

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

### Factors Affecting the Stress of Personnel of Phetchaburi Rajabhat University

กชพรรณ ลักโนปกรณ์<sup>1</sup> และ ประสพชัย พสุนนท์<sup>2</sup>

Kotchaphan Lappanopakorn<sup>1</sup> and Prasobchai Phasunon<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านองค์การ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่เลือกมาโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 217 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS for windows)

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.39$ ) จากพิสัยคะแนน 1 – 5 ขณะที่ความแตกต่างของเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัดและปัจจัยด้านองค์การ พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านการทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นอันดับแรก คือ ด้านลักษณะการทำงาน รองลงมา คือ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านที่ส่งผลต่อความเครียดน้อยที่สุดคือ ด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ตามลำดับ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) วิธีการเลือกแบบเดินหน้า (forward Selection) พบว่าปัจจัยด้านการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R Square) เท่ากับร้อยละ 80.1 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับร้อยละ 79.9

**คำสำคัญ:** ปัจจัยด้านการทำงาน ปัจจัยด้านองค์การ ความเครียด

<sup>1</sup>สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup>สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### Abstract

The objectives of the research were to 1) study stress level of Phetchaburi Rajabhat University staff; and 2) study factors affecting stress including personal attributes, work attributes, and organization attributes. Sample of 217 staff was selected from Phetchaburi Rajabhat University staff with stratified sampling method. The questionnaires were employed to collect data and the statistics used to analyze the data were frequency, percentage, means, standard deviations, and multiple regression with the package program.

The results showed that the level of stress was at middle level ( $\bar{x} = 2.39$ ) from range of 1 – 5. The personal and organization factors did not affect the stress with statistical significance. However, work attributes that affected stress ranging from the highest to the lowest were work characteristics, relationship among staff, and work roles. Moreover, the regression analysis using forward selection technique was employed to analyze data and the results showed that work attributes were associated with stress. The correlation coefficient (R squared) was 80.1 % and adjusted R-squared was 79.9 %.

**Keywords:** work attributes, organization attributes, stress

## บทนำ

ความเครียด นับได้ว่าเป็นสภาวะที่สามารถเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกคน โดยไม่เลือกเพศ อายุ เชื้อชาติศาสนา เวลา หรือสถานที่ ความเครียดนั้นมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นทางด้านตัวบุคคล สังคม หรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งหากบุคคลเกิดความเครียดหรือต้องเผชิญกับความเครียดแล้ว ไม่ว่าจะมีความเครียดที่เกิดมาจากเรื่องส่วนตัว เรื่องการทำงาน หรือภาวะกดดันใด ๆ ก็ตามย่อมที่จะส่งผลกระทบต่อตนเอง บุคคลรอบข้าง ตลอดจนองค์กร และยังอาจเชื่อมโยงไปถึงสภาพโดยรวมของเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองของประเทศด้วย

ความเครียดจากการทำงานยังส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานเช่นความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน คุณภาพในการทำงาน การหยุดงานและการลาออกจากงาน เป็นต้น สอดคล้องกับผลจากการสำรวจคนทำงานในอเมริกา ซึ่งระบุว่าความเครียดจากการทำงานที่เพิ่มขึ้นเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้อัตราการลาออกจากงานสูงขึ้นโดยมีสาเหตุหลักมาจากการขาดความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว การพัฒนาการของเทคโนโลยีและผู้บริหารภายในองค์กร (พสุ เดชะรินทร์, 2546)

พิภพ ชวงเงิน (2547) ได้กล่าวถึงแหล่งที่มาของความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factor) เป็นส่วนประกอบภายในตัวบุคคล
2. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน (Work Factor) เป็นความสำคัญต่อการทำงานของคน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด อาจเป็นแบบทันทีหรือสะสมโดยความเครียดในงานอาจเกิดจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ภาระงาน รูปแบบการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความลับสนของบทบาท ความเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

3. ปัจจัยภายนอก (External Factor) เป็นสภาพแวดล้อมต่างๆ ไป ซึ่งอาจไม่เกี่ยวกับคนหรืองานของเขาโดยตรงแต่จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก อารมณ์ ความเครียด ซึ่งปัจจัยภายนอกที่สำคัญ ได้แก่ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ ค่านิยมชุมชน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Cooper and Marshall (1976) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน อันได้แก่ ลักษณะงาน (working conditions)เกิดจากปริมาณงานที่มากเกินไป ถูกกดดันด้วยเวลาโดยมีกำหนดเวลาส่งผลงาน งานเสร็จไม่ทันเวลา คุณภาพงานที่สูงเกินไป ต้องใช้ความสามารถ ทักษะ การตัดสินใจ

2. บทบาทภายในองค์กร (role in the organization)หมายถึง ความคาดหวังของสังคมต่อบุคคล ในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้นๆ

3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (relationship at work) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร คือสิ่งที่ทุกองค์การปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ที่พบในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับลูกน้อง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

4. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ ที่บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำว่าต้องมีการก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการอิสระในการทำงาน ต้องการโอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่หวังไว้ไม่สามารถดำเนินการไปตามต้องการ ความก้าวหน้า

ในการเลื่อนตำแหน่งหากรวดเร็วจนเกินไป ซ้ำเกินไป  
งานไม่มีความมั่นคงแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศองค์การ  
(Organization structure and climate) โครงสร้าง  
การบริหารงานที่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ไม่มีการ  
ยืดหยุ่น ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ  
ปัญหาการเมืองในองค์การ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น  
ภายในองค์การ เช่น นโยบายการปลดพนักงาน  
การเกษียณอายุก่อนกำหนด สามารถสร้างความ  
เครียดให้กับพนักงานได้ทั้งสิ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นสถาบัน  
อุดมศึกษาที่มีภารกิจในด้านการผลิตบัณฑิตและ  
พัฒนาศักยภาพบุคลากรในวิชาชีพระดับสูง สนอง  
ความต้องการของสังคมทั้งในภาครัฐและเอกชน  
โดยมีภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้อง  
ปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย  
การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง  
ศิลปะและวัฒนธรรม รวมถึงภารกิจด้านบริหาร  
จัดการที่มีประสิทธิภาพ ต้องทำงานภายใต้กฎ  
ระเบียบ ที่มีมากประกอบกับการประเมินผลงานใน  
ภาคราชการมีความเข้มข้นขึ้น มีการปรับเปลี่ยน  
กระบวนการใหม่ โดยได้มีการนำระบบการประกัน  
คุณภาพการศึกษาที่ประกอบด้วย ระบบการ  
ประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกัน  
คุณภาพภายนอก และรางวัลคุณภาพการบริหาร  
จัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality  
Award: PMQA) การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk  
Management: RM) การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge  
Management: KM) มาใช้และมีการประเมินผล  
การปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน  
การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการใช้  
ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า ตลอดจนมุ่งเน้นให้  
ความสำเร็จในการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้  
เป็นบุคลากรที่มีผลสัมฤทธิ์สูงแล้วแต่เป็น  
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาถึงปัจจัย  
ที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏเพชรบุรี ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้อาจเป็นแนวทาง  
ช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงสาเหตุและระดับ  
ความเครียด เพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขปรับปรุง  
ตลอดจนพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพ และ  
ดำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสิ่งที่มีค่า  
มากที่สุดขององค์การ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของบุคลากร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด  
ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
เพชรบุรี ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย  
จำนวน 469 คน (กฤษฎีกาและแผน, 2556)

กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร  
ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%  
(Yamane, 1973: 125) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 217  
คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified  
Sampling) โดยแบ่งบุคลากรออกเป็นหน่วยงาน  
จำนวน 11 หน่วยงาน

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. **ตัวแปรต้น** คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่  
เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน  
หน่วยงานที่สังกัด ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่  
ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพกับบุคคล  
อื่นในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่  
ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน โครงสร้าง  
และบรรยากาศขององค์การ

2. **ตัวแปรตาม** คือ ความเครียด

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. ปัจจัยด้านการทำงานส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
3. ปัจจัยด้านองค์การส่งผลต่อความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยสำรวจบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของบุคลากร

### เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ โดยที่ทั้ง 3 ส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือการวิจัยที่เป็นแบบสอบถามของ สุกฤตา ศรีทองสุข (2548) ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถไซโซชั่น มาปรับ รวมทั้งมีการเพิ่มข้อคำถามในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยโดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยมากที่สุด คะแนนเท่ากับ 5 จนถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด คะแนนเท่ากับ 1

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามด้านความเครียด เป็นแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองของกรมสุขภาพจิต ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ ให้ผู้ตอบพิจารณาตอบมีให้เลือก 4 ระดับคือทุกคะแนนเท่ากับ 4 จนถึงไม่เคยเลย คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

สำหรับการแปลผล เป็นการพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการคำนวณค่าเฉลี่ย แล้วนำค่าเฉลี่ยแต่ละข้อมาเทียบกับเกณฑ์ดังตารางที่ 1 (วรณี แกมเกตุ, 2542: 116)

ตารางที่ 1 การแปลผลในแบบสอบถามส่วนที่ 4

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	การแปลผล
3.41 – 4.00	เครียดระดับมากที่สุด
2.81 – 3.40	เครียดระดับมาก
2.21 – 2.80	เครียดระดับปานกลาง
1.61 – 2.20	เครียดระดับน้อย
1.00 – 1.60	เครียดระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ด้วยการหาค่า IOC โดยข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ประกอบด้วย การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 2 ด้านความรู้ความเข้าใจ โดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน โดยใช้สูตร KR-20 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.78 ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตอนที่ 3-4 โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด โดยการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) วิธีการเลือกแบบเดินหน้า (Forward Selection)

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอ ดังนี้

1. ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นเพศชาย ร้อยละ 31.80 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 68.20 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 44.2 รองลงมาคือ มีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 24.9 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 21.2 และมีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 9.7 มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 55.30 รองลงมาเป็นการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 37.30 และร้อยละ 7.40 ตามลำดับ มีระยะเวลาในการทำงานส่วนใหญ่ 5 – 10 ปี ร้อยละ 69.6 รองลงมาคือ ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 19.4 และ มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 11.1

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.51$  S.D. = 1.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ส่งผลต่อความเครียดมากที่สุดคือ ด้านลักษณะการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D. = 0.98) รองลงมา คือ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 (S.D. = 0.97) และด้านที่ส่งผลต่อความเครียดน้อยที่สุดคือ ด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 (S.D. = 1.14)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.15$  S.D. = 1.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ส่งผลต่อความเครียดมากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 (SD. = 1.05) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 (SD. = 1.15)

4. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีมีความเครียดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.39$  S.D. = 0.980) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความเครียดของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ “รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ” ในขณะที่ระดับความเครียดของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ “รู้สึกหมดหวังในชีวิต”

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) วิธีการเลือกแบบเดินหน้า (Forward Selection) โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
2. ปัจจัยด้านการทำงาน
3. ปัจจัยด้านองค์การ กับความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	-.786	.167		-4.717	.000
ปัจจัยด้านการทำงาน	1.285	.066	.895	19.362	.000
R <sup>2</sup> = .801 Adjusted R <sup>2</sup> = .799 SE = .234					

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และปัจจัยองค์การ ได้แก่ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ ไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการ ในขณะที่ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ต่างก็ถูกเลือกเข้าสู่สมการมีนัยสำคัญทางที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R Square) เท่ากับร้อยละ 80.1 และค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับร้อยละ 79.9

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณสามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ภาพรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ดังนี้

$$\hat{y} = -.786 + 1.285\text{work}$$

สมการถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐานคือ

$$Z^{\wedge} = -.786 + .895\text{work}$$

เมื่อ work = ปัจจัยด้านการทำงาน

เมื่อพิจารณาจากสมการ สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน เปลี่ยนไป

1 หน่วย ส่งผลต่อความเครียด จะเพิ่มขึ้น 1.285 หน่วย

จากสมการจะเห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นผลมาจากปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จึงยอมรับ สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านองค์การ ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของทศพล บุญธรรม (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะความเครียดจากการทำงานของครู ระดับมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่าเพศ ระดับชั้นการสอน สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ของครอบครัว พบว่า ไม่มีผลต่อภาวะความเครียดจากการทำงานสอดคล้องกับ ชนิตาภา ปราศจากราคี (2550) โดยกล่าวว่าเมื่อพิจารณาปัจจัยอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานของตำรวจจราจร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษาและประสบการณ์ทำงานไม่พบว่ามีความเครียดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ทรงศักดิ์ ลิตา (2549) ที่พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในขณะที่พิมพ์กรรณ์ รุ่งอาญา (2548)

ที่พบว่าระดับความเครียดของพนักงานขับรถที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

1.2 ปัจจัยด้านการทำงาน พบว่าลักษณะงาน ส่งผลให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.73$ , S.D. = 0.98) ด้านบทบาทหน้าที่ส่งผลให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.35$ , S.D. = 1.14) ปัจจัยการทำงานในด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.46$ , S.D. = 0.97) สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด คือ ปัจจัยด้านการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมฤดี ราชภูริอนุกุล (2547) ที่พบว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะ ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน และด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.3 ปัจจัยด้านองค์การ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินงานตนเองให้ก้าวหน้าขึ้น รองลงมาคือ เกณฑ์ในการประเมินผลของหน่วยงานไม่มีความชัดเจน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การไม่ถูกเลือกเข้าสู่สมการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชวนคนึง มังกรแก้ว (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการทำงานและแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 4 พบว่ามีปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุที่ทำให้ปัจจัยด้านองค์การไม่มีผลต่อความเครียดเลย ซึ่งหมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความสำเร็จ

และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานคืออยู่แล้ว โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การก็มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและหน้าที่การงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

## ข้อเสนอแนะการวิจัย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

ผลการศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยสาเหตุของความเครียดและผลของความเครียดที่มีต่อบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีอย่างไรก็ตามอาจมีข้อจำกัดในด้านต่างๆ ทำให้การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ ไม่ครอบคลุมบางประเด็น ผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงลักษณะงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่เพื่อลดความเครียดในการทำงานของบุคลากร

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป นอกจากจะศึกษาปัจจัยสาเหตุของความเครียดใน 3 ระดับ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากร ควรศึกษาลงไปถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลว่ามีผลต่อความเครียดของบุคลากรหรือไม่อย่างไร เพื่อให้ทราบข้อมูลโดยละเอียดมากขึ้น

2. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในส่วนของบุคลิกภาพเพิ่มเติม โดยเฉพาะเรื่องของอารมณ์ บุคคลที่มีสภาวะทางอารมณ์สูง อาจจะมีแนวโน้มของการทำให้เกิดความเครียดสูงกว่าคนที่สภาวะทางอารมณ์ต่ำกว่า เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาตรวจสอบปัจจัยสาเหตุของความเครียดและผลของความเครียดที่มีต่อบุคลากรเป็นระยะ เพราะความเครียดอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับปัญหา และปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามากระทบกับบุคลากร



4. ศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องสาเหตุหลักของความเครียดในการทำงาน และแนวทางการจัดการความเครียดที่เป็นรูปธรรม

5. ควรขยายขอบเขตของตัวแปรอิสระนอกเหนือจาก ความเครียดที่มีผลต่อการทำงาน เช่น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความพึงพอใจ

ในงาน ภาวะผู้นำ ปัจจัยภายนอกด้านเศรษฐกิจสังคม เพื่อให้งานวิจัยมีความกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

6. ควรมีการศึกษาความเครียดของบุคลากรในเชิงลึก โดยการใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและตรงประเด็นมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กองนโยบายและแผน. (2556). การบริหารกรอบอัตรากำลังบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปี พ.ศ. 2556–2560. เอกสารประกอบการประชุม คณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. ชนิดาภา ปราศจากราคี. (2550). ปัจจัยด้านจิตสังคมและความเครียดจากการทำงานของตำรวจจราจรในจังหวัดเชียงใหม่. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชวนคนึง มังกรแก้ว. (2553). ปัจจัยด้านการทำงานและแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อความเครียด กรณีศึกษา ข้าราชการสำนักงานสรรพากรภาค 4. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทรงศักดิ์ ลีตา. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของนักวิชาการสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตจังหวัดขอนแก่น. สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทศพล บุญธรรม. (2541). ภาวะความเครียดจากการทำงานของครูระดับมัธยม ในเขตพื้นที่การศึกษา นครปฐม เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พลุ เดชะรินทร์. (2546). Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิภพ ชวังเงิน. (2547). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- พิมภรณ์ รุ่งอาญา. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม.
- วรรณิ แกมเกตุ. (2542). เทคนิคการสุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สมฤดี ราษฎร์อนุกุล. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุกฤตา ศรีทองสุข. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถไฮลูชั่น.**

วิทยานิพนธ์รัฐปศาสนศาสตร์บัณฑิต สาขารัฐปศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Cooper, C.L.,& Marshall, (1976). Occupational source of stress : A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill-health. **Journal of Occupation Psychology**, 49, 11-30.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics, An Introductory Analysis.** New York: Harper and Row.