในการทำงานและผลกระทบของความเครียดของผู้จัดการร้านอาหาร พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Srivastava, 2009; กรกนก อ้อนคำภา, 2546)

อายุกับความเครียดในการทำงานของ Parker and DeCotiis (1983) ศึกษาตัวกำหนดความเครียดในการทำงาน และผลกระทบของความเครียดของผู้จัดการร้านอาหาร พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย (ธนินทร์ กล่อมฤกษ์, 2544; นริศรา วงศ์เลย, 2551; ธนวรรณ หมีรักษา, 2552)

รายได้กับความเครียดในการทำงานของ พงศ์เทพ ศิริสวัสดิ์ (2547) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของนักบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน โดยนักบินการบินไทยมีความพึงพอใจต่ำใน 3 ด้าน คือ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน เงินค่าตำแหน่งวิชาชีพนักบิน (Position allowance) ที่ได้รับในปัจจุบัน และวิธีคิดเงินค่าตำแหน่งวิชาชีพในปัจจุบัน ดังนั้น จึงควรมีการปรับอัตราเงินเดือนของนักบินการบินไทยให้ทัดเทียมกับสายการบินต่างชาติในระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนริศรา วงศ์เลย (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่ พบว่า รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความเครียดของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานะทางเศรษฐกิจกับความเครียดในการทำงานของธนินทร์ กล่อมฤกษ์ (2544) ศึกษาความเครียดของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายเคมี การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานกลุ่มที่มีรายได้ไม่เพียงพอมีความเครียดสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปรีณา เขียวสุทธิ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ทรูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า สถานะทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทรูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

ความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของ Siu (2003) ได้ศึกษาความเครียดและการปฏิบัติงานของพนักงานในฮ่องกง จากการศึกษาพบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการปฏิบัติงาน คุณค่าที่ได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการปฏิบัติงาน ดังนั้น หากพนักงานรู้สึกมีคุณค่าในการทำงานเพิ่มขึ้น มีความผูกพันในองค์การสูงขึ้น ความเครียดในการทำงานมีระดับที่ลดลงก็จะช่วยสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นได้ ซึ่งงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Phapruke and Chaiyot (2008) ได้ศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงองค์กรต่อความเครียดและ

การปฏิบัติงานของนักบัญชีในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ในการเปลี่ยนแปลงขององค์การที่สูงกว่า จะมีความเครียดที่ต่ำกว่าการรับรู้ในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่สูงกว่า จะมีการปฏิบัติที่สูงกว่า และการที่พนักงานมีความเครียดที่สูงกว่า จะมีการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความเครียดในการทำงานที่สูงมากขึ้น ผลที่ตามมาก็คือ พนักงานคนนั้น ๆ จะมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำลง ส่วนการศึกษาของ Jehangiret, Roobroeck, Van Cleemput, & Boeckx (2011) ได้ศึกษาผลกระทบของความเครียดที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ในงานของพยาบาล ประเทศปากีสถาน จากการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานจะลดลง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ Jamal (2011) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การในบริษัทข้ามชาติ การศึกษาพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อมีความเครียดในการปฏิบัติงานลดลง จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ปริมาณงานมากเกินไป ความคลุมเครือ ความขัดแย้งในบทบาท การขาดแคลนทรัพยากรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงานของชาวปากีสถาน แต่สำหรับชาวมาเลเซียมีเพียง 3 ปัจจัย ได้แก่ ปริมาณงานมากเกินไป ความขัดแย้งในบทบาท การขาดแคลนทรัพยากร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน และผลการศึกษาของ Xinxin (2011) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาล มหาวิทยาลัย ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน จากการศึกษาพบว่า มิติการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านจิตสังคม ด้านวิชาชีพ ด้านการจัดการ การดูแล มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการปฏิบัติงาน และความเครียดในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการปฏิบัติงานโดยรวม และจากการศึกษาผลงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานในข้างต้น พบว่า ความเครียดในการทำงานยิ่งมีระดับ สูงขึ้น มีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน โดยเมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้การปฏิบัติงานลดลง (Siu, 2003; Phapruke & Chaiyot, 2008; Jehangiret al., 2011; Xinxin, 2011)

อดิศักดิ์ สวนกูล (2552) ได้กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดเกิดจากสาเหตุใหญ่ 2 ประการ คือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคลหรือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะร่างกาย อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน เป็นต้น

2. สาเหตุจากงานหรือสิ่งแวดล้อมภายนอก อันประกอบด้วย ลักษณะงาน นโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ดิษยา โชคสุวรรณลาภ (2554) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดมี 2 ประการ ประการแรก คือ สาเหตุจากภายนอก ได้แก่ สาเหตุที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อบุคคลได้ อาทิ สาเหตุจากครอบครัว ความรับผิดชอบในการทำงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงาน และจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลเผชิญ เป็นต้น ประการที่สอง คือ สาเหตุจากภายใน ได้แก่ สภาพจิตใจของบุคคล ตลอดจนความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

ปวีณ์นุช ชูทอง (2554) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดเป็นปัจจัยหรือสภาพการณ์ที่ก่อให้บุคคลเกิดความเครียด ซึ่งสาเหตุเหล่านี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ สาเหตุภายในตัวบุคคล และสาเหตุภายนอกตัวบุคคล

นันทวัลย์ นุชนนทรี (2556) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ส่งผลต่อความเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ กรณีศึกษา ผู้วิจัยนำแนวคิดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดตามโมเดลความเครียดไปใช้ในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย โดยเป็นการศึกษากรณีที่ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และทำการศึกษาถึงระดับของความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในด้านการขาดงาน การออกจากงานของพนักงาน

ผลของความเครียด

มีผู้กล่าวถึงผลของความเครียดไว้แตกต่างกัน ดังนี้

วิชิต ปานอุทัย (2547) กล่าวว่า ความเครียดจะสร้างความคับข้องใจด้วย เมื่อบุคคลถูกขัดขวางจากการกระทำตามวิถีที่พวกเขาควรจะกระทำ หรือการได้สิ่งที่พวกเขาต้องการก็จะเกิดความคับข้องใจ เช่น การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การตอบสนองความคับข้องใจอย่างหนึ่ง คือ การอยู่เฉย ถ้าบุคคลล้มเหลวในการทำงานอยู่เสมอ ทั้งที่ได้พยายามเพิ่มขึ้นแล้วก็จะยอมแพ้หรือไม่สนใจไปเลย การตอบสนองอย่างที่สอง คือ การก้าวร้าว บุคคลที่ก้าวร้าวจะโจมตีบุคคลที่รายรอบจะกลายเป็นคนที่หงุดหงิดและควบคุมอารมณ์กับเรื่องที่ไม่สำคัญไม่ได้ การตอบสนองอย่างที่สาม คือ ความหดหู่ เมื่อบุคคลมีความคับข้องใจในการทำงานจะเศร้าใจ อาจมองโลกในแง่ไม่ดีและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง อาจจะเริ่มต้นหลีกเลี่ยงการติดต่อทางสังคมและรู้สึกโดดเดี่ยวมากขึ้น ความเครียดจะหน่วงเหนี่ยวการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพด้วย เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดจะชักช้ามากขึ้น จะหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจ ขาดสมาธิ และมักลืมข้อมูลที่สำคัญบางอย่าง จะแสวงหาข้อมูลใหม่น้อยลงที่จะช่วยให้ตัดสินใจได้ดีขึ้น ทำให้คุณภาพของการตัดสินใจไม่ดี มีความผิดพลาดสูง

อดิศักดิ์ สวนกูล (2552) กล่าวว่า ความเครียดส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งผลกระทบต่าง ๆ จากความเครียดที่เกิดขึ้น นอกจากจะก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรอีกด้วย

ดิษยา โชคสุวรรณลาภ (2554) กล่าวว่า ความเครียดสามารถส่งผลกระทบต่อบุคคลทั้งทางด้านจิตใจและทางด้านร่างกาย ตลอดจนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้ ซึ่งจะมีการปรับตัวของร่างกายเพื่อทำให้เกิดความสมดุล โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเครียดที่อยู่ในระดับที่เหมาะสม สามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ดีขึ้น ส่วนปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ตำแหน่งในองค์กร การสนับสนุนทางสังคม ระดับความสามารถในการทำงาน สภาพร่างกายและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

ดวงใจ จันทรประเสริฐ (2555) กล่าวว่า ความเครียดจะมากจะน้อยขึ้นอยู่กับระดับความเครียดของแต่ละบุคคล และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะหนึ่งอย่างหรือหลายอย่างรวมกัน เมื่อบุคคลผู้นั้นอยู่ในภาวะเครียด จะมีผลกระทบต่อตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ต่อครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และองค์กร การทำงานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีสมาธิในการทำงาน การทำงานบกพร่องและผิดพลาด ขาดความรับผิดชอบในงานที่มอบหมาย ทำให้เกิดความถดถอย เบื่อหน่ายในงานที่ทำ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการขาดงานหรือลาออกจากงานได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

แนวคิดของ Coyne and Holroyd (1982 อ้างถึงใน เจษฎา คูงามมาก, 2555) แนวคิดของทั้งสองกลับมองความเครียดในลักษณะของสิ่งกระตุ้น (Stimulus) อันเนื่องมาจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล โดยเฉพาะในรูปแบบของเหตุการณ์ใด ๆ ที่บุคคลต้องประสบในช่วงชีวิตแล้ว เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้น โดยแบ่งเหตุการณ์ดังกล่าวเหล่านั้นออกเป็น 3 เหตุการณ์หลัก ได้แก่ 1) เหตุการณ์หายนะต่าง ๆ เช่น ไฟไหม้ แผ่นดินไหว น้ำท่วม สึนามิ ตึกถล่ม ฯลฯ 2) เหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของบุคคล เช่น การสูญเสียบุคคลสำคัญในชีวิต การหย่าร้าง การแต่งงาน การให้กำเนิดบุตร การมีปัญหากับเจ้านายหรือนายจ้าง การตกงาน ฯลฯ และ 3) เหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลตกอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ไม่พึงพอใจ เช่น การมีเสียงรบกวนตลอดเวลา การอยู่ในสถานที่ที่แออัด การอยู่ในสถานที่ที่ร้อนเกินไปหรือหนาวเกินไป เป็นต้น กล่าวได้ว่า แนวคิดของคอยเน่และฮอลรอยด์ ถือเป็นต้นแบบของการมองความเครียดในลักษณะของสิ่งกระตุ้น (Stimulus) อันเนื่องมาจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคลเป็นหลัก

แนวคิดความเครียดของลาซาลัส และโฟล์คแมน มีอิทธิพลต่อการศึกษาความเครียดในเวลาต่อมาเป็นอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของร็อบบินส์

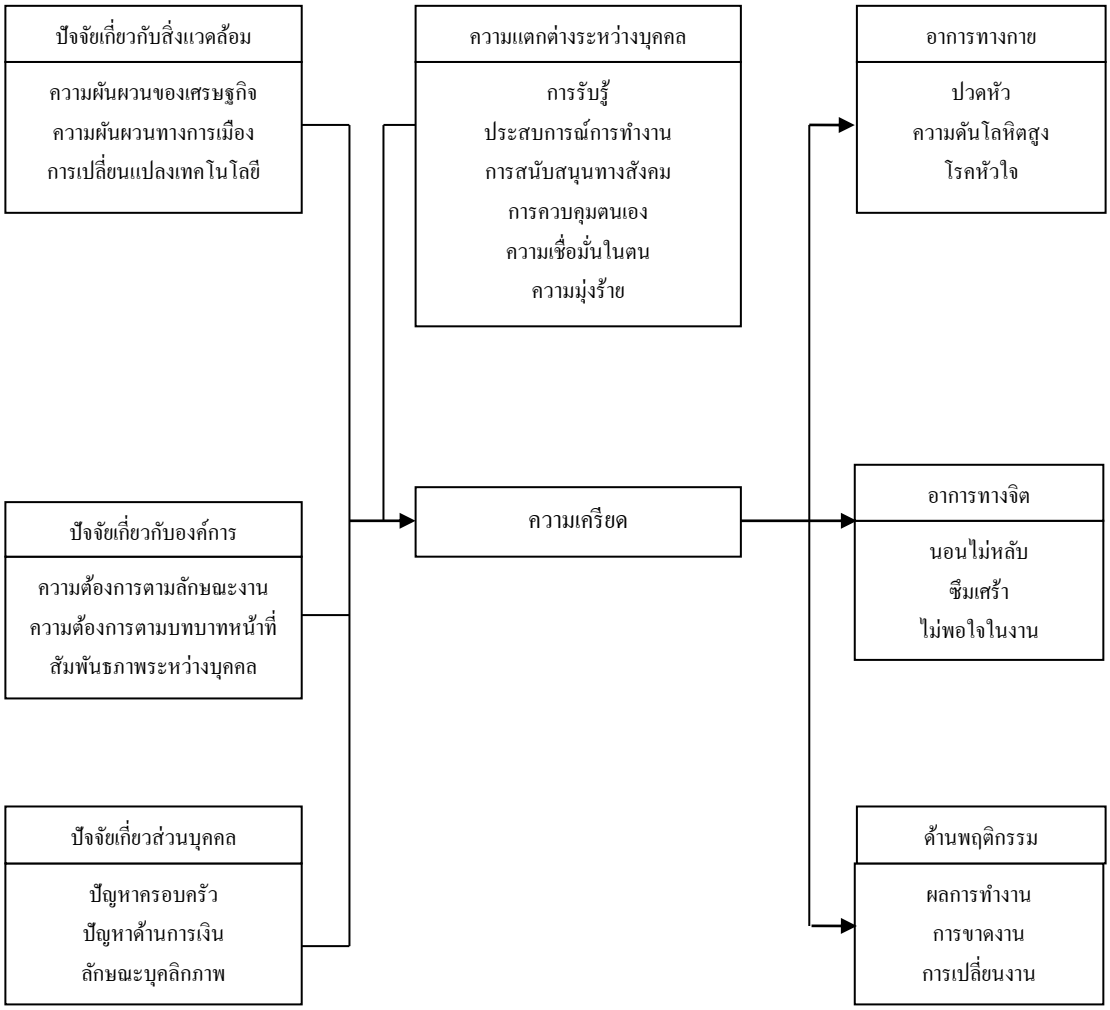
(Robbins & Judge, 2013, pp. 597-600) แบบจำลองดังกล่าวได้รับความนิยมและถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะการศึกษาความเครียดในประเทศไทย (อังศินันท์ อินทรกำแหง, 2551) แนวคิดความเครียดของร็อบบินส์ ดังแบบจำลองความเครียด (รูปภาพที่ 2) แบบจำลองดังกล่าวเป็นการนำเอาปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational factors) และปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) เข้ามาผนวกเข้าไว้ด้วยกัน อย่างไรก็ตาม ร็อบบินส์กลับชี้ว่าปัจจัยทั้งสามดังกล่าวอาจยังไม่เพียงพอที่สามารถระบุได้ว่าเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดความเครียด ด้วยการให้เหตุผลว่าบุคคลจะมีความเครียดหรือไม่นั้นยังขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอีกอย่าง คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ซึ่งแบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของร็อบบินส์ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) คือ ความไม่แน่นอนเนื่องจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อโครงสร้างองค์กรและบุคลากรภายในองค์กร อาทิเช่น ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic uncertainty) เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และยังเพิ่มความสับสนเกี่ยวกับความมั่นคงในงานแก่บุคลากรภายในองค์กร นอกจากนี้ ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political uncertainty) ก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สร้างความสับสนและก่อให้เกิดความตึงเครียดแก่คนในสังคมของประเทศ เช่น การเกิดการประท้วง การเดินชุมนุม ฯลฯ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางด้านเทคโนโลยี (Technological change) ก็เป็นอีกตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดได้ เนื่องจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนไปที่เกิดขึ้น

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational factors) เป็นตัวแปรที่สร้างความกดดันแก่บุคลากรเนื่องจากความต้องการหรือความคาดหวังขององค์การ ความต้องการ (Demands) ที่นี้ หมายถึงหน้าที่รับผิดชอบ ความกดดัน ระเบียบข้อบังคับ และรวมถึงความไม่แน่นอนที่บุคคลต้องเผชิญหรือประสบในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ความต้องการของตัวงาน (Task demands) ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะของงาน เงื่อนไขการทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ความต้องการด้านบทบาทหน้าที่ (Role demands) เป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องมาจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในองค์การ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ การได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงเกินไป ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ล้วนมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดทั้งสิ้น ความต้องการระหว่างบุคคล (Interpersonal demands) เป็นความกดดัน เนื่องมาจากบุคคลอื่นในที่ทำงาน การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ระหว่างบุคคลในที่ทำงานล้วนส่งผลต่อความเครียดของบุคคลอีกเช่นกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) เป็นตัวแปรที่สร้างความเครียดแก่บุคคลด้วยเหมือนกัน ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับครอบครัว (Family issue) ครอบครัวถือว่ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อบุคคล บุคคลที่มีปัญหาครอบครัวย่อมไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ปัญหาเกี่ยวกับรายได้ส่วนบุคคล (Personal economic problems) ซึ่งปัญหาดังกล่าวมักเกี่ยวข้องการเงิน รวมทั้งลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล (Inherent personality characteristics) ซึ่งมีส่วนสำคัญที่มีผลต่อการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล

4. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลแต่ละบุคคลนั้น บางครั้งอาจมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาเดียวกัน แต่ปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลมักแตกต่างกันออกไป ปัจจัยที่ทำให้บุคคลแต่ละบุคคลมีความอดทนต่อความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน ได้แก่ การรับรู้ของบุคคล (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นกับปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคล ประสบการณ์การทำงานของบุคคล (Experience) ประสบการณ์ในเชิงลบเกี่ยวกับงานที่บุคคลเคยได้รับหรือเคยประสบมา มักมีผลต่อระดับความความเครียดของบุคคล การได้รับการสนับสนุนทางสังคม (Social support) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ดังกล่าวล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลทั้งสิ้น สุดท้ายบุคลิกลักษณะของบุคคล (Personality) บุคคลที่มีบุคลิกลักษณะ ชอบแข่งขัน ก้าวร้าว ใจเร็ว ไม่มีความอดทน ไม่พักผ่อน เร่งรีบ ชอบทำอะไรมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้ มักมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียด ซึ่งรวมถึงพวกบ้างาน (Workaholics) ด้วย ตามแนวคิดดังกล่าวไว้ข้างต้น สามารถนำมาสร้างเป็นแบบจำลองที่มีชื่อว่า แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของร็อบบินส์ (Robbins’s stress model) ได้ดังรูปภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของร็อบบินส์ (Robbins & Judge, 2013 อ้างถึงใน เจษฎา คูงามมาก, 2555)

ทฤษฎีความเครียดของ Selye (Selye Hans, 1976 อ้างถึงใน ดวงใจ จันทรประเสริฐ, 2555) กล่าวว่า ทฤษฎีความเครียดเกิดขึ้นจากการที่ร่างกายถูกคุกคามหรือถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าบางอย่าง จะทำให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้ร่างกายเปลี่ยนแปลงไปและเกิดการตอบสนอง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีรวิทยาและชีวเคมีทางร่างกาย และมีการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะเรียกการเปลี่ยนแปลงนี้ว่า การปรับตัว (General adaptation syndrome) และได้แบ่งปฏิกิริยาของร่างกายที่ต่อต้านความเครียดไว้ 3 ระยะ ดังนี้

1. ระยะสัญญาณอันตราย (Alarm reaction stage) เป็นระยะเริ่มต้นของการมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้นหรือมาคุกคาม ซึ่งทำให้เกิดขึ้นในระยะเวลาอันสั้น และแบ่งย่อยออกเป็น 2 ระยะ คือ

1.1 ระยะช็อก (Phase of shock) อาจเกดขึ้นได้ในทันที เพราะร่างกายปรับตัวไม่ทัน ฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตยังหลั่งฮอร์โมนออกมาไม่เพียงพอ อาจมีอาการแสดงออกมาหลายอย่าง เช่น หัวใจเต้นเร็ว แรงดันโลหิตลดลง การทำงานของไตผิดปกติ ทำให้ปัสสาวะน้อยหรือผิดปกติ การเปลี่ยนแปลงในระยะนี้ร่างกายไม่พร้อมที่จะมีการปรับตัว และถ้ายังดำเนินต่อไปร่างกายจะถูกใช้พลังงานหมดภายใน 24-28 ชั่วโมง แต่ถ้าร่างกายทนไม่ได้ ในระยะนี้จะเข้าไปสู่ระยะต่อไป

1.2 ระยะต่อต้านภาวะช็อก (Phase of counter shock) ถ้าร่างกายมีการปรับตัวได้ดี ก็คือ มีการหลั่งฮอร์โมนจากต่อมหมวกไตมากพอที่จะทำให้อาการดีขึ้น ระบบต่าง ๆ ของร่างกายเริ่มประสานกันอย่างมีระบบระเบียบและจะเข้าสู่ระยะต่อไป

2. ระยะต่อต้าน (Stage of resistance) เป็นระยะที่บุคคลหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด ระยะนี้จะมีพฤติกรรมออกมาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น หากการปรับตัวโดยใช้กลวิธีต่าง ๆ อย่างเต็มที่ต่อสิ่งที่มาคุกคามได้ดี ผลที่ตามมาคือ อาการจะดีขึ้นหรือหายไป แต่ถ้ายังได้รับสิ่งที่มากระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ ร่างกายก็จะสูญเสียการปรับตัวอีกและเข้าสู่ระบบต่อไป

3. ระยะหมดกำลังใจ (Stage of exhaustion) คือ ระยะที่ไม่สามารถปรับตัวได้ เนื่องจากมีความเครียดสูง รุนแรง และมากเกินไป ร่างกายหมดกำลังอาการที่เกิดขึ้นในระสัญญาณอันตรายก็จะกลับมาอีก ถ้าไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือประคับประคองอย่างเพียงพอ กลไกการปรับตัวก็จะล้มเหลว เกิดโรคและเสียชีวิตในที่สุด

ทฤษฎีความเครียดของ Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน ดวงใจ จันทรประเสริฐ, 2555) กล่าวว่า ทฤษฎีความเครียดในด้านความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน (Transaction) ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมดังนี้ ภาวะความเครียดเป็นการประเมินเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อตนเองและต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลัง ดังนั้น บุคคลจะเครียดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการประเมินสมดุลระหว่างความต้องการ (Demands) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (Resources) ของบุคคลนั้น โดยผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด (Cognitive-appraisal) ซึ่งแบ่งเป็น Primary และ Secondary appraisal โดยใน Primary appraisal เป็นการประเมินความสำคัญและความรุนแรงของเหตุการณ์ที่มีผลต่อสวัสดิภาพของตนเองว่าอยู่ในลักษณะใด เช่น การประเมินความสำคัญกับตนเองหรือมีผลที่ดีกับตนเอง ดังนั้น ตนไม่ต้องใช้พยายามในการปรับตัวหรือ

ประเมินว่าเป็นความเครียด (Stressful) ทำให้บุคคลต้องดึงประโยชน์ในการปรับตัวมาใช้อย่างเต็มที่หรือเกินกำลังของแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ ซึ่งการประเมินว่าเป็นความเครียดนั้น จะต้องมี 3 ลักษณะ คือ 1) เป็นอันตรายหรือสูญเสีย (Harm or loss) 2) รับรู้ว่าคุกคาม (Threat) ต่อชีวิตและสวัสดิภาพของตนเอง ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และ 3) เป็นอันตรายแต่ท้าทาย (Challenge) คือ มีทางที่จะคุกคามได้หรืออาจเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ทำให้มีขวัญและกำลังใจดีขึ้น ส่วน Secondary appraisal เป็นการประเมินถึงแหล่งประโยชน์และทางเลือกที่จะจัดการกับเหตุการณ์นั้น ๆ รวมทั้งประเมินทั้ง Primary และ Secondary ไปพร้อม ๆ กัน การที่บุคคลจะตัดสินใจว่าเป็นความเครียดหรือไม่และเป็นความเครียดชนิดใด รุนแรงมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัย สถานการณ์เฉพาะหน้า และเป็นปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors) ปัจจัยเฉพาะหน้า ได้แก่ ความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เกิดอันตรายหรือสูญเสีย ถ้าเหตุการณ์นั้นสามารถทำนายได้ว่ามีผลอย่างไรในอนาคต บุคคลจะประเมินว่าเป็นภาวะคุกคามหรือเหตุการณ์นั้น ไม่มีความแน่นอน บุคคลอาจประเมินว่าเป็นภาวะความเครียด ส่วนปัจจัยด้านบุคคลขึ้นอยู่กับข้อผูกพัน (Commitment) ระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์นั้นมากน้อยเพียงใด ถ้ามีมากบุคคลอาจจะประเมินว่า เป็นภาวะความเครียดที่คุกคามสวัสดิภาพของตนเองเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับบุคคลต่อความสามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์นั้น ๆ ได้ ถ้าคิดว่าสามารถควบคุมได้ ความเครียดนั้นอาจแสดงออกมาในลักษะท้าทาย เมื่อใดมีข้อมูลใหม่ บุคคลอาจเปลี่ยนแปลงการรับรู้ และประเมินตัดสินใหม่ (Reappraisal) ต่อเหตุการณ์นั้น ๆ

ทฤษฎีความเครียดเกี่ยวกับการทำงาน (Job stress) ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้นำมาใช้อธิบายความเครียดในการทำงานอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Person-environment fit theory) ซึ่งเป็นแนวคิดของ French, Rogers and Cobb (1974) ทฤษฎีตั้งบนแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์กรและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้ มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคลนั้น คือ ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง (Supply) หรือความต้องการ (Demands) ของสิ่งแวดล้อมไม่สมดุลกับความต้องการ (Needs) หรือความสามารถของบุคคลนั้น คือ ถ้าความต้องการหรือความสามารถของบุคคล และสิ่งแวดล้อมไม่สมดุล ผลที่ตามมาก็คือ ความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับมาที่การปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีกับงาน ทฤษฎีในกลุ่มนี้ยังมีแนวคิดว่า ด้วยความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวคิดของ Worechel and Wayne (1980) กล่าวว่า ความเครียดเป็นทั้งคุณและโทษ ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับสัมฤทธิผลของการทำงาน คือ ระดับความเครียดที่เหมาะสม (Eustress) จะมีสัมฤทธิผลของการทำงานสูงสุด ซึ่งจะอยู่จุดสูงสุดของตัวยูหัวกลับ ถ้าความเครียดสูงกว่านี้ สัมฤทธิผลของการทำงานจะลดลงอย่างรวดเร็ว และยังเสนอว่า ความเครียดน้อยก็ทำให้ผลงานต่ำ และผลของงานกับระดับความเครียด

จะผันแปรอยู่ระหว่างคนกับองค์กร นอกจากนี้ Wheeler and Riding (1995) ซึ่งมีแนวคิดจัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้กล่าวถึงแหล่งของความเครียดในการทำงานมาจากแหล่งที่สำคัญ 5 แหล่ง คือ ปริมาณงานที่มากเกินไปและกดดันด้านเวลา สัมพันธภาพระหว่างบุคคลากรไม่ดี แรงกดดันจากผู้ป่วย ปัญหาองค์การและการจัดการ ประเด็นเกี่ยวกับอาชีพ

ข้อมูลพื้นฐานของคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

วิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นสาขาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ที่ศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพของมนุษย์ โดยวิทยาศาสตร์สุขภาพสามารถแบ่งออกได้ 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็น การศึกษาวิจัยและศึกษาความรู้ที่เกี่ยวกับสุขภาพ ส่วนที่ 2 เป็นการนำความรู้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาสุขภาพ รักษาโรค และทำความเข้าใจการทำงานของร่างกายมนุษย์ โดยการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพนี้จะอาศัยพื้นฐานของชีววิทยา เคมี ฟิสิกส์ รวมไปถึงความรู้ด้านสังคมศาสตร์

ซึ่งการดำเนินงานจำเป็นต้องอาศัยการขับเคลื่อนของบุคลากรในหน่วยงานและบุคลากรสายสนับสนุนเป็นกลุ่มบุคลากรที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายอาจารย์ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพันธกิจต่าง ๆ ทั้งของคณะวิชาและมหาวิทยาลัย โดยข้อมูลการดำเนินงานของกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีดังนี้

การดำเนินงานของกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง มีบทบาทหน้าที่หลัก 2 ด้าน คือ 1) ด้านกาจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีคุณภาพออกไปให้บริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพแก่ประชาชน และ 2) ด้านการให้บริการและสาธารณสุข

สภาพการดำเนินงานของกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพจึงมีลักษณะในการมุ่งเน้นที่สุขภาพของประชาชนและการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน เพื่อตอบสนองนโยบายและพันธกิจแต่ละคณะวิชา ดังนี้

คณะแพทยศาสตร์ ได้ดำเนินการจัดตั้งคณะแพทยศาสตร์ขึ้น เพื่อจุดมุ่งหมายที่มุ่งเน้นการผลิตแพทย์ให้เหมาะสมต่อระบบบริการทางการ แพทย์และสาธารณสุขของประเทศ โดยเฉพาะภูมิภาคแถบภาคตะวันออก เป็นแพทย์ที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมของแพทยสภา เทียบเท่ามาตรฐานสากล มีความรู้ความสามารถและเจตคติที่จะปฏิบัติงานในชนบทได้เป็นอย่างดี และธำรงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมไทย

คณะเภสัชศาสตร์ ดำเนินการสอนหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิตเพื่อเพื่อสร้างเภสัชกรที่มีทักษะการปฏิบัติงานด้านบริบาลทางเภสัชกรรม และเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของกลุ่มคณะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยมีพันธกิจ คือ 1) ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและเป็นที่พอใจของผู้ใช้

2) ผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพและใช้ประโยชน์ได้จริง 3) ร่วมเคียงบ่าเคียงไหล่กับชุมชนในการพัฒนาประเทศ 4) พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและยึดมั่นในธรรมาภิบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ ได้ดำเนินงานตามพันธกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทย โดยได้กำหนดนโยบายและจัดทำแผนการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ในด้านการผลิตบัณฑิต

คณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้ดำเนินภารกิจต่าง ๆ ตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มาอย่างต่อเนื่อง และได้มีพัฒนาการก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเช่นกัน โดยมีภารกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การศึกษาวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการแก่ชุมชน

คณะสหเวชศาสตร์ เป็นคณะที่จัดการเรียนการสอนทางวิทยาศาสตร์การแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพด้านการศึกษาวิจัย สาเหตุ ปัจจัย กลไกการก่อโรค การดำเนินโรค การวินิจฉัยโรค การบำบัดและการฟื้นฟูสุขภาพของผู้ป่วยและประชากร โดยมุ่งสร้างบัณฑิตสหเวชศาสตร์ที่เป็นเลิศทางวิชาการ การวิจัย และมีภูมิปัญญา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิทญา ตันอารีย์ (2551) ได้ศึกษาในเรื่อง ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตัวอย่างของการศึกษา คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 182 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.8 มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ร้อยละ 24.7 มีความเครียดในระดับน้อย ร้อยละ 9.9 มีความเครียดในระดับสูง และอีกร้อยละ 0.5 มีความเครียดในระดับรุนแรง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ ด้านปริมาณงานมากเกินไป ด้านการทำงานให้บรรลุผลงานตามเป้าหมาย ด้านการเลื่อนขึ้นตามความเหมาะสม ด้านการขาดทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

อังศินันท์ อินทรกำแหง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดและการเผชิญความเครียดของคนไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อสรุปความก้าวหน้าและพัฒนาการของงานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดและการเผชิญความเครียด และค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและการเผชิญความเครียด โดยสังเคราะห์จากรายงานวิจัย ปริญญานิพนธ์และสารนิพนธ์จากสถาบันอุดมศึกษา 15 แห่ง ในรอบ 25 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 ถึง 2550 จำนวน 490

เรื่อง ทำการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์เมต้า ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์และการทำนาย คิดเป็นร้อยละ 80.00 คุณภาพของแบบวัดความเครียด มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง 0.7000 ถึง 0.9800 แบบวัดการเผชิญความเครียดอยู่ในช่วง 0.6033-0.9500 ระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 55.41 การเผชิญความเครียดที่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 49.5 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ในกลุ่มพยาบาล ครู อาจารย์ และตำรวจ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและการเผชิญความเครียด สามารถจำแนกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) ปัจจัยทางชีวสังคมและส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดมีค่าอิทธิพลเฉลี่ย 0.1609 ถึง 1.0559 โดยที่ความบกพร่องและความพิการทางกายมีค่าอิทธิพลสูงสุด 2) ปัจจัยทางจิตลักษณะที่มีผลต่อความเครียด มีค่าอิทธิพลเฉลี่ย 0.2637 ถึง 1.6450 โดยการปฏิรูปการศึกษามีค่าอิทธิพลสูงสุด 3) ปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อความเครียด มีค่าอิทธิพลเฉลี่ย 0.2118 ถึง 0.9725 โดยการปฏิรูปการศึกษามีค่าอิทธิพลสูงสุด และ 4) โปรแกรมจัดกระทำที่มีค่าอิทธิพลสูงสุดต่อความเครียด คือ การฝึกการควบคุมตน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเผชิญความเครียด พบว่า 1) ปัจจัยทางชีวสังคมและส่วนบุคคลที่มีต่อการเผชิญความเครียด มีค่าอิทธิเฉลี่ย 0.1214 ถึง 0.3551 โดยที่สถานที่ตั้งที่พักอาศัยมีค่าอิทธิพลสูงสุด 2) ปัจจัยทางจิตลักษณะที่มีผลต่อการเผชิญความเครียดมีค่าอิทธิพลเฉลี่ย 0.1201 ถึง 1.0208 โดยความคาดหวังมีค่าอิทธิพลสูงสุด 3) ปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการเผชิญความเครียด มีค่าอิทธิพลเฉลี่ย 0.1635 ถึง 0.7144 โดยการสนับสนุนจากที่ทำงานมีค่าอิทธิพลสูงสุด แต่สิ่งที่น่าสนใจ คือ มีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของครูและอาจารย์เพียง 37 เรื่องเท่านั้น โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน มีจำนวน 13 ตัวแปร ได้แก่ 1) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน 2) ลักษณะงาน 3) บรรยากาศในการทำงาน 4) การสนับสนุนจากหน่วยงาน 5) ภาระ/ ความรับผิดชอบต่องาน 6) นโยบาย/ โครงสร้างการบริหาร 7) ความก้าวหน้าในงาน 8) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา 9) การมีส่วนร่วมในงาน 10) สวัสดิการ/ ค่าตอบแทน 11) ความมั่นคงในงาน 12) ชั่วโมงทำงาน/ วัน และ 13) ผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ประไพพร ใจเย็น (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ความเครียดและแนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี 2) เปรียบเทียบความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน 3) ศึกษาแนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 303 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถาม มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 24 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.893 ตามแบบของ Likert การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการ LSD การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์โดยจำแนกและจัดระบบข้อมูล โดยพิจารณาเชื่อมโยงนำเสนอโดยการบรรยายที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี มีความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดด้านอัตราเงินเดือนมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง 2) บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานีที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความเครียดโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านอัตราเงินเดือน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี จัดให้มีการประชุมเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการในการจัดทำข้อตกลงภาระงานและจัดประชุมคณะกรรมการประเมินก่อนการพิจารณาทุกครั้ง มีมาตรฐานการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ชัดเจน ในด้านนโยบายการบริหารงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี ควรมีนโยบายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติ เพิ่มวิธีการสื่อสารและถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกคน จัดเวทีให้ผู้บริหารได้มีโอกาสพูดคุยชี้แจงนโยบายการบริหาร ในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี ควรจัดสรรอัตรากำลังให้เพียงพอกับปริมาณงานและนำบุคลากรไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงานและปรับปรุงวิธีการทำงาน

ดิษยา โชคสุวรรณลาภ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียด โดยทำการส่งแบบสอบถามให้กับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำนวน 104 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพเป็นโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) ปัจจัยในการทำงานของบุคลากรมีระดับความคิดต่อลักษณะงาน

นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง 3) คะแนนความเครียดของบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าคะแนนอยู่ในระดับปกติ 4) ปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งทางเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน พบว่า มีความเครียดไม่แตกต่างกัน 5) ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (r = -0.24)

ปวีณ์นุช ชูทอง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ระดับความเครียดมรการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 320 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ครบถ้วน กลับคืนจำนวน 266 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.12 และทำการแปลผล โดยใช้ค่าการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับระดับความเครียดในการทำงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับสูง โดยปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสภาพในการทำงาน ด้านความสัมพันธภาพส่วนบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสความสำเร็จและความก้าวหน้า มีความสอดคล้องกับสภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในระดับปานกลาง

โดยปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ดังกล่าว ส่งผลต่อระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01 (r = 0.332, P-value = 0.000) และเมื่อศึกษาถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกิดความเครียดในการทำงานจากประเด็นเรื่องปริมาณงานที่มากเกินไปและต้องการให้จัดสรรสวัสดิการและการปรับปรุงโครงสร้างการทำงาน เพื่อให้มีจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับงานที่เพิ่มขึ้น

เจษฎา คูงามมาก (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานและเปรียบเทียบระดับความเครียดในการทำงาน ประการสอง เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานและเปรียบเทียบปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยมีประชากรเป้าหมาย คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนกลาง (กรุงเทพมหานครและปริมณฑล)

เฉพาะมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐและมหาวิทยาลัยของรัฐ การสำรวจด้วยตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิหลายขั้น (Multi-stage stratified random sampling) ข้อมูลสำหรับการศึกษาเป็นข้อมูลจากตัวอย่างขนาด 326 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานในระดับต่ำถึงปานกลาง ขณะที่ความแตกต่างของเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สถานภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา ประเภทมหาวิทยาลัยรัฐ กลุ่มวิชาตำแหน่งทางวิชาการ อายุงาน และจำนวนชั่วโมงการทำงานสอนต่อสัปดาห์ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐเป็นอันดับแรก คือ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านระบบบริหารและการจัดการภายในมหาวิทยาลัย และด้านตำแหน่งทางวิชาการ ตามลำดับ

จากการทบทวนงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาสรุปเพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา แสดงผลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปตัวแปรจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย							
1. กิตติพล ปานเจริญ, 2548	2. สุกฤตา ศรีทองสุข, 2549	3. สุควรรณ กรเพ็ชร์, 2550	4. ประไพพรไชย์น, 2553	5. ดิษยา โชคสุวรรณลาภ, 2554	6. ปวีณนุช ชูทอง, 2554	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
-	X	X	X	X	✓	เพศ	ความเครียดในการทำงาน
X	X	X	X	X	✓	อายุ	
-	X	X	X	X	✓	สถานภาพสมรส	
-	X	X	-	X	✓	ระดับการศึกษา	
X	X	X	X	X	✓	ประสบการณ์ทำงาน	
✓	-	X	-	-	✓	ตำแหน่งงาน	
-	-	-	-	✓	-	ลักษณะงาน	
-	-	✓	-	✓	-	การบริหารงานและการจัดการ	
-	-	✓	-	✓	✓	สภาพแวดล้อมที่ทำงาน	
-	-	X	-	✓	✓	ค่าตอบแทน	
-	-	X	-	✓	✓	ความก้าวหน้าในงาน	
-	-	✓	-	-	✓	สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น	
-	-	-	-	-	✓	รายได้ต่อเดือน	
-	-	✓	-	-	-	ภาระงาน	
-	-	✓	-	-	-	สถานะทางเศรษฐกิจ	
X	✓	-	-	-	✓	หน่วยงานที่สังกัด	

หมายเหตุ: ✓ = แตกต่าง/ มีความสัมพันธ์กัน

X = ไม่แตกต่าง/ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

- = ไม่ได้ศึกษา

ตารางที่ 2 สรุปตัวแปรอิสระที่ใช้วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวแปรอิสระ	ที่มา
1. อายุ	1. ปวีณ์นุช ชูทอง, 2554
2. รายได้ต่อเดือน	1. ปวีณ์นุช ชูทอง, 2554
3. ความก้าวหน้าในงาน	1. ดิษยา โชคสุวรรณลาภ, 2554 2. ปวีณ์นุช ชูทอง, 2554
4. ความสัมพันธ์กับคนอื่น	1. สุภวรรณ กรเพ็ชร์, 2550 2. ปวีณ์นุช ชูทอง, 2554
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	1. สุภวรรณ กรเพ็ชร์, 2550 2. ดิษยา โชคสุวรรณลาภ, 2554 3. ปวีณ์นุช ชูทอง, 2554
6. การบริหารและการจัดการ	1. สุภวรรณ กรเพ็ชร์, 2550 2. ดิษยา โชคสุวรรณลาภ, 2554
7. ค่าตอบแทน	1. ดิษยา โชคสุวรรณลาภ, 2554 2. ปวีณ์นุช ชูทอง, 2554

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีเชิงปริมาณ (Quantitative research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี เพื่อสร้างเครื่องมือในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากบุคลากรในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จำนวน 5 คณะ รวมบุคลากร จำนวน 80 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2557)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการหาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษา

ค้นคว้าและเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งแบบสอบถามแบ่ง เป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน รายได้พิเศษนอกจากเงินเดือน คณะที่สังกัด ข้อคำถามมีทั้งที่เป็นปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานและองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง (ดิษยา โชคสุวรรณลาภ, 2554) และผู้วิจัยได้ทำขึ้นเอง ซึ่งศึกษาปัจจัย 5 ด้าน

ลักษณะข้อคำถามมีทั้งแบบเชิงบวกทั้งหมด ดังนี้

ความก้าวหน้าในงาน	จำนวน 6 ข้อ	เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด
ความสัมพันธ์กับคนอื่น	จำนวน 4 ข้อ	เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ	เป็นข้อคำถามเชิงบวก ทั้งหมด
การบริหารและการจัดการ	จำนวน 2 ข้อ	เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด
ค่าตอบแทน	จำนวน 2 ข้อ	เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

โดยเป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีการวัดแบบประเภทช่วง (Interval scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนตามแบบวัดระดับความคิดเห็นตามมาตรวัดของ Likert ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5	1
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3	3
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1	5

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของณัฐชา นุชประภา (2556) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โครงการเร่งรัดการออกโฉนดที่ดิน กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากรองศาสตราจารย์อำนาจ ธีระวนิช ซึ่งความเครียดในการทำงานตามแนวคิดของ Parker

and Cotiis (1983) โดยประกอบด้วยมิติสำคัญ 2 มิติ ได้แก่ ความเครียดกับเวลา (Time Stress) ความวิตกกังวล (Anxiety) ซึ่งปรับปรุงและดัดแปลงมาจากแบบวัดของ Parker and Cotiis (1983) โดยความเครียดกับเวลา (Time stress) มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.61-0.79 และความวิตกกังวล (Anxiety) มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.61-0.79 มาปรับให้มีความสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยแบบสอบถามมีจำนวนข้อคำถาม 29 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งปรับมาจากแบบวัดความเครียดสวนปรุง

ในเกณฑ์วัดระดับความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยได้ประยุกต์หลักการให้คะแนนและแปลผลของแบบทดสอบความเครียดสวนปรุงมาปรับใช้ (สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลชัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา, 2540)

จากการพิจารณาหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถแบ่งระดับคะแนนความเครียดในการทำงานได้ดังนี้

การให้คะแนน ตอบ			
ไม่รู้สึกเครียด	ให้คะแนน	1	คะแนน
รู้สึกเครียดเล็กน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
รู้สึกเครียดปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
รู้สึกเครียดมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
รู้สึกเครียดมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
ไม่ตอบ	ให้คะแนน	0	คะแนน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและกำหนดนิยามศัพท์ เพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา
3. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

4. สร้างแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมตามนิยามศัพท์และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหา เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา ภาษา ความถูกต้อง และความเหมาะสมของแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งได้แก่

5.1 ดร.กิจฐเชษ ไกรวาส	ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
5.2 เภสัชกรหญิง ดร.ภัทรวดี ศรีคุณ	ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
5.3 เภสัชกรหญิงชามิภา ภาณุดุลกิตติ	ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับกลุ่มบุคลากรที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน (จากบุคลากรสายสนับสนุนคณะอื่น ๆ) และเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแต่ละปัจจัยซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านความก้าวหน้าในงาน	Cronbach Alpha = 0.960
ด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น	Cronbach Alpha = 0.851
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	Cronbach Alpha = 0.926
ด้านการบริหารและการจัดการ	Cronbach Alpha = 0.899
ด้านค่าตอบแทน	Cronbach Alpha = 0.876
ด้านความเครียดในการทำงาน	Cronbach Alpha = 0.969

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนึงผลการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยได้นำโครงร่างงานนิพนธ์เสนอคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยนำ

หนังสือเข้าพบกับกลุ่มตัวอย่าง โดยแนะนำตัว อธิบายวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ให้กลุ่มตัวอย่างทราบ พร้อมทั้งชี้แจงกับกลุ่มตัวอย่างว่าการเข้าการวิจัยครั้งนี้เป็นไปด้วยความสมัครใจ จะให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง และแจ้งให้ทราบว่าเมื่อเข้าร่วมโครงการวิจัยแล้ว หากกลุ่มตัวอย่างต้องการออกจากการวิจัย สามารถกระทำได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจะถือเป็นความลับและในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะไม่ระบุชื่อหรือที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจะนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น ส่วนผลการวิจัย จะนำเสนอในภาพรวม และข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายภายใน 1 ปี หลังจากที่ผลการวิจัยได้รับการเผยแพร่แล้ว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เมื่อได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ 80 ชุด คิดเป็นหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์

2. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูลจนครบตามจำนวนและนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

2. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงานและองค์กรที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคคลกรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

3. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานและองค์กรกับความเครียดในการทำงานที่มีความเป็นอิสระต่อกัน เพื่อหา Multicollinearity

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

4. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งเป็นผลมาจากตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป โดยใช้เทคนิค Enter method

เกณฑ์การแปลผล

ปัจจัยด้านงานและองค์กร

ในการพิจารณาคะแนนระดับความคิดเห็น ผู้วิจัยได้แบ่งระดับช่วงคะแนนความคิดเห็นในปัจจัยในการทำงาน ออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากพิสัย (Range) ดังนี้ คือ

$$\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากการพิจารณาหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น สามารถแบ่งระดับคะแนนความคิดเห็นได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยในการทำงานมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยในการทำงานมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยในการทำงานปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยในการทำงานน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง เห็นด้วยกับปัจจัยในการทำงานน้อยที่สุด

ความเครียดในการทำงาน

การแปลผล

คะแนน 0-36 หมายถึง เครียดน้อย
คะแนน 37-63 หมายถึง เครียดปานกลาง
คะแนน 64-93 หมายถึง เครียดสูง
คะแนน 94 < ขึ้นไป หมายถึง เครียดรุนแรง

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild stress) หมายถึง ความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไปในระยะเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อย เป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

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

3. ความเครียดในระดับสูง (Hight stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ผู้รายงานได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านงานและองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง รายด้าน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง รายด้าน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 80)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	30.00
หญิง	56	70.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	50	62.50
6-10 ปี	18	22.50
11-15 ปี	7	8.75
ตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป	5	6.25
สถานภาพสมรส		
โสด	49	61.25
สมรส	26	32.50
หม้าย	3	3.75
หย่าร้าง	2	2.50
รายได้ (เฉพาะเงินเดือน)		
ไม่เกิน 20,000 บาท	13	16.25
20,001-30,000 บาท	63	78.75
30,001-40,000 บาท	3	3.75
ตั้งแต่ 40,001 บาท ขึ้นไป	1	1.25
รายได้ (นอกจากเงินเดือน)		
ไม่มี	68	85.00
ไม่เกิน 3,000 บาท	8	10.00
มากกว่า 3,000 บาท	4	5.00

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70 อยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 51.25 รองลงมา เป็นอายุในช่วงระหว่าง 31-40 ร้อยละ 35.00 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.75 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี มากที่สุด รองลงมา เป็นประสบการณ์ 6-10 ปี ร้อยละ 22.50 ตามลำดับ สถานภาพโสดมากที่สุดที่ร้อยละ 61.25 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส ร้อยละ 32.50 รายได้ (เฉพาะเงินเดือน) มากที่สุดอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 78.75 รองลงมา คือ ไม่เกิน 20,000 บาท ร้อยละ 16.25 รายได้ (นอกเหนือจากเงินเดือน) ส่วนใหญ่ ไม่มี ร้อยละ 85.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านงานและองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง รายด้าน

ตารางที่ 4 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัจจัยด้านงานและองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง รายด้าน (n = 80)

ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	แปลความ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. การสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	9 (11.25)	32 (40.00)	34 (42.50)	5 (6.25)	- (-)	3.56	0.78	มาก
2. หน่วยงานเปิดโอกาสการได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	4 (5.00)	26 (32.50)	35 (43.75)	11 (13.75)	4 (5.00)	3.19	0.92	ปานกลาง
3. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานของหน่วยงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม	5 (6.25)	26 (32.50)	33 (41.25)	8 (10.00)	8 (10.00)	3.15	1.03	ปานกลาง
4. หน่วยงานมีการจัดให้บุคลากรไปอบรมพัฒนางาน	8 (10.00)	38 (47.50)	28 (35.00)	5 (6.25)	1 (1.25)	3.59	0.81	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนขั้นเงินเดือน	5 (6.25)	29 (36.25)	32 (40.00)	9 (11.25)	5 (6.25)	3.25	0.96	ปานกลาง
6. ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถของท่าน	5 (6.25)	34 (42.50)	31 (38.75)	5 (6.25)	5 (6.25)	3.36	0.93	ปานกลาง
ภาพรวม						3.35	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.35, SD = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องหน่วยงานมีการจัดให้บุคลากรไปอบรมพัฒนางาน อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.59, SD = 0.81) รองลงมา คือ ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.56, SD = 0.78

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น (n = 80)

ด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	แปลความ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันในการทำงาน	11 (13.75)	25 (31.25)	36 (45.00)	8 (10.00)	- (-)	3.49	0.86	มาก
2. มีการให้กำลังใจซึ่งกันและกันเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	12 (15.00)	32 (40.00)	28 (35.00)	7 (8.75)	1 (1.25)	3.59	0.90	มาก
3. ไม่มีการเอารัดเอาเปรียบกันในการทำงาน	11 (13.75)	23 (28.75)	27 (33.75)	12 (15.00)	7 (8.75)	3.24	1.14	ปานกลาง
4. มีการช่วยเหลือกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน	12 (15.00)	20 (25.00)	28 (35.00)	13 (16.25)	7 (8.75)	3.21	1.15	ปานกลาง
ภาพรวม						3.38	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.38, SD = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องมีการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.59, SD = 0.90) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.49, SD = 0.86)

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (n = 80)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	แปลความ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ขนาดของพื้นที่ทำงานมีความเหมาะสม	9 (11.25)	27 (33.75)	29 (36.25)	9 (11.25)	6 (7.50)	3.30	1.06	ปานกลาง
2. อากาศในที่ทำงานมีความปลอดโปร่ง	8 (10.00)	21 (26.25)	37 (46.25)	11 (13.75)	3 (3.75)	3.25	0.95	ปานกลาง
3. บริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสม	11 (13.75)	23 (28.75)	36 (45.00)	9 (11.25)	1 (1.25)	3.42	0.91	มาก
4. อุณหภูมิในที่ทำงานมีความเหมาะสม	10 (12.50)	28 (35.00)	37 (46.25)	4 (5.00)	1 (1.25)	3.53	0.83	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	แปลความ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
5. อุปกรณ์เครื่องมือ	8	29	27	7	9	3.25	1.12	ปานกลาง
ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	(10.00)	(36.25)	(33.75)	(8.75)	(11.25)			
ภาพรวม						3.35	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.35, SD = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องอุณหภูมิในที่ทำงานมีความเหมาะสม อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.53, SD = 0.83) รองลงมา คือ บริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.42, SD = 0.91)

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความของปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการ (n = 80)

ด้านการบริหารและการจัดการ	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	แปลความ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. โครงสร้างองค์การและหน้าที่	6	21	40	9	4	3.20	0.92	ปานกลาง
ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	(7.50)	(26.25)	(50.00)	(11.25)	(5.00)			
2. หน่วยงานมีความเคร่งครัด	7	19	40	10	4	3.19	0.94	ปานกลาง
ในการใช้ระเบียบต่าง ๆ	(8.75)	(23.75)	(50.00)	(12.50)	(5.00)			
ภาพรวม						3.19	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.19, SD = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องโครงสร้างองค์การและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.20, SD = 0.92) รองลงมา คือ หน่วยงานมีความเคร่งครัดในการใช้ระเบียบต่าง ๆ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.19, SD = 0.94)

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความของปัจจัยด้านค่าตอบแทน (n = 80)

ด้านค่าตอบแทน	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	แปลความ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนมีความรวดเร็ว	9 (11.25)	16 (20.00)	31 (38.75)	10 (12.50)	14 (17.50)	2.95	1.22	ปานกลาง
2. ท่านพร้อมจะปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยไม่ได้รับเงินค่าตอบแทน	7 (8.75)	28 (35.00)	20 (25.00)	13 (16.25)	12 (15.00)	3.06	1.22	ปานกลาง
ภาพรวม						3.01	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.01, SD = 1.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องจะต้องปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยไม่ได้รับเงินค่าตอบแทน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.06, SD = 1.22) รองลงมา คือ การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.95, SD = 1.22)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความของปัจจัยด้านงานและองค์กร

ปัจจัยด้านงานและองค์กร	$\overline{X}$	SD	แปลความ
1. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.35	0.76	ปานกลาง
2. ด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น	3.38	0.82	ปานกลาง
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.35	0.81	ปานกลาง
4. ด้านการบริหารและการจัดการ	3.19	0.85	ปานกลาง
5. ด้านค่าตอบแทน	3.01	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านงานและองค์กรทั้ง 5 ด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงานและองค์กรทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มระดับความเครียด

กลุ่มระดับความเครียด		จำนวน	ร้อยละ
เครียดน้อย	(0-36 คะแนน)	1	1.25
เครียดปานกลาง	(37-63 คะแนน)	14	17.50
เครียดสูง	(64-93 คะแนน)	36	45.00
เครียดรุนแรง	(94 คะแนนขึ้นไป)	29	36.25

$\overline{X}$ = 87.85 คะแนน, SD = 27.64 คะแนน, MAX = 145.00 คะแนน, MIN = 29.00 คะแนน

จากตารางที่ 10 พบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรมีความเครียด อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ ระดับความเครียดรุนแรง ร้อยละ 36.25 และร้อยละ 17.50 มีความเครียดปานกลาง และมีเพียงร้อยละ 1.25 ที่มีความเครียดระดับน้อย

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ จำแนกตามรายข้อความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียด				
	รู้สึกเครียดมากที่สุด	รู้สึกเครียดมาก	รู้สึกเครียดปานกลาง	รู้สึกเครียดน้อย	ไม่รู้สึกเครียด
1. รู้สึกระวนกระวายใจหรือกังวลใจ	8	19	28	15	10
เกี่ยวกับงาน	(10.00)	(23.75)	(35.00)	(18.75)	(12.50)
2. รู้สึกว่าทำงานหนักจนไม่มีเวลา	10	13	26	19	12
ให้กับครอบครัว	(12.50)	(16.25)	(32.50)	(23.75)	(15.00)
3. รู้สึกว่างานของท่านมีปริมาณมาก	14	18	26	13	9
	(17.50)	(22.50)	(32.50)	(16.25)	(11.25)
4. ใช้เวลาส่วนมากในที่ทำงาน	12	15	33	11	9
จนไม่สามารถสนใจเรื่องอื่น	(15.00)	(18.75)	(41.25)	(13.75)	(11.25)
5. รู้สึกรำคาญใจ ประสาทเสียในเวลา	12	12	27	22	7
ทำงานอยู่เสมอ	(15.00)	(15.00)	(33.75)	(27.50)	(8.75)
7. คิดถึงเรื่องงานแล้วรู้สึกอึดอัดใจ	13	14	20	26	7
	(16.25)	(17.50)	(25.00)	(32.50)	(8.75)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียด				
	รู้สึกเครียดมากที่สุด	รู้สึกเครียดมาก	รู้สึกเครียดปานกลาง	รู้สึกเครียดน้อย	ไม่รู้สึกเครียด
8. รู้สึกว่าใช้เวลาส่วนมากในการทำงาน	13 (16.25)	16 (20.00)	22 (27.50)	17 (21.25)	12 (15.00)
9. รู้สึกผิดเมื่อท่านจะลางาน	12 (15.00)	22 (27.50)	19 (23.75)	13 (16.25)	14 (17.50)
10. รู้สึกวิตกกังวลเมื่อมีเสียงโทรศัพท์ดัง เพราะกลัวจะเป็นเรื่องงาน	8 (10.00)	12 (15.00)	21 (26.25)	18 (22.50)	21 (26.25)
11. รู้สึกเหมือนไม่มีวันหยุด	14 (17.50)	11 (13.75)	20 (25.00)	19 (23.75)	16 (20.00)
12. รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำอะไร					
13. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำงาน	15 (18.75)	11 (13.75)	17 (21.25)	28 (35.00)	9 (11.25)
14. รู้สึกไม่สบายใจเมื่อต้องตัดสินใจในสิ่งที่ส่งผลกะทบต่อเพื่อนร่วมงานหรือคนคุ้นเคย	15 (18.75)	19 (23.75)	22 (27.50)	18 (22.50)	6 (7.50)
15. รู้สึกสับสนเมื่อมีงานเร่งด่วนหลาย ๆ งานที่ต้องทำพร้อม ๆ กัน	22 (27.50)	15 (18.75)	20 (25.00)	18 (22.50)	5 (6.25)
16. ใช้เวลาตรวจสอบงานที่ทำเสร็จแล้วซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายครั้ง	10 (12.50)	10 (12.50)	28 (35.00)	24 (30.00)	8 (10.00)
17. ขาดความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน	10 (12.50)	16 (20.00)	25 (31.25)	19 (23.75)	10 (12.50)
18. ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความยุติธรรมแก่ท่าน	12 (15.00)	10 (12.50)	23 (28.75)	21 (26.25)	14 (17.50)
19. รู้สึกอ่อนล้า เมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นเวลานาน	23 (28.75)	15 (18.75)	26 (32.50)	12 (15.00)	4 (5.00)
20. เวลาที่ไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จตามต้องการ	16 (20.00)	15 (18.75)	28 (35.00)	18 (22.50)	3 (3.75)
21. การกระจายงานไม่เท่าเทียมและทั่วถึง	16 (20.00)	19 (23.75)	27 (33.75)	9 (11.25)	9 (11.25)
22. รู้สึกไม่สบายใจ เมื่องานของตัวเองทำให้คนอื่นเดือดร้อน	21 (26.25)	19 (23.75)	26 (32.50)	11 (13.75)	3 (3.75)
23. ไม่ได้รับความยอมรับในความพยายามและความเสียสละในการทำงาน	14 (17.50)	13 (16.25)	31 (38.75)	16 (20.00)	6 (7.50)
24. ปฏิบัติงานล่วงเวลาด้วยความเต็มใจ	12 (15.00)	12 (15.00)	21 (26.25)	18 (22.50)	17 (21.25)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียด				
	รู้สึกเครียดมากที่สุด	รู้สึกเครียดมาก	รู้สึกเครียดปานกลาง	รู้สึกเครียดน้อย	ไม่รู้สึกเครียด
25. มีการกำหนดวันลาพักผ่อนเอาไว้แต่ไม่มีวันว่างให้ลา	13 (16.25)	10 (12.50)	29 (36.25)	14 (17.50)	14 (17.50)
26. งานที่ทำอยู่ปัจจุบันเป็นงานซ้ำๆ จำเจ ไม่น่าสนใจ	8 (10.00)	11 (13.75)	32 (40.00)	14 (17.50)	15 (18.75)
27. รู้สึกสับสนในบทบาทและหน้าที่ในงานของท่าน	13 (16.25)	9 (11.25)	33 (41.25)	10 (12.50)	15 (18.75)
28. รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาหลีกเลี่ยงที่จะให้คำแนะนำปรึกษาช่วยเหลือเมื่อท่านมีอุปสรรคในการทำงาน	10 (12.50)	12 (15.00)	26 (32.50)	16 (20.00)	16 (20.00)
29. รู้สึกว่าในหน่วยงานไม่มีความสามัคคีกันในการทำงาน	12 (15.00)	11 (13.75)	34 (42.50)	12 (15.00)	11 (13.75)

จากตารางที่ 11 พบว่า บุคลากรมีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุดในทุกด้าน ยกเว้น เมื่อคิดถึงเรื่องงานแล้วรู้สึกอึดอัดใจและกิจกรรมที่รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำงาน มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย และจะรู้สึกผิดเมื่อจะลางาน มีความเครียดอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่รู้สึกเครียดมากที่สุด คือ รู้สึกสับสนเมื่อมีงานเร่งด่วนหลาย ๆ งานที่ต้องทำพร้อม ๆ กัน ร้อยละ 27.50 รองลงมา คือ รู้สึกไม่สบายใจ เมื่องานของตัวเองทำให้คนอื่นเดือดร้อน ร้อยละ 26.25 เวลาที่ไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จตามต้องการ และการกระจายงานไม่เท่าเทียมและทั่วถึง ร้อยละ 20.0

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มคณะด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (n=80)

	อายุ	รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น)	รายได้ (นอกเหนือจากเงินเดือน)	ความก้าวหน้าในงาน	ความสัมพันธ์กับคนอื่น	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	การบริหารและการจัดการ	ค่าตอบแทน
อายุ	1	0.460**	0.116	0.002	0.107	0.151	-0.007	0.161
รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น)		1	0.237*	-0.120	-0.170	-0.004	-0.106	-0.016
รายได้ (นอกเหนือจากเงินเดือน)			1	-0.047	-0.207	0.049	-0.032	-0.206
ความก้าวหน้าในงาน				1	0.627**	0.461**	0.723**	0.556**
ความสัมพันธ์กับคนอื่น					1	0.262*	0.543**	0.571**
สภาพแวดล้อมในการทำงาน						1	0.524**	0.383**
การบริหารและการจัดการ							1	0.451**
ค่าตอบแทน								1

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 8 ตัว ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น) รายได้ (นอกเหนือจากเงินเดือน) ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับคนอื่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารและการจัดการและค่าตอบแทน พบว่า การบริหารและการจัดการ มีความสัมพันธ์ในระดับมากกับความก้าวหน้าในงาน (r = 0.723) (ตารางที่ 12) ดังนั้นจึงได้ตัดตัวแปรการบริหารและการจัดการออกจากการวิเคราะห์ เพื่อไม่ให้มีปัญหา Multicollinearity ดังนั้น จึงเหลือตัวแปรอิสระสำหรับการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 7 ตัว

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด

ตัวแปร	B	S.E.	Beta
อายุ	-1.216	0.511	-0.252
รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น)	0.001*	0.001	0.124
รายได้ (นอกเหนือจากเงินเดือน)	-17.596	7.593	-0.223
ความก้าวหน้าในงาน	-10.180	5.038	-0.274
ความสัมพันธ์กับคนอื่น	-0.657*	4.474	-0.019
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-2.775*	3.847	-0.079
ค่าตอบแทน	-8.150	3.312	-0.313
ค่าคงที่	171.483	27.434	

R^2 0.455, SEE = 22.226, F = 7.629*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระต่าง ๆ โดยใช้ F-test จากผลการศึกษา พบว่า F = 7.629 ค่า $p < 0.05$ ส่วนการตรวจสอบค่าความคลาดเคลื่อน ซึ่งต้องมีการกระจายตัวแบบอิสระ (Autocorrelation) โดยพิจารณาจากค่า Durbin-watson พบว่า ค่า Durbin-watson มีค่าเท่ากับ 2.12 อยู่ในช่วงที่กำหนด คือ มีค่าอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548, หน้า 331) ดังนั้น ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เมื่อทำการตรวจสอบให้เป็นไปตามเงื่อนไขของสถิติแล้ว สรุปว่ามีตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการพื้นฐานการทำนายทั้งหมด จำนวน 7 ตัวแปร โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยนำตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการ ด้วยวิธี Enter (ตารางที่ 13)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อนำตัวแปรเข้าสู่สมการแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัว ร่วมกันอธิบายความผันแปรของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความเครียด ได้ร้อยละ 45.5 โดยพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงาน คือ รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น) ความสัมพันธ์กับคนอื่น และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นที่คงที่ รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ระดับความเครียดเพิ่มขึ้น 0.001 หน่วย ระดับความสัมพันธ์กับคนอื่น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ระดับความเครียดลดลง 0.657 หน่วย และระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ระดับความเครียดลดลง 2.775 หน่วย และเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายที่มากที่สุด คือ รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น) รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับคนอื่น และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ร้อยละ (Percentage) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple regression analysis

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี สถานภาพโสด รายได้ (เฉพาะเงินเดือน) อยู่ที่ 20,001-30,000 บาท และไม่มีรายได้ (นอกเหนือจากเงินเดือน)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานและองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยรวมเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่มีความก้าวหน้าในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่ค่าคะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1) หน่วยงานมีการจัดให้บุคลากร

ไปอบรมพัฒนางาน 2)ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และ 3) ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถของท่าน

3.2 ด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยรวมเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่มีความความสัมพันธ์กับคนอื่นในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่ค่าคะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1) มีการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น 2) เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันในการทำงาน และ 3) ไม่มีการเอารัดเอาเปรียบกันในการทำงาน

3.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยรวมเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่ค่าคะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1) อุณหภูมิในที่ทำงานมีความเหมาะสม 2) บริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสม และ 3) ขนาดของพื้นที่ทำงานมีความเหมาะสม

3.4 ด้านการบริหารและการจัดการ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยรวมเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่มีการบริหารและการจัดการในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่ค่าคะแนนสูงสุด คือ โครงสร้างองค์การและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน รองลงมา คือ หน่วยงานมีความเคร่งครัดในการบังคับใช้ระเบียบต่าง ๆ

3.5 ด้านค่าตอบแทน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยรวมเห็นว่าสภาพการทำงานที่เป็นอยู่มีค่าตอบแทนในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่ค่าคะแนนสูงสุด คือ ท่านพร้อมจะปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยไม่ได้รับเงินค่าตอบแทน รองลงมา คือ การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนมีความรวดเร็ว

4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความเครียด คือ รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น) ความสัมพันธ์กับคนอื่น และสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายระดับความเครียดในการทำงานได้ที่มากที่สุด คือ รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น) รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับคนอื่นและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผลวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง มีระดับความเครียดในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของปวีณ์นุช ชูทอง (2554) ซึ่งศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในระดับสูง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดิษยา โชคสุวรรณลาภ (2554) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่า บุคลากรมีระดับความเครียดอยู่ในระดับสูง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยด้านอายุ ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดิษยา โชคสุวรรณลาภ (2554) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่า บุคลากรมีอายุที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณ์นุช ชูทอง (2554) ซึ่งศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนอายุช่วง 21 ถึง 30 ปี มีระดับความเครียดสูงกว่ากลุ่มอื่น อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Parker and DeCotiis (1983) ที่ศึกษาตัวกำหนดความเครียดในการทำงานและผลกระทบของความเครียด พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านรายได้ ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของร็อบบินส์ กล่าวว่า รายได้มีส่วนสำคัญที่มีผลต่อความเครียด และสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณ์นุช ชูทอง (2554) ซึ่งศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ด้านค่าตอบแทนรายได้มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภวรรณ กรเพ็ชร์ (2550) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่า ความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ผลดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณ์นุช ชูทอง (2554) ซึ่งศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และงานวิจัยของดิษยา โชคสุวรรณลาภ (2554) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีระดับความความเครียดอยู่ในระดับสูง อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Parker and DeCotiis (1983) ที่ศึกษาตัวกำหนดความเครียดในการทำงาน และผลกระทบของความเครียด พบว่า หากพนักงานมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งในสายงานอาชีพ จะทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานที่น้อย

4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น ส่งผลความเครียดในการทำงานของสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณ์นุช ชูทอง (2554) ซึ่งศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธภาพส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในระดับปานกลาง อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Jandaghiet al., (2011) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน พบว่า การมีความสำคัญต่อบุคคลอื่น รวมถึงทุกบุคคลในองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับของ Parker and DeCottis (1983) ที่ศึกษาตัวกำหนดความเครียดในการทำงานและผลกระทบของความเครียด และสอดคล้องกับ Bhatti et al. (2011) ที่ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า การที่สมาชิกในองค์การมีความเป็นมิตรและความร่วมมือกัน ทำให้อยู่ร่วมกันในองค์การอย่างมีความสุข จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานลดลงได้

5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลความเครียดในการทำงานของสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Coyne and Holroyd (1982) ที่กล่าวว่า บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ เมื่ออยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ไม่พึงพอใจ เช่น การมีเสียงรบกวนตลอดเวลา การอยู่ในสถานที่ที่แออัด การอยู่ในสถานที่ที่ร้อนเกินไปหรือหนาวเกินไป เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณ์นุช ชูทอง (2554) ซึ่งศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ปัจจัยด้านสภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของดิษยา โชคสุวรรณลาภ (2554) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของสายสนับสนุน อีกทั้งยังสอดคล้องกับของ Manzoor et al. (2008) ศึกษาความเครียดในการทำงานกับผลปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Ismail and Hong (2011) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานที่เกี่ยวข้องกับความเครียด กล่าวว่า เมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่เอื้ออำนวยในการทำงาน จะส่งผลให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

6. ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ไม่ส่งผลความเครียดในการทำงานของสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดิษยา โชคสุวรรณลาภ (2554) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่า ค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณ์นุช ชูทอง (2554) ซึ่งศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Parker and DeCotiis (1983) ที่ศึกษาตัวกำหนดความเครียดในการทำงาน และผลกระทบของความเครียด พบว่า การจำกัดการจ่ายผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง ดังนั้น ทางมหาวิทยาลัยควรจะมีนโยบายต่าง ๆ ขึ้นมา เพื่อดูแลบุคลากรในสายสนับสนุนให้มีความเครียดที่เกิดจากการทำงานให้น้อยลง เช่น กำหนดนโยบายให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับบุคลากรในสายสนับสนุน โดยจัดงบประมาณให้บุคลากรได้ ไปศึกษาดูงานยังต่างประเทศ 1 ครั้งต่อปี เพื่อให้บุคลากรได้คลายเครียดจากการทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีรายได้สูงจะมีความเครียดที่สูง ทั้งนี้อาจเนื่องจากมีตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบุคลากรส่วนนี้เป็นอย่างมาก ต้องช่วยเหลือโดยให้คำปรึกษาเวลามีปัญหาเกิดขึ้น ไม่ปล่อยให้แก้ไขปัญหาเองโดยลำพัง ไม่กดดัน และยอมรับความคิดเห็นต่าง ๆ

2. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับคนอื่นน้อย จะมีความเครียดในระดับสูง แนวทางปรับปรุงที่อาจทำได้โดยผู้บริหารหน่วยงานต้องสร้างบรรยากาศการทำงานแบบกัลยาณมิตรและความเป็นกันเอง จึงควรพิจารณาสร้างสรรค์กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในที่ทำงาน ทั้งกิจกรรมตามประเพณี การศึกษาดูงาน หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วม

3. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม จะมีความเครียดในระดับสูง แนวทางปรับปรุงที่อาจทำได้โดยหน่วยงานควรตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานว่ามีครบหรือไม่ ถ้าไม่ครบก็ควรทำการสั่งซื้อเพิ่มเติม เพื่อให้ทำงาน ได้คล่องตัวมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการวิจัยปัจจัยด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความเครียดในการทำงานที่น้อยลงมากขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดจากการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะที่อยู่ในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อมาเปรียบเทียบว่าเกิดจากปัจจัยเดียวกันหรือไม่

บรรณานุกรม

กรกนก อ้อนคำภาม. (2546). *ความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานปฏิบัติการสายการผลิตบริษัท เอคเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *สถิติสำหรับงานวิจัย.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติพล ปานเจริญ. (2548*). สาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เจษฎา คูงามมาก. (2555). *ความเครียดในการทางานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสถิติประยุกต์, คณะสถิติประยุกต์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณัฐชา นุชประภา. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน และ ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงานกับผลปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โครงการเร่งรัดการออกโฉนดที่ดิน กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงใจ จันทรประเสริฐ. (2555). *ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศ สหรัฐอเมริกา.* วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ดิษยา โชคสุวรรณลาภ. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม.* การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ทศพล บุญธรรม. (2547). *ภาวะความเครียดจากการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา นครปฐม เขต 1*. วิทยานิพนธ์ศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธนวรรณ หมีรักษา. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าขนาดย่อม.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธนัชพร พรหมทันต์. (2547). *ภาวะผู้นำ ความเครียดในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท เวสเทริ์น ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธนินทร์ กล่อมฤกษ์. (2544). *ความเครียดของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายเคมี การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นริศรา วงศ์เลย. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นันทวัลย์ นุชนนทรี. (2556). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานส่วนกลางสำนักงาน ศาลยุติธรรม.* สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.

ประไพพร ใจเย็น. (2554). *ความเครียดและแนวทางการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.* สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ประเสริฐ ชุ่มอภัย. (2552). *ความเครียดในการปฏิบัติงานและวิธีเผชิญความเครียดของบุคลากรสังกัดสำนัก กิจการหอพัก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.* วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ปรีณา เขียวสุทธิ. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปวีณ์นุช ชูทอง. (2554). *ระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชา สาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.* สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พงศ์เทพ ศิริสวัสดิ์. (2547). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของนักบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารการจัดการสมัยใหม่, 10*(1), 119-129.

พัชรินทร์ โกญจนาทแสนยากร. (2551). *ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความเครียดทั่วไปที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม.* กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มนตรี ศรีสุข. (2549). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยโปลีเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

วิชิต ปานอุทัย. (2547). *ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ:กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิทญา ตันอารีย์. (2551). *ความเครียดจากการทางานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.* การค้นคว้าอิสระสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุกฤตา ศรีทองสุข. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถโซลูชั่น.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภวรรณ กรเพ็ชร์. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์: กรณีศึกษาบริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง.* สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรพล พยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล, วนิดา พุ่มไพศาลลัย และพิมพ์มาศ ตาปัญญา. (2540). *การสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรุง.* เชียงใหม่: โรงพยาบาลสวนปรุง.

อดิศักดิ์ สวนกุล. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อังศินันท์ อินทรกำแหง (2551). *การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและการเผชิญความเครียดของคนไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Aniza, I., Malini, R., & Khalib, L. (2010). A study on organizational factors that influence job stress among medical laboratory techonologists in klang valley hospitals. *Medical Journal of Malaysia, 65*(2), 103-107.

Begum, S., & Wuhan, P. R. (2012). The effect of work related dimensions on work stress of the sales people: an empirical study. *European Journal of Business and Management, 4*(7), 143-154.

Bhatti, B. M., Talat, T., & Sardar, R. (2001). Estimation of aflatoxin in feed ingredients and compound poultry feeds. *PakistanVet. J., 21*(2), 57-60.

Coyne, J. C., & Holroyd, K. (1982). *Stress, coping and illness: A transactional perspective. Handbook of olinical health psychology*. New York: Plenum.

French, J. R. P., Rogers, W. L., & Cobb, S. (1974). *Adjustment as person-environment fit. Coping and adaptation*. New York: Basic Books.

Ismail, M. I., & Hong, T. T. (2011). Identifying work related stress among employees in the Malaysian financial sector. *Western Journal of Management, 3*(2), 229-243.

Jakkula, V. R., & Chandraiah, K. (2011). Occupational stress, mental health and coping among information technology professionals. *Indian J Occup Environ Med, 16*(1), 22-26.

Jandaghi, G., Amini, A., Pirani, P., Amini, Z., & Kharazi, H. (2011). Survey the role of brand in formation of customer loyalty in financial services marketing by the approach of small firms. *Far East Journal of Psychology and Business, 3*(3), 50-61.

Jehangir, M. M. R., Roobroeck, D., Van Cleemput, O., & Boeckx, P. (2011). Spatial variability and biophysicochemical controls on N_2O emissions from differently tilled arable soils. *Biology and Fertility of Soils, 47*(7), 753-766.

Kawano, K. (2007). *Introduction to optical waveguide analysis: Solving maxwell's equations and the schrodinger equation*. New York: Wiley.

Koo, Jung-Wan, & Kim, Hyun-Jung. (2006). The factor affecting job stress and psychosocial well-being of prison officers. *International Congress Series, 1294*, 175-178.

Manzoor, A., Awan, H., & Mariam, S. (2008). Investigating the impact of work stress on job performance: a study on textile sector of faisalabad. *Asian Journal of Business and Management Sciences, 2*(1), 20-28.

Parker, D., & DeCotiis, T. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance, 32*, 160-177.

Phapruke, Ussahawanitchakit, & Chaiyot, Sumritsakun. (2008). Effects of organizational change on psychological stress and job performance of accountants in Thailand. *Journal of International Business and Economics, 8*(2), 1-9.

Robbins. S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Siu, O. L. (2003). Job stress and job performance among employee in Hong Kong: The role of Chinese work values and organizational commitment. *International Journal of Psychology, 38*(6), 337-347.

Srivastava, J. (2009). The role of inferences in sequential bargaining with incomplete information: some experimental evidence. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 85*(1), 166-187

Usman, S., Singh, S. P., Rawat, Y. S., & Bargali, S. S. (2001). Fine root decomposition and nitrogen mineralization pattern: In quercus leucotrichophora and pinus roxburghii forests in central himalaya. *For Ecol Manage, 131*, 191-199.

Wheeler, H. H., & Riding, R. J. (1995). Occupational stress and cognitive style in nurse. *British Journal of Nursing, 4*(2), 103-106.

Worchel, S., & Wayne, S. (1980). *Psychologu: Principles and applications*. NJ: Prentice-Hall.

Wullop Suntipracha. (2555). *บุคลากรสายสนับสนุนคือคนสำคัญในประสิทธิภาพและพัฒนาขององค์กร ตอนที่ 1.* เข้าถึงได้จาก: http://share.psu.ac.th/blog/fnr-devolop/24506

Xinxin, Wang. (2011). *Job stress and job performance among nurses in university hospitals, people's republic of Chin*a. Chiang Mai: Chiang Mai University.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานนิพนธ์ระดับปริญญาโทสาขาวิชาการบริหารทั่วไป

ในการนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ทุกท่าน โปรดกรุณากรอกแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งตามความคิดความเชื่อความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง เพื่อให้ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงต่อไป

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุคลากรสายสนับสนุนทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่สละเวลาอันมีค่าในการกรอกแบบสอบถามเพื่องานวิจัยในครั้งนี้ และ**ขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวบุคคลองค์กรหรือสถาบันที่สังกัดทั้งสิ้น**

ขอแสดงความนับถือ

อลิษา กุลจันทะ
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ..... ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย ..... ปี

5. สถานภาพสมรส

☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส

☐ 3) หม้าย ☐ 4) หย่าร้าง

6. รายได้ .....บาท/ เดือน (เฉพาะเงินเดือนเท่านั้น)

7. รายได้พิเศษนอกจากเงินเดือน ..... บาท/ เดือน

8. คณะที่สังกัด .....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานและองค์กร

<u>คำชี้แจง</u> โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อว่าท่านรู้สึกต่อปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ปัจจัยด้านงานและองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความก้าวหน้าในงาน					
1. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
2. หน่วยงานเปิดโอกาสการได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
3. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานของหน่วยงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม					
4. หน่วยงานของท่านมีการจัดให้บุคลากรไปอบรมพัฒนางาน					
5. หน่วยงานของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนขั้นเงินเดือน					
6. ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถของท่าน					
ความสัมพันธ์กับคนอื่น					
7. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันในการทำงาน					
8. มีการให้กำลังใจซึ่งกันและกันเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น					
9. ไม่มีการเอารัดเอาเปรียบกันในการทำงาน					

ปัจจัยด้านงานและองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10. มีการช่วยเหลือกันระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
11. ขนาดของพื้นที่ที่ทำงานมีความเหมาะสม					
12. อากาศในที่ทำงานมีความปลอดโปร่ง					
13. บริเวณที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสม					
14. อุณหภูมิในที่ทำงานมีความเหมาะสม					
15. อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					
การบริหารและการจัดการ					
16. โครงสร้างองค์การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน					
17. หน่วยงานมีความเคร่งครัดในการบังคับใช้ระเบียบต่าง ๆ					
ค่าตอบแทน					
18. การเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนมีความรวดเร็ว					
19. ท่านพร้อมที่จะต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาโดยไม่ได้รับเงินค่าตอบแทน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

<u>คำชี้แจง</u> ให้คุณอ่านหัวข้อข้างล่างนี้ แล้วสำรวจดูว่าที่ผ่านมามีเหตุการณ์ในข้อใด เกิดขึ้นกับตัวคุณบ้าง ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ แต่ถ้ามีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับตัวคุณ ให้ประเมินว่าคุณมีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงช่องตามที่คุณประเมิน โดย

คะแนนความเครียด 1 คะแนน หมายถึง ไม่รู้สึกเครียด
คะแนนความเครียด 2 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดเล็กน้อย
คะแนนความเครียด 3 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดปานกลาง
คะแนนความเครียด 4 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมาก
คะแนนความเครียด 5 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมากที่สุด

ข้อความ	คะแนนความเครียด				
	1	2	3	4	5
1. รู้สึกกระวนกระวายใจหรือกังวลใจเกี่ยวกับงาน					
2. รู้สึกว่าทำงานหนักจนไม่มีเวลาให้กับครอบครัว					
3. รู้สึกว่างานของท่านมีปริมาณมาก					
4. ใช้เวลาส่วนมากในที่ทำงานจนไม่สามารถสนใจเรื่องอื่น					
5. รู้สึกรำคาญใจ ประสาทเสียในเวลาทำงานอยู่เสมอ					
6. ทำงานหนักจนไม่มีเวลาทำกิจกรรมอื่น ๆ					
7. คิดถึงเรื่องงานแล้วรู้สึกอึดอัดใจ					
8. รู้สึกว่าใช้เวลาส่วนมากในการทำงาน					
9. รู้สึกผิดเมื่อท่านจะลางาน					
10. รู้สึกวิตกกังวลเมื่อมีเสียงโทรศัพท์ดัง เพราะกลัวจะเป็นเรื่องงาน					
11. รู้สึกเหมือนไม่มีวันหยุด					
12. รู้สึกเหนื่อยหน่ายไม่อยากทำอะไร					
13. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำงาน					
14. รู้สึกไม่สบายใจเมื่อต้องตัดสินใจในสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานหรือคนคุ้นเคย					

ข้อความ	คะแนนความเครียด				
	1	2	3	4	5
15. รู้สึกสับสนเมื่อมีงานเร่งด่วนหลาย ๆ งานที่ต้องทำพร้อม ๆ กัน					
16. ใช้เวลาตรวจสอบงานที่ทำเสร็จแล้วซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายครั้ง					
17. ขาดความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน					
18. ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความยุติธรรมแก่ท่าน					
19. รู้สึกอ่อนล้า เมื่อต้องทำงานเร่งด่วนติดต่อกันเป็นเวลานาน					
20. เวลาที่ไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จตามต้องการ					
21. การกระจายงานไม่เท่าเทียมและทั่วถึง					
22. รู้สึกไม่สบายใจเมื่องานของตัวเองทำให้คนอื่นเดือดร้อน					
23. ไม่ได้รับความยอมรับในความพยายามและความเสียสละในการทำงาน					
24. ปฏิบัติงานล่วงเวลา โดยไม่ได้รับค่าตอบแทน					
25. มีการกำหนดวันลาพักผ่อนเอาไว้ แต่ไม่มีวันว่างให้ลา					
26. งานที่ทำอยู่ปัจจุบันเป็นงานซ้ำๆ จำเจ ไม่น่าสนใจ					
27. รู้สึกสับสนในบทบาทและหน้าที่ในงานของท่าน					
28. รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาหลีกเลี่ยงที่จะให้คำแนะนำปรึกษาช่วยเหลือ เมื่อท่านมีอุปสรรคในการทำงาน					
29. รู้สึกว่าในหน่วยงานไม่มีความสามัคคีกันในการทำงาน					

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

คำชี้แจงของผู้วิจัย

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วย ดิฉัน นางสาวอลิษา กุลจันทะ นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ วิทยาเขตชลบุรี กำลังทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ เป็นข้อมูลให้หน่วยงานหรือผู้ที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องวางแผนจัดโปรแกรมแก้ไขความเครียดที่เกิดจากการทำงานให้กับบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในสถานที่หรือหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

ท่านเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับเลือกเป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม ท่านสามารถตอบรับหรือปฏิเสธที่จะไม่ร่วมวิจัยและการถอนตัวออกจากการวิจัยครั้งนี้ ท่านสามารถถอนตัวได้ตลอดระยะเวลาที่เข้าร่วมวิจัย โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้วิจัยทราบ และการถอนตัวในการวิจัยครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำไปอภิปรายหรือพิมพ์เผยแพร่จะกระทำในภาพรวม เพื่อจุดมุ่งหมายในเชิงวิชาการเท่านั้น ไม่มีการเปิดเผยชื่อของท่าน และผู้วิจัยจะทำลายข้อมูลภายหลังการเผยแพร่ผลงานวิจัยแล้วในระยะเวลา 1 ปี

อลิษา กุลจันทะ

ผู้วิจัย