

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของ  
พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ  
อ.เมือง จ.สงขลา

## Factors related to Work Stress of Provincial Waterworks Authority's Employees in Hat Yai and Muang Districts, Songkhla Province

สุธาทิพย์ รุ่งสง<sup>1</sup>, เฉษฎา นกน้อย<sup>2</sup>, สัจชัย ลั้งแท้กุล<sup>3</sup>

Suthathip Rungsong<sup>1</sup>, Chetsada Noknoi<sup>2</sup>, Sunchai Langthaekun<sup>3</sup>

---

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับความเครียดของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา จำนวน 165 คน เครื่องมือการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

---

<sup>1</sup> นิสิต, หลักสูตรการจัดการธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

<sup>3</sup> อาจารย์, คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

<sup>1</sup> Graduate students, Bachelor Business Management in Business Management of Economics and Business Administration, Thaksin University

<sup>2</sup> Assistant Profeser Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

<sup>3</sup> Lecturer, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

t-test F-test และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่ปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.75$ )

**คำสำคัญ :** ความเครียด, ปัจจัยของความเครียด, การประปาส่วนภูมิภาค

### **Abstract**

The objectives of this study were to compare the differences in stress among Provincial Waterworks Authority (PWA) officers with different personal factors and to investigate the relationship between external factors and work stress among PWA officers. The sample of this study consisted of 165 PWA officers. The questionnaire was used as the research instrument. Data were analyzed through frequency, percentage, mean, and standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's Moment Correlation Analysis. The results of this research showed that the sample with different age, years of working experience, work position, and monthly income had different work stress with statistical significance level of 0.01. External factors were positively related to work stress with statistical significance level of 0.01 ( $r = 0.75$ ).

**Keywords:** stress, stress factor, Provincial Waterworks Authority

## บทนำ

การประปาส่วนภูมิภาค หรือ กปภ. (Provincial Waterworks Authority) เป็นรัฐวิสาหกิจหนึ่งในสังกัดกระทรวงมหาดไทยก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2522 มีหน้าที่ผลิตและให้บริการเกี่ยวกับน้ำประปาในทุกพื้นที่ของประเทศไทย (ยกเว้นกรุงเทพมหานครจังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ) อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลขององค์การอนามัยโลก โดยการประปาส่วนภูมิภาคที่อยู่ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ประกอบด้วยการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ), การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสงขลา และการประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ) ตั้งอยู่ที่ 243 ถ.พลพิชัย ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110 ผลิตและจ่ายน้ำให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ ดังนี้เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลตำบลน่าน้อย เทศบาลเมืองคอหงส์ เทศบาลตำบลท่าช้าง เทศบาลเมืองคลองแห อำเภอนาหม่อม เทศบาลเมืองควนลัง อำเภอบางกล่ำ เทศบาลเมืองบ้านพรุ เทศบาลตำบลทุ่งลาน การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสงขลา ผลิตและจ่ายน้ำให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ เทศบาลนครสงขลา เทศบาล

เมืองสิงหนคร เทศบาลเมืองเขารูปช้าง เทศบาลตำบลน่าน้อย (บางส่วน) ตำบลเกาะยอ และอำเภอจะนะ (บางส่วน) การประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 จะเป็นฝ่ายควบคุมดูแลประปาพื้นที่ 7 จังหวัด คือ สงขลา ตรัง พัทลุง สตูล ปัตตานี ยะลา และ นราธิวาส การประปาส่วนภูมิภาค ถือเป็นสถานที่ราชการที่หนึ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนหรือผู้ใช้ น้ำจำนวนมากและต้องการความรวดเร็วในการรับบริการ อีกทั้งยังต้องให้บริการด้วยความสะอาด ถูกต้อง และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ ซึ่งในแต่ละฝ่ายจะประสบกับปัญหาที่ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจในการให้บริการและมีข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว โดยข้อมูลข้อร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำ เดือนมกราคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 มีจำนวน 8,801 ข้อร้องเรียน (การประปาส่วนภูมิภาค. 2558) ซึ่งจากข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นส่งผลให้พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคในแต่ละฝ่ายเกิดความเครียดและอาจจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและขาดกำลังใจในการทำงาน ทั้งนี้การทำงานแต่ละฝ่ายมีความกดดันที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจเป็นผลมาจาก การปฏิบัติงาน หรือมีภาระงานที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความเครียดที่ต่างกัน ทำให้ร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป ก่อให้เกิดผลเสียในการปฏิบัติงาน

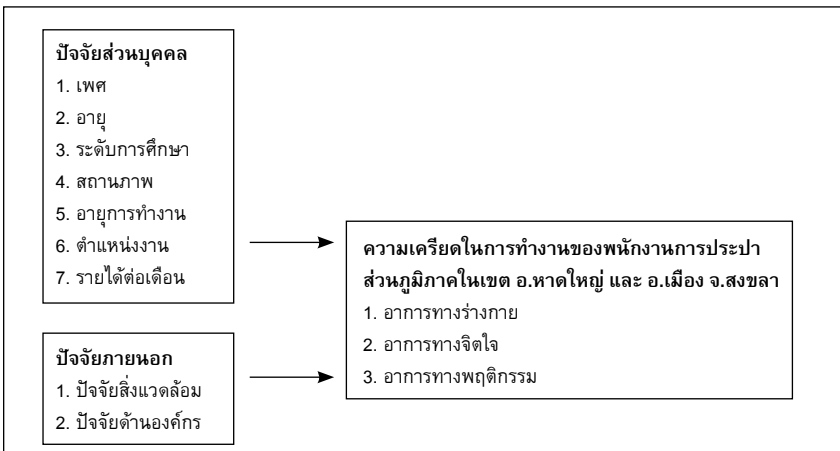
หรืออาจทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ และปริมาณงานที่ต่ำลงในการทำงาน นอกจากนี้จะประสบปัญหาจากผู้มารับบริการหรือผู้ใช้มาแล้วพนักงานส่วนใหญ่ยังต้องต่อสู้ดิ้นรนแข่งขันกันเอง ภายในองค์กรรวมถึงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับหรือนโยบายต่างๆ ที่ทางผู้บริหารกำหนดทำให้เกิดความกดดันและความเครียด ซึ่งอาจส่งผลให้การทำงานไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ (การประปาส่วนภูมิภาค.2558)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา โดยมุ่งหวังเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในการเข้าใจปัญหาความเครียดของพนักงานเพื่อจะ

ได้แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงความต้องการของพนักงานเป็นการช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจและมีความสุขในการทำงานต่อไปในอนาคตและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคในเขต อ.หาดใหญ่ และอ.เมือง จ.สงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับความเครียดของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคในเขต อ.หาดใหญ่และ อ.เมือง จ.สงขลา ดังกรอบแนวคิด (ภาพประกอบ 1)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขา หาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ) จำนวน 53 คน พนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขา สงขลา จำนวน 24 คน และการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 5 จำนวน 88 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 165 คน ซึ่งได้จากการคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (1973) และการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) และปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินความเครียด และการประเมินปัจจัยภายนอก แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

และปัจจัยด้านองค์การ

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความเครียด แบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้ออกมาคือ 0.98

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลประเภทข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ) การประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขาสงขลา และการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 5 โดยการแจกแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดเก็บและกำหนดรหัส จากนั้นตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ซึ่งใช้หลักการแบ่งผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายของชูตริ วังศรีรัตนะ (2550) ดังนี้

4.50 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)) ค่าสถิติ t-test, ค่าสถิติ F-test และค่า Pearson's Correlation

### ผลการวิจัย

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วน

บุคคล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน แตกต่างกัน (ดังแสดงในตารางที่ 1)

**ตารางที่ 1** ตารางเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานในแต่ละด้านของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา

ปัจจัยส่วนบุคคล	t	F	Sig.
<b>ด้านอาการทางร่างกาย</b>			
เพศ	-0.53		0.60
อายุ		4.671	0.00
ระดับการศึกษา		2.505	0.09
สถานภาพ		0.239	0.79
อายุการทำงาน		9.124	0.00
ตำแหน่งงาน		18.663	0.00
รายได้ต่อเดือน		5.102	0.00
<b>ด้านอาการทางจิตใจ</b>			
เพศ	0.32		0.94
อายุ		10.937	0.00
ระดับการศึกษา		0.407	0.67
สถานภาพ		2.805	0.06

ปัจจัยส่วนบุคคล	t	F	Sig.
อายุการทำงาน		12.842	0.00
ตำแหน่งงาน		22.482	0.00
รายได้ต่อเดือน		4.092	0.00
<b>ด้านอาการทางพฤติกรรม</b>			
เพศ	-0.44		0.66
อายุ		6.859	0.00
ระดับการศึกษา		0.871	0.42
สถานภาพ		2.549	0.08
อายุการทำงาน		17.255	0.00
ตำแหน่งงาน		31.345	0.00
รายได้ต่อเดือน		8.896	0.00

ปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านในระดับสูง (ดังแสดงในตารางที่ 2)

2. ปัจจัยภายนอกของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา พบว่า

2.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานที่ทำงานมีความสะอาดและมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม เช่นเสียงดัง อากาศร้อน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ด้านองค์กร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะขอบข่ายงานที่กำหนดให้ท่านทำไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และแนวคิดในการทำงานของท่านขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

**ตารางที่ 2** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา

(n = 165)

ปัจจัยภายนอก	$\bar{x}$	S.D.	ความเครียดในการทำงาน					
			ด้านอาการทางร่างกาย		ด้านอาการทางจิตใจ		ด้านอาการทางพฤติกรรม	
			r	ระดับความสัมพันธ์	r	ระดับความสัมพันธ์	r	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	3.31	0.83	0.66**	ปานกลาง	0.69**	ปานกลาง	0.76**	สูง
2. ด้านองค์กร	3.22	0.76	0.72**	สูง	0.68**	ปานกลาง	0.84**	สูง
รวม	3.26	0.75	0.74**	สูง	0.73**	สูง	0.85**	สูง

\*\* p < .01

2.2 ความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านอาการทางพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านอาการทางจิตใจ และด้านอาการทางร่างกาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ดังแสดงในตารางที่ 3)

ความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ด้านอาการทางร่างกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา

เป็นรายประเด็น พบว่า นอนไม่หลับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ไม่สดชื่นไม่ยิ้มแย้ม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ด้านอาการทางจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า รู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้อแท้ เศร้า) และมีอารมณ์โกรธง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่เบื่องาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา



ด้านอาการทางพฤติกรรม โดยภาพรวม งานหรือปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่มีปัญหาในการทำงาน เป็นรายประเด็น พบว่า ไม่สามารถวิเคราะห์ ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผลกระทบของ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปา ส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านอาการทางร่างกาย	2.82	0.88	ปานกลาง
2. ด้านอาการทางจิตใจ	3.18	0.75	ปานกลาง
3. ด้านอาการทางพฤติกรรม	3.33	0.75	ปานกลาง
รวม	3.11	0.73	ปานกลาง

## อภิปรายผล

1. เปรียบเทียบความเครียดของ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคในเขต อ.หาดใหญ่ และอ.เมือง จ.สงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพ แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพการทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความเครียดใน

การทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการวิจัยพบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภวรรณ กรเพ็ชร (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์กรณีศึกษาบริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา โดยรวมที่แตกต่างกัน จะมีความเครียด

ที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลในการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องจุฬามาตร ปิยจารุลักษณะ (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีพบว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทในเครือเจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด ขณะที่พนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชิดชนกนาชัยเวช (2554) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสายทรัพยากรบุคคล ที่มี อายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน มีผลที่ตามมาของความเครียดแตกต่างกัน

2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับความเครียดของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคในเขต

อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ในภาพรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = 0.74 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเมื่อแยกวิเคราะห์รายด้านจากค่า  $r$  มากไปหาน้อยพบว่า ด้านองค์กร และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = 0.84 และ 0.78 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากค่า  $r$  มากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านอาการทางพฤติกรรมอยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = 0.76 ด้านอาการทางจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = 0.69 และด้านอาการทางร่างกายอยู่ในระดับ

ปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = 0.66

ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากค่า  $r$  มากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านอาการทางพฤติกรรมอยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = 0.84 ด้านอาการทางร่างกายอยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = 0.72 ด้านอาการทางจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = 0.68

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) = 0.75 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับวิจัยของอุทุมพร เมืองนามา (2553) ที่ศึกษาสาเหตุของความเครียดในด้านปัจจัยองค์กรของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) และระดับความเครียดในการทำงานของ พนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน) พบว่า

ความเครียดด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคารสินเอเซีย จำกัด (มหาชน)

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมและความเครียดในการทำงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอาการทางร่างกาย ด้านอาการทางจิตใจ และด้านอาการทางพฤติกรรม จะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยภายนอกทั้งสองด้าน คือด้านสิ่งแวดล้อมและด้านองค์กร และจากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา จึงได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ความเครียดในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา

ด้านอาการทางร่างกาย พบว่า นอนไม่หลับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้บริหารการประปาส่วนภูมิภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ควรมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานเพื่อลดความตึงเครียดให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

เช่น กิจกรรมออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี กิจกรรมทัศนศึกษา

ด้านอาคารทางจิตใจ รู้สึกเป็นทุกข์ (มีอาการท้อแท้เศร้า) และมีอารมณ์โกรธง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้บริหารการประชาสัมพันธ์ภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ควรจัดกิจกรรมเกี่ยวกับสมาธิ เพื่อลดอารมณ์โกรธง่าย และเข้าใจในการใช้ชีวิตมากขึ้น ทั้งนี้ผู้บริหารควรทำเป็นแบบอย่างให้กับพนักงาน

ด้านอาคารทางพฤติกรรมพบว่า ไม่สามารถวิเคราะห์งานหรือปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้บริหารการประชาสัมพันธ์ภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ควรจัดกิจกรรมเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน ทั้งด้านความรู้และทักษะในการทำงาน เช่นการจัดอบรม การจัดสัมมนา

1.2 ปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พบว่า สถานที่ทำงานมีความสะอาดและมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้บริหารควรมีการจัดสรรงบประมาณในจัดระเบียบสภาพแวดล้อมในองค์กร

ด้านองค์กร พบว่า ลักษณะของหน่วยงานที่กำหนดให้ท่านทำไม่เหมาะสม

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้บริหารการประชาสัมพันธ์ภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา ควรมีการจัดการด้านระบบงานที่ชัดเจน ระบุขอบข่ายงานในแต่ละฝ่ายอย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภาค ในเขต อ.หาดใหญ่ และ อ.เมือง จ.สงขลา เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาวิจัยอย่างเนื่องในองค์กร เช่น การสำรวจปัญหา ประเมินผลการทำงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

1. ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ ในการสนับสนุนเงินทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์

2. ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เจษฎา นกน้อย ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร. สัญชัย ลี้งแท้กุล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ คำ

แนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง  
ต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง

3. ขอขอบคุณพนักงานการประปา  
ส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ),

การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสงขลา และ  
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 ทุกท่านที่  
ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
ในครั้งนี้ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

การประปาส่วนภูมิภาค. (2558). *ความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานต่อ  
ปภท. ปี 2558*. รายงานความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานการ  
ประปาส่วนภูมิภาค.

การประปาส่วนภูมิภาค. (2558). *สรุปยอดข้อร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำ*. รายงานสรุปยอด  
ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาค.

จุฑามาศ ปิยะจารุลักษณ์. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญ  
อักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.

ชิตชนก นาชัยเวช. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของ  
ความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด  
(มหาชน)*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลธัญบุรี.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). *สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย

สุภวรรณ กรเพ็ชร. (2550). *ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานลูกค้า  
สัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัทด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อุทุมพร เมืองนามา. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงาน  
ธนาคาร สินเอเซียจำกัด (มหาชน)*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.