ภาวะทางสุขภาพจิตในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล

DPU

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2554

Mental Health Conditions in the work of National Health Security Office Personnel

ORNSUDA DUSITRATANAKUL

เลขทะเบียน 0222735
- 1 ต.ค. 2555
วันลงทะเบียน
วพ
เลขเรียกหนังสือ 658.314
อ 582 ส
[2554]

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Business Administration

Department of Management

Graduate School, Dhurakij Pundit University

2011

DPU

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ภาวะทางสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

เสนอโดย อรสุดา ดุสิตรัตนกุล

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ (การจัดการ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์วิรัช สงวนวงศ์วาน)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชำนาญ ปียวนิชพงษ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ศิริชัย พงษ์วิชัย)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตร์น้อมรัตน์)

วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ...2554....

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ภาวะทางสุขภาพจิตในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
ชื่อผู้เขียน อรสุดา ดุสิตรัตนกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะทางสุขภาพจิตในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เน้นศึกษาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักต่าง ๆ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างและพนักงานโครงการ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 280 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้แบบวัดความเครียดของโรงพยาบาลสวนปรุง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ค่าสถิติ t-test ค่าสถิติ F-test โดยมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า

1. บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ทำการวิจัยในครั้งนี้เห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะของงาน นโยบายการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้าน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาว่าดีในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน อยู่ในระดับน้อย ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ก่อให้เกิดความกังวล ในด้านผู้รับบริการ หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก รัฐบาล อยู่ในระดับปานกลาง และสื่อมวลชนอยู่ในระดับมาก

2. บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ตอบแบบสอบถามนั้น มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์สูง

3. บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในปัจจัยในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

4. บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

5. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน กับความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. ระหว่าง ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นด้านรัฐบาลมีผลต่อความเครียด

DPU

Thesis Title	Mental Health Conditions in the work of Personnels of National Health Security Office
Author	Ornsuda Dusitratanakul
Thesis Advisor	Asst. Prof. Dr. Adilla Pongyeela
Department	Business Administration
Academic Year	2010

ABSTRACT

The purpose of this study aimed to study and investigate the stress level of National Health Security Office officers, employees, and project officers; also, to determine the relationship between the factors and the stress. The samples of this study were 280 National Health Security Office's personnel. The data collection was accomplished by using questionnaire as the research instrument.

By SPSS for window, the statistics used for data analysis were frequency, percentage, average, standard deviation, Pearson's Correlation Coefficient, t- test, and F-test at 0.05 level of significant and used to measure stress of the Suanprung Hospital.

The findings were as follows:

1. The opinions of the National Health Security Office personnel on the factor of the works including the type of work, the management policy, the career path, and the relationship with supervisors were at the moderate level. The organization environment and the relationship between personnel were at the very positive level. Moreover, the environmental factors affecting the stress in terms of stakeholders including the clients, external organizations, the government was at the moderate level, and the mass media were at the high level.

2. The stress average of National Health Security Office personnel who did the questionnaire were at the high stress level.

3. The personal factors of National Health Security Office personnel were different; therefore, the factor affecting the work stress was also different.

4. The personal factors of National Health Security Office personnel were different; therefore, the environmental factors in terms of stakeholders were also different.

5. The factor affecting the stress of the works did not correlate with the stress of National Health Security Office personnel.

6. The environmental factors in terms of stakeholders did not correlate with the stress of National Health Security Office personnel, except the government.

DPU

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ ก็ด้วยความกรุณาและความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิลล่า พงศ์ยี่หล้า อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ ที่มีคุณค่ายิ่ง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของงานวิจัย ด้วยความเมตตากรุณา ต่อผู้วิจัยเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยรู้สึกทราบซึ้งในพระคุณด้วยความเคารพและขอขอบพระคุณอย่างสูงต่อ รองศาสตราจารย์ วิรัช สงวนวงศ์วาน กรรมการ รองศาสตราจารย์ ศิริชัย พงษ์วิชัย กรรมการ และ ดร. ชำนาญ ปียวนิชพงษ์ กรรมการ ที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำทางด้านวิชาการ แก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ นายอนุสรณ์ ดุสิตรัตนกุล และ นางสุชาดา ดุสิตรัตนกุล บุพการีผู้ให้ทุกสิ่งทุกอย่าง และเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัย มีกำลังใจ มีความตั้งใจ และมีความพยายามจนกลายเป็นความสำเร็จ ขอขอบคุณญาติพี่น้องทุกคนในครอบครัวที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนให้กำลังใจมาตลอด

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ทุกท่านในกองทุนพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ กองทุนส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค กองทุนทันตกรรม และ กองทุนพัฒนาระบบการแพทย์แผนไทย ที่ให้คำแนะนำและให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ความสำเร็จในคุณงามความดีที่เป็นประโยชน์อันเกิดจากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้แด่ พลตรีสนั่น ยุทธสารประสิทธิ์ และ นางสำเนียง ยุทธสารประสิทธิ์ คุณตาและคุณยาย ผู้เป็นที่รักและเป็นผู้ปลูกฝังให้ผู้วิจัยมีใจรักและเห็นความสำคัญของการศึกษา ตลอดจนท่านอาจารย์ทุกท่านที่ประสาทวิชาความรู้อันเป็นสิ่งที่มีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย ส่วนความผิดพลาดและข้อบกพร่องประการใดที่อาจมี ผู้วิจัยกราบขออภัยและขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ฆ

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ

กิตติกรรมประกาศ..... ช

สารบัญตาราง ..... ญ

สารบัญภาพ..... ฐ

บทที่

1. บทนำ..... 1

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 3

1.3 สมมติฐานของการวิจัย..... 3

1.4 ขอบเขตของการศึกษา..... 4

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 5

1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ..... 5

2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 8

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะทางสุขภาพจิต..... 9

2.1.1 ความหมายของภาวะทางสุขภาพจิต..... 9

2.1.2 ความหมายของความเครียด..... 9

2.1.3 สาเหตุของความเครียด..... 11

2.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด..... 14

2.1.5 ระดับของความเครียด..... 16

2.1.6 ผลของความเครียด..... 17

2.2 ประวัติความเป็นมาและโครงสร้าง
ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ..... 18

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด..... 23

3. วิธีดำเนินการวิจัย..... 26

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 27

3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... 28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า	31
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	32
3.5 เกณฑ์ในการแปลค่าคะแนนเฉลี่ย	34
3.6 วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ	35
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	36
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล	38
4.2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน	42
4.3 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	48
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	53
4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	56
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	91
5.1 สรุปผลการวิจัย	91
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	98
5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	100
5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	101
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	104
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	113
ประวัติผู้เขียน	122

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	38
4.2	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	38
4.3	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ.....	39
4.4	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	39
4.5	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน.....	40
4.6	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ย /เดือน.....	40
4.7	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	41
4.8	การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient).....	41
4.9	ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในด้านลักษณะของงาน.....	42
4.10	ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในด้านนโยบายการบริหารงาน.....	43
4.11	ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ.....	44
4.12	ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน.....	45
4.13	ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน.....	46
4.14	ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา.....	47
4.15	ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในส่วนของผู้รับบริการ.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในส่วนของหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	49
4.17	ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในส่วนของรัฐบาล	50
4.18	ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในส่วนของสื่อมวลชน	51
4.19	ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	52
4.20	ระดับความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	53
4.21	ผลการแสดงระดับคะแนนความเครียด	56
4.22	บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน	57
4.23	บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน	58
4.24	บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน	61
4.25	บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน	63
4.26	บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน	65
4.27	บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.28	บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน	70
4.29	สรุป สมมติฐานข้อที่ 1	72
4.30	บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน	73
4.31	บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน	74
4.32	บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน	76
4.33	บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน	78
4.34	บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน	80
4.35	บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน	82
4.36	บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน	84
4.37	สรุป สมมติฐานข้อที่ 2	86
4.38	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	87
4.39	สรุป สมมติฐานข้อที่ 3	88
4.40	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	89
4.41	สรุป สมมติฐานข้อที่ 4	90

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างการบริหารของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.....	22
3.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	27

DPU

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างการบริหารของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.....	22
3.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	27

DPU

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยในปัจจุบันนี้เป็นสังคมที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วไปสู่ความทันสมัยมากขึ้น โดยเฉพาะในเขตเมืองหลวงหรือ กรุงเทพมหานครที่มีการแข่งขันสูง ได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นอย่างมาก มนุษย์จึงหลีกหนีไม่พ้นต่อการได้รับผลกระทบที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลง ทำให้มนุษย์ในสังคมมีการปรับตัวในแต่ละบุคคลไม่เท่าเทียมกัน หากปรับตัวได้ดีก็สามารถที่จะอยู่ในสังคมได้อย่างสงบและมีความสุข แต่หากปรับตัวไม่ได้ดีก็จะเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาทางภาวะสุขภาพจิตขึ้น ในสภาวะดังกล่าว คนจะดำรงชีวิตอย่างเป็นสุขได้ไม่ง่ายนัก จะต้องดิ้นรน ปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในสังคมให้ได้ ดังนั้น สุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคล จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวในชีวิตประจำวัน ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคโลกาภิวัฒน์ การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมและสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ ย่อมแสดงถึงการมีภาวะสุขภาพจิตที่ดีของบุคคลคนนั้น และหากไม่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องไปกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อาจจะส่งผลให้เกิดภาวะทางสุขภาพจิตที่ไม่ดี ทำให้เกิดความเครียด โดยความเครียดนั้นสามารถเกิดขึ้นกับทุกเพศ ทุกวัย ทุกสภาวะ จนอาจจะกล่าวได้ว่า ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงาน เนื่องจากในทุกๆวันเราต้องเผชิญกับความท้าทาย การแข่งขันต่างๆ ในที่บ้านและในที่ทำงาน จึงทำให้เราไม่มีทางหลีกเลี่ยงความเครียดได้ ดังนั้นทางออกของมนุษย์ที่ดีก็คือ การปรับตัวให้สามารถรับมือ และอยู่กับความเครียดที่พบในชีวิตประจำวันให้ได้

สาเหตุของการเกิดความเครียดนั้นเกิดจากที่มนุษย์ต้องการที่จะปรับตัวให้ทันกับความเจริญของสังคม (สุภาส เครือเนตร, 2542: 23) โดยเฉพาะความเจริญทางด้านวัตถุที่ถูกผลิตให้ขึ้นมาเพื่อสนองความอยาก ความต้องการ รวมทั้งการขวนขวายแสวงหาตำแหน่ง หน้าที่การงานด้วย ดังนั้นความเครียดจึงถือได้ว่าเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งของการทำงาน เป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์ไม่พร้อมที่จะปฏิบัติงานได้เนื่องจากความเครียดทำให้เกิดความวิตกกังวล และเกิดความหมกมุ่นและสนใจอยู่แต่กับปัญหาที่เกิดขึ้น ความเครียดยังเป็นตัวที่ทำลายความสุขของบุคคล ทำให้มีความสัมพันธ์กับ

ผู้อื่นในชีวิตประจำวันน้อยลง เป็นสาเหตุของอาการซึมเศร้า การเปลี่ยนแปลงใดๆก็ตามของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นในทางที่ดีขึ้นหรือแย่ลงนั้นนำมาซึ่งความเครียดอันเป็นผลที่เป็นตัวทำลายสุขภาพและจิตใจของคน ความเครียดนั้นมีสองประเภทคือ ความเครียดจากการทำงาน และจากการดำเนินชีวิต (Baron & Greenberg, 1990: 222) โดยส่วนใหญ่ความเครียดมักจะเกิดขึ้นกับผู้ที่ทำงานแล้ว ซึ่งอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความเหมาะสม เกิดจากงานที่จำเจจนเกินไป ความรับผิดชอบสูงเกินหน้าที่ ขาดโอกาสหรือมองไม่เห็นความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การหมดแรงจูงใจในการทำงาน หรือผลการทำงานตกต่ำ เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งที่เป็นผลมาจากความเครียด (สิริอร วิชชาวุธ, 2547 : 48) ในองค์การต่างๆจะพบเห็นได้เสมอว่า พนักงานเกือบทุกคน มีความเครียดในงาน แต่ละคนอาจจะมีภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่เท่ากัน ระดับของความเครียดที่แตกต่างกันออกไปนั้น ขึ้นอยู่กับงานที่ทำอยู่ ความเครียดในการทำงานเป็นปัญหาอย่างหนึ่งที่พนักงานในองค์การหรือในหน่วยงานหลีกเลี่ยงไม่ได้ (วิภาพร มาพบสุข, 2545: 158) ก่อให้เกิดผลกระทบกับพฤติกรรมในการทำงาน เกิดความสูญเสียต่องาน พนักงานมักทำงานไม่ตรงตามกำหนด มาทำงานสาย ละทิ้งงาน ทำงานด้วยความไม่รอบคอบจนก่อให้เกิดความผิดพลาด ขาดการปรับตัวในการทำงานที่ดี มีปัญหาในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการขาดงานของบุคลากร และการลาออกของพนักงานในที่สุด ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนควรตระหนักรับรู้และศึกษาเพื่อหาแนวทางป้องกันแก้ไข (วิภาพร มาพบสุข, 2545: 158)

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสานต่อนโยบายรัฐบาลในการสร้างหลักประกันสุขภาพให้ครอบคลุมประชาชนคนไทยทุกคน เพื่อให้ทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพตามความจำเป็น อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ด้วยระบบบริหารจัดการและการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงสิทธิของประชาชนในการเลือกหน่วยบริการของตนเอง รวมถึงการที่ผู้ให้บริการมีความสุขและสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ พยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมทั้งความพยายามที่จะให้ผู้รับบริการได้รับความเท่าเทียมเสมอภาคกัน ประกอบกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน การที่ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทำงานตลอดชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน รวมไปถึงแรงกดดันต่างๆในการปฏิบัติงาน อาจเป็นสาเหตุที่อาจทำให้พนักงานและเจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในสังคม อาจจะก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานประกอบด้วย 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งโดยรวมนั้นคือ ความแตกต่างกันของเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกี่ยวกับ ลักษณะของงาน หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ โครงสร้างและ

บรรยากาศของหน่วยงาน ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน สัมพันธภาพของบุคคลในงานนั้น และ 3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ หมายถึง ผู้รับบริการ หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก รวมไปถึงรัฐบาล และสื่อมวลชน

ดังนั้นหากความเครียดอันเกิดมาจากสาเหตุใดก็ตาม เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ย่อมนำมาซึ่งผลเสียที่เกิดขึ้นกับองค์การ และตัวเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการเองเพราะอาจจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ทำอยู่ เกิดความไม่พอใจในอาชีพหรือตำแหน่งของตน ทำให้หมดกำลังใจในการทำงาน เกิดผลเสียขึ้นกับองค์การ และ อาจจะกระทบไปถึงการบริการประชาชนที่ไม่มีประสิทธิภาพ การติดต่อประสานกับหน่วยงานราชการต่างๆ หรือ การออกปฏิบัติงานในพื้นที่การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความเสียหายต่อประเทศชาติได้ จากสาเหตุที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำปัญหาเหล่านี้มาศึกษา โดยผู้วิจัยมีความสนใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและระดับของความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อันเป็นแนวทางเบื้องต้นในการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนานโยบายและวิธีปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขความเครียดที่เกิดขึ้นในองค์การต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักต่าง ๆ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

1.3.2 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดในสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

1.3.3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด

1.3.4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จากสำนักต่างๆ 15 สำนัก และกองทุน 9 กองทุนรวมไปถึง เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในเขตพื้นที่ทั้ง 13 เขต ดังนี้

1.1 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 1 เชียงใหม่

1.2 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 2 พิษณุโลก

1.3 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 3 นครสวรรค์

1.4 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี

1.5 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 5 ราชบุรี

1.6 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 6 ระยอง

1.7 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 7 ขอนแก่น

1.8 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี

1.9 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 9 นครราชสีมา

1.10 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 10 อุบลราชธานี

1.11 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 11 สุราษฎร์ธานี

1.12 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 12 สงขลา

1.13 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 13 กรุงเทพมหานคร

มีจำนวนประชากรโดยรวมทั้งหมด 903 คน

โดยสามารถแบ่งกลุ่มออกเป็น 4 ภาค ดังนี้

1. ภาคเหนือ 3 เขต

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 1 เชียงใหม่

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 2 พิษณุโลก

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 3 นครสวรรค์

2. ภาคกลาง 4 เขต

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 5 ราชบุรี

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 6 ระยอง

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 13 กรุงเทพมหานคร

3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 เขต

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 7 ขอนแก่น

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 9 นครราชสีมา

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 10 อุบลราชธานี

4. ภาคใต้ 2 เขต

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 11 สุราษฎร์ธานี

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 12 สงขลา

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาภาวะทางสุขภาพจิตในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและระดับของความเครียดของ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ช่วงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2554 – เมษายน พ.ศ. 2554

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบสาเหตุและปัจจัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความเครียดภายในองค์การ

1.5.2 ทราบระดับและประเภทความเครียดที่เกิดกับเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเพื่อวางแผนในการลดระดับความเครียดภายในองค์การ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

1.5.3 ได้ข้อมูลในการแก้ปัญหาความเครียดเพื่อปรับปรุงพัฒนาเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ หรือพนักงานประจำ ภายในสำนักงานหลักประกันสุขภาพ ที่อยู่ภายใต้กรอบอัตรากำลัง

ลูกจ้าง หมายถึง ลูกจ้างประจำ ภายในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

พนักงานโครงการ หมายถึง ลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยการทำงานเป็นลักษณะสัญญารายปี

สำนัก หมายถึง แผนก หรือฝ่ายงานต่างๆ ภายในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ภาวะทางสุขภาพจิต หมายถึง ภาวะทางสุขภาพจิตทำงาน ของ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ความเครียด หมายถึง อาการของร่างกายและจิตใจ ที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจเป็นเรื่องที่หนักเกินกำลังทรัพยากรที่เรามีอยู่ หรือเกินความสามารถของเราที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจเป็นทุกข์และอาจทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามที่อาจจะเกิดผลกระทบกับการทำงาน ของ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะของงาน หน้าที่ที่รับผิดชอบ โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพของบุคคลในงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ลักษณะของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน

หน้าที่ที่รับผิดชอบ หมายถึง หน้าที่ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ตอบแบบสอบถามรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน

โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน หมายถึง โครงสร้างขององค์การในการทำงานและบรรยากาศในการทำงานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ตอบแบบสอบถาม

สัมพันธภาพของบุคคลในงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามกับบุคลากรอื่นๆภายในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามกับผู้บังคับบัญชาภายในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก รัฐบาล และสื่อมวลชน ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในประเทศไทย ที่มีสิทธิได้รับบริการด้านหลักประกันสุขภาพ

หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก หมายถึง หน่วยบริการ หน่วยงานภายนอก ที่ประสานงานหรือทำงานร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

รัฐบาล หมายถึง หน่วยงานรัฐบาล กระทรวงสาธารณสุขที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติทำงานอยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวง

สื่อมวลชน หมายถึง สื่อที่ใช้ในการนำข่าวสารใดๆ ไปสู่ประชาชนหรือมวลชน ประชาชนสามารถรับข่าวสารได้โดยการชมการดู การฟัง หรือการอ่าน ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

DPU

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยผู้ศึกษาขอกล่าวถึง แนวคิดและทฤษฎีต่างๆในเรื่องดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับภาวะทางสุขภาพจิตและความเครียดในการปฏิบัติงาน

- 2.1.1 ความหมายของภาวะทางสุขภาพจิต
- 2.1.2 ความหมายของความเครียด
- 2.1.3 สาเหตุของความเครียด
- 2.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด
- 2.1.5 ระดับของความเครียด
- 2.1.6 ผลของความเครียด

2.2 ประวัติความเป็นมา และโครงสร้างของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

- 2.3.1 ประวัติความเป็นมา
- 2.3.2 บทบาทและหน้าที่
- 2.3.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบาย
- 2.3.4 โครงสร้างขององค์การ

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางสุขภาพจิตและความเครียด

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะทางสุขภาพจิตและความเครียดในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของภาวะทางสุขภาพจิต

กาวะทางสุขภาพจิต หมายถึง การมีสภาพชีวิตที่เป็นสุข มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย และทางใจ อันเป็นผลจากความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่พบในการดำเนินชีวิต ทำให้เกิดสภาพจิตที่เป็นสุข มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีโดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มีอารมณ์มั่นคงสามารถที่จะปรับตัวให้เหมาะสมกับบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องด้วยดีโดยไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนเองและผู้อื่น ทั้งยังก่อให้เกิดผลดีและประโยชน์สุขแก่ตนเองอีกด้วย (อภิชัย มงคล และคณะ, 2544; อัมพร โอตระกูล, 2540) สุขภาพจิตจึงมิได้หมายความเฉพาะเพียงแต่ปราศจากอาการของโรคประสาทและโรคจิตเท่านั้น แต่รวมถึง การมีความสัมพันธ์อันดีงามกับบุคคลอื่นและดำรงชีพอยู่ได้ด้วยความสมดุลอย่างสุขสบาย สามารถตอบสนองความต้องการของตนในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงโดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ (World Health Organization, 1976) ประสบความสำเร็จในการทำงาน ความรักและมีศักยภาพในการสร้างสรรค์เพื่อความสมบูรณ์และยืดหยุ่นต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างความต้องการภายในและมโนธรรม สามารถยกย่องบุคคลอื่นและมีชีวิตอยู่ในโลกของความเป็นจริง (American Psychiatric Association, 1980) การขาดความสมดุลทางสุขภาพจิตหรือภาวะที่จิตไม่สบายหรือไม่เป็นสุขดังกล่าวข้างต้น อาจเป็นสาเหตุของความเครียด ซึ่งเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่พบได้บ่อยที่สุดในชีวิตประจำวันและหลีกเลี่ยงได้ยากความเครียดทำให้บุคคลมีความรู้สึกว่าถูกกดดัน จนต้องมีการปรับตัวทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อขจัดหรือลดภาวะเครียดที่เกิดขึ้น การแสดงออกของความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถจัดการกับสถานการณ์ หรือปัญหานั้นได้ ทำให้เกิดความคับข้องใจ วิตกกังวล โกรธ ซึมเศร้า ซึ่งหากไม่สามารถปรับตัวได้จะมีผลกระทบต่อการเจ็บป่วยทางกายและจิตที่รุนแรงตามมา

2.1.2 ความหมายของความเครียด

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า “ความเครียด” ไว้หลากหลายดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2539: 7) ให้ความหมายว่า ความเครียด เป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เกิดจากการที่บุคคลรับรู้ หรือประเมินสิ่งที่เข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่ดุกคามจิตใจ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป ซึ่งมีปฏิกิริยาตอบสนองหลายอย่าง เป็นต้นว่า การใช้กลไกป้องกันตัวเอง การเปลี่ยนแปลงด้านสรีระ ด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลง และกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531: 12) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียด (Stress) หมายถึง ความกดดันที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นๆเสียความสมดุลของตนเองอันเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้เกิดความรู้สึกดังกล่าวลดน้อยลง และรักษาความสมดุลไว้

เทพวัลย์ สุชาติ (2530: 22) กล่าวไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะขาดความสมดุลทางร่างกายและจิตใจอันเป็นจากปัจจัยต่างๆกัน ทั้งภายในและภายนอกร่างกายโดยอาการของความเครียดแสดงออกมาทั้งร่างกายและจิตใจ เช่นรู้สึกหงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า นอนไม่หลับ ตัวสั่น ใจสั่น ปวดศีรษะ เป็นต้น

Selye (1956: 53-54) บิดาแห่งทฤษฎีความเครียดได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้น ทั้งภายในและภายนอกร่างกายซึ่งมาคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต และความต้องการของมนุษย์ เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างและปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม

จิราพร หินทอง (2541: 25) กล่าวถึงความหมายของความเครียดว่า ความเครียด คือ สภาวะจิตใจที่ขาดความอดทน อดกลั้น และเต็มไปด้วยความคิดที่ไร้ประโยชน์ อันเนื่องมาจากความกดดันจากภาระหน้าที่การงาน การเงิน ความสัมพันธ์ที่ขัดแย้ง รวมทั้งความไม่ถูกต้อง ความก้าวร้าวรุนแรง และสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ เป็นต้น สรุปได้ว่า "ความเครียด" เป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามหรือกดดัน

กองแผนงาน กรมสุขภาพจิต (2542: 3) ได้ให้ความหมายของความเครียดสรุปได้ว่า

ความเครียดเป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามหรือกดดัน ซึ่งแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านร่างกาย (physiological stress) เช่น เหงื่อแตก หายใจถี่ขึ้น กล้ามเนื้อ เกร็ง ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปากแห้ง อึดอัดในท้อง กระเพาะอาหารปั่นป่วน เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านจิตใจ (psychological stress) แบ่งออกเป็น

2.1 ด้านพฤติกรรม เช่น ปากสั่น มือสั่น เสียงสั่น พูดเร็ว เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ รับประทานมาก หรือไม่เจริญอาหาร ฯลฯ

2.2 ด้านความคิด เช่น คิดอะไรไม่ออก ไม่มีสมาธิ จำอะไรไม่ค่อยได้

2.3 ด้านอารมณ์ เช่น อารมณ์กลัว วิตกกังวล เศร้า โกรธ คับข้องใจ เป็นต้น

มุกดา ศรียงค์ และคณะ (2540: 343) กล่าวว่าความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจของบุคคล ต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่จู่โจมเข้ามา เป็นการเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่ฉุกเฉินหรือเป็นอันตราย สิ่งเร้าที่จู่โจมเข้ามานั้นมักจะมีลักษณะที่เราไม่รู้ตัวล่วงหน้าและไม่อยู่ในอำนาจบังคับจึงจะเข้าข่ายความเครียด

Quick (1984) กล่าวว่า ความเครียดที่จริงก็มีประโยชน์มาก ถ้ามนุษย์ได้ทำงานอยู่ภายใต้ความเครียดที่เหมาะสม แต่ถ้าความเครียดของคนอยู่สูงกว่าเส้นปกติ หรือต่ำกว่าปกติ ซึ่งอาจเป็นผลจากการทำงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจะเรียกความเครียดทั้ง 2 ชนิดนี้ว่า

1 Eustress เป็นความเครียดทางสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นผลให้ คน หรือพนักงานในองค์กรมีการโต้ตอบความเครียดในเชิงสร้างสรรค์ ทำให้ได้งานที่มีคุณภาพ ความเจริญก้าวหน้า

2 Distress เป็นความเครียดทางทำลาย ซึ่งจะเป็นผลทำให้พนักงานเจ็บป่วย การขาด ลาป่วยสูง และการทำร้ายชีวิตตน

ความเครียดในระดับที่พอเหมาะช่วยให้คนเราเกิดความตื่นตัว กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และความตั้งใจในการทำงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ได้

Maslow (1954 อ้างถึงในตุลา มหาพสุธานนท์, 2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์และได้พัฒนา ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow' Hierarchy of Needs Theory) สรุปได้ว่าพฤติกรรมของมนุษย์มีรากฐานมาจากความต้องการ ซึ่งในเบื้องต้นลำดับไว้เป็น 5 ระดับ (ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความรักและการเป็นที่รัก ความต้องการการยอมรับ ความต้องการความสำเร็จและประจักษ์ในตน) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นแล้ว ก็จะมีความปรารถนาในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ แต่ถ้าความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความเครียด นำไปสู่แรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อนหาวิธีการ หรือแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการเพื่อลดความตึงเครียดหรือตอบสนองความพึงพอใจนั้น การที่ผู้บริหารองค์กรภาครัฐเข้าใจเรื่องพฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์จะช่วยให้สามารถสร้างเหตุปัจจัยเพื่อส่งเสริมให้บุคลากร มีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งในส่วนของการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การให้บริการแก่ประชาชนและบุคลากรทำงานอย่างมีความสุข และมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเอง และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ

2.1.3 สาเหตุของความเครียด

มีนักวิชาการกล่าวถึง สาเหตุของความเครียดไว้ ดังนี้

สุภาส เครือเนตร (2541: 23) กล่าวว่า สาเหตุของการเกิดความเครียดมีอยู่ 6 สาเหตุ คือ

1. สาเหตุด้านเศรษฐกิจ ภาวะในการครองชีพที่ฝืดเคืองทำให้เกิดการดิ้นรนแข่งขันกันไม่มีวันจบสิ้น ต่างคนต่างก็ดิ้นรนเพื่อชีวิต หวังให้ชีวิตอยู่รอดปลอดภัยและสุขสบาย

2. สาเหตุด้านสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การอยู่ในที่แออัดเกิดความเครียดได้ง่ายกว่าอยู่ในที่โล่งแจ้ง สถานการณ์ที่เกิดจากธรรมชาติ และน้ำมือของมนุษย์ ล้วนเป็นสภาวะที่ก่อให้เกิดความกดดัน หรือความเครียดได้ทั้งนั้น

3. สาเหตุด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นตัวบุคคล บุคคลเป็นอิทธิพลที่ก่อให้เกิดความกดดันสูง ความขัดแย้งกันในกลุ่มทำงาน ปัญหาในครอบครัว

4. สาเหตุด้านประชากรที่เพิ่มขึ้น ประชากรที่เพิ่มขึ้นทำให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้น ความลำบากในการดำรงชีวิตมีมากขึ้น โดยความเครียดนั้นไม่ได้เกิดขึ้นตามจำนวนของประชากรเพียงอย่างเดียว แต่ส่วนมากจะขึ้นอยู่กับปริมาณความวิตกกังวลในตัวเรา

5. สาเหตุด้านภาวการณ์ตกงาน เป็นสาเหตุหนึ่งที่สร้างความกดดันให้เกิดความเครียดสูง การพยายามดิ้นรนหางานทำก่อให้เกิดความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

6. สาเหตุจากรูปแบบการดำรงชีวิตในชีวิตประจำวัน เนื่องจากในสังคมนั้นเป็นรูปแบบของการพึ่งพาเงินตรามากกว่าพึ่งพาตนเอง

จิราพร หินทอง (2541: 25) ได้อธิบายว่าความเครียดเกิดจากสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใดๆ ก็ตามที่ผลักดันให้ร่างกายและจิตใจผิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจวิตกกังวล ผุดลุกผุดนั่ง อารมณ์เสีย ไม่มีสมาธิ ไม่พอใจ บางคนเมื่อเกิดอารมณ์เครียด จะแสดงอาการออกมาทางกายด้วย เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ กินไม่ได้ อ่อนเพลียเป็นต้น

ประเวศ วะสี (2535) กล่าวว่าสาเหตุของความเครียดแบ่งได้เป็น 7 ประเภทได้แก่

1. การไม่ได้ออกกำลังกาย การทำงานเบาจะทำให้อะดรีนาลินคั่งค้าง ทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบประสาท เกิดความเครียดขึ้น

2. การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา ซึ่งสมองซีกซ้ายจะใช้ในการคิดวิเคราะห์สิ่งต่างๆดังนั้นถ้าใช้มากจะทำให้เครียดได้

3. การทำงานที่จำเจ ขาดความปราโมทย์ในงานจะทำให้เกิดความเครียดขึ้น

4. การเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคย เมื่อคนเราต้องเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคยหรือของใหม่หรือสภาวะที่เสี่ยงอันตรายจะเกิดความเครียด

5. ความรีบร้อน การทำอะไรที่รีบร้อน อะดรีนาลินจะหลั่งออกมา ถ้าเป็นบ่อยๆ จะส่งผลให้หัวใจเต้นแรง จิตใจไม่สบาย เกิดเป็นความเครียด

6. ความบีบคั้น ทั้งความบีบคั้นทางวัตถุ ความบีบคั้นทางสังคม และ ความบีบคั้นทางจิตใจ ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

7. ธรรมชาติแตกต่างกันของแต่ละบุคคล บางคนเอาจริงเอาจังไปหมดทุกอย่าง ก็จะเครียดง่าย บางคนทำในเรื่องเดียวกันแต่ไม่เครียด ก็จะสบายใจ หัวเราะได้ ความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลคงขึ้นอยู่กับระบบชีววิทยา ถ้าเอ็นดอร์ฟินมากก็ทำให้สบายใจ ถ้าใครมีอะดรีนาลินสูงก็จะเครียดง่าย

ดังนั้นความเครียดจึงเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตถ้าจะแบ่งสาเหตุของความเครียด กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จึงแบ่งได้เป็น 2 สาเหตุใหญ่ คือ

1. สาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคล

2. สาเหตุจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม

อมราภุล อินโอชานนท์ (2534: 35) อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานมี 6 ประการ คือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะของงาน เช่น งานหนักเกินไปคนๆเดียวต้องรับผิดชอบหลายอย่างที่ล้วนแล้วแต่มีปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ งานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่าตนไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง งานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่นต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มในหลายกลุ่มซึ่งมีความคิดเห็นที่หลากหลาย บุคลิกภาพและการแสดงอารมณ์แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม เช่นหัวหน้าคนงานที่นอกจากต้องควบคุมการทำงานแล้วยังต้องมาแก้ไขปัญหาส่วนตัว ปัญหาการขัดแย้งของคนงานอีกด้วย นอกจากนั้นการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องงานก็ทำให้เกิดความอึดอัด คับแค้น รู้สึกว่าตนเองขาดการยอมรับ

3. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงานเช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับการทำงานของครอบครัว ดังตัวอย่างที่ยกมาได้แก่ ตำรวจต้องเดินทางโยกย้ายบ่อยๆ พนักงานขายต้องเดินทางไปทำงานต่างถิ่นนานๆ พยาบาลต้องคอยเฝ้าไข้ในช่วงเวลากลางคืนโดยเฉพาะครอบครัวที่มีบุตรเล็กๆ ต้องคอยดูแลยิ่งลำบากมาก

4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่นไม่มีการให้คำปรึกษาช่วยเหลือในการทำงาน มีการแข่งขันกันชิงดีชิงเด่น กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทาง การติดต่องาน

5. สาเหตุที่เกี่ยวเนื่องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้น ได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ

6. สาเหตุที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่นสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ดี ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกันและทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่เรามีอคติด้วยการขาดการประสานงานทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

Sutherland and Cooper (1998 อ้างถึงใน จุฑามาศ แก้วพิจิตร, 2548: 6) ได้รวบรวมและแยกประเภทของสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานไว้ 6 หัวข้อใหญ่ๆ นั่นคือ สาเหตุที่มาจาก

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานที่ไม่สนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคล อาทิ สถานที่ทำงานที่มีเสียงดังจนเกินไป ไม่มีการระบายอากาศที่ดีเพียงพอ สกปรกรกรุงรัง แสงและอุณหภูมิที่ไม่พอเหมาะและไม่เอื้อต่อการทำงาน

2. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับตัวงานที่ได้รับมอบหมาย ในบางครั้งงานที่ท่านปฏิบัติอาจจะเป็นเวลาในการทำงานซึ่งอาจจะเป็นแบบกะ (night/shift work) หรือเป็นงานที่ต้องทำเกินเวลาปกติหรืออาจจะเป็นงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อไม่ท้าทาย (repetitiveness & boredom) หรือภาระงานที่มีมากเกินไป (workload)

3. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับบทบาทในองค์การเฉพาะบุคคลที่อาจจะกำกวม (role conflict) และขัดแย้งกันในหน้าที่ความรับผิดชอบ

4. สาเหตุเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ไม่ค่อยราบรื่นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างท่านและเจ้านายและความเป็นเจ้านายและลูกน้อง

5. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรที่ไม่เอื้อการมีส่วนร่วมและกระบวนการในการตัดสินใจ

6. สาเหตุทางด้านความปลอดภัยและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด

Steers และ Porter (1984: 509-521) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพ ความเชื่อ อำนาจภายนอกตน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ

2. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และการขาดการมีส่วนร่วม

3. การสนับสนุนทางสังคม

Schermerhorn et al. (1991: 529-530) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็น 3 อย่าง คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความต้องการ ความสามารถ และบุคลิกภาพ

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความก้าวหน้าในอาชีพ

3. ปัจจัยภายนอกงาน ได้แก่ ครอบครัว และเศรษฐกิจ

Davis and Newstrom (1985: 488) ได้แบ่งปัจจัยที่ทาให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ เสียง แสง อุณหภูมิ

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ บทบาท การบริหารเวลา การเปลี่ยนแปลง และการนิเทศงาน

3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4. ปัจจัยด้านการตอบสนองอารมณ์

Cooper and Davidson (1987: 99-108) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ บทบาทในหน่วยงาน ปริมาณงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย การสนับสนุนในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนนโยบาย กฎระเบียบของหน่วยงาน

2. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน ได้แก่ สัมพันธภาพในครอบครัว การได้รับแรงสนับสนุนจากคู่สมรส ความปลอดภัยของครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในชีวิตความสามารถในการปรับตัว บุคลิกภาพ ปัจจัยจากการทำงาน จากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน จากสังคมและวัฒนธรรมนั้นเป็นปัจจัยร่วมกัน เมื่อเกิดผลจากปัจจัยหนึ่ง ก็จะมีผลกระทบปัจจัยทั้งสามส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดได้

ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆภายนอกที่อาจจะมีผลกระทบหรือได้รับผลกระทบจาการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้แก่ ผู้กำหนดนโยบาย ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา สมาคมธุรกิจ สมาคมวิชาชีพ กลุ่มผลประโยชน์ นักการเมือง ชุมชน ฯลฯ ทั้งนี้ผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าว อาจเป็นผู้สนับสนุนปัจจัยการผลิต เป็นคู่แข่ง หรือผู้ถือหุ้นก็ได้ แต่ไม่รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์การ เช่น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ และลูกค้าผู้รับบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวทั้งหมดนี้พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับของการศึกษา ตำแหน่งของงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน หน้าที่รับผิดชอบ โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และสัมพันธภาพของบุคคลในงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้รับบริการ หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก รัฐบาล และสื่อมวลชน

2.1.5 ระดับของความเครียด

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2553) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับคือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึงความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไปในระยะ เวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมี การปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็น ภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิต ประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความ เครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการ บรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมา อย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่ายท้อแท้ หมดแรง ควบคุมตัวเอง ไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

ชูทิตย์ ปานปรีชา (2534: 483) ระดับหรือความรุนแรงของความเครียดแบ่งได้เป็น 3 ระดับ

ระดับแรก เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปรกติ พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกคน ความเครียดเล็กน้อยนี้เราอาจไม่รู้สึกเพราะความเคยชินหรือรู้สึก

เล็กน้อยพอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความนึกคิดอารมณ์และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำรงชีวิต

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่จิตใจและร่างกายต่อสู้กับความเครียดที่มี แสดงออกให้เห็นโดยมีการเปลี่ยนแปลง ทางสรีรวิทยาของร่างกาย ความคิดและอารมณ์ ความเครียดระดับนี้ เป็นสัญญาณเตือนภัยว่า มีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือผ่อนคลายความตรึงเครียดลง ถ้าปล่อยให้ความเครียดเพิ่มขึ้นจะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกาย และจิตใจ เกิดเป็นโรค การดำเนินชีวิตประจำวันเสียไป

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความรุนแรง หรือเครียดมาก ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรคขึ้น ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป ระยะนี้ต้องการการดูแล ช่วยเหลือ และรักษาตัว แม้สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดหมดไปก็ยังไม่สามารถทำให้ความเครียดหมดไปได้

อัมพร โอตระกูล (2538: 33-31) ได้กล่าวถึงระดับความเครียดว่ามี 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress)คือ มีความเครียด เกิดขึ้นน้อยมาก และหมดไปในเวลาอันสั้นเพียงวินาที หรือภายในชั่วโมงเท่านั้น มักเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อยได้แก่ เหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน

2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) ความเครียดระดับนี้รุนแรงกว่าโดยมีระยะเวลานานเป็นชั่วโมงหรือหลายๆชั่วโมง จนกระทั่งนานเป็นวันก็ได้ เช่นการเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความเครียดจากการทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดระดับนี้จะอยู่นานเป็นสัปดาห์หรืออาจเป็นเดือนหรืออาจ เป็นปีเช่น การตายจาก การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่สำคัญต่อวิถีการดำเนินชีวิต ฯลฯ

2.1.6 ผลของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2539: 26) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดว่า ความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในระยะเวลาที่ไม่เกินไปนัก เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งต่างๆอย่างกระตือรือร้น ได้ฝึกปรือที่จะแก้ไขปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ อวัยวะในร่างกายมีโอกาสที่จะรับมือกับภาวะเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในในทักษะความสามารถของตนเอง มีความรู้สึกเชื่อมั่น และภาคภูมิใจในตัวเองมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานก็กลับก่อให้เกิดผลเสียมากมาย ดังนี้

1. ผลเสียทางด้านสรีระ เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน จะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลงเนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ฮอร์โมนเป็นชีวเคมีที่สำคัญของ

ร่างกาย เป็นตัวทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ภายในก็จะบกพร่อง ทำให้เกิดอาการตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย เจ็บปวด หรือทำให้เกิดโรคทางกาย ที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic Disease) เช่น หน้ามืดเป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร โรคหอบหืด โรคแพ้ต่างๆ โรคผิวหนัง ผมร่วง และโรคมะเร็ง หรือความเครียดที่รุนแรงมากๆอาจมีผลทำให้บุคคลเสียชีวิตได้ หรือทำให้โรคที่เป็นอยู่เดิมแล้วกำเริบ เช่น เบาหวาน

2. ผลเสียทางด้านจิตใจและอารมณ์ จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอยขาดสมาธิความระมัดระวังในการทำงานเสียไปเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว ขี้โมโหโกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เศร้าซึม คับข้องใจวิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้

3. ผลเสียทางด้านความคิด ความเครียดที่เกิดจากความคิดต่อมาของบุคคล เช่น คิดวิพากษ์วิจารณ์ตนเองในทางลบ คิดแบบท้อแท้หมดหวัง คิดบิดเบือนไม่มีเหตุผล คิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่น คิดแปลความหมายสภาพการณ์นั้นผิดพลาด เป็นต้น

4. ผลเสียด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียดจะเบื่ออาหาร นอนหลับยาก ปลีกตัวจากสังคม ซึ่งจะทำให้ตนเองตกอยู่ในปัญหา และความเครียดอย่างโดดเดี่ยว ก้าวร้าวไม่อดทน พร้อมที่จะเป็นศัตรูกับผู้อื่น ทำงานได้น้อยลง และบ่อยครั้งบุคคลจะมีการปรับตัวในทางที่ผิด เพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น สูบบุหรี่ ติดเหล้า ติดยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ซึ่งการกระทำเหล่านี้ก็จะก่อให้เกิดผลร้ายตามมาอีก

5. ผลเสียทางด้านเศรษฐกิจ ความเครียดก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวง จากการขาดงาน ผลของการทำงานลดน้อยลง และมีประสิทธิภาพด้อยลง เมื่อบุคคลเจ็บก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลดังที่ได้กล่าวถึงผลเสียจากความเครียด จะเห็นได้ว่าผลเสียในแต่ละด้านของบุคคลจะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ และผลเสียเหล่านี้ก็ไม่ได้กระทบกระเทือนแต่เฉพาะบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะเครียดเท่านั้น แต่จะส่งผลกระทบไปสู่บุคคลรอบข้าง ตลอดจนสังคมโดยรวมอีกด้วย ฉะนั้น การค้นหาวิธีการที่จะช่วยลดความเครียดในบุคคลนั้นย่อมจะเป็นหนทางที่จะลดผลกระทบต่างๆในทางที่เสียหายทั้งต่อบุคคลนั้นเองและสังคมรอบข้างได้

2.2 ประวัติความเป็นมา และโครงสร้างของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ประกาศสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เรื่อง เจตนารมณ์ในการดำเนินงานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (ประกาศ ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2552)

2.2.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 เพื่อสานต่อนโยบายรัฐบาลในการสร้างหลักประกันสุขภาพให้ครอบคลุมประชาชนคนไทยทุกคน เพื่อให้ทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพตามความจำเป็น อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ด้วยระบบบริหารจัดการและการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงสิทธิของประชาชนในการเลือกหน่วยบริการของตนเอง รวมถึงการที่ผู้ให้บริการมีความสุขและสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการด้วย

2.2.2 อำนาจหน้าที่

มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ดังนี้

1. รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน คณะอนุกรรมการของคณะกรรมการ ดังกล่าว และคณะกรรมการสอบสวน

2. เก็บ รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริการสาธารณสุข

3. จัดให้มีทะเบียนผู้รับบริการ หน่วยบริการ และเครือข่ายหน่วยบริการ

4. บริหารกองทุนให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

5. จ่ายค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุขตามที่คณะกรรมการกำหนดให้แก่หน่วยบริการและ เครือข่ายหน่วยบริการ ตามมาตรา 46

6. ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการ

7. ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีหน่วยบริการประจำ และการขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำรวมทั้งประชาสัมพันธ์เพื่อให้ ประชาชนทราบข้อมูลของหน่วยบริการ

8. กำกับดูแลหน่วยบริการและเครือข่ายบริการในการให้บริการสาธารณสุขให้เป็นไปตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด และอำนวยความสะดวกในการเสนอเรื่องร้องเรียน

9. ถือกรรมสิทธิ์ มีสิทธิครอบครอง และมีทรัพย์สินต่าง ๆ

10.ก่อตั้งสิทธิและทำนิติกรรมสัญญาหรือข้อตกลงใด ๆ เกี่ยวกับทรัพย์สิน

11.เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในการดำเนินกิจการของสำนักงาน

12.มอบให้องค์กรอื่นหรือบุคคลอื่นทำกิจการที่อยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

13.จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับผลงานและอุปสรรคในการดำเนินงานของคณะกรรมการและ คณะกรรมการควบคุม คุณภาพ และมาตรฐาน และเผยแพร่ต่อสาธารณชน

14.ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่พระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็น อำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือตามที่ คณะกรรมการหรือคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานมอบหมาย

2.2.3 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบาย

วิสัยทัศน์

"มีระบบหลักประกันสุขภาพที่ประชาชนเข้าถึงด้วยความมั่นใจ และผู้ให้บริการมีความสุข"

พันธกิจ

1. ส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐาน ประชาชนมั่นใจและผู้ให้บริการมีความสุข

2. ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชน องค์กรประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพ

3. คุ้มครองสิทธิและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของประชาชนให้เข้าใจสิทธิและหน้าที่ในระบบหลักประกันสุขภาพ

4. บริหารเงินกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ

5. สร้างระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ได้มาตรฐาน และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

นโยบายคุณภาพ

"สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบบริหารงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบหลักประกันสุขภาพที่ประชาชนเข้าถึงด้วยความมั่นใจและผู้ให้บริการมีความสุข"

2.2.4 โครงสร้างขององค์การ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) มีการแบ่งส่วนงาน ดังนี้

1. สำนักบริหารทั่วไป
2. สำนักบริหารการเงิน
3. สำนักกฎหมาย
4. สำนักนโยบายและแผน
5. สำนักนโยบายและแผน ศูนย์พัฒนาหลักประกันสุขภาพระหว่างประเทศ
6. สำนักบริหารการชดเชยค่าบริการ
7. สำนักบริหารสารสนเทศการประกัน

8. สำนักประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน

9. สำนักพัฒนาคุณภาพบริการ

10. สำนักตรวจสอบ

11. สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลและการเปลี่ยนแปลง

12. สำนักตรวจสอบการชดเชยและคุณภาพบริการ

13. สำนักบริหารกองทุน

14.1 กองทุนพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ และกองทุนพัฒนาระบบการแพทย์แผนไทย

14.2 กองทุนเพื่อบริการผู้ติดเชื้อ เอช ไอ วี และผู้ป่วยเอดส์ และผู้ป่วยวัณโรค

14.3 กองทุนส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

14.4 กองทุนบริหารจัดการโรคเรื้อรัง

14.5 กองทุนยาเวชภัณฑ์และวัคซีน

14.6 กองทุนโรคไตวาย

14.7 สำนักบริหารการจัดสรรกองทุน

14.8 กองทุนพัฒนาระบบบริการตติยภูมิเฉพาะด้าน

14.9 กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์

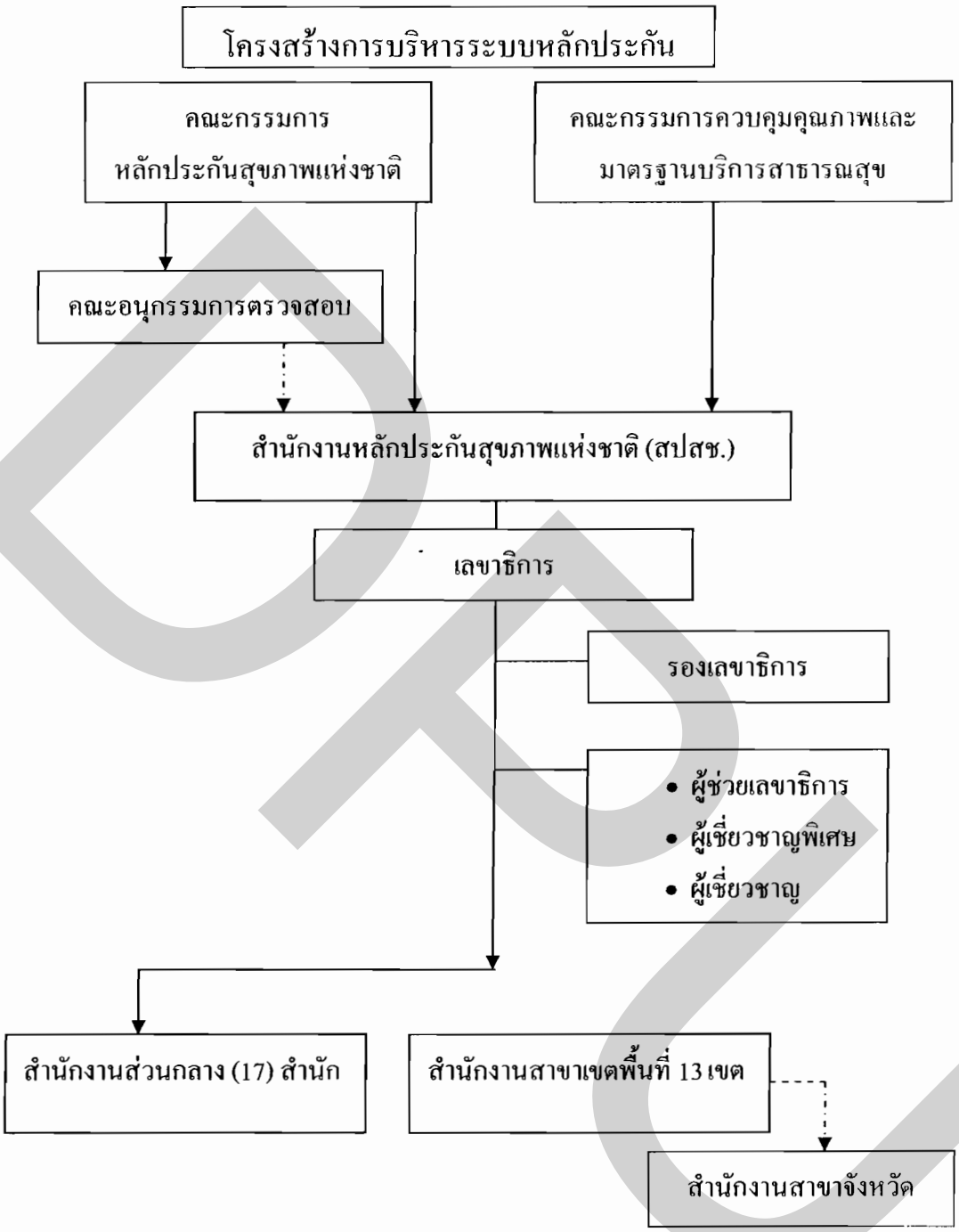
15. สำนักสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคี

16. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 13 กรุงเทพมหานคร

17. กองทุนทันตกรรม

18. กองทุนแพทย์ชนบทคืนถิ่น

19-30. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 1-12 (ขอนแก่น/ เชียงใหม่/ นครสวรรค์/สงขลา/ นครราชสีมา/พิษณุโลก/ระยอง/ราชบุรี/อุดรธานี/สระบุรี/สุราษฎร์ธานี/ อุบลราชธานี)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ที่มา: สรุปอัตรากำลังพนักงาน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. สืบค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2553 จาก http://iphone.nhso.go.th/

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางสุขภาพจิตและความเครียด

2.3.1 งานวิจัยภายในประเทศ

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานเรือนจำชายในสายความควบคุมและรักษาการระดับ 1-3 จำนวน 187 รายพบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับความเครียดได้แก่ ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท การบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง

กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์ (2544) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทดิมเบอร์ลี่ย์-คล๊าค ประเทศไทยจำกัด โรงงานปทุมธานี จำนวน 211 คน เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทดิมเบอร์ลี่ย์-คล๊าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี และเพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและตามสัดส่วน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพนักงานฯ มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงานได้สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อายุ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และระดับการศึกษา

วราภรณ์ สุขเกษม (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบรรษัท ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบรรษัทราษฎร์บูรณะ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงระดับความเครียดและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสัมพันธ์ลูกค้าบรรษัทจำนวนประชากร 100 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ภาระค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ลูกค้าและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยให้มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ในการแต่งตั้ง โยกย้ายควรแสดงให้เห็นถึงผลงานที่แน่นอนเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ควรเน้นให้มีความสามัคคีกันในทุกระดับเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและในการเดินทางไปปฏิบัติงานควรจัดหารถรับส่งพนักงานเพื่อได้เดินทางไปปฏิบัติงานได้โดยสะดวก

อัมพร โอตระกูล และ เจตน์สัน แคงสุวรรณ (2526) ได้ทำการศึกษาความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าตำรวจที่ทำงานในหน่วยงานกองทะเบียนและกองรักษาความปลอดภัยวังปารุส มีความเครียดมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ ที่สำรวจ ตำรวจที่เป็นผู้กำกับการ สารวัตรหรือผู้บังคับกองจะมีความเครียดต่ำ ตำรวจที่ทำหน้าที่ด้านธุรการ ทะเบียนงานบัญชี งานสารบรรณ จะมีความเครียดสูงสุด ตำรวจที่มีตำแหน่งชั้นนายพันขึ้นไปมีคะแนน

ความเครียดต่ำสุด และพลตำรวจมีคะแนนความเครียดสูงกว่าตำรวจกลุ่มอื่นๆ ตำรวจที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรืออาชีวศึกษา มีความเครียดสูงกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ ตำรวจอายุแตกต่างกันพบว่ามีความเครียดต่างกันเล็กน้อย กลุ่มอายุ 20-29 ปี เป็นกลุ่มที่มีความเครียดมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

สุรศักดิ์ ศานุจารย์ (2536) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความเครียด และผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถานีตำรวจนครบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 347 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ที่พักอาศัยครอบครัว สิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า และความยุติธรรมและศักดิ์ศรีในอาชีพตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดมาก คือ ปัจจัยด้านรายได้ ที่พักอาศัย สิ่งแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน

อารยะ คงมนต์ (2545) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท ไหมทอง จำกัด มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ สถานภาพสมรส และภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้า ด้านความก้าวหน้าในอาชีพและด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานมากขึ้น เนื่องจากทัศนคติต่อเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดซึ่งปัจจัยเหล่านี้ผันแปรไปตามระดับความสัมพันธ์กับความเครียดในงานหรือองค์การ

สมฤดี ราษฎร์อนุกูล (2547) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสินเชื่อสำนักงานใหญ่จำนวน 139 คน ผลการวิจัย พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในขณะที่ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน และด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สิริพร เลียวกิตติกุล (2545) ได้ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 182 คนผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ

การรับรู้ สัมพันธภาพในครอบครัว การรับรู้ภาระครอบครัว และหน่วยงานที่สังกัดไม่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรแต่ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลทำให้บุคลากรมีความเครียดต่างกันปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร กล่าวคือ ถ้าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อย ถ้าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ไม่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดมาก

จากการศึกษาเอกสารและผลงานการวิจัยดังกล่าวทั้งหมด ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้นมีหลายปัจจัย แต่ส่วนใหญ่มาจากสาเหตุดังนี้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ โครงสร้างและบรรยากาศหน่วยงาน ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น และ ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประกอบการศึกษา ทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงภาพรวมของปัจจัยและตัวแปรต่างๆมากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ โดยได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวิธีการตามลำดับขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

3.5 เกณฑ์ในการแปลค่าคะแนนเฉลี่ย

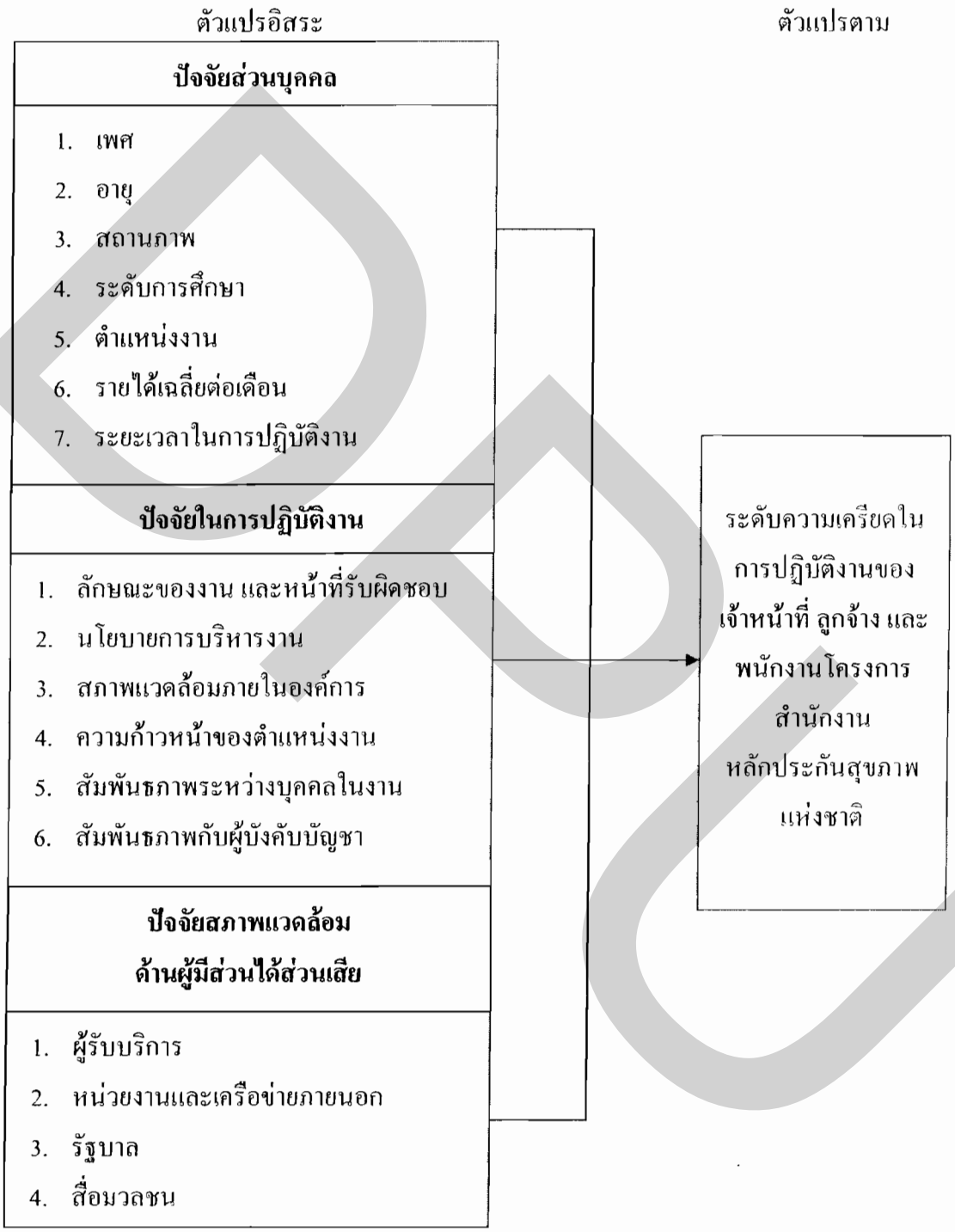
3.6 วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สามารถเขียนสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

DPU

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 903 คนโดยแบ่งตามสำนัก และ กองทุน ต่างๆ ดังนี้

สำนักบริหารทั่วไป	62	คน
สำนักบริหารการเงิน	24	คน
สำนักกฎหมาย	16	คน
สำนักนโยบายและแผน	38	คน
สำนักบริหารการชดเชยค่าบริการ	26	คน
สำนักบริหารสารสนเทศการประกัน	85	คน
สำนักประชาสัมพันธ์และบริการประชาชน	80	คน
สำนักพัฒนาคุณภาพบริการ	19	คน
สำนักตรวจสอบ	8	คน
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลและการเปลี่ยนแปลง	21	คน
สำนักตรวจสอบการชดเชยและคุณภาพบริการ	12	คน
สำนักบริหารกองทุน	43	คน
สำนักบริหารการจัดสรรกองทุน	20	คน
สำนักสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคี	12	คน
กองทุนพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิและการแพทย์แผนไทย	11	คน
กองทุนเพื่อบริการผู้ติดเชื้อ เอชไอวี ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ป่วยวัณโรค	9	คน
กองทุนส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	9	คน
กองทุนบริหารจัดการโรคเรื้อรัง	12	คน
กองทุนยาเวชภัณฑ์และวัคซีน	7	คน
กองทุนโรคไตวาย	10	คน
สำนักงานเขต 1 เชียงใหม่	24	คน
สำนักงาน เขต 2 พิษณุโลก	21	คน
สำนักงาน เขต 3 นครสวรรค์	23	คน
สำนักงาน เขต 4 สระบุรี	24	คน
สำนักงาน เขต 5 ราชบุรี	23	คน
สำนักงาน เขต 6 ระยอง	21	คน
สำนักงาน เขต 7 ขอนแก่น	20	คน

สำนักงาน เขต 8 อุดรธานี 23 คน

สำนักงาน เขต 9 นครราชสีมา 21 คน

สำนักงาน เขต 10 อุบลราชธานี 22 คน

สำนักงาน เขต 11 สุราษฎร์ธานี 23 คน

สำนักงาน เขต 12 สงขลา 25 คน

สำนักงาน เขต 13 กรุงเทพมหานคร 109 คน

รวมทั้งสิ้น 903 คน

โดยสำนักงานเขต (ข้อ 21 – 33) จัดกลุ่มเป็น 4 ภาค ดังนี้

1. ภาคเหนือ 3 เขต

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 1 เชียงใหม่ 24 คน

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 2 พิษณุโลก 21 คน

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 3 นครสวรรค์ 23 คน

รวม 68 คน

2. ภาคกลาง 4 เขต

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี 24 คน

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 5 ราชบุรี 23 คน

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 6 ระยอง 21 คน

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 13 กทม. 109 คน

รวม 177 คน

3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 เขต

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 7 ขอนแก่น 20 คน

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี 23 คน

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 9 นครราชสีมา 21 คน

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 10 อุบลราชธานี 22 คน

รวม 86 คน

4. ภาคใต้ 2 เขต

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 11 สุราษฎร์ธานี 23 คน

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 12 สงขลา 25 คน

รวม 48 .คน

3.2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวนโดยทราบประชากรที่มีจำนวนแน่นอน (Finite Population) จำนวน 903 คน โดยเป็น เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักต่างๆ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Simple Random Sampling) ในทุกสำนักงานตามสัดส่วนของประชากร โดยการกำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยวิธีของ ทาโร ยามาเน (Yamane : 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05

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

$$n = \frac{903}{1+(903)(0.05)^2}$$

n= 277.21 จะได้กลุ่มตัวอย่าง 278 คน

แบ่งการคำนวณขนาดตัวอย่างในแต่ละสำนักงาน ดังนี้

1. สำนักงานส่วนกลาง 19 สำนักและกองทุน 9 กองทุน จำนวน 524 คน

(100x524)/903 = 58%

(278x58)/100 = 161.24 =162

จะได้ขนาดตัวอย่างในสำนักงานส่วนกลาง 162 คน

2. สำนักงานเขต ภาคเหนือ (เชียงใหม่ พิษณุโลก นครสวรรค์) จำนวน 68 คน

(100x68)/903 = 7.53%

(278x7.53)/100 = 20.93 =21

จะได้ขนาดตัวอย่างในเขตภาคเหนือ 21 คน

3. สำนักงานเขต ภาคกลาง (สระบุรี ราชบุรี ระยอง กทม.) จำนวน 177 คน

(100x177)/903 = 19.60%

(278x19.6)/100 = 54.49 =55

จะได้ขนาดตัวอย่างในเขตภาคกลาง 55 คน

4. สำนักงานเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ขอนแก่น อุดรธานี นครราชสีมา อุบลราชธานี) จำนวน 86 คน

(100x86)/903 = 9.52%

(278x9.52)/100 = 26.47 =27

จะได้ขนาดตัวอย่างในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 27 คน

5. สำนักงานเขตภาคใต้ (สุราษฎร์ธานี สงขลา) จำนวน 48 คน

(100x48)/903 = 5.32%

(278x5.32)/100 = 14.78 =15

จะได้ขนาดตัวอย่างในเขตภาคใต้ 15 คน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บตัวอย่างมากกว่า ที่คำนวณได้ คือ 300 ชุด และเมื่อนำ มาตรวจสอบความถูกต้องมีแบบสอบถามที่ใช้ได้ จำนวน 280 ชุด

3.3 ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. ตำแหน่งงาน
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน

1. ลักษณะของงาน
2. หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ
3. โครงสร้างบรรยากาศหน่วยงาน
4. ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน
5. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน
6. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ผู้รับบริการ
2. หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก
3. รัฐบาล
4. สื่อมวลชน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-end Questionnaire) โดยออกแบบ

สอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน สร้างขึ้นโดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ในแบบสอบถามจะประกอบไปด้วยคำถามที่มีข้อความทางบวกจำนวน 45 ข้อ โดยแบ่งเป็นคำถามในด้านต่างๆ คือ

1. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน จำนวน 41 ข้อ ประกอบไปด้วย
   - ข้อ 1-2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของงาน
   - ข้อ 3-4 เป็นคำถามเกี่ยวกับ นโยบายการบริหารงาน
   - ข้อ 5-6 เป็นคำถามเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมภายในองค์การ
   - ข้อ 7-8 เป็นคำถามเกี่ยวกับความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน
   - ข้อ 9-10 เป็นคำถามเกี่ยวกับ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน
   - ข้อ 11-12 เป็นคำถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 8 ข้อ สร้างขึ้นโดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ในแบบสอบถามจะประกอบไปด้วยคำถามที่มีข้อความทางบวกจำนวน 8 ข้อ โดยแบ่งเป็นคำถามในด้านต่างๆ คือ

- ข้อ 1-2 เป็นคำถามเกี่ยวกับองค์การภายนอก
- ข้อ 3-4 เป็นคำถามเกี่ยวกับผู้รับบริการ
- ข้อ 5-6 เป็นคำถามเกี่ยวกับรัฐบาล
- ข้อ 7-8 เป็นคำถามเกี่ยวกับสื่อมวลชน

0222735

มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ข้อความทางบวก

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสำรวจความเครียด โดยผู้วิจัย ได้นำแบบวัดความเครียดสวนปรุง (Suanprung Stress Test-20, SPST - 20) (กรมสุขภาพจิต: 2545) มาใช้เป็นแบบสำรวจ เนื่องจากเป็นแบบวัดความเครียดที่สร้างขึ้นมาเพื่อวัดความเครียดที่เหมาะสมกับคนไทย ทำให้ทราบที่มาของความเครียด การใช้ชีวิตประจำวันที่ก่อให้เกิดความเครียด การปรับตัวกับความเครียด และอาการของความเครียดที่เกิดขึ้นได้ แบบวัดความเครียดสวนปรุงจะมีอยู่ 3 ชุด คือ 102 ข้อ 60 ข้อ และ 20 ข้อ โดยชุดที่นำมาเป็นแบบสำรวจความเครียดในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบชุด 20 ข้อ แต่ละข้อจะมีอยู่ 5 คำตอบ

มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้ผู้ตอบอ่านคำถามแล้วสำรวจดูว่าในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมามีเหตุการณ์ในข้อใดเกิดขึ้นกับผู้ตอบบ้าง มีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วให้เครื่องหมายในช่อง นั้น ๆ

การให้คะแนนของแบบวัดความเครียดสวนปรุง เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับให้คะแนน 1 – 2 – 3 – 4 – 5) ดังนี้

ตอบไม่รู้สึกเครียด	ให้	1 คะแนน
ตอบเครียดเล็กน้อย	ให้	2 คะแนน
ตอบเครียดปานกลาง	ให้	3 คะแนน
ตอบเครียดมาก	ให้	4 คะแนน
ตอบเครียดมากที่สุด	ให้	5 คะแนน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.5 เกณฑ์ในการแปลค่าคะแนนเฉลี่ย

แบบสอบถามในส่วนที่ 2-3

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ตามแบบของ Likert Scale โดยกำหนดค่าคะแนนของแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความเห็นด้วย
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน

ในการแปลความหมายของคะแนนที่ใช้ในการตีความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด และ ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งคะแนนที่ได้นั้นมีความหมายต่อไปนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 9)

ค่าเฉลี่ย	4.21	-	5.00	เห็นด้วยมากที่สุด / ดีที่สุด
	3.41	-	4.20	เห็นด้วยมาก / ดีมาก
	2 .61	-	3.40	เห็นด้วยปานกลาง / ปานกลาง
	1.81	-	2.60	เห็นด้วยน้อย / ไม่ดี
	1.00	-	1.80	ไม่เห็นด้วยน้อยมาก / ไม่ดีที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสำรวจความเครียด โดยผู้วิจัย ได้นำแบบวัดความเครียดสวนปรุง (Suanprung Stress Test-20, SPST - 20)

แบบวัดความเครียดสวนปรุง ชุด 20 ข้อ มี คะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

คะแนน	0 – 24	เครียดน้อย
คะแนน	25 – 42	เครียดปานกลาง
คะแนน	43 – 62	เครียดสูง
คะแนน	63 ขึ้นไป	เครียดรุนแรง

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึงความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไปในระยะ เวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมี การปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็น ภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความ เครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการ บรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมา อย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่ายท้อแท้ หมดแรง ควบคุมตัวเอง ไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคภัยต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

การพิจารณาว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมีความสัมพันธ์ในระดับใด พิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งมีเกณฑ์กว้างๆ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	**ระดับความสัมพันธ์**
.80 ขึ้นไป	สูง หรือ สูงมาก
.60-.79	ค่อนข้างสูง
.40-.59	ปานกลาง
.20-.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า.20	ต่ำ

3.6 วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีขั้นตอนในการสร้างและทดสอบ ดังนี้

1. กำหนดโครงร่างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา โดยการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัย สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเอกสารจาก Internet และบทความที่เกี่ยวข้อง

2. สร้างข้อคำถามโดยการนำแนวความคิด ทฤษฎีมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยให้ข้อคำถามครอบคลุมเนื้อหา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้โดยมีข้อ คำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามที่กล่าวข้างต้น

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจแก้ให้ครอบคลุม

4. เนื้อหาสาระที่ ต้องการถาม อาจารย์ที่ปรึกษาให้ คำแนะนำและแก้ไข ผู้ศึกษานำมาแก้ไขทำตามคำแนะนำนั้นๆ

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวกันกับเป้าหมายจำนวน 20 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

6. ก่อนที่จะนำไปใช้ จริงในการเก็บข้อมูล เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีความผิดพลาดอันเกิดจากเครื่องมือที่ใช้น้อยที่สุด ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน มีค่าสูงกว่า .8 ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่สูงมาก

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการออกแบบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการบรรยายของข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage : %) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean: $\overline{X}$) ซึ่งผู้ศึกษาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับงานของกลุ่มตัวอย่างประชากร ทั้งนี้เพื่อนำมาสรุปคะแนนคำตอบของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งจะใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้สถิติดังนี้

2.1 t-test การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันและมีการแจกแจงแบบปกติ

2.2 F-Test ทดสอบทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.3 Pearson Correlation เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อยู่ในมาตรการวัดระดับ Interval หรือ Ratio Scale ค่าที่ได้เรียกว่า "สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์" โดยปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

ถ้ามีค่าติดลบหมายความว่า ตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ถ้ามีค่าเป็นบวกหมายความว่า ตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้ามีค่าเป็น 0 หมายความว่าตัวแปร 2 ตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาถึงภาวะทางสุขภาพจิตของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักต่าง ๆ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2. เพื่อศึกษาถึงระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ทั้งในด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ ของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่ได้เก็บรวบรวมมาจำนวน 280 ชุดที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาทำ การวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยนำ เสนอผลการวิเคราะห์ไว้ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

SD หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์

t หมายถึง ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

F หมายถึงค่าสถิติ f ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

r หมายถึงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

sig หมายถึงความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	35	12.5
หญิง	245	87.5
รวม	**280**	**100**

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยเพศหญิงและชายในสัดส่วนที่แตกต่างกัน คือ เป็นเพศหญิงร้อยละ 87.5 เพศชายมีเพียงร้อยละ 12.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
21-30	33	11.8
31-40	173	61.8
41-50	51	18.2
51-60	23	8.2
รวม	**280**	**100**

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 31-40 ปี คือ ร้อยละ 61.8 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 คือ ร้อยละ 18.2 ส่วนช่วงอายุ 21-30 และ 51-60 นั้น คือ ร้อยละ 11.8 และ 8.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	186	66.4
สมรส	77	27.5
หม้าย / หย่าร้าง	17	6.1
รวม	**280**	**100**

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีสถานภาพ มากที่สุดคือ สถานภาพโสด ร้อยละ 66.4 สถานภาพสมรส ร้อยละ 27.5 และ น้อยที่สุดคือ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คือร้อยละ 6.1

เพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มสถานภาพ หม้าย และ สถานภาพหย่าร้าง รวมเป็นกลุ่มเดียวกันคือ สถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	4.3
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	202	72.1
สูงกว่าปริญญาตรี	66	23.6
รวม	**280**	**100**

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีระดับการศึกษามากที่สุดคือระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าคือ ร้อยละ 72.1 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คือ ร้อยละ 23.6 และน้อยที่สุดคือระดับต่ำกวาปริญญาตรี คือ ร้อยละ 4.3

เพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มระดับการศึกษา ปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาอื่นๆที่เทียบเท่าปริญญาตรี เป็น ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีนั้น หมายความรวมถึงระดับการศึกษาปริญญาโท และ ปริญญาเอก

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตำแหน่งงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	40.7
ลูกจ้าง	115	41.1
พนักงานโครงการ	51	18.2
รวม	**280**	**100**

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีตำแหน่งงานปัจจุบันที่มากที่สุดคือ ระดับลูกจ้าง คือ ร้อยละ 41.1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ คือร้อยละ 40.7 และ น้อยที่สุดคือ พนักงานโครงการ ร้อยละ 18.2

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ย /เดือน

รายได้เฉลี่ย /เดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	19.3
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	31.4
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	32.1
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	8.2
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	8.9
รวม	**280**	**100**

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุดคือ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.1 และรองลงมาคือ 20,001 – 30,000 คิดเป็นร้อยละ 31.4 ในระดับปานกลางคือ ไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.3 และในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท และ มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.2 และ 8.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	30	10.7
1 ปี – 6 ปี	103	36.8
มากกว่า 6 ปี	147	52.5
รวม	**280**	**100**

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนมากมีอายุงานมากกว่า 6 ปี คือร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ อายุงาน 1ปี – 6ปี คือ ร้อยละ 36.8 และ น้อยที่สุดคือ อายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี คือ ร้อยละ 10.7

ตารางที่ 4.8 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	α-Coefficient
ด้านลักษณะของงาน	.8499
ด้านนโยบายการบริหารงาน	.8472
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ	.8390
ด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน	.8623
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน	.8399
ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	.8358
ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**α-Coefficient**
ด้านผู้รับบริการ	.8496
ด้านหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	.8376
ด้านรัฐบาล	.8491
ด้านสื่อมวลชน	.8498

จากตารางที่ 4.8 ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่า ทั้งปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละด้านมีค่า

มากกว่า 0.8 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเพียงพอในการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในด้านลักษณะของงาน

ข้อ	ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ลักษณะของงาน									
1	งานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความสามารถและความถนัดของท่าน	-	15 5.4%	194 69.3%	71 25.4%	-	3.20	.518	ปานกลาง
2	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสม	1 .4%	33 11.8%	191 68.2%	55 19.6%	-	3.07	.570	ปานกลาง
รวมด้านลักษณะของงาน							3.14	.544	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมด้านลักษณะของงานคิดเป็น 3.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .544

โดยเห็นด้วยว่างานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความสามารถและความถนัดระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น.518 และปริมาณงานในความรับผิดชอบมีความเหมาะสมระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .570

ตารางที่ 4.10 ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในด้านนโยบายการบริหารงาน

ข้อ	ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
นโยบายการบริหารงาน									
3	นโยบายในองค์การมีความชัดเจน	1 .4%	44 15.7%	170 60.7%	64 22.9%	1 .4%	3.07	.641	ปานกลาง
4	นโยบายในองค์การเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	-	30 10.7%	195 69.6%	53 18.9%	2 .7%	3.10	.563	ปานกลาง
รวมด้านนโยบายการบริหารงาน							3.09	.602	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมด้านนโยบายการบริหารงานคิดเป็น 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .602

โดย เห็นด้วยกับความชัดเจนของนโยบายในองค์การระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .641 และ นโยบายมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .563

ตารางที่ 4.11 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในด้าน สภาพแวดล้อมภายในองค์การ

ข้อ	ปัจจัย ในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
สภาพแวดล้อมภายในองค์การ									
5	สถานที่ปฏิบัติงานมีความสว่างเพียงพอและเหมาะสม	-	14 5.0%	80 28.6%	174 62.1%	12 4.3%	3.66	.642	มาก
6	อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมีความเหมาะสม	-	15 5.4%	91 32.5%	144 51.4%	30 10.7%	3.68	.737	มาก
รวมด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ							3.67	.690	มาก

จากตารางที่ 4.11 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การอยู่ในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ยรวมด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การคิดเป็น 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .690

โดยเห็นด้วยว่าสถานที่ปฏิบัติงานมีความเพียงพอและเหมาะสมในระดับดีมากที่ค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .642 และ อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีความเหมาะสมในระดับดีมากที่ค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .737

ตารางที่ 4.12 ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน

ข้อ	ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ความก้าวหน้าของตำแหน่ง									
7	ปัจจุบันท่านมีความก้าว หน้าในการปฏิบัติงาน	-	101 36.1%	125 44.6%	52 18.6%	2 .7%	2.84	.742	ปานกลาง
8	ระบบการพิจารณาเงินเดือนในองค์การมีความยุติธรรม	15 5.4%	90 32.1%	123 43.9%	51 18.2	1 .4%	2.76	.823	ปานกลาง
รวมด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน							2.80	1.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงานในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงานคิดเป็น 2.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น 1.57

โดยเห็นด้วยเรื่องความก้าวหน้าของงานในปัจจุบันในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .742 และ ความเห็นเรื่องการพิจารณาเงินเดือนมีความยุติธรรมในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .823

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน

ข้อ	ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน									
9	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อขอความช่วยเหลือ	-	9 3.2%	68 24.3%	202 72.1%	1 .4%	3.70	.533	มาก
10	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี	-	8 2.9%	69 24.6%	202 72.1%	1 .4%	3.70	.525	มาก
รวมด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน							3.70	.529	มาก

จากตารางที่ 4.13 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ยรวมด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานคิดเป็น 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .529

โดยเห็นด้วยในเรื่องการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อขอความช่วยเหลือในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .533 และ มีความเห็นเรื่องการเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีในระดับดีมากที่ค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .525

ตารางที่ 4.14 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ข้อ	ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา									
11	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับท่าน	-	57 20.4%	144 51.4%	79 28.2%	-	3.08	.694	ปานกลาง
12	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น	10 3.6%	36 12.9%	152 54.3%	64 22.9%	18 6.4%	3.16	.857	ปานกลาง
รวมด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา							3.12	.776	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาคิดเป็น 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .776

โดยเห็นด้วยในเรื่องผู้บังคับบัญชาสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .694 และ ความเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .857

4.3 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 4.15 ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในส่วนของผู้รับบริการ

ข้อ	ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ผู้รับบริการ									
1	ท่านได้รับความร่วมมือ·เป็นอย่างดีจากการประสานกับผู้รับบริการ	-	12 4.3%	166 59.3%	101 36.1%	1 .4%	3.33	.560	ปานกลาง
2	ท่านไม่มีความกังวลใจหากจะต้องประสานกับผู้รับบริการ	-	44 15.7%	177 63.2%	59 21.1%	-	3.05	.605	ปานกลาง
รวมในส่วนของผู้รับบริการ							3.19	.582	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับ ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมในส่วนของผู้รับบริการคิดเป็น 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .582

โดยเห็นด้วยเรื่องการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้รับบริการในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .560 และ ความคิดเห็นเรื่องการไม่มีความกังวลใจหากจะต้องประสานงานกับผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .605

ตารางที่ 4.16 ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในส่วนของหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก

ข้อ	ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก									
3	ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากการประสานกับองค์การภายนอก	-	43 15.4%	153 54.6%	84 30.0%	-	3.15	.659	ปานกลาง
4	ท่านไม่มีความกังวลใจหากจะต้องประสานงานกับองค์การภายนอก	-	66 23.6%	167 59.6%	47 16.8%	-	2.93	.633	ปานกลาง
รวมในส่วนของหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก							3.04	.646	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับ ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนของหน่วยงานและเครือข่ายภายนอกในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมในส่วนของหน่วยงานและเครือข่ายภายนอกคิดเป็น 3.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .646

โดยเห็นด้วยในเรื่องการได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากการประสานกับองค์กรภายนอกในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .659 และ ความคิดเห็นในเรื่องการไม่มีความกังวลใจหากจะต้องประสานงานกับองค์การภายนอกในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .633

ตารางที่ 4.17 ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในส่วนของรัฐบาล

ข้อ	ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
รัฐบาล									
5	ท่านไม่มีความกังวลใจหากจะต้องประสานกับหน่วยงานรัฐบาล	-	124 44.3%	116 41.4%	40 14.3%	-	2.70	.705	ปานกลาง
6	ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากการประสานงานกับหน่วยงานรัฐบาล	-	104 37.1%	124 44.3%	52 18.6%	-	2.81	.724	ปานกลาง
รวมในส่วนของรัฐบาล							2.76	.715	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับ ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนของรัฐบาลอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมในส่วนของรัฐบาลคิดเป็น 2.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .715

โดยเห็นด้วยเกี่ยวกับการความกังวลใจในการประสานงานกับหน่วยงานรัฐบาลอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .705 และ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานของรัฐบาลอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .724

ตารางที่ 4.18 ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในส่วนของสื่อมวลชน

ข้อ	ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
สื่อมวลชน									
7	ท่านไม่มีความกังวลใจหากจะต้องประสานงานกับสื่อมวลชน	19 6.8%	128 45.7%	100 35.7%	33 11.8%	-	2.53	.789	น้อย
8	ทัศนคติของสื่อมวลชนที่มีต่อองค์การของท่าน ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน	33 11.8%	117 41.8%	77 27.5%	35 12.5%	18 6.4%	2.60	1.056	น้อย
รวมในส่วนของสื่อมวลชน							2.57	0.895	น้อย

จากตารางที่ 4.18 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับ ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนของสื่อมวลชนอยู่ในระดับไม่ดี ที่มีค่าเฉลี่ยรวมในส่วนของสื่อมวลชน คิดเป็น 2.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .895

โดยเห็นด้วยเกี่ยวกับความกังวลใจในการประสานงานกับสื่อมวลชนอยู่ในระดับไม่ดี ที่ค่าเฉลี่ย 2.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .789 และ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความกังวลใจในเรื่องทัศนคติที่สื่อมวลชนมีต่อองค์การอยู่ในระดับไม่ดี ที่ค่าเฉลี่ย 2.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น 1.056

ซึ่งจะเห็นได้ว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ มีความกังวลใจในเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนของสื่อมวลชนมากกว่าเรื่องอื่นๆ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลรวม	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ปัจจัยในการปฏิบัติงาน			
ด้านลักษณะของงาน	3.14	.544	ปานกลาง
ด้านนโยบายการบริหารงาน	3.09	.602	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ	3.67	.690	มาก
ด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน	2.80	1.57	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน	3.70	.529	มาก
ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	3.12	.776	ปานกลาง
รวมด้านปัจจัยในการปฏิบัติงาน	**3.25**	**.785**	**ปานกลาง**
ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
ด้านผู้รับบริการ	3.19	.582	ปานกลาง
ด้านหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	3.04	.646	ปานกลาง
ด้านรัฐบาล	2.76	.715	ปานกลาง
ด้านสื่อมวลชน	2.57	.895	น้อย
รวมด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**2.89**	**.710**	**ปานกลาง**
รวมทั้ง 2 ปัจจัย	**3.11**	**.755**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.19 สรุปได้ว่าระดับความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีต่อปัจจัยโดยรวมนั้นเป็นเห็นด้วยระดับปานกลาง สามารถคำนวณได้เป็นค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .755

โดยระดับความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน นั้นในภาพรวมจะเป็นเห็นด้วยระดับปานกลาง สามารถคำนวณได้เป็นค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .785

และระดับความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นในภาพรวมจะเห็นด้วยระดับปานกลาง สามารถคำนวณได้เป็นค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .710

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ตารางที่ 4.20 ระดับความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

คะแนนความเครียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
24	1	0.4
25	12	4.3
26	1	0.4
27	2	0.7
28	4	1.4
29	1	0.4
30	4	1.4
31	4	1.4
32	6	2.1
33	9	3.2
34	10	3.6
35	16	5.7
36	10	3.6
37	9	3.2
38	9	3.2
39	9	3.2
40	17	6.1
41	3	1.1

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

คะแนนความเครียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
42	16	5.7
43	23	8.2
44	17	6.1
45	10	3.6
46	6	2.1
47	9	3.2
48	2	0.7
50	6	2.1
52	2	0.7
53	2	0.7
54	1	0.4
55	2	0.7
56	2	0.7
57	2	0.7
58	1	0.4
59	8	2.9
60	5	1.8
61	6	2.1
62	3	1.1
63	1	0.4
64	2	0.7
65	8	2.9
66	1	0.4
68	1	0.4

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

คะแนนความเครียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
70	1	0.4
71	3	1.1
72	1	0.4
73	1	0.4
75	2	0.7
76	3	1.1
77	5	1.8
79	1	0.4
Total	280	100
ค่าทางสถิติ		
Mean	44.35	
Std. Deviation	12.57	
Minimum	24	
Maximum	79	

จากตารางที่ 4.20 จะเห็นได้ว่าด้านการทดสอบความเครียดของ บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 44.35 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 12.57 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับเครียดสูง (High Stress) ตามเกณฑ์ในการแปลค่าคะแนน แบบวัดความเครียดสวนปรุง

ตารางที่ 4.21 ผลการแสดงระดับคะแนนความเครียด

คะแนน	ระดับความเครียด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
0 – 24	เครียดน้อย	1	0.36
25 – 42	เครียดปานกลาง	142	50.71
43 – 62	เครียดสูง	107	38.21
63 ขึ้นไป	เครียดรุนแรง	30	10.71

ผลการทดสอบความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ส่วนใหญ่แล้วจะมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง(ร้อยละ 50.71) รองลงมาคือ ความเครียดอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 38.21) และ ความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง (ร้อยละ 10.71) และ ความเครียดอยู่ในระดับน้อย (ร้อยละ 0.36) ตามลำดับ

โดย ระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ที่ 44 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 12.569 คะแนน และค่าสูงสุด 79 คะแนน ค่าต่ำสุดอยู่ที่ 24 คะแนน

4. 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานแบ่งออกได้เป็น 4 ข้อ ดังนี้

1. บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

2. บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความเครียดในสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

3. ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$: บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างจากเพศหญิง

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$: บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างจากเพศหญิง

ตารางที่ 4.22 บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	เพศชาย(35)		เพศหญิง(245)		*t*	*p*
	Mean	**SD**	**Mean**	**SD**		
ด้านลักษณะของงาน	3.31	0.34	3.11	0.53	2.218	0.027
ด้านนโยบายการบริหาร	3.01	0.58	3.09	0.58	-0.759	0.448
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ	3.73	0.51	3.66	0.69	0.744	0.460
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.09	0.45	2.76	0.77	3.631	0.001
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน	3.91	0.28	3.67	0.55	4.157	0.000
ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	3.31	0.54	3.09	0.75	1.702	0.090
ผลรวมด้านปัจจัยในการปฏิบัติงาน	**3.40**	**0.32**	**3.23**	**0.44**	**2.721**	**0.009**

จากตารางที่ 4.22 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย t -Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกับเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า t = 2.721

โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะของงานแตกต่างจากเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า t = 2.218

ด้านนโยบายการบริหาร

บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานด้านนโยบายการบริหารไม่แตกต่างจากเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า t = -0.759

ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การไม่แตกต่างจากเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า t = .744

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างจากเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า t = 3.631

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน

บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานแตกต่างจากเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า t = 4.157

ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างจากเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า t = 1.702

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	N	Mean	F-test	Sig
1.ด้านลักษณะของงาน				
อายุ 21-30 ปี	33	3.3333	17.877	.00
อายุ 31-40 ปี	173	2.9798		
อายุ 41-50 ปี	51	3.3431		
อายุ 51-60 ปี	23	3.5652		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	N	Mean	F-test	Sig
2.ด้านนโยบายการบริหารงาน				
อายุ 21-30 ปี	33	3.1061	18.779	.00
อายุ 31-40 ปี	173	2.9191		
อายุ 41-50 ปี	51	3.3922		
อายุ 51-60 ปี	23	3.6087		
3.สภาพแวดล้อมภายในองค์การ				
อายุ 21-30 ปี	33	3.8030	11.939	.00
อายุ 31-40 ปี	173	3.5376		
อายุ 41-50 ปี	51	3.7059		
อายุ 51-60 ปี	23	4.3478		
4.ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน				
อายุ 21-30 ปี	33	3.1061	35.559	.00
อายุ 31-40 ปี	173	2.5202		
อายุ 41-50 ปี	51	3.5196		
อายุ 51-60 ปี	23	2.8696		
5.สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน				
อายุ 21-30 ปี	33	3.8788	8.565	.00
อายุ 31-40 ปี	173	3.5809		
อายุ 41-50 ปี	51	3.8431		
อายุ 51-60 ปี	23	4.0000		
6.สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา				
อายุ 21-30 ปี	33	3.1061	3.864	.01
อายุ 31-40 ปี	173	3.0462		
อายุ 41-50 ปี	51	3.1569		
อายุ 51-60 ปี	23	3.5870		
รวมด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน				
อายุ 21-30 ปี	33	3.1061	26.147	.00
อายุ 31-40 ปี	173	3.0462		
อายุ 41-50 ปี	51	3.1569		
อายุ 51-60 ปี	23	3.5870		

จากตารางที่ 4.23 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย F-Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า F = 26.147

โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะของงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 17.877

ด้านนโยบายการบริหาร

บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านนโยบายการบริหารแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 18.779

ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 11.939

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 35.559

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน

บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 8.565

ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 3.864

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	N	Mean	F-test	Sig
1.ด้านลักษณะของงาน				
โสด	186	3.1613	17.818	.00
สมรส	77	2.9481		
หม้าย / หย่าร้าง	17	3.7059		
2.ด้านนโยบายการบริหารงาน				
โสด	186	3.0081	13.632	.00
สมรส	77	3.1234		
หม้าย / หย่าร้าง	17	3.7353		
3.สภาพแวดล้อมภายในองค์การ				
โสด	186	3.5833	17.553	.00
สมรส	77	3.6753		
หม้าย / หย่าร้าง	17	4.5294		
4.ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน				
โสด	186	2.7688	1.719	.18
สมรส	77	2.8052		
หม้าย / หย่าร้าง	17	3.1176		
5.สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน				
โสด	186	3.7151	3.173	.04
สมรส	77	3.6039		
หม้าย / หย่าร้าง	17	3.9412		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	N	Mean	F-test	Sig
6.สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา				
โสด	186	3.1586	7.733	.00
สมรส	77	2.9091		
หม้าย / หย่าร้าง	17	3.6176		
ผลรวมด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน				
โสด	186	3.1586	15.029	.00
สมรส	77	2.9091		
หม้าย / หย่าร้าง	17	3.6176		

จากตารางที่ 4. 24 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย F-Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีสถานภาพ มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า F = 15.029

โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะของงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 17.818

ด้านนโยบายการบริหาร

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านนโยบายการบริหารแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 13.632

ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 17.553

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 1.719

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 3.173

ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 7.733

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	N	Mean	F-test	Sig
1.ด้านลักษณะของงาน				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.1250	25.997	.00
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	202	3.0173		
สูงกว่าปริญญาตรี	66	3.5000		
2.ด้านนโยบายการบริหารงาน				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	2.8750	11.711	.00
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	202	3.0025		
สูงกว่าปริญญาตรี	66	3.3712		
3.สภาพแวดล้อมภายในองค์การ				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.8333	14.132	.00
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	202	3.5421		
สูงกว่าปริญญาตรี	66	4.0152		
4.ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	2.2917	4.566	.01
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	202	2.7772		
สูงกว่าปริญญาตรี	66	2.9621		

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	N	Mean	F-test	Sig
5.สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.5833	3.675	.02
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	202	3.6559		
สูงกว่าปริญญาตรี	66	3.8485		
6.สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.5000	54.536	.00
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	202	2.8787		
สูงกว่าปริญญาตรี	66	3.7803		
ผลรวมด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.2014	30.198	.00
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	202	3.1456		
สูงกว่าปริญญาตรี	66	3.5795		

จากตารางที่ 4.25 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย F-Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า F = 30.198

โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะของงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 25.997

ด้านนโยบายการบริหาร

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านนโยบายการบริหารแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 11.711

ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 14.132

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 4.566

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 3.675

ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 54.536

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	N	Mean	F-test	Sig
1.ด้านลักษณะของงาน				
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	3.2105	2.065	.12
ลูกจ้าง	115	3.0826		
พนักงานโครงการ	51	3.0882		
2.ด้านนโยบายการบริหารงาน				
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	3.2456	8.381	.00
ลูกจ้าง	115	2.9435		
พนักงานโครงการ	51	3.0392		
3.สภาพแวดล้อมภายในองค์การ				
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	3.9167	15.146	.00
ลูกจ้าง	115	3.4739		
พนักงานโครงการ	51	3.5392		
4.ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน				
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	2.9781	6.653	.00
ลูกจ้าง	115	2.6261		
พนักงานโครงการ	51	2.7941		

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	N	Mean	F-test	Sig
5.สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน				
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	3.8465	8.106	.00
ลูกจ้าง	115	3.5826		
พนักงานโครงการ	51	3.6275		
6.สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา				
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	3.3421	10.986	.00
ลูกจ้าง	115	2.9043		
พนักงานโครงการ	51	3.0980		
ผลรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน				
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	3.4232	18.123	.00
ลูกจ้าง	115	3.1022		
พนักงานโครงการ	51	3.1977		

จากตารางที่ 4.26 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย F-Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า F = 18.123

โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 2.065

ด้านนโยบายการบริหาร

บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านนโยบายการบริหารแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 8.381

ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 15.146

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 6.653

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน

บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 8.106

ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 10.986

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	N	Mean	F-test	Sig
1.ด้านลักษณะของงาน				
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	3.3611	22.995	.00
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	2.8636		
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	3.0444		
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	3.5870		
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	3.5200		
2.ด้านนโยบายการบริหารงาน				
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	2.8889	26.440	.00
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	2.8409		
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	3.1167		
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	3.5217		
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	3.8400		

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	N	Mean	F-test	Sig
3.สภาพแวดล้อมภายในองค์การ				
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	3.3704	13.638	.00
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	3.5852		
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	3.7167		
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	3.6304		
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	4.4400		
4.ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน				
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	2.3519	24.622	.00
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	2.5682		
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	3.1167		
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	3.6304		
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	2.6800		
5.สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน				
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	3.5926	7.812	.00
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	3.5284		
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	3.7667		
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	4.0000		
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	4.0000		
6.สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา				
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	3.1204	3.304	.01
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	2.9602		
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	3.1222		
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	3.5435		
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	3.2600		
ผลรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน				
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	3.1142	19.979	.00
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	3.0578		
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	3.3139		
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	3.6522		
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	3.6233		

จากตารางที่ 4.27 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย F-Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า F = 19.979

โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 22.995

ด้านนโยบายการบริหาร

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านนโยบายการบริหารแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 26.440

ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 13.638

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 24.622

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 7.812

ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 3.304

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	N	Mean	F-test	Sig
1.ด้านลักษณะของงาน				
ต่ำกว่า 1 ปี	30	3.6833	22.513	:00
1 ปี – 6 ปี	103	3.1019		
มากกว่า 6 ปี	147	3.0476		
2.ด้านนโยบายการบริหารงาน				
ต่ำกว่า 1 ปี	30	3.4167	12.853	.00
1 ปี – 6 ปี	103	2.8883		
มากกว่า 6 ปี	147	3.1531		
3.สภาพแวดล้อมภายในองค์การ				
ต่ำกว่า 1 ปี	30	3.7167	12.121	.00
1 ปี – 6 ปี	103	3.4223		
มากกว่า 6 ปี	147	3.8265		
4.ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน				
ต่ำกว่า 1 ปี	30	3.4833	36.875	.00
1 ปี – 6 ปี	103	2.4078		
มากกว่า 6 ปี	147	2.9354		
5.สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน				
ต่ำกว่า 1 ปี	30	3.9667	14.240	.00
1 ปี – 6 ปี	103	3.5000		
มากกว่า 6 ปี	147	3.7823		

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน	N	Mean	F-test	Sig
6.สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา				
ต่ำกว่า 1 ปี	30	3.4333	10.397	.00
1 ปี – 6 ปี	103	2.8786		
มากกว่า 6 ปี	147	3.2211		
ผลรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน				
ต่ำกว่า 1 ปี	30	3.6167	31.643	.00
1 ปี – 6 ปี	103	3.0332		
มากกว่า 6 ปี	147	3.3277		

จากตารางที่ 4.28 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย F-Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า F = 31.643

โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านลักษณะของงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 22.513

ด้านนโยบายการบริหาร

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านนโยบายการบริหารแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 12.853

ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 12.121

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 36.875

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 14.240

ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 10.397

บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 สรุปสมมติฐานข้อที่ 1

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	Sig	สมมติฐาน
เพศ	.009	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
อายุ	.000	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สถานภาพ	.000	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
ระดับการศึกษา	.000	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	.000	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
รายได้เฉลี่ย/เดือน	.000	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	.000	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ดังนั้นจึง **ยอมรับสมมติฐาน** ว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกัน

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพศชาย (35)		เพศหญิง(245)		*t*	*p*
	Mean	SD	Mean	SD		
ด้านผู้รับบริการ	3.24	0.43	3.18	0.50	0.688	0.492
ด้านหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	3.16	0.54	3.02	0.62	1.227	0.221
ด้านรัฐบาล	2.54	0.66	2.79	0.68	-1.996	0.047
ด้านสื่อมวลชน	2.11	1.07	2.63	0.76	-2.732	0.009
ผลรวมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.76	0.49	2.90	0.49	-1.577	0.116

จากตารางที่ 4.30 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย t -Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่แตกต่างกับเพศหญิงใน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า t = -1.577

โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการ

บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านผู้รับบริการไม่แตกต่างจากเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า t = 0.688

หน่วยงาน เครือข่ายภายนอก

บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านหน่วยงาน เครือข่ายภายนอกไม่แตกต่างจากเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า t = 1.227

รัฐบาล

บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านรัฐบาล แตกต่างจากเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า t = -1.996

สื่อมวลชน

บุคลากรเพศชายมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านสื่อมวลชน แตกต่างจากเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า t = -2.732

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	N	Mean	F-test	Sig
1.ผู้รับบริการ				
อายุ 21-30 ปี	33	3.1364	2.799	.04
อายุ 31-40 ปี	173	3.1445		
อายุ 41-50 ปี	51	3.3627		
อายุ 51-60 ปี	23	3.2174		
2.หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก				
อายุ 21-30 ปี	33	3.1212	15.090	.00
อายุ 31-40 ปี	173	2.9827		
อายุ 41-50 ปี	51	2.8529		
อายุ 51-60 ปี	23	3.7609		

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	N	Mean	F-test	Sig
3.รัฐบาล				
อายุ 21-30 ปี	33	2.3485	6.762	.00
อายุ 31-40 ปี	173	2.8497		
อายุ 41-50 ปี	51	2.6176		
อายุ 51-60 ปี	23	2.9565		
4.สื่อมวลชน				
อายุ 21-30 ปี	33	1.7424	21.063	.00
อายุ 31-40 ปี	173	2.6445		
อายุ 41-50 ปี	51	2.5000		
อายุ 51-60 ปี	23	3.2609		
ผลรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
อายุ 21-30 ปี	33	2.5871	10.688	.00
อายุ 31-40 ปี	173	2.9053		
อายุ 41-50 ปี	51	2.8333		
อายุ 51-60 ปี	23	3.2989		

จากตารางที่ 4.30 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย t-test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 F = 10.688

โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการ

บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านผู้รับบริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 2.799

หน่วยงาน เครือข่ายภายนอก

บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านหน่วยงาน เครือข่ายภายนอกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 15.090

รัฐบาล

บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านรัฐบาล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 6.762

สื่อมวลชน

บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 21.063

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	N	Mean	F-test	Sig
1.ผู้รับบริการ				
โสด	186	3.1962	.198	.82
สมรส	77	3.1883		
หม้าย / หย่าร้าง	17	3.1176		
2.หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก				
โสด	186	3.0108	7.784	.00
สมรส	77	2.9870		
หม้าย / หย่าร้าง	17	3.5882		
3.รัฐบาล				
โสด	186	2.8199	3.801	.02
สมรส	77	2.5779		
หม้าย / หย่าร้าง	17	2.8824		

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	N	Mean	F-test	Sig
4.สื่อมวลชน				
โสด	186	2.5457	11.209	.00
สมรส	77	2.4156		
หม้าย / หย่าร้าง	17	3.4118		
ผลรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
โสด	186	2.8931	6.259	.00
สมรส	77	2.7922		
หม้าย / หย่าร้าง	17	3.2500		

จากตารางที่ 4.32 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย t -Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า F = 6.259 การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการ

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = .198

หน่วยงาน เครือข่ายภายนอก

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านหน่วยงาน เครือข่ายภายนอกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 7.784

รัฐบาล

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านรัฐบาล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 3.801

สื่อมวลชน

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 11.209

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	N	Mean	F-test	Sig
1.ผู้รับบริการ				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.0833	2.172	.11
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	202	3.1609		
สูงกว่าปริญญาตรี	66	3.2955		
2.หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.2083	12.169	.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	202	2.9332		
สูงกว่าปริญญาตรี	66	3.3333		
3.รัฐบาล				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.0833	16.571	.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	202	2.6188		
สูงกว่าปริญญาตรี	66	3.1212		
4.สื่อมวลชน				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	2.7083	41.922	.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	202	2.3267		
สูงกว่าปริญญาตรี	66	3.2576		
ผลรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.0208	30.494	.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	202	2.7599		
สูงกว่าปริญญาตรี	66	3.2519		

จากตารางที่ 4.33 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย t -Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า F = 30.494 โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการ

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 2.172

หน่วยงาน เครือข่ายภายนอก

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านหน่วยงาน เครือข่ายภายนอกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 12.169

รัฐบาล

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านรัฐบาล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 16.571

สื่อมวลชน

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 41.922

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	N	Mean	F-test	Sig
1.ผู้รับบริการ				
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	3.3333	8.758	.00
ลูกจ้าง	115	3.0826		
พนักงานโครงการ	51	3.1078		
2.หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก				
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	3.2018	7.233	.00
ลูกจ้าง	115	2.9174		
พนักงานโครงการ	51	2.9510		
3.รัฐบาล				
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	2.9211	6.053	.00
ลูกจ้าง	115	2.6174		
พนักงานโครงการ	51	2.7059		
4.สื่อมวลชน				
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	2.7368	4.485	.01
ลูกจ้าง	115	2.4478		
พนักงานโครงการ	51	2.4314		
ผลรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ	114	3.0482	11.077	.00
ลูกจ้าง	115	2.7663		
พนักงานโครงการ	51	2.7990		

จากตารางที่ 4.34 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย t -Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่า F = 11.077

โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการ

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านผู้รับบริการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 8.758

หน่วยงาน เครือข่ายภายนอก

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านหน่วยงาน เครือข่ายภายนอกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 7.233

รัฐบาล

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านรัฐบาล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 6.053

สื่อมวลชน

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 4.485

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	N	Mean	F-test	Sig
1.ผู้รับบริการ				
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	3.2685	7.151	.00
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	3.0114		
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	3.2611		
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	3.0652		
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	3.5000		
ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	**N**	**Mean**	**F-test**	**Sig**
2.หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก				
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	3.3796	42.245	.00
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	2.7443		
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	2.9444		
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	2.7174		
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	3.9800		
3.รัฐบาล				
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	2.9722	7.114	.00
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	2.5625		
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	2.8500		
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	2.3478		
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	3.0200		

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

4.สื่อมวลชน				
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	2.2685	5.514	.00
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	2.4943		
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	2.5778		
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	2.9783		
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	3.0000		
ผลรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน	54	2.9722	11.360	.00
20,001 – 30,000 บาท / เดือน	88	2.7031		
30,001 – 40,000 บาท / เดือน	90	2.9083		
40,001 – 50,000 บาท / เดือน	23	2.7772		
มากกว่า 50,000 บาท / เดือน	25	3.3750		

จากตารางที่ 4.35 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย t -Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 F = 11.360

โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการ

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านผู้รับบริการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 7.151

หน่วยงาน เครือข่ายภายนอก

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านหน่วยงาน เครือข่ายภายนอกแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 42.245

รัฐบาล

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านรัฐบาล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 7.114

สื่อมวลชน

บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 5.514

$H_0 : \mu_1 \neq \mu_2$ บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 = \mu_2$ บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	N	Mean	F-test	Sig
1.ผู้รับบริการ				
ต่ำกว่า 1 ปี	30	3.1500	1.781	.17
1 ปี – 6 ปี	103	3.1262		
มากกว่า 6 ปี	147	3.2415		
2.หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก				
ต่ำกว่า 1 ปี	30	.47222	.477	.62
1 ปี – 6 ปี	103	.59613		
มากกว่า 6 ปี	147	.64106		
3.รัฐบาล				
ต่ำกว่า 1 ปี	30	.55086	14.137	.00
1 ปี – 6 ปี	103	.72347		
มากกว่า 6 ปี	147	.61799		
4.สื่อมวลชน				
ต่ำกว่า 1 ปี	30	1.08543	8.025	.00
1 ปี – 6 ปี	103	.58704		
มากกว่า 6 ปี	147	.85654		

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	N	Mean	F-test	Sig
ผลรวมปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
ต่ำกว่า 1 ปี	30	.34484	7.851	.00
1 ปี – 6 ปี	103	.49462		
มากกว่า 6 ปี	147	.49605		

จากตารางที่ 4.36 สามารถสรุปได้ดังนี้

จากการแสดงผลการทดสอบสถิติด้วย t -Test พบว่า ในภาพรวมแล้ว บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดย การแสดงผลในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการ

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 1.781

หน่วยงาน เครือข่ายภายนอก

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านหน่วยงาน เครือข่ายภายนอกไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = .477

รัฐบาล

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านรัฐบาล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F =14.137

สื่อมวลชน

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดในการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้าน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า F = 8.025

บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 สรุป สมมติฐานข้อที่ 2

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ค่านัยสำคัญ	สมมติฐาน
เพศ	.116	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
อายุ	.000	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
สถานภาพ	.000	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
ระดับการศึกษา	.000	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	.000	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
รายได้เฉลี่ย/เดือน	.000	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	.000	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ดังนั้นจึง ยอมรับ สมมติฐาน ว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน กับ ความเครียด ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

$H_0: p = 0$ ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

$H_1: p \neq 0$ ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ตารางที่ 4.38 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ตัวแปร	*r*	Sig
ด้านลักษณะของงาน	-.106	.077
ด้านนโยบายการบริหารงาน	-.046	.440
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ	.038	.527
ด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน	-.026	.663
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน	-.044	.463
ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	.036	.000

จากตารางที่ 4.38 สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ด้านลักษณะของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ด้านนโยบายการบริหารงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ด้านบวก ในระดับต่ำ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ตารางที่ 4.39 สรุปสมมติฐานข้อที่ 3

ตัวแปร	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ด้านลักษณะของงาน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
ด้านนโยบายการบริหารงาน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ดังนั้นจึง ปฏิเสธ สมมติฐาน ว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ ความเครียดของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

$H_0 : p = 0$ ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

$H_1 : p \neq 0$ ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด

ตารางที่ 4.40 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับระดับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ตัวแปร	*r*	Sig
ด้านผู้รับบริการ	.100	.095
ด้านหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	.029	.630
ด้านรัฐบาล	.292	.000
ด้านสื่อมวลชน	.003	.176

จากตารางที่ 4.40 สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านหน่วยงานและเครือข่ายภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านรัฐบาลมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ด้านบวก ในระดับต่ำ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านสื่อมวลชนไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด

ตารางที่ 4.41 สรุปสมมติฐานข้อที่ 4

ตัวแปร	ผลการทดสอบสมมตติฐาน
ด้านผู้รับบริการ	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
ด้านหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
ด้านรัฐบาล	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
ด้านสื่อมวลชน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ดังนั้นจึง ปฏิเสธ สมมติฐาน ว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ภาวะทางสุขภาพจิต ของเจ้าหน้าที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ " มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักต่าง ๆ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวความคิดที่เกี่ยวกับ ภาวะทางสุขภาพจิต แนวความคิดที่เกี่ยวกับความเครียด และ แนวความคิดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการคิดกรอบแนวคิดในการวิจัย และได้กำหนดสมมติฐานดังต่อไปนี้

1. บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

2. บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน

3. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และ พนักงานโครงการ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรนี้ด้วยวิธีของยามาเน (Yamane 1967, 886) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 23 จากจำนวนประชากร 903 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-end Questionnaire) โดยการออกแบบแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยคำถามที่มีข้อความทางบวก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบไปด้วยคำถามที่มีข้อความทางบวก

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจความเครียด โดยผู้วิจัย ได้นำแบบวัดความเครียดสวนปรุง (Suanprung Stress Test-20, SPST - 20) มาใช้เป็นแบบสำรวจ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test ค่าสถิติ F-test (one – way ANOVA) และ หาค่าความสัมพันธ์ Pearson โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1) เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 87.5 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 12.5

2) อายุ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี คือ ร้อยละ 61.8 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 คือ ร้อยละ 18.2 ส่วนช่วงอายุ 21-30 และ 51-60 นั้น คือ ร้อยละ 11.8 และ 8.2 ตามลำดับ

3) สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ จะมีสถานภาพโสดคิดเป็น ร้อยละ 66.4 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 27.5 และ น้อยที่สุดคือ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 6.1

4) ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาคือระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าคิดเป็น ร้อยละ 72.1 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.6 และน้อยที่สุดคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 4.3

5) ตำแหน่งงานปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานปัจจุบันคือ ระดับลูกจ้าง คิดเป็น ร้อยละ 41.1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 40.7 และ น้อยที่สุดคือ พนักงานโครงการ คิดเป็น 18.2

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.1 และรองลงมาคือ 20,001 – 30,000 คิดเป็นร้อยละ 31.4 ในระดับปานกลางคือ ไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.3 และในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท และ มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.2 และ 8.9 ตามลำดับ

7) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ มีอายุงานมากกว่า 6 ปี คิดเป็น ร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ อายุงาน 1ปี – 6ปี คิดเป็น ร้อยละ 36.8 และ น้อยที่สุดคือ อายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็น ร้อยละ 10.7

2. ระดับความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่จะเห็นได้ว่าด้านการทดสอบความเครียดของ บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่แล้วจะมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 50.71 รองลงมาคือความเครียดอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 38.21 และ ความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง คิดเป็นร้อยละ 10.71 และความเครียดอยู่ในระดับน้อย คิดเป็น ร้อยละ 0.36 ตามลำดับโดย ระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ที่ 44 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 12.569 คะแนน และค่าสูงสุด 79 คะแนน ค่าต่ำสุดอยู่ที่ 24 คะแนน

3. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

1) ด้านลักษณะของงาน บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยต่อปัจจัยด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมด้านลักษณะของงานคิดเป็น 3.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .544

2) ด้านนโยบายการบริหาร พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยในด้านนโยบายการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมด้านนโยบายการบริหารงานคิดเป็น 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .602

3) ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยในด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การอยู่ในระดับดีมาก (มีความเครียดต่ำ) ที่ค่าเฉลี่ยรวมด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การคิดเป็น 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .690

4) ด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่เห็นด้วยในด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงานใน

ระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงานคิดเป็น 2.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น 1.57

5) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานในระดับดีมาก (มีความเครียดต่ำ) ที่ค่าเฉลี่ยรวมด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานคิดเป็น 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .529

6) ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ เห็นด้วยในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาคิดเป็น 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .776

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

1) ด้านผู้รับบริการ พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่มีความกังวลในด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมในส่วนของผู้รับบริการคิดเป็น 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .582

2) ด้านหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ มีความกังวลในด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนของหน่วยงานและเครือข่ายภายนอกในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมในส่วนของหน่วยงานและเครือข่ายภายนอกคิดเป็น 3.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .646

3) ด้านรัฐบาล พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ มีความกังวลในด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนของรัฐบาลอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยรวมในส่วนของรัฐบาลคิดเป็น 2.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .715

4) ด้านสื่อมวลชน พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ มีความกังวลในด้านการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนของสื่อมวลชนอยู่ในระดับ เครียดมาก ที่มีค่าเฉลี่ยรวมในส่วนของสื่อมวลชน คิดเป็น 2.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็น .895

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน โดย จำแนกออกเป็นด้านต่างๆดังนี้

ด้านเพศ

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านอายุ

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านสถานภาพ

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านระดับการศึกษา

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านตำแหน่งงานในปัจจุบัน

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐาน ที่ ปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2) บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความเครียดในด้านสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกัน โดย จำแนกออกเป็นด้านต่างๆดังนี้

ด้านเพศ

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านอายุ

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านสถานภาพ

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านระดับการศึกษา

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านตำแหน่งงานในปัจจุบัน

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พบว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ดังนั้นจึง ยอมรับ สมมติฐาน ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่แตกต่างกันมีความเครียดในสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3) ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดย จำแนกออกเป็นด้านต่างๆดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านนโยบายการบริหารงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงานของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ดังนั้นจึง ปฏิเสธ สมมติฐาน ว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4) ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียดโดย จำแนกออกเป็นด้านต่างๆดังนี้

ด้านผู้รับบริการ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านหน่วยงานและเครือข่ายภายนอก

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านหน่วยงานและเครือข่ายภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านรัฐบาล

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านรัฐบาลมีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสื่อมวลชน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับความเครียด ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึง ปฏิเสธ สมมติฐาน ว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์กับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ทำการวิจัยในครั้งนี้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้านคือ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้าน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ และด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน อยู่ในระดับดีมากซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ อมรากุล อินโอชานนท์ (2534) ที่อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดเกิดมาจาก ลักษณะของงานหนักเกินไปคนๆเดียวต้องรับผิดชอบหลายอย่าง หรืองานที่น้อยเกินไปจะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่าตนไม่มีคุณค่า และ สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างและบรรยากาศ

ของหน่วยงาน เช่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทาง การติดต่องาน และสาเหตุที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่นสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ดี ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Schermerhorn et al. (1991) ที่ได้ปัจจัยกล่าวว่าปัจจัยด้านงานที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ ลักษณะของงาน บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความก้าวหน้าในอาชีพ

5.2.2 พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ทำการวิจัยในครั้งนี้เห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ผู้รับบริการ หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก รัฐบาล อยู่ในระดับปานกลาง และสื่อมวลชนอยู่ในระดับมาก จึงเห็นได้ว่าบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ ได้รับแรงกดดันจากการทำงานกับสื่อมวลชน โดยอาจจะเป็นด้านการพยายามรักษาภาพพจน์ที่ดีขององค์การ และ การสื่อสารกับสื่อมวลชน

5.2.3 พบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความเครียดอยู่ในระดับสูง จึงเห็นได้ว่า บุคลากรของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ตอบแบบสอบถามนั้น มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์สูง โดยอาจจะมีความวิตกกังวลในการทำงานและการติดต่อประสานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยองค์การต้องเร่งหาวิธีพยายามลดความเครียดของบุคลากร เพื่อสุขภาพจิตที่ดีของบุคลากร และการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2553) ที่กล่าวว่า ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความ เครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการ บรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

เมื่อลองสังเกตจากในประเทศไทยกลับมาเรื่องของความเครียดอีกครั้งเท่าที่มีการศึกษาเรื่องปัญหาสุขภาพจิตในประเทศไทยพบว่าในภาวะปกติ คนทั่ว ๆ ไปจะมีความรู้สึกเครียด หรือมีอาการในระดับปานกลางและสูงประมาณ 20-30% ของประชากร แต่หลังจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ

(ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2540 ซึ่งประกาศลอยตัวค่าเงินบาท) เป็นต้นมา การสอบถามโดยใช้แบบสอบถามประชาชนทั่วไปจะรู้สึกเครียดมากขึ้นเป็น 40-60%

อย่างไรก็ตามผลการทดสอบความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่ออกมาระดับความเครียดจะอยู่ในระดับสูงองค์การควรมีนโยบายในการลดความเครียดของบุคลากร และควรมีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความเครียด และการหมั่นสำรวจตัวเองอยู่เสมอเพื่อเป็นการทำจิตใจให้อยู่ในระดับปกติ เพื่อทำให้การทำงานออกมาใน ได้ตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ได้ และ เป็นผลดีต่อสุขภาพร่างกาย เป็นอย่างดีที่สุด

5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน โดย ความแตกต่างของอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเพราะเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกันมีความสามารถในการรับมือกับการอยู่รอดในสังคมได้แตกต่างกัน บุคลากรที่มีรายได้มากกว่าก็จะมีความเครียดที่อาจเกิดจากความต้องการอยู่รอดในสังคมที่มีสภาพเศรษฐกิจแย่ลง ได้มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้น้อย และบุคลากรที่มีอายุในการทำงานมากกว่า อาจมีความรู้ความชำนาญในงานที่ทำดีกว่าบุคลากรที่ ขาดความรู้ความชำนาญและความเข้าใจในงานขององค์การ เนื่องจากระยะเวลาในการทำงานน้อยว่า เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Cooper and Davidson (1987) ที่กล่าวไว้ว่า อายุ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในชีวิตความสามารถในการปรับตัว บุคลิกภาพ ปัจจัยจากการทำงาน จากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน จากสังคมและวัฒนธรรมนั้นเป็นปัจจัยร่วมกัน เมื่อเกิดผลจากปัจจัยหนึ่ง ก็จะมีผลกระทบปัจจัยทั้งสามส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดได้

5.3.2 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความเครียดในสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน โดย ตัวแปรของ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ ค่ายหนองสวง (2541) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความเครียดของครูการเงินการบัญชีในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ครูที่มีเพศ อายุ เงินเดือน และสายการสอน แตกต่างกัน มีความเครียดในด้าน การติดต่อ พบปะ พูดคุยกับ ผู้ปกครอง เจ้าหน้าที่กระทรวงการศึกษา ตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์การเรียนการสอนในพื้นที่ แตกต่างกัน

5.3.3 ไม่พบความสัมพันธ์กันระหว่าง ปัจจัยในการปฏิบัติงาน กับความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ทั้งใน ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้าน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา จึงเห็นได้ว่า ความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาตินั้น ไม่ได้เกิดจากการทำงานโดยส่วนใหญ่ หากแต่อาจเกิดจากปัจจัยภายนอกองค์การ เช่น ปัจจัยส่วนบุคล ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ประเวศ วะสี (2535) โดยกล่าวไว้ว่า สาเหตุของความเครียดที่พบมากที่สุดของคนไทย คือ ความบีบคั้น ทั้งความบีบคั้นทางวัตถุ ความบีบคั้นทางสังคม และ ความบีบคั้นทางจิตใจ ที่เกิดจากความพยายามอยู่รอดในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อาจไม่มีอิทธิพล

ที่ก่อให้เกิดความเครียดมากนักในชีวิตประจำวันของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

5.3.4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในด้านรัฐบาล แต่ด้านผู้รับบริการ หน่วยงาน เครือข่ายภายนอกและสื่อมวลชนไม่พบความสัมพันธ์กับความเครียด จึงจะเห็นได้ว่า ความกดดันต่างๆที่ได้รับจากการติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านรัฐบาลและสื่อมวลชน ส่งผลกับระดับความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ภาวะทางสุขภาพจิตของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด มีดังนี้

5.4.1 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแล้วบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะจำแนกในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

ผู้วิจัยเห็นว่างานที่บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาตินั้นมีความเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากรแต่ละคนอยู่แล้วโดยเห็นด้วยในระดับปานกลาง หากมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความรู้ความสามารถในด้านที่แต่ละคนถนัด อาจทำให้องค์การทราบได้ว่าบุคลากรแต่ละคนนั้นมีความสามารถด้านใด และ มากน้อย แค่ไหน เมื่อสามารถมอบหมายงานที่บุคลากรมีความถนัดและเหมาะสมได้ การทำงานภายในองค์การก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและระดับความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติลดลงไปด้วย

ในด้านปริมาณของงานที่ต้องรับผิดชอบ จากการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีความคิดเห็นว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความสามารถของแต่ละคนอยู่ในระดับปานกลาง โดยหากองค์การมีการพูดคุยถึงกระบวนการการทำงานของบุคลากรแต่ละคน อาจทำให้องค์การทราบได้ถึงปริมาณงานและวิธีการทำงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นเรื่องง่าย เพื่อให้บุคลากรไม่รู้สึกเคร่งเครียดกับการทำงานและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านนโยบายการบริหาร

จากการวิจัย ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ คิดว่านโยบายของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาตินั้นมีความชัดเจนในระดับปานกลาง องค์การควรจะมี

การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข้อมูลด้านนโยบายขององค์การเป็นการภายในอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจถึงนโยบายขององค์การอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อตอบสนองนโยบายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านความเหมาะสมของนโยบาย บุคลากรมีความเห็นว่าเหมาะสมแล้วและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารในองค์การ ควรหารือกันอย่างสม่ำเสมอถึงแนวทางปรับเปลี่ยนนโยบายในการบริหารงานขององค์การให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

สภาพแวดล้อมภายในองค์การ

จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เห็นด้วยว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ ในด้านของสถานที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก แสดงถึงความเอาใจใส่ที่องค์การมีต่อบุคลากรแต่ละคนถึงความเหมาะสมและสะดวกสบายในการทำงาน หากองค์การสามารถรักษามาตรฐานความเอาใจใส่ถึงความสะดวกในการทำงานของบุคลากรได้อย่างสม่ำเสมอ บุคลากรก็สามารถทำงานในองค์การได้อย่างมีความสุขไม่เคร่งเครียด ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน

จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรคิดว่าตำแหน่งงานของตนเองก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การควรแสดงให้บุคลากรแต่ละคนได้ทราบถึงความเป็นไปได้ในความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของตน เพื่อให้บุคลากรมีความพยายามในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความท้อแท้ในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงานและลดความเครียดที่เกิดจากทำงานได้

ด้านระบบการพิจารณาเงินเดือนในองค์การ บุคลากรเห็นด้วยกับการพิจารณาเงินเดือนของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การควรพิจารณาเปรียบเทียบถึงความเหมาะสมของงาน ปริมาณงาน และเงินเดือนที่บุคลากรได้รับมากกว่านี้ โดยเพื่อเป็นการเสริมสร้างกำลังใจให้บุคลากรทำงานให้มีประสิทธิภาพและการทุ่มเทในการทำงานโดยไม่เคร่งเครียด

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน

จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และสามารถเข้ากันได้อย่างดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นการดีแล้วที่บุคลากรมีความสัมพันธ์เป็นอันดีกับผู้ร่วมงาน แต่การจะรักษาความสัมพันธ์อันดีให้คงอยู่ได้ตลอดนั้นต้องอาศัยความเข้าใจกันระหว่างบุคคลในงาน ดังนั้นองค์การควรจะมีกิจกรรมที่

เสริมสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมการพัฒนาองค์การ (Organization Development) หรือกิจกรรมอื่นๆที่บุคลากรได้มีโอกาสพบปะและทำความเข้าใจกัน

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งการที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพูดคุยกันกับผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงความสามารถของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารวางแผนในการสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้กับบุคลากรต่อไป

5.4.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแล้วบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความเครียดด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะจำแนกในแต่ละด้านดังนี้

ผู้รับบริการ

จากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแล้วบุคลากรสำนักงานหลักประกันแห่งชาติ มีความกังวลใจเกี่ยวกับการประสานงานและขอความช่วยเหลือจากผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การควรจัดให้บุคลากรที่มีหน้าที่ในการติดต่อประสานกับผู้รับบริการโดยตรง ได้มีกิจกรรมผ่อนคลายจากการทำงานเป็นการสม่ำเสมอ เนื่องจากการติดต่อให้บริการกับผู้รับบริการ จะต้องใช้ความอดทนอดกลั้นในเป็นอย่างมาก บ่อยครั้งเป็นการรองรับอารมณ์โกรธจากผู้รับบริการ บุคลากรในกลุ่มดังกล่าวไม่สามารถตอบโต้กับผู้รับบริการด้วยความโมโหกลับไปได้ เป็นสาเหตุที่ในบางครั้งบุคลากรกลุ่มนี้ อาจเกิดภาวะเครียดขึ้น การจัดกิจกรรมผ่อนคลายบ่อยครั้ง จะเป็นการดีที่จะลดระดับความเครียดให้กับบุคลากรกลุ่มนี้ได้

หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก

จากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแล้ว บุคลากรสำนักงานหลักประกันแห่งชาติ มีความกังวลใจในการประสานและขอความช่วยเหลือกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอกในระดับปานกลาง โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การควรจัดให้บุคลากรมีการพบปะประชุมหรือจัดกิจกรรมเพื่อปรับความเข้าใจกับหน่วยงานและเครือข่ายภายนอกบ่อยครั้ง ในบรรยากาศที่ไม่เคร่งเครียด เป็นการลดช่องว่างและลดระดับความเครียดในการทำงานร่วมกันได้

รัฐบาล

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรสำนักงานหลักประกันแห่งชาติ มีความกังวลใจในการประสานและขอความช่วยเหลือกับหน่วยงานรัฐบาลในระดับปานกลาง โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าหากการประสานงานหรือขอความช่วยเหลือจากรัฐบาลอาจทำให้ผู้วิจัยเกิดความเครียดเป็นเรื่องที่ปกติ เนื่องจากการประสานงานกับหน่วยงานของทางรัฐบาล บุคลากรผู้ประสานต้องมีการเตรียมพร้อมเพื่อการพูดคุยถึงนโยบายต่างๆกับทางรัฐบาล ดังนั้นองค์การควรจะมีการจัดกิจกรรมสัมมนาเพื่อผ่อนคลายสภาพจิตใจให้กับบุคลากรไม่ให้เกิดความเครียดอย่างเป็นประจำ

สื่อมวลชน

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรสำนักงานหลักประกันแห่งชาติ มีความกังวลใจในการประสานและขอความช่วยเหลือกับสื่อมวลชนในระดับที่ไม่ดีนัก โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรที่มีหน้าที่ในการประสานกับสื่อมวลชนอาจเกิดความเครียดเนื่องมาจาก บุคลากรมีความพยายามในการที่จะรักษาภาพพจน์ที่ดีขององค์การ จนบ่อยครั้งอาจเกิดความกังวลใจในการประสานกับสื่อมวลชน ดังนั้นองค์การควรจะกิจกรรมให้บุคลากรมีการพบปะกับสื่อมวลชนบ่อยครั้ง มีการติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การกับสื่อมวลชน วิธีดังกล่าวอาจช่วยลดความกังวลใจในการติดต่อประสานกับสื่อมวลชนลงได้

ในด้านของทัศนคติของสื่อมวลชนมีผลกระทบกับการทำงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเป็นอย่างมาก จากการวิจัยพบว่า ความเครียดของบุคลากรที่เกิดมาจากการกังวลใจในเรื่องทัศนคติที่สื่อมวลชนมีต่อองค์การนั้น อยู่ในระดับไม่ดี ผู้วิจัยมีความเห็นว่าองค์การควรจัดให้มีการแถลงถึงนโยบาย ขององค์การให้สื่อมวลชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สื่อมวลชนมีความเข้าใจถึงนโยบายในการทำงานขององค์การ เป็นการปรับทัศนคติของสื่อมวลชนที่มีต่อองค์การได้

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2. ควรจัดทำการประเมินติดตามผลในระยะ 3 เดือนหลังจากรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นการติดตามภาวะทางสุขภาพจิตของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติอย่างสม่ำเสมอ

3. ควรเปรียบเทียบระดับความเครียดของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง เปรียบเทียบกับ บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตแต่ละเขตทั่วประเทศ

4. ควรศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการลดความเครียดหลากหลายวิธี เพื่อนำมาปรับใช้กับบุคลากร ตามแต่ช่วงเวลา โอกาส และวัตถุประสงค์

5. ควรศึกษาถึงภาวะทางสุขภาพจิตของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในด้านอื่นๆ เช่น ความสุขในการทำงาน เป็นต้น

DPU

บรรณานุกรม

DPU

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข .(2551). **รายงานสรุปผลการสำรวจสุขภาพจิตของประชาชนในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ช่วง เดือน สิงหาคม 2550-กุมภาพันธ์ 2551.** นนทบุรี: กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข.

กรมสุขภาพจิต. (2541). **คู่มือคลายเครียด.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สยามเอ็มแอนด์บีพับลิชชิ่ง.

กองแผนงาน กรมสุขภาพจิต. (2548). **จำนวนและอัตราผู้ป่วยทางสุขภาพจิตของประเทศไทยปี 2546-2547.** นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

จิรา เดิมจิตรอารีย์. (2549). **มุมมองสุขภาพจิต.** กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี.

จิราพร หินทอง. (2539). **การจัดการกับความเครียด.** กรุงเทพฯ: สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ.

จุมพล สมประสงค์. (2540) **การสำรวจปัญหาสุขภาพจิตของประชาชนแออัดของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย, 42(4),** 184-196.

ชูทิตย์ ปานปรีชา. (2523). **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพ: สานักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชูทิตย์ ปานปรีชา. (2539). **คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง.** กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

ธงชัย ทวิชาชาติ, พนมศรี เสาร์สาร, ภัครพิน กิตติรักษนนท์, นันทิกา ทวิชาชาติ, และสุขุม เฉลยทรัพย์. (2539). **ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย.** นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

ธนา นิลชัยโกวิทย์, จักรกฤษ สุขยิ่ง และชัชวาล ศิลปะกิจ. (2539). **ความเชื่อถือและความแม่นตรงของ General Health Questionnaire ฉบับภาษาไทย.** วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย

ประเวศ วะสี. (2535). **วิธีคลายเครียด.** กรุงเทพฯ:.หมอชาวบ้าน.

ปรีชา อินโท. (2540). **ความเครียดและวิธีคลายเครียด.** กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (เอกสารอัดสำเนา)

มาลินี จุฑารพ. (2541). **จิตวิทยาธุรกิจ ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว วิทยาลัยครูสวนสุนันทา.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์.

มุกดา ศรียงค์ และคณะ. (2548). **จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่5).** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิภาพร มาพบสุข. (2545). **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วิมลรัตน์ ภู่วราวุฒิพานิช. (2537) **การส่งเสริมบทบาทของสมาชิกครอบครัวในฐานะผู้ดูแล.** วารสารพยาบาลศาสตร์สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข , หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2546.

สมจิตร หนุเจริญกุล. (2536) **การดูแลตนเอง.**: ศาสตร์และศิลป์ทางการพยาบาล. กรุงเทพฯ: วีเจ. พริ้นติ้ง.

สิริอร วิชชาวุธ. (2547). **จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 4).** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาส เครือเนตร. (2542). **บริหารสุขภาพจิต พิชิต ความเครียด.** กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์. (2534). **วิธีจัดการกับความเครียด.** กรุงเทพฯ: แสงศิลป์การพิมพ์.

อภิชัย มงคล และคณะ. (2544**). สุขภาพจิตคนไทย: มุมมองของประชาชนชาวอิสาน.** ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา

อภิชัย มงคล และคณะ. (2547). **การพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทยฉบับใหม่.** ขอนแก่น:พระธรรมขันธ์; 2547.

อมราวุล อินโอชานนท์. (2532). **ปัญหาสุขภาพจิตในชุมชน.** กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

อัมพร โอตระกูล. (2538). **สุขภาพจิต.** กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์

วิทยานิพนธ์

กนกพร สุขารมย์. (2543). **ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรรณิการ์ ค่ายหนองสวง. (2541). **ความเครียดของครูการเงิน การบัญชีในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดมหาสารคาม.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กฤษฎา ชลวิริยะกุล นิวัติ เอี่ยมเที่ยง และกรรณิการณ์ วุฒิพงษ์วรโชค. (2539). **รายงานการวิจัยเรื่องความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดชัยนาท.** กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวง สาธารณสุข.

กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์. (2544). **ความเครียดในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทคิม เบอร์ลี่ย์ -คล๊าด ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัฐิยา พรหมบุตร. (2545). **สุขภาพจิตของผู้ที่ดูแลผู้ที่เป็นโรคจิต (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต).** เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ตุลา มหาพสุธานนท์. (2547). **หลักการจัดการ หลักการบริหาร.**กรุงเทพฯ: พ.ศ.พัฒนา.

เทพวัลย์ สุชาติ. (2530). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

พจมาน ปิ่นแก้ว, อำนวย พุ่มพุทรา, วุฒิชัย ไชยรินคา, และ วิไลลักษณ์ นิยมจิตร์. (2542). **ศึกษาความเครียดของนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท ปีการศึกษา 2542.**

มัลลิกา เหมือนวงศ์. (2534). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการณ์: ศึกษาเปรียบเทียบเรือนจำที่มีระดับความมั่นคงสูงสุด มั่นคง ปานกลาง และมั่นคงต่ำที่สุด.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช. (2531). **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาล เจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วราภรณ์ สุขเกษม. (2543). **ปัจจัยเชิงเหตุที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบรรษัท: ศึกษาเฉพาะกรณี**

ศูนย์ความสัมพันธ์ลูกค้าบรรษัทราษฎร์บูรณะ. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วันเพ็ญ หวังวิวัฒน์เจริญ และสาระ มุขดี. (2539). **ความเครียดของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทยเกื้อการุณย์,** 41(2), 78-86.

สมฤดี ราษฎร์อนุกูล. (2547). **ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน).** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิริพร เลียวกิตติกุล. (2545). **ปัจจัยในการปฏิบัติงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุภาวดี นวณมณีและคณะ. (2537). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด กรณีข้าราชการตารวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี** อุบลราชธานี: โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

สุรศักดิ์ ศานุจารย์. (2536). **ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาล ในกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โสภิณ ศรีสุวรรณ, สุนทรี วัฒนเบญจโสภา, เอื้อมเดือน เขมเนตร, และบุญทิวา ชูเชื้อ. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความเครียดของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่1 วิทยาลัยพยาบาล

ใสยา ตระกูลมูล. (2546.) **สุขภาพจิตของผู้ที่เป็นโรคจิตจากสุรา** (การค้นคว้าแบบอิสระมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อารยะ คงมนต์. (2545). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด.** กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ดวงมณี จงรักษ์. (2549). **ความเครียด กลวิธีเผชิญความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกลวิธีเผชิญความเครียดของนักศึกษามหาวิทยาลัย**. E-Journal of Social Sciences &

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2553).

จรินทร์ เป็นสุข. (2453). **ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีจัดการในเชิงรุกกับความเครียดของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์**. Retrieved from http://www.thaiedresearch.org/result/detail_add.php?id=5322, November 20, 2008.

สรุปอัตรากำลังพนักงาน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. สืบค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2553, จาก http://iphone.nhso.go.th/

Humanities, 12(1). Retrieved from http://kaekae.oas.psu.ac.th/psuhsej/viewarticle.php?

DPU

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

American Psychiatric Association. (1980). **A psychiatric glossary** (5th ed.). Washington: American Psychiatric Press.

Anderson, M. A. (1980). Natural of the patient. In Kaplan et al., **Comprehensive textbook of psychiatry** (3rd ed.). Baltimore: Williams & Wilkins.

Brown, W. B., & Mobery, D. J. (1980). **Organization theory and management: A macro approach.** New York: John Wiley Sons.

Cooper, C. L.; & Davidson, M. J. (1991). **The stress survivors.** London: Grafton.

Davis, K., & Newstrom, J. W. (1985). **Human behavior at work: Organizational behavior** (7th ed.). New York: McGraw-Hill.

Engel, G. L. (1962). **Psychological development in health and disease.** Philadelphia: W. B. Saunders.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). **Stress, appraisal, and coping.** New York, NY: Springer.

Maslow, A. H. (1984). **Motivation and personality.** New York, NY: McGraw-Hill.

Porter, L. W., Steer, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974, October). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technician. **Journal of Applied Psychology, 15**(59), 603-609.

Powell, D. H. (1983). **Understanding human adjustment.** Boston: Powell Associates.

Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). **Organizational stress and preventive management.**

Schermerhorn, J. R., & others. (1991). **Managing organizational behavior** (4th ed.). New York: John Willey & sons.

Selye, H. (1956). **The stress of life.** New York: McGraw-Hill.

World Health Organization. (1976). **Statistic index of family health** (Technical report series, 1987). Geneva: WHO.

ภาคผนวก

DPU

แบบสอบถาม

เรื่อง

ภาวะทางสุขภาพจิตในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย เรื่อง ภาวะทางสุขภาพจิตของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับของความเครียดในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการการจัดการ และลดระดับของความเครียดภายในองค์การ พัฒนาเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และพนักงานโครงการ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่2 ที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ปัจจัยในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่4 แบบสอบถามวัดระดับความเครียด

เพื่อความสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามให้ตอบครบทุกข้อและเป็นจริง ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับ และจะไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน ณ โอกาสนี้

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล
นักศึกษาปริญญาโท

แบบสอบถาม

เรื่อง

ภาวะทางสุขภาพจิต

ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องที่กำหนดให้ ที่เห็นว่าเหมาะสมที่สุด

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 21-30 ☐ 31-40

☐41-50 ☐51-60

3. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส

☐ หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

☐ เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพ ☐ ลูกจ้าง

☐ พนักงานโครงการ

DPU

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ไม่เกิน 20,000 บาท / เดือน ☐ 20,001 – 30,000 บาท / เดือน

☐ 30,001 – 40,000 บาท / เดือน ☐ 40,001 – 50,000 บาท / เดือน

☐ มากกว่า 50,000 บาท / เดือน

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1 ปี – 6 ปี

☐ มากกว่า 6 ปี

DPU

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
ลักษณะของงาน						
1	งานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความสามารถและความถนัดของท่าน					
2	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสม					
นโยบายการบริหารงาน						
3	นโยบายในองค์การมีความชัดเจน					
4	นโยบายในองค์การมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ					
สภาพแวดล้อมภายในองค์การ						
5	สถานที่ปฏิบัติงานมีความสว่างเพียงพอและเหมาะสม					
6	อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมีความเหมาะสม					
ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน						
7	ปัจจุบันท่านมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
8	ระบบการพิจารณาเงินเดือนในองค์การมีความยุติธรรม					

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในงาน						
9	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อขอความช่วยเหลือ					
10	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา						
11	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับท่าน					
12	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มาก ที่สุด
ผู้รับบริการ						
1	ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากการประสานกับผู้รับบริการ					
2	ท่านไม่มีความกังวลใจหากจะต้องประสานกับผู้รับบริการ					
หน่วยงานและเครือข่ายภายนอก						
3	ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากการประสานกับองค์การภายนอก					
4	ท่านไม่มีความกังวลใจหากจะต้องประสานงานกับองค์การภายนอก					
รัฐบาล						
5	ท่านไม่มีความกังวลใจหากจะต้องประสานกับหน่วยงานรัฐบาล					
6	ท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากการประสานงานกับหน่วยงานรัฐบาล					
สื่อมวลชน						
7	ท่านไม่มีความกังวลใจหากจะต้องประสานงานกับสื่อมวลชน					
8	ทัศนคติของ สื่อมวลชนที่มีต่อองค์การของท่าน มีกระทบต่อการทำงานของท่าน					

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจวัดระดับความเครียด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา ถ้าข้อไหนไม่เคยเกิดขึ้นให้ข้ามข้อนั้นไปไม่ต้องตอบ

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

ข้อที่	ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา	คะแนนความเครียด				
		1	2	3	4	5
1	กลัวทำงานผิดพลาด					
2	ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
3	ครอบครัวมีความขัดแย้งกันเรื่องเงินหรืองานในบ้าน					
4	เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะใน อากาศ น้ำ เสียง และดิน					
5	รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ					
6	เงินไม่พอใช้จ่าย					
7	กล้ามเนื้อตึงหรือปวด					
8	ปวดหัวจากความตึงเครียด					
9	ปวดหลัง					
10	ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง					
11	ปวดศีรษะข้างเดียว					
12	รู้สึกวิตกกังวล					
13	รู้สึกคับข้องใจ					
14	รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด					
15	รู้สึกเศร้า					

ข้อที่	ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา	คะแนนความเครียด				
		1	2	3	4	5
16	ความจำไม่ดี					
17	รู้สึกสับสน					
18	ตั้งสมาธิลำบาก					
19	รู้สึกเหนื่อยง่าย					
20	เป็นหวัดบ่อยๆ					

ขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

DPU

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	อรสุดา ดุสิตรัตนกุล
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปี 2549
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่งานสนับสนุน ด้านธุรการและสารบรรณ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

DPU