

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปของตารางประกอบการบรรยาย โดยแบ่งเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่

สถานสงเคราะห์คนชรา

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา
แสดงไว้ในตาราง 1-7

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	24	40.00
หญิง	36	60.00
รวม	60	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน
ร้อยละ 60.00 เป็นเพศชาย จำนวน 24 คน ร้อยละ 40.00

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	7	11.70
31 – 40 ปี	17	28.30
41 – 50 ปี	21	35.00
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	15	25.00
รวม	60	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ส่วนมากมีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี จำนวน 21 คน ร้อยละ 35.00 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 17 คน ร้อยละ 28.30 อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน ร้อยละ 25.00 ส่วนอายุไม่เกิน 30 ปี มีน้อยที่สุด จำนวน 7 คน ร้อยละ 11.70

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	12	20.00
สมรส	36	60.00
หย่าร้าง	10	16.70
หม้าย	2	3.30
รวม	60	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนมากมีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 36 คน ร้อยละ 60.00 รองลงมาได้แก่สถานภาพโสด จำนวน 12 คน ร้อยละ 20.00 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 10 คน ร้อยละ 16.70 ส่วนสถานภาพหม้าย น้อยที่สุด จำนวน 2 คน ร้อยละ 3.30

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาตอนต้น	4	6.70
ประถมศึกษาตอนปลาย	8	13.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	13	21.70
มัธยมศึกษาตอนปลาย	15	25.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	7	11.70
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	13	21.70
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	60	100.00

จากตาราง 4 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนมากมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 15 คน ร้อยละ 25.00 รองลงมามีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 13 คน ร้อยละ 21.70 ระดับประถมศึกษาตอนปลาย จำนวน 8 คน ร้อยละ 13.30 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 7 คน ร้อยละ 11.70 ระดับประถมศึกษาตอนต้น จำนวน 4 คน ร้อยละ 6.70 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มี

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	12	20.00
6 – 10 ปี	11	18.30
11 – 15 ปี	14	23.30
ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	23	38.30
รวม	60	100.00

จากตาราง 5 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนมาก มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน ร้อยละ 38.30 รองลงมาอยู่ในช่วง 11 – 15 ปี จำนวน 14 คน ร้อยละ 23.30 1 – 5 ปี จำนวน 12 คน ร้อยละ 20.00 ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี น้อยที่สุด จำนวน 11 คน ร้อยละ 18.30

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับเงินเดือนปัจจุบัน

ระดับเงินเดือนปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 7,500 บาท	14	23.30
7,501 – 10,000 บาท	9	15.00
10,001 – 12,500 บาท	15	25.00
12,501 – 15,000 บาท	14	23.30
15,001 – 17,500 บาท	2	3.30
ตั้งแต่ 17,501 บาทขึ้นไป	6	10.00
รวม	60	100.00

จากตาราง 6 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนมาก มีเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 12,500 บาท จำนวน 15 คน ร้อยละ 25.00 รองลงมา มีเงินเดือนไม่เกิน 7,500 บาท และ 12,501 – 15,000 บาท จำนวน 14 คน ร้อยละ 23.30 มีเงินเดือนอยู่ในช่วง 7,501 – 10,000 บาท จำนวน 9 คน ร้อยละ 15.00 มีเงินเดือนตั้งแต่ 17,501 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน ร้อยละ 10.00 ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีเงินเดือน 15,001 – 17,500 บาท มีน้อยที่สุด จำนวน 2 คน ร้อยละ 3.30

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามลักษณะที่พักอาศัย

ลักษณะที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
เป็นของตนเอง	25	41.70
เป็นของทางราชการ	17	28.30
บ้านของพ่อแม่ตนเอง	13	21.70
บ้านของพ่อแม่ฝ่ายสามี / ภรรยา	3	5.00
บ้านเช่า	2	3.30
รวม	60	100.00

จากตาราง 7 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนมาก ที่พักอาศัยอยู่บ้านพักส่วนตัวของตนเองมากที่สุด จำนวน 25 คน ร้อยละ 41.70 รองลงมาที่พักเป็นของทางราชการ จำนวน 17 คน ร้อยละ 28.30 เป็นของพ่อแม่ตนเอง จำนวน 13 คน ร้อยละ 21.70 เป็นบ้านของพ่อแม่ฝ่ายสามีหรือภรรยา จำนวน 3 คน ร้อยละ 5.00 ส่วนเจ้าหน้าที่ที่พักอาศัยอยู่บ้านเช่า มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน ร้อยละ 3.30

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา
แสดงไว้ในตาราง 8 – 16

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่ส่งผลต่อความเครียดของปัจจัย
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัย	μ	σ	ระดับที่ส่งผล ต่อความเครียด
1 งานมีความซ้ำซากจำเจ	2.88	1.12	ปานกลาง
2 ปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำวันมาก เกินไป	2.85	0.94	ปานกลาง
3 ขอบข่ายของงานที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน	2.57	1.11	ปานกลาง
4 งานมีการควบคุมมากเกินไป และขาดความ ยืดหยุ่น	2.55	0.98	ปานกลาง
5 สามารถควบคุมและตัดสินใจต่อเหตุการณ์ เฉพาะหน้าขณะทำงานด้วยตนเอง	2.55	0.93	ปานกลาง
6 ไม่ได้รับการศึกษอบรมเพื่อนำไปเพิ่มเติม หรือคงไว้ซึ่งศักยภาพของตนเอง	2.38	0.88	น้อย
7 ลักษณะของงานไม่เอื้อต่อการนำความรู้ ความสามารถมาใช้อย่างเต็มที่	2.22	1.01	น้อย
8 ขาดการเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อ สังคม เช่น ให้การช่วยเหลือต่อสังคม เช่น สงเคราะห์ผู้ประสบอุทกภัย	2.13	0.91	น้อย
9 ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นที่ปรึกษาของกลุ่มคน ในชุมชน	2.05	0.85	น้อย
10 งานไม่ตรงกับทักษะ ความรู้ และความ สามารถ	2.00	0.76	น้อย
รวม	2.41	0.73	น้อย

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ความเครียดของเจ้าหน้าที่ จากปัจจัยด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับน้อยซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.88 – 2.55 ได้แก่ งานมีความซ้ำซากจำเจ ปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำวันมากเกินไป ขอบข่ายของงานที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน งานมีความควบคุมมากเกินไปและขาดความยืดหยุ่น และสามารถควบคุมและตัดสินใจต่อเหตุการณ์เฉพาะหน้าขณะทำงานด้วยตนเอง ข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.38 – 2.00 ได้แก่ ไม่ได้รับการศึกษาอบรมเพื่อนำไปเพิ่มเติมหรือคงไว้ซึ่งศักยภาพของตนเอง ลักษณะของงานไม่เอื้อต่อการนำความรู้ความสามารถมาใช้อย่างเต็มที่ ขาดการเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น ให้ความช่วยเหลือต่อสังคม สงเคราะห์ผู้ประสบอุทกภัย ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพี่เลี้ยงของกลุ่มคนในชุมชน และงานไม่ตรงกับทักษะ ความรู้และความสามารถ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่ส่งผลต่อความเครียดของปัจจัย
ด้านระบบการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	μ	σ	ระดับที่ส่งผล ต่อความเครียด
1 มีความล่าช้าในสายงานที่ปฏิบัติ	2.85	0.95	ปานกลาง
2 ขาดการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มเติมความรู้และ โลกทัศน์นอกสถานที่	2.77	1.08	ปานกลาง
3 โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นระบบอุปถัมภ์	2.70	1.12	ปานกลาง
4 ไม่ได้ได้รับความเท่าเทียมกันในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้ค่าตอบแทน และ ความมั่นคง	2.65	1.13	ปานกลาง
5 หน่วยงานเก็บความลับของราชการอย่าง เคร่งครัด	2.65	0.88	ปานกลาง
6 กังวลในการทำงาน เช่น โยกย้าย	2.63	1.25	ปานกลาง
7 ขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติ เกี่ยวกับการดูแลคนชรา	2.53	0.93	ปานกลาง
8 โอกาสในการทำงานและก้าวหน้าเป็นแบบ อาวุโส	2.53	1.16	ปานกลาง
9 ขาดนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน หรือ ไม่แสดงเป็นลายลักษณ์อักษร	2.42	0.93	น้อย
10 การจัดหมุนเวียนการเข้าเวรขาดความ ชัดเจน และไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า	2.20	1.04	น้อย
รวม	2.59	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านระบบการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่โดยรวม ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.85 – 2.53 ได้แก่ มีความล่าช้าในสายงานที่ปฏิบัติ ขาดการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มเติมความรู้ และโลกทัศน์นอกสถานที่ โอกาส และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นระบบอุปถัมภ์ ไม่ได้รับความเท่าเทียมกันในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้ ค่าตอบแทน และความมั่นคง หน่วยงานเก็บความลับของราชการอย่างเคร่งครัด กังวลในการทำงาน เช่นโยกย้าย ขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดูแลคนชรา และโอกาสในการทำงาน และก้าวหน้าเป็นแบบอาวุโส ข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.42 – 2.20 ได้แก่ ขาดนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนหรือไม่แสดงเป็นลายลักษณ์อักษร และการจัดหมุนเวียนการเข้าเวรขาดความชัดเจนและไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่ส่งผลต่อความเครียดของปัจจัย
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัย	μ	σ	ระดับที่ส่งผล ต่อความเครียด
1 สถานที่ทำงานคับแคบเกินไป	2.93	1.07	ปานกลาง
2 ไม่มีห้องสันทนาการหรือห้องสมุดใช้เป็น แหล่งค้นคว้าเพิ่มเติม	2.90	1.13	ปานกลาง
3 อาคารเรือนนอนอบอ้าว ระบายอากาศไม่ดี	2.85	1.09	ปานกลาง
4 อาคารเรือนนอนคับแคบไม่เป็นสัดส่วน ไม่เป็นส่วนตัว	2.83	1.06	ปานกลาง
5 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ) ภายในห้องไม่ เหมาะสมและไม่เพียงพอ	2.77	0.96	ปานกลาง
6 ไม่มีการส่งเสริมให้มีการออกกำลังกาย และ กิจกรรมนันทนาการอย่างต่อเนื่อง	2.58	1.03	ปานกลาง
7 สถานที่ทำงานมีสภาพโครงสร้างอาคารไม่ ค่อยปลอดภัย	2.57	0.87	ปานกลาง
8 ไม่มีความสะดวกในการเบิกใช้อุปกรณ์ สื่อสารหรืออุปกรณ์อื่น ๆ	2.53	0.95	ปานกลาง
9 อุปกรณ์และเครื่องสำนักงาน ไม่เพียงพอหรือ อยู่ในสภาพชำรุดเสียหาย	2.50	0.93	ปานกลาง
10 สถานที่ทำงานอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ไม่มีปัญหาด้านอาหารและสวัสดิการ	2.32	1.08	น้อย
รวม	2.67	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.93 – 2.50 ได้แก่ สถานที่ทำงานคับแคบเกินไป ไม่มีห้องสันทนาการ หรือ ห้องสมุดใช้เป็นแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติม อาคารเรือนนอนอบอ้าวระบายอากาศไม่ดี อาคารเรือนนอนคับแคบไม่เป็นสัดส่วน ไม่เป็นส่วนตัว สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ) ภายในห้องไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอ ไม่มีการส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายและกิจกรรมนันทนาการอย่างต่อเนื่อง สถานที่ทำงานมีสภาพโครงสร้างอาคารไม่ค่อยปลอดภัย ไม่มีความสะดวกในการเบิกใช้อุปกรณ์สื่อสารหรืออุปกรณ์อื่น ๆ และอุปกรณ์และเครื่องสำนักงานไม่เพียงพอ หรืออยู่ในสภาพชำรุดเสียหาย ข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 คือ สถานที่ทำงานอยู่ใกล้แหล่งชุมชนไม่มีปัญหาด้านอาหารและสวัสดิการ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่ส่งผลต่อความเครียดของปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

ปัจจัย	μ	σ	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด
1 ผู้ร่วมงานมีการขัดแย้งกันเองไม่ให้ความร่วมมือและขาดความสามัคคี	3.43	1.06	ปานกลาง
2 ผู้ร่วมงานแก่งแย่งชิงดีกัน	3.22	1.17	ปานกลาง
3 ผู้ร่วมงานขาดการประนีประนอมกันเมื่อเกิดการขัดแย้ง	3.18	1.07	ปานกลาง
4 ผู้ร่วมงานไม่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย	3.15	1.04	ปานกลาง
5 ผู้ร่วมงานมักใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงานที่	3.13	1.03	ปานกลาง
6 ผู้ร่วมงานไม่เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน	3.08	1.14	ปานกลาง
7 ผู้ร่วมงานเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม	3.02	0.89	ปานกลาง
รวม	3.17	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ความเครียดของเจ้าหน้าที่จากปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.43 – 3.02 ได้แก่ ผู้ร่วมงานมีการขัดแย้งกันเองไม่ให้ความร่วมมือและขาดความสามัคคี ผู้ร่วมงานแก่งแย่งชิงดีกัน ผู้ร่วมงานขาดการประนีประนอมกันเมื่อเกิดการขัดแย้ง ผู้ร่วมงานไม่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ผู้ร่วมงานมักใช้อารมณ์ขณะปฏิบัติงานที่ ผู้ร่วมงานไม่เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน และผู้ร่วมงานเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่ส่งผลต่อความเครียดของปัจจัย
ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัย	μ	σ	ระดับที่ส่งผล ต่อความเครียด
1 คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาแต่ละคนไม่เป็นแนวทาง เดียวกัน	2.45	1.06	น้อย
2 ผู้บริหารไม่ใส่ใจความเป็นอยู่ของผู้ร่วมงาน และไม่เคยให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	2.25	1.17	น้อย
3 ผู้บริหารมักไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้ บังคับบัญชา	2.00	1.06	น้อย
4 ผู้บังคับบัญชาชอบแสดงตน ยกตนข่มท่านกับผู้ใต้บังคับบัญชา	1.97	1.02	น้อย
5 ผู้บริหารขาดการสนใจต่อสวัสดิการของผู้ ปฏิบัติงาน	1.93	0.88	น้อย
รวม	2.12	0.83	น้อย

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่า ความเครียดของเจ้าหน้าที่จากปัจจัยด้าน
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่าปัจจัยส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.45 –
1.93 ได้แก่ คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาแต่ละคนไม่เป็น
แนวทางเดียวกัน ผู้บริหารไม่ใส่ใจความเป็นอยู่ของผู้ร่วมงาน และไม่เคยให้ความช่วยเหลือเมื่อมี
ปัญหา ผู้บริหารมักไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาชอบแสดงตนยกตน
ข่มท่านกับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารขาดการสนใจต่อสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่ส่งผลต่อความเครียดของปัจจัย
ด้านพฤติกรรมของผู้รับการสงเคราะห์

ปัจจัย	μ	σ	ระดับที่ส่งผล ต่อความเครียด
1 ผู้รับการสงเคราะห์คิดว่าตนมีสิทธิพิเศษ เหนือกว่าคนอื่น	3.80	0.90	สูง
2 ผู้รับการสงเคราะห์มีพฤติกรรมดื้อรั้น เอาแต่ ใจตนเอง จู้จี้	3.80	0.97	สูง
3 พฤติกรรมก้าวร้าวของผู้รับการสงเคราะห์	3.72	1.08	สูง
4 การเรียกร้องการรับการสงเคราะห์ของคน ชราามีมากเกินไป	3.67	1.05	สูง
5 สภาพร่างกาย และอาการของโรคผู้สูงอายุ ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.67	1.00	สูง
6 ผู้รับการสงเคราะห์ไม่ให้ความร่วมมือในการ ปฏิบัติกิจกรรมประจำวัน	3.55	0.93	สูง
7 ผู้รับการสงเคราะห์ประพฤติปฏิบัติขัดกับ ระเบียบวินัยของสถานสงเคราะห์	3.53	1.08	สูง
8 ผู้รับการสงเคราะห์มักเจ็บป่วยยามวิกาล ยากต่อการปฐมพยาบาลหรือนำส่งแพทย์	3.33	0.95	ปานกลาง
9 ผู้รับการสงเคราะห์หลบหนีและสร้างความ เดือดร้อนวุ่นวายแก่บุคคลภายนอก	3.23	1.14	ปานกลาง
รวม	3.58	0.79	สูง

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับการสงเคราะห์ ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.80 – 3.53 ได้แก่ ผู้รับการสงเคราะห์คิดว่าตนมีสิทธิพิเศษเหนือกว่าคนอื่น ผู้รับการสงเคราะห์มีพฤติกรรมดื้อรั้นเอาแต่ใจตนเอง จู้จี้ พฤติกรรมก้าวร้าวของผู้รับการสงเคราะห์ การเรียกร้องการรับการสงเคราะห์ของคนชราที่มีมากเกินไป สภาพร่างกายและอาการของโรคผู้สูงอายุไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ผู้รับการสงเคราะห์ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมประจำวัน และผู้รับการสงเคราะห์ประพฤติปฏิบัติขัดกับระเบียบวินัยของสถานสงเคราะห์ ข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.33 – 3.23 ได้แก่ ผู้รับการสงเคราะห์มักเจ็บป่วยยามวิกาล ยากต่อการปฐมพยาบาล หรือนำส่งแพทย์ และผู้รับการสงเคราะห์หลบหนี และสร้างความเดือดร้อนวุ่นวายแก่บุคคลภายนอก

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่ส่งผลต่อความเครียดของปัจจัย
ด้านสัมพันธภาพกับญาติของผู้รับการสงเคราะห์

ปัจจัย	μ	σ	ระดับที่ส่งผล ต่อความเครียด
1 เรียกร้องสิทธิของผู้รับการสงเคราะห์มาก เกินไป	3.43	1.01	ปานกลาง
2 การติดต่อกับญาติผู้รับทำได้ยากในกรณี เจ็บป่วยหรือเสียชีวิต	3.40	0.99	ปานกลาง
3 ญาติมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้รับการสงเคราะห์	3.33	0.97	ปานกลาง
4 ไม่เคารพและปฏิบัติตามคำแนะนำของ เจ้าหน้าที่	3.33	1.05	ปานกลาง
5 ญาติมักไม่ใส่ใจเท่าที่ควรเมื่อผู้รับกลับไป เยี่ยมบ้าน	3.27	0.90	ปานกลาง
6 ญาติไม่เข้าใจขั้นตอนการดูแลผู้รับการ สงเคราะห์	3.23	0.93	ปานกลาง
7 ญาติไม่ให้ความร่วมมือในการให้ประวัติของ ผู้รับ	3.22	1.08	ปานกลาง
8 ญาติมักบ่นวាយกล่าวหาการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	3.07	1.01	ปานกลาง
รวม	3.28	0.78	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า ความเครียดของเจ้าหน้าที่จากปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับญาติของผู้รับการสงเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัจจัยส่งผลต่อความเครียดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.43 – 3.07 ได้แก่เรียกร้องสิทธิของผู้รับการสงเคราะห์มากเกินไป การติดต่อกับญาติผู้รับทำได้ยากในกรณีเจ็บป่วยหรือเสียชีวิต ญาติมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้รับการสงเคราะห์ ไม่เคารพและปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ญาติมักไม่ใส่ใจเท่าที่ควรเมื่อผู้รับกลับไปเยี่ยมบ้าน ญาติไม่เข้าใจขั้นตอนการดูแลผู้รับการสงเคราะห์ ญาติไม่ให้ความร่วมมือในการให้ประวัติของผู้รับ และญาติมักกวนวายก้าวก่ายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่ส่งผลต่อความเครียดของปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว ครอบครัวและสังคม

ปัจจัย	μ	σ	ระดับที่ส่งผลต่อความเครียด
1 มีรายรับไม่พอกับรายจ่าย	3.13	1.03	ปานกลาง
2 มีโรคประจำตัว	2.37	1.13	น้อย
3 มักยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง	2.35	1.02	น้อย
4 ไม่กล้าแสดงออกหรือไม่กล้าออกงานสังคม	2.33	1.08	น้อย
5 มีความขัดแย้งของบทบาทในครอบครัว	2.23	1.09	น้อย
6 มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี	2.20	1.09	น้อย
7 ไม่มีใจในการให้บริการ	1.97	0.94	น้อย
รวม	2.36	0.78	น้อย

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่า ความเครียดของเจ้าหน้าที่จากปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว ครอบครัวและสังคมโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 คือ มีรายรับไม่พอกับรายจ่าย ส่วนข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.37 – 1.97 ได้แก่ มีโรคประจำตัว มักยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง ไม่กล้าแสดงออกหรือไม่กล้าออกงานสังคม มีความขัดแย้งของบทบาทในครอบครัว มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี และไม่มีใจในการให้บริการ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับที่ส่งผลต่อความเครียดของปัจจัย
ด้านต่าง ๆ

ปัจจัย	μ	σ	ระดับที่ส่งผล ต่อความเครียด
1 พฤติกรรมของผู้รับการสงเคราะห์	3.58	0.79	สูง
2 สัมพันธภาพกับญาติของผู้รับการสงเคราะห์	3.28	0.78	ปานกลาง
3 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	3.17	0.90	ปานกลาง
4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.67	0.73	ปานกลาง
5 ระบบการปฏิบัติงาน	2.59	0.73	ปานกลาง
6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	2.41	0.73	น้อย
7 ชีวิตส่วนตัว ครอบครัวและสังคม	2.36	0.78	น้อย
8 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	2.12	0.83	น้อย
รวม	2.77	0.45	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านต่าง ๆ ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้รับการสงเคราะห์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.28 – 2.59 ได้แก่ สัมพันธภาพกับญาติของผู้รับการสงเคราะห์ สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และระบบการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.41 - 2.12 ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ชีวิตส่วนตัว ครอบครัวและสังคม และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์
คนชรา แสดงไว้ในตาราง 17 – 18

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพฤติกรรมเผชิญความเครียดของ
เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา แบบมุ่งลดอารมณ์

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	μ	σ	ระดับพฤติกรรม
1 ระบายความคับข้องใจกับบุคคลสนิทและไว้ วางใจ	2.67	0.48	มาก
2 พยายามรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อม เผชิญปัญหา	2.60	0.53	มาก
3 มองโลกในแง่ดี	2.60	0.49	มาก
4 หางานอดิเรกทำเมื่อยามว่าง (เช่น ศิลปะ การฝีมือ ปลูกต้นไม้)	2.57	0.53	มาก
5 นอนพัก	2.55	0.62	มาก
6 ทำจิตใจให้แจ่มใส เสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น	2.52	0.57	มาก
7 หากำลังใจ การปลอบโยน ความเข้าใจจาก บุคคลรอบข้าง	2.48	0.60	ปานกลาง
8 สร้างกิจกรรมเพื่อเพิ่มความอบอุ่นใน ครอบครัว เช่น ท่องเที่ยวกับครอบครัวใน วันหยุดสุดสัปดาห์	2.48	0.57	ปานกลาง
9 ช้อปโป้งตามศูนย์การค้าหรือตลาด	2.42	0.50	ปานกลาง
10 ออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬา	2.38	0.56	ปานกลาง
11 เข้าวัดฟังธรรมหรือเดินปล่อยอารมณ์ใน สถานที่ร่มรื่น หรือนั่งสมาธิ	2.37	0.52	ปานกลาง
12 ใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการผ่อนคลายด้วยตนเอง (เช่น ฝึกนวดกล้ามเนื้อ)	2.10	0.60	ปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	μ	σ	ระดับพฤติกรรม
13 รับประทานอาหารมากขึ้น	2.08	0.70	ปานกลาง
14 อุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวมมากขึ้น (เช่น อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ผู้มีปัญหา)	2.00	0.61	ปานกลาง
15 ใช้ยาระงับประสาท หรือยานอนหลับ หรือดื่มสุราเพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว	1.58	0.59	ปานกลาง
16 เทียวกลางคืน	1.48	0.65	น้อย
รวม	2.30	0.23	ปานกลาง

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราส่วนมาก เมื่อเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.67 – 2.52 ได้แก่ ระบายความคับข้องใจกับบุคคลสนิทและไว้วางใจ พยายามรวมสติ ไม่ตื่นตระหนก พร้อมเผชิญปัญหา มองโลกในแง่ดี หางานอดิเรกทำเมื่อยามว่าง (เช่น ศิลปะ การฝีมือ ปลูกต้นไม้) นอนพัก และทำจิตใจให้แจ่มใส เสมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น พฤติกรรมเผชิญความเครียดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.48 – 1.58 ได้แก่ หากำลังใจ การปลอบโยน ความเข้าใจจากบุคคลรอบข้าง สร้างกิจกรรมเพื่อเพิ่มความอบอุ่นในครอบครัว ในวันหยุดสุดสัปดาห์ ซื่อปึงตามศูนย์การค้า หรือตลาด ออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬา เข้าวัด ฟังธรรม หรือเดินปล่อยอารมณ์ในสถานที่ที่ร่มรื่นหรือนั่งสมาธิใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการผ่อนคลายด้วยตนเอง (เช่น ฝึกนวดกล้ามเนื้อ) รับประทานอาหารมากขึ้น อุทิศตนเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคมส่วนรวมมากขึ้น (เช่น อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ผู้มีปัญหา) และใช้ยาระงับประสาท หรือยานอนหลับ หรือดื่มสุราเพื่อให้ลืมปัญหาชั่วคราว ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.48 คือ เทียวกลางคืน

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพฤติกรรมเผชิญความเครียด
ของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชรา แบบมุ่งแก้ปัญหา

พฤติกรรมเผชิญความเครียด	μ	σ	ระดับพฤติกรรม
1 ค้นหาเหตุแห่งความเครียด	2.58	0.59	มาก
2 เรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้าใจปัญหามากขึ้น	2.58	0.50	มาก
3 พยายามลืมนปัญหาทั้งปวงหรือปล่อยวาง	2.57	0.59	มาก
4 พาดูให้ห่างไกลจากต้นเหตุแห่งความเครียด	2.28	0.58	ปานกลาง
5 เสนอแนวทางยุติหรือไกล่เกลี่ยปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชา	2.22	0.69	ปานกลาง
6 วางกฎเกณฑ์ในการดำเนินชีวิตใหม่	2.03	0.55	ปานกลาง
7 เปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ	1.70	0.53	ปานกลาง
8 ขอโอนย้ายตำแหน่งไปยังหน่วยงานอื่น	1.37	0.49	น้อย
9 หารื้อ หรือปรึกษาจิตแพทย์	1.18	0.47	น้อย
รวม	2.05	0.27	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราร่วมมาก เมื่อเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.58 – 2.57 ได้แก่ ค้นหาเหตุแห่งความเครียด เรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้าใจปัญหามากขึ้น และพยายามลืมนปัญหาทั้งปวงหรือปล่อยวาง พฤติกรรมเผชิญความเครียดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.28 – 1.70 ได้แก่ พาดูให้ห่างไกลจากต้นเหตุแห่งความเครียด เสนอแนวทางยุติหรือไกล่เกลี่ยปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชา วางกฎเกณฑ์ในการดำเนินชีวิตใหม่ และเปลี่ยนลักษณะงานที่รับผิดชอบ ส่วนพฤติกรรมเผชิญความเครียดในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.37 – 1.18 ได้แก่ ขอโอนย้ายตำแหน่งไปยังหน่วยงานอื่น และหารื้อหรือปรึกษาจิตแพทย์

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แสดงไว้ในตาราง 19 – 21

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับสภาพปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด

N = 60		
สภาพปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด*	จำนวน	ร้อยละ
1 ผู้รับการสงเคราะห์ไม่ปฏิบัติตามระเบียบของสถาน สงเคราะห์	15	25.00
2 ขาดความสามัคคีในหมู่ผู้ร่วมงาน	12	20.00
3 ขาดการประนีประนอมกัน เมื่อเกิดเหตุการณ์ขัดแย้ง ระหว่างผู้รับการสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่	10	16.66
4 เหตุการณ์ฉุกเฉินเฉพาะหน้ายากที่จะเตรียม การป้องกัน	3	5.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่า สภาพปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์คนชราส่วนใหญ่ คือ ผู้รับการสงเคราะห์ไม่ปฏิบัติตามระเบียบของสถานสงเคราะห์ จำนวน 15 คน ร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ ขาดความสามัคคีในหมู่ผู้ร่วมงาน จำนวน 12 คน ร้อยละ 20.00 ขาดการประนีประนอมกับเมื่อเกิดเหตุการณ์ขัดแย้ง ระหว่างผู้รับการสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน ร้อยละ 16.66 และเหตุการณ์ฉุกเฉินเฉพาะหน้ายากที่จะเตรียมการป้องกัน จำนวน 3 คน ร้อยละ 5.00

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความต้องการให้ทางหน่วยงานปฏิบัติการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียด

N = 60		
ความต้องการให้ทางหน่วยงานปรับปรุง แก้ไข*	จำนวน	ร้อยละ
1 จัดกิจกรรมกลุ่ม ทักษะศึกษา สัมมนา ดูงาน เพื่อสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ	48	80.00
2 ควรปรับปรุงระบบงานให้มีความชัดเจน รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อ	6	10.00
3 จัดประชุมย่อยเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ระบายสาเหตุ และปัญหาที่คับข้องใจ	3	5.00
4 เพิ่มจำนวนบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งนักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์	2	3.33

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่เป็นที่เจ้าหน้าที่ต้องการให้ทางหน่วยงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียดส่วนใหญ่ คือ จัดกิจกรรมกลุ่ม ทักษะศึกษา สัมมนา ดูงาน เพื่อสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ จำนวน 48 คน ร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงระบบงานให้มีความชัดเจน รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อ จำนวน 6 คน ร้อยละ 10.00 จัดประชุมย่อยเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ระบายสาเหตุ และปัญหาที่คับข้องใจ จำนวน 3 คน ร้อยละ 5.00 และ เพิ่มจำนวนบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งนักจิตวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์ จำนวน 2 คน ร้อยละ 3.33

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียด

N = 60		
พฤติกรรมเผชิญความเครียด*	จำนวน	ร้อยละ
1 ระวังสติอารมณ์ คิดในทางที่ดีและสร้างสรรค์	8	13.33
2 นั่งสมาธิ	6	10.00
3 ทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3	5.00
4 ทำงานอดิเรก	3	5.00
5 พยายามมั่นใจในตนเอง	1	1.66

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 21 พบว่า พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่แสดงออกหรือกระทำเพื่อลดหรือขจัดความเครียดส่วนมาก คือ ระวังสติอารมณ์ คิดในทางที่ดีและสร้างสรรค์ จำนวน 8 คน ร้อยละ 13.33 นั่งสมาธิ จำนวน 6 คน ร้อยละ 10.00 ทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทำงานอดิเรก จำนวน 3 คน ร้อยละ 5.00 และพยายามสร้างความมั่นใจในตนเอง จำนวน 1 คน ร้อยละ 1.66