

ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2557

ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2557
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2557

ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). *ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด*. สารนิพนธ์ บช.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 98 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ใช้ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบสถิติค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22-32 ปี สถานภาพสถานภาพโสด / หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 9,000 – 19,499 บาท และมีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท

2. ปัจจัยความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัดมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ด้านผลตอบแทน ด้านนโยบายองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านลักษณะของงานตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ด้านปริมาณงานโดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และด้านคุณภาพงานและด้านความพอใจในงานโดยรวม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. พนักงานที่มีเพศ และระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กรโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงาน และ ด้านปริมาณงาน พบว่า ด้านคุณภาพงานและด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



STRESS IN ORGANIZATION RELATING TO TENDENCY OF EMPLOYEE'S
PERFORMANCE EFFICIENCY IN I-TECH COMMUNICATION CO.,LTD.



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2014

Pavitra Laplamool. (2557). *Stress in organization relating to tendency of employee's performance efficiency in I-TECH COMMUNICATION CO.,LTD.* Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Dr. Nak Gulid.

The purpose of this research was to study the *Stress in organization relating to tendency of employee's performance efficiency in I-TECH COMMUNICATION CO.,LTD.* A total of 98 samples were used to collect the data from the finance and accounting staff of *I-TECH COMMUNICATION CO.,LTD.* The research data were analyzed by statistical method such as percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient.

The research result shows that

1. The majority of the employees are the operation level who are female, age between 22-32 years old. The marital status is single/divorce/separate. The education level is lower or equivalent to Bachelor's degree. The average monthly income between THB 9,000 – 19,499 and the average family burden between THB 10,000 – 19,999.

2. The stress level of I-TECH COMMUNICATION CO.,LTD, employees' opinion on overall and all aspects are at the moderate levels. The career advance factor received the highest level for the stress factor, following by remunerate factor, company policy, working environment and job description, respectively.

3. The working efficiency of I-TECH COMMUNICATION CO.,LTD of employees on the quantity is on the high level. However, on the aspect of quality and job statisiation is on the moderate level.

The hypotheses testing result shows that

1. The employees with different gender and position level have different working efficiency on the quality aspect at statistically significant levels of 0.01 and 0.05, respectively.

2. The employees with different age have different working efficieny on the quantity aspect at statistically significant levels of 0.05.

3. The employees with different job positions, monthly income, and monthly expense have different working efficiency on the job satisfaction aspect at statistically significant levels of 0.01 and 0.05 respectively

4. The relationship between stress in the organisation with the working efficiency on the aspects of quality of work, job satisfaction and quantity of work have showed that the quality of work and quantity of work have low negative relationship at statistically significant levels of 0.01. the job satisfaction have moderate negative relationship at statistically significant levels of 0.01.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ของ ปวีตรา ลาภละมูล ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธาน

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์นรงค์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเช่นนี้ หากมิได้รับความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏ กุณิสร์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการดูแลแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความรู้ ความคิดเห็น คำแนะนำ และแนวทางในการทำงานที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาและความเมตตาที่มีให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา และกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ. สุพาตา สิริกุตตา และอาจารย์ ดร.อัจฉริยา ตักคีนรงค์ ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์และให้ความอนุเคราะห์อย่างสูง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัยและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และสั่งสอนประสบการณ์ต่างๆ อันนำมา ซึ่งความรู้และความเข้าใจรวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ประจำห้องบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนร่วมในความสำเร็จทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ ให้เป็นไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ทุกท่านสำหรับการสนับสนุนข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ เพื่อนๆ XMBA สาขาการจัดการที่เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันอยู่เสมอมา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำที่มีให้เป็นอย่างยิ่งทำยที่สุดคุณงามความดีและคุณประโยชน์ใดๆ ก็ตามอันเกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ และผลพวงของความสำเร็จในการศึกษาในระดับปริญญาโท ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุญคุณของบิดา มารดา และครอบครัวผู้สนับสนุนและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยโดยตลอดเสมอมาจนประสบความสำเร็จลุล่วงได้ในวันนี้

ปวีตรา ลากละมุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานของการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความเร็วและความเครียดในการทำงาน	13
แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความเครียด	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	44
ประวัติ บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	58
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	67
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	68
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	75
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	76
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	89
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	130
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	130
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	135
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	139
การอภิปรายผล.....	146
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	156
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	160
บรรณานุกรม.....	162
ภาคผนวก.....	171
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	172
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	178

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานของบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด.....	59
2 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2.....	63
3 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2.....	64
4 แสดงการกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 3.....	64
5 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถาม ส่วนที่ 3.....	65
6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน.....	76
7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่จัดกลุ่มใหม่.....	79
8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยรวมแต่ละรายด้านของปัจจัยความเครียดภายใน องค์กร.....	80
9 แสดงระดับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน ในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ในด้านลักษณะของงาน.....	81
10 แสดงระดับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน ในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน.....	82
11 แสดงระดับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน ในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ในด้านนโยบายองค์กร.....	83
12 แสดงระดับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน ในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ในด้านผลตอบแทน.....	84
13 แสดงระดับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน ในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	85

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานใน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน.....	86
15 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานใน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน.....	87
16 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานใน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน.....	88
17 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test.....	90
18 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ.....	91
19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test.....	93
20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุ.....	93
21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test.....	94
22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	94
23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test.....	95
24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ในด้านปริมาณงาน.....	95
25 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	96

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test.....	98
27 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกสถานภาพ สมรส.....	99
28 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test.....	101
29 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกระดับ การศึกษา.....	102
30 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test.....	104
31 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกระดับตำแหน่งงาน.....	105
32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	107
33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	107
34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	108
35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	108
36 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	109
37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน.....	109
38 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายกลุ่มด้วยวิธี Least Significant Difference(LSD).....	110

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	112
40 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน.....	112
41 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานจำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	113
42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน.....	113
43 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	114
44 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	115
45 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน.....	115
46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะ ของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน.....	117
47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะ ของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน.....	120

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะ ของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน.....	123
49 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	126



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	9
2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	29
3 แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของร็อบบินส์.....	37
4 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์.....	38
5 กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน Dynamic of Work stress.....	44



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภายใต้การแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบันทุกองค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการในการทำงานและการบริหารงานเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวตลอดเวลา ทำให้บุคลากรในองค์กรต้องพบกับสถานการณ์และพร้อมรับมือกับปัญหาต่างๆ รอบด้าน ส่งผลให้ภาวะความเครียดกลายเป็นสิ่งใกล้ตัวที่ทุกคนต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นับวันความเครียดยิ่งทวีความรุนแรงส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต เป็นอุปสรรคต่อการทำงานการดำเนินชีวิต จนอาจเกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ส่งผลให้ไม่อยากปฏิบัติงานในที่สุด

ความเครียดเป็นตัวแปรสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความเครียด (Stress) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่แสดงออกทางร่างกาย และจิตใจเมื่อคนเราต้องเผชิญกับภาวะความกดดัน (นิพนธ์ สังขจันทร์. 2547) ความเครียดที่สำคัญในชีวิตของคนเรามี 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ความเครียดจากการดำเนินชีวิตและความเครียดจากการทำงาน ดังคำกล่าวของ ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2552) กล่าวว่าความเครียดจากการทำงานมาจากหลายสาเหตุทั้งจากองค์กร และบุคคล ความเครียดส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานและต่อคุณภาพของงานในที่สุด ตัวอย่างของความเครียดที่เห็นกันโดยทั่วไป เช่น ความกดดันในการทำงานไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การที่จะต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด ความกดดันจากหัวหน้าที่มีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมทั้งความกดดันจากเพื่อนร่วมงานที่มีความคิดที่ขัดแย้งกัน

อย่างไรก็ตาม ความเครียดไม่ใช่จะส่งผลร้ายกับการทำงานเสมอไป ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทั้งผลดีผลเสียต่อบุคคลและองค์กรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเครียดของบุคคล การรับรู้ประสบการณ์ และความสามารถในการจัดการกับความเครียด ความเครียดที่เกิดในระดับต่ำเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว กระตือรือร้น และท้าทายความสามารถ ความเครียดในระดับปานกลางที่คงอยู่นาน และความเครียดในระดับสูง จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าของชีวิตต่ำ ก่อให้เกิดโรคทางกาย และอาการทางจิตได้ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย หรือทำให้เกิดความเจ็บป่วยที่รุนแรงได้ และมีผลก่อให้เกิดการลาป่วย ขาดงาน ลาออก ประสิทธิภาพ และผลผลิตขององค์กรลดลงได้ (จารุวรรณ หาดเหม้นต์, 2552: 3, กรมสุขภาพจิต. 2540)

ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจ เพราะงานในแต่ละอาชีพสามารถทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันออกไป ดังที่ นิพนธ์ สังขจันทร์ (2547: 1) และ พสุ เดชะรินทร์ (2536: 85-87) กล่าวว่า อาชีพบางอาชีพที่ต้องการการตัดสินใจอย่างรวดเร็วและมีความสำคัญมาก

หรืองานที่เมื่อทำและตัดสินใจแล้วก่อให้เกิดผลที่สำคัญตามมา จะมีความเครียดมากกว่าคนที่ปฏิบัติงานตามคำสั่ง สำหรับงานอาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการลูกค้านั้นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายเพราะต้องพยายามทำตามสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ได้

ภาคธุรกิจบริการ (Service sector) ในปัจจุบันมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ข้อพิพาทในเรื่องนี้คือ บางประเทศสามารถพัฒนาตัวเองให้เจริญก้าวหน้าได้โดยอาศัยการพัฒนาและยกระดับอัตราการเพิ่มผลผลิตภาคบริการเป็นหลัก เช่น สิงคโปร์ ซึ่งมีทรัพยากรธรรมชาติจำกัดแต่สิงคโปร์สามารถพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจสูงกว่าทุกประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพราะความสามารถในการพัฒนาทางด้านธุรกิจภาคบริการ ดังนั้นหลาย ๆ องค์กรจึงเริ่มหันมาพัฒนาปรับปรุงภายในองค์กร เริ่มจากการปรับโครงสร้าง และแนวทางการบริหารใหม่ ปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการเพื่อให้ได้มาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับของลูกค้าซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความอยู่รอดของธุรกิจ

ดังนั้นการดูแลรักษาพนักงานที่มีคุณค่าให้คงอยู่กับองค์กรและสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายที่ผู้บริหารในทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญแม้ว่าจะมีปัจจัยหลายประการที่เป็นตัวกระตุ้นให้เพิ่มผลผลิตซึ่งได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความเจริญก้าวหน้าในตนเองและอาชีพ เป็นต้น อุบลพรรณ เอี่ยม โภคลาก (2543) และ ปรียาพร วงษ์อนุตร โรจน์ (2532) กล่าวว่า ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจนั่นคือ ภาวะความเครียดของพนักงานที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นจาก ลักษณะของงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบายขององค์กร ผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้

บริษัท ไอเทค คอมมูนิเคชั่น จำกัด เป็นตัวแทนจำหน่ายและให้บริการอย่างเป็นทางการของบริษัท แอ็ดวันซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภายใต้ชื่อ เทเลวิซ รับผิดชอบเขตจังหวัดนครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว อีกทั้งยังเป็นตัวแทนขายส่งบัตรเติมเงินและ SIM 12CALL อย่างเป็นทางการ ในพื้นที่ ปราจีนบุรี สระแก้ว นครนายก และตัวแทนค้าส่ง NOKIA ในพื้นที่ ปราจีนบุรี สระแก้ว นครนายก โดยมีคณะผู้บริหารและระดับผู้จัดการแผนกอีกประมาณ 30 คน พนักงานประจำประมาณ 90 คน

จากปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลที่ผู้บริหารจะต้องดูแลรักษาพนักงานที่มีคุณค่าให้คงอยู่กับองค์กรและสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งปัจจุบันความเครียดในการปฏิบัติงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่พนักงานอาจได้รับจนก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึงความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอเทค คอมมูนิเคชั่น จำกัด ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายขององค์กร ผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ย่อมมีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานได้ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องตรวจสอบปัจจัยดังกล่าว เพื่อจะได้ นำผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็น

แนวทางในการปรับปรุงให้พนักงานมีทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงานเกิดขวัญกำลังใจ รวมถึงมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และเติบโตต่อไปได้ในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความเครียดของพนักงานเพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรใช้ในการศึกษาถึงภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น
2. เพื่อให้ทราบถึงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานเพื่อให้องค์กรสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมถึงหาแนวทางป้องกันมิให้ปัจจัยอื่นๆ กลายมาเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในวางแผนปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ทั้งหมดจำนวน 120 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2556)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967: 886) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 ตัวอย่าง เพิ่มสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 5 % และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนที่ดีของประชากรจำนวน 5% รวมทั้งหมด 98 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 120 คน จากกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามแผนกต่าง ๆ ภายในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด แผนกต่าง ๆ คือ แผนกคลังสินค้า/จัดซื้อ แผนกบัญชี/การเงิน แผนกตรวจสอบ แผนกขายส่ง แผนกขายหน้าร้าน แผนกเซอร์วิส แผนก IT SUPPORT และแผนกธุรการ เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน โดยกำหนดเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional)

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น

1.1.2.1 22 - 32 ปี

1.1.2.2 33 - 43 ปี

1.1.2.3 44 - 54 ปี

1.1.2.4 55 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา ซึ่งแบ่งออกได้เป็น

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ระดับตำแหน่งงาน

1.1.5.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

1.1.5.2 ผู้จัดการแผนก

1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.6.1 9,000 – 19,499 บาท

1.1.6.2 19,500 – 29,999 บาท

1.1.6.3 30,000 – 40,499 บาท

1.1.6.4 40,500 – 50,999 บาท

1.1.6.5 51,000 บาทขึ้นไป

1.1.7 ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

1.1.7.1 10,000 – 19,999 บาท

1.1.7.2 20,000 – 29,999 บาท

1.1.7.3 30,000 – 39,999 บาท

1.1.7.4 40,000 – 49,999 บาท

1.1.7.5 50,000 บาทขึ้นไป

1.2 ความเครียดภายในองค์กร

1.2.1 ด้านลักษณะของงาน

1.2.2 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

1.2.3 ด้านนโยบายขององค์กร

1.2.4 ด้านผลตอบแทน

1.2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

1. **ลักษณะส่วนบุคคล** ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ไอเทคคอมมูนิเคชั่น จำกัด

2. **ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน** หมายถึง ภาระความรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวด้านการเงิน เช่น การผ่อนชำระบ้าน และการผ่อนชำระรถยนต์ เป็นต้น และหรือการเลี้ยงดูที่ให้แก่ บิดามารดา บุตร ญาติพี่น้อง หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องอยู่ในความดูแลของพนักงาน

3. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

3.1 **พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน** หมายถึง พนักงานที่ทำงานในแต่ละแผนก

3.2 **พนักงานระดับผู้จัดการแผนก** หมายถึง หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ระดับผู้บริหารที่ดูแลรับผิดชอบในระดับแผนก

4. **ปัจจัยภายในองค์กร** หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการที่ทำให้พนักงานมีความเครียด โดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 **ด้านลักษณะของงาน** หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานประจำที่มีขั้นตอนกำหนดไว้ชัดเจน ปริมาณงานที่เหมาะสม และเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์และการตัดสินใจ มีความท้าทาย ต่อความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

4.2 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ เพื่อมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

4.3 ด้านนโยบายองค์กร หมายถึง องค์กรประกอบของนโยบายในการบริหารที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบายบริษัท ควรมีเป้าหมาย กฎระเบียบของบริษัทที่แน่นอน การนำไปปฏิบัติตาม ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงนโยบายของบริษัทมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

4.4 ด้านค่าตอบแทน หมายถึง รายได้ประจำ ได้แก่ ค่าจ้างหรือเงินเดือน หรือเงินตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ จากการทำงานอย่างพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีมาตรฐานเงินเดือนของพนักงานมีความเหมาะสมและชัดเจน และการจ่ายเงินเดือนตรงตามกำหนด

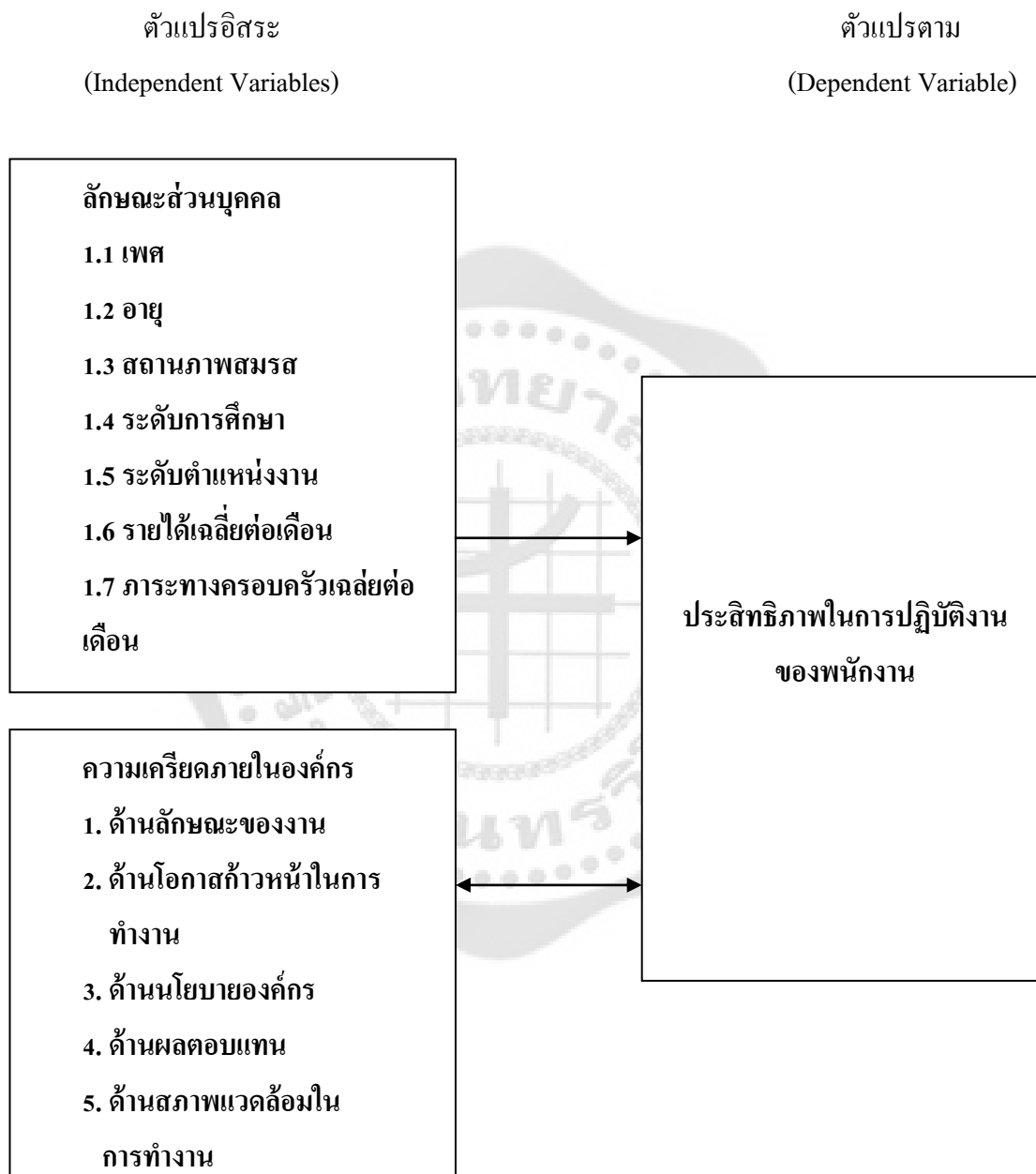
4.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง นโยบายและวิธีปฏิบัติ มีความชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสม พนักงานสามารถนำนโยบายมาปฏิบัติในการให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และครบถ้วน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และสร้างความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานมีความเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกในการทำงาน

5. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย การมาทำงานสาย และขาดงาน ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน

6. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

2. ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการวิจัยเรื่อง “ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความเครียดและความเครียดในการทำงาน
 - 2.1 ความหมายของความเครียด
 - 2.2 ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 องค์ประกอบของความเครียด
 - 2.4 ประเภทของความเครียด
 - 2.5 ระดับความเครียด
 - 2.6 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 2.7 ผลกระทบจากความเครียด
3. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความเครียด
 - 3.1 ทฤษฎีของ เซร์ส (Selys)
 - 3.2 ทฤษฎีของ ไรห์ (Riehl)
 - 3.3 ทฤษฎีของ ออลโทเมน (Aaltomen)
 - 3.4 ทฤษฎีของร็อบบินส์ (Robbins)
 - 3.5 ทฤษฎีของ Cartwright and Cooper
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. ประวัติ บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529: 312-315) ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรม นั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ ยิ่งมากขึ้น การวิจัย โดย ซี.แมเปิล (C.Maple. 1993) และ ไอ แอล เจนิส และดีเรฟ (I.L.Janis; & D.Rife. 1952) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือ โน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของ คนที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความ ต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการ สื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรม การ สื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อ ลังพิพม์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อ ชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมี รายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและ พฤติกรรมของคน

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะด้าน ประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาด เป้าหมาย ในขณะที่ส่วนด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของ กลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538: 41)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 112) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศ หญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความ

ต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความ สัมพันธ์อันดี ให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldhabers; & Yates. 1980: P.87)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อย มักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมาก มักจะใช้สื่อ เพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

เดอว์เฟออร์ (พีระ จิตร โสภณ, ม.ป.ป.: 645-646; อ้างอิงจาก Defleur, Melvin. 1996. Theories of Mass Communication.) ได้เสนอทฤษฎีที่กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening Variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น DeFleur ได้เสนอ ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory)

เดอว์เฟออร์ (DeFleur. 1996) ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยานบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้

3. มนุษย์ซึ่งถูกหุบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง

4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไขที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความเครียดและความเครียดในการทำงาน

2.1 ความหมายของความเครียด

Thoresen and Eagleston และ Cooper and Davidson (อ้างถึงในสุนันท์ ฤทธิมนตรี. 2543: 8) กล่าวว่าความเครียด (Stress) มาจากภาษาละติน คือ Stringer หมายถึง การดึงเครียด อึดอัด ซึ่งเป็นคำที่ถูกใช้ในศตวรรษที่ 17 เพื่อพรรณนาถึงความยากลำบาก หรือความทุกข์ ต่อมาในศตวรรษที่ 18 ความเครียด หมายถึง แรงกดดัน ความดึงหรือความพยายามอย่างสูงของแต่ละบุคคล

ความเครียดเป็นการแสดงออกของร่างกายที่มีต่อสิ่งแวดล้อมที่มากระทบทำให้คนเราเกิดการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น ความเครียดมีทั้งคุณประโยชน์และโทษต่อการปฏิบัติงาน สุขภาพร่างกาย และจิตใจของเราในการดำรงชีวิตในแต่ละวัน ได้มีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้ต่างๆ ดังนี้

เซลเย (Selye. 1978: 5) ผู้ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด มองว่าความเครียดเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบไม่เฉพาะเจาะจงที่เกิดขึ้นด้วยความสนใจในสภาพปัญหาทุกปัญหา ไม่ว่าจะปัญหาอะไรก็ตามถือว่าเป็นความเครียด

ความเครียด (Stress) ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป และมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “stringere” ซึ่งแปลว่า ความขมึงเกลียว (Webster. 1968: 1861) ได้มีผู้ให้ความหมายของความเครียดหลายลักษณะ ซึ่งสามารถจำแนกความเครียดที่อาจทำได้อย่างหนึ่งจาก 3 แบบต่อไปนี้ แนวนิยามสิ่งเร้า แนวนิยามการตอบสนอง และแนวนิยามแบบปฏิสัมพันธ์

1. แนวนิยามสิ่งเร้า เป็นปัจจัยภายนอก หรือเป็นสิ่งเร้าที่กระตุ้นต่อบุคคล ความเครียดในลักษณะนี้เป็นความกดดัน แรงบีบ หรือสิ่งเร้าที่กดดันบุคคลแตกต่างไปจากปกติหรือต่างจากสภาพที่ควรจะเป็น เมื่อถูกแรงดันมากเกินไปจะเกิดผลเสียต่อสุขภาพมีผู้ให้ความหมายความเครียดในแนวนิยามสิ่งเร้าหลายท่าน ดังนี้

แคมป์เบลล์ (Campbell. 1981: 602) ได้ความหมายว่า ความเครียดเป็นสิ่งใด ๆ ก็ตามซึ่งรบกวนต่อการทำหน้าที่ของสิ่งมีชีวิต และผลกระทบจะชัดเจนขึ้นเมื่อมีตัวกระตุ้นความเครียดต่อบุคคล

ซึ่งจะมีปฏิกิริยาตอบโต้ทางจิตใจ โดยอาจเกิดความรู้สึกกดดันขึ้นในทันทีทันใดขณะประสบกับภาวะความขัดแย้งทางความคิดและพฤติกรรม

โรบบินส์ (Robbins. 2001: 63) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึง ผลของความกดดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเองได้ การที่บุคคลต้องเผชิญกับการสูญเสียสิ่งที่ปรารถนา บุคคลสูญเสียโอกาสในการกระทำบางสิ่งบางอย่าง และบุคคลคิดว่า สิ่งที่สำคัญเสียหรือความปรารถนานั้นคือสิ่งที่มีความสำคัญต่อตนเอง

สวณีย์ เกี่ยวกิ่งแก้ว (2527: 2) กล่าวว่า ความเครียด คือ ความปั่นป่วนหรือไม่สมดุลและมีปัจจัยหรือสิ่งกระตุ้นที่มีผลคุกคามต่อสวัสดิกายร่างกายและจิตใจ

สุปราณี ผลชีวิน (2530: 1) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความกดดันที่บุคคลได้รับซึ่งบางครั้งบุคคลนั้นเข้าใจเองว่ามากเกินไปหรือสุดที่จะทนได้ ทั้งยังหมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองความกดดันเหล่านั้นด้วย

กรมสุขภาพจิต (2541: 9) กล่าวว่า ความเครียดนั้นเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจกับข้อใจ หรือถูกบีบคั้น กัดคันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ จากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นสิ่งกระตุ้นจากภายนอกที่ทำให้บุคคลเกิดความปั่นป่วน และบุคคลนั้นต้องเกิดการเรียนรู้จะบรรเทาความรู้สึกนั้นลงได้

2. แนวนิยามการตอบสนอง เป็นปฏิกิริยาหรือการตอบสนองของคนที่มีต่อความกดดันของสิ่งแวดล้อม ความเครียดเป็นการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจที่บุคคลกำหนดขึ้นตามตัวก่อความเครียด (stressor) โดยสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น จึงเห็นได้ว่าตามทัศนะนี้จะมุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของคนที่มีต่อความกดดันของสิ่งแวดล้อม มีผู้ให้ความหมายความเครียดในแนวนิยามการตอบสนองหลายท่าน ดังนี้

แสงระวี ชูพานิชกุล (2542: 13) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะกดดันที่มีต่อร่างกายแสดงออกไป เมื่อมีบุคคล เหตุการณ์ หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบร่างกายและจิตใจของบุคคลทำให้บุคคลนั้นต้องเผชิญกับปัญหาและความกดดัน ต้องหาคำตอบให้ตนเองว่าจะสู้ต่อไปจะวิ่งหนีออกมาหรือจะอดทนนิ่งเฉย

ชุติตย์ ปานปรีชา (2534: 482) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะจิตใจที่กำลังเผชิญปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคน หรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหาจากความผิดปกติทางจิตใจ อันเป็นปฏิกิริยาทางจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น ซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดความแปรปรวนทางกายและจิตใจที่เรียกว่า คาโน และคณะ (ชนินทร์ กล่อมฤกษ์. 2544: 26; อ้างอิงจาก Girdano; et al., 1993) กล่าวว่า ความเครียดคือ ปฏิกิริยาของร่างกาย หรือสิ่งที่มากระตุ้นทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งสามารถทำให้ระบบของร่างกายเกิด

ความเมื่อยล้าจนถึงทำหน้าที่ผิดปกติ และเกิดโรคได้ในที่สุด

มิลส์ (Mills, 1982: 82) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในบุคคล เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเป็นห่วงหรือวิตกกังวล เศร้า โศก ละอาย หรือโกรธ โดยอาจจะมีสาเหตุจากตัวเอง ผู้อื่น หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น โดยที่องค์ประกอบของความเครียดจะต้องประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ คือ เหตุการณ์ภายนอก ความต้องการของบุคคลและปฏิกิริยาภายในบุคคลต่อสิ่งกระตุ้น

จากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาจากภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่มากระทบและทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกายและจิตใจ

3. แนวนิยามแบบปฏิสัมพันธ์ ความเครียดเป็นผลที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างความต้องการภายนอกและความต้องการภายใน ซึ่งเป็นแรงกดดันกับการเรียนรู้ความสามารถของคนที่จะบรรลุความต้องการนั้น ๆ ตามแนวนิยามนี้ ความเครียดจึงเป็นผลที่เกิดตามมา จากการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่เร้าจากสิ่งแวดล้อม การตอบสนองของบุคคลทางร่างกายและจิตใจ

คูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper; & Marshall, 1976: 11-28) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง เป็นปฏิกิริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อสิ่งแวดล้อมต้องการเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่อยู่ หรือในกรณีที่บุคคลไม่มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการงาน (สภาพแวดล้อมได้) หรือในอีกแง่หนึ่ง บุคคลอาจเกิดความเครียดเมื่อพบกับสภาพแวดล้อมที่เป็นไปในทางลบ หรือในกรณีทำงาน (สภาพแวดล้อม) เหล่านั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

ไพรัช พงษ์เจริญ (2537) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาโต้ตอบของจิตใจและร่างกายต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งสภาพแวดล้อมใกล้ตัวและสภาพแวดล้อมที่ไกลตัวออกไป สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเหล่านี้เองที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกที่เปลี่ยนแปลงไปนี้เป็นเรื่องที่แต่ละบุคคลจะสามารถกระทำได้มากน้อยแตกต่างกัน

วัชรรัตน์ หลิมรัตน์ (2527: 41) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาอย่างไม่เฉพาะเจาะจงตามสิ่งกดดันใดๆ ก็ตาม สิ่งที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาอาจจะเป็นสิ่งที่มีลักษณะทางกายภาพ คือ อุณหภูมิร้อนจัด หนาวจัด สารพิษ นอกจากนี้ ความไม่สมบูรณ์ในสังคมทั้งในหน่วยงาน ครอบครัวหรือ ในสังคมใหญ่ สามารถก่อให้เกิดผลในเชิงกระตุ้นให้เกิดความเครียดได้

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดในแนวนิยามปฏิสัมพันธ์ หมายถึง เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบระหว่างจิตใจและร่างกายเมื่อร่างกายได้รับการกระทบกระเทือนสภาพแวดล้อม

2.2 ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้วความเครียดอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความเครียดที่ไม่ได้เกิดจากการปฏิบัติงาน แต่เป็นความเครียดที่เกิดจากชีวิตประจำวันของคนเรา เช่น การกู่หนี้อัมสิน การทะเลาะกันใน

ครอบครัว ปัญหาเรื่องเพศ การแยกจากคู่สมรส การหย่าร้าง การบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว และการตายของคู่ชีวิต เป็นต้น กับความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น การเปลี่ยนแปลง ความรับผิดชอบงาน มีปัญหากับผู้บังคับบัญชา เปลี่ยนชั่วโมงหรือเงื่อนไขการทำงาน ช่วงใกล้เกษียณอายุ และการถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน มีลักษณะคล้ายคลึงกับความเครียดทั่วไป แต่จะมีลักษณะที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

ศิริมาส อเต็นต้า (2542: 11) สรุปความหมายของความเครียดในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลกันและไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น

มาร์โกลิส, โคโรส และ ควินน์ (Margolis, Kroes; & Quinn. 1974: 651) ได้อธิบายว่า ความเครียดที่เกี่ยวกับงาน คือ ความเครียดที่เป็นเงื่อนไขอย่างหนึ่ง เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับ ลักษณะของงาน ซึ่งความสัมพันธ์นี้มีส่วนทำลายกระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจ และเป็นตัวทำลายกระบวนการภายในร่างกายและจิตใจ ที่มีผลต่อความเครียดในงาน

แคลล์เบิร์ก (Kalleberg. 1977: 124) มองว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจจากการแสดงบทบาทในการทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ก่อให้เกิดความสับสน กระวนกระวาย เบื่อหน่าย และท้อแท้ใจ เป็นต้น

จากความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ สถานการณ์ ลักษณะงาน นโยบายและวิธีปฏิบัติงาน เงื่อนไขข้อจำกัดต่างๆ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคลทั้งในแง่บวกและในแง่ลบ ส่งผลทำให้เกิดสภาวะการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย จิตใจ พฤติกรรมที่ไม่ปกติ ทำให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสม และไม่สมดุลต่อร่างกายขึ้น

2.3 องค์ประกอบของความเครียด

อัญชญา เวสารัชช์ (2527: 36-37) ได้กล่าวถึงสาเหตุใหญ่ ๆ ที่ทำให้คนเราเครียดนั้นเกิดจากองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. สภาพแวดล้อม ทั้งด้านกายภาพและจิตใจ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุบรรยากาศต่าง ๆ ที่ล้อมรอบตัวบุคคลนั้นอยู่ เช่น อากาศที่หนาวจัด เสียงดัง-ค่อย แสงจ้า หรือ มีด สารพิษต่าง ๆ ในอากาศ
2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ ความหนักแน่น รวมถึงการเก็บอารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ ไว้ และอาการของโรคจิต โรคประสาทต่าง ๆ
3. งานที่ทำให้เราเครียด ได้แก่ งานหนัก งานมาก งานเสี่ยง งานจำเจซ้ำซาก น่าเบื่อ งานที่ต้องใช้สติปัญญาและกำลังสมองมาก

4. แรงกดดันทางสังคม เช่น หนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรม ประเพณี เพื่อน สถานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน

5. สัมพันธภาพและพฤติกรรมลักษณะสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่นและพฤติกรรมการแสดงออกมีผลต่อคนเราจนทำให้เครียดได้

2.4 ประเภทของความเครียด

มิลเลอร์ และเคียม (รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช, 2532: 19; อ้างอิงจาก Miller; & Keame. 1972) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด คือ ความเครียดทางร่างกายและความเครียดทางจิตใจ

1. ความเครียดทางร่างกาย (physical stress) แบ่งเป็น 2 ประเภท ตามปฏิกิริยาตอบสนอง คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (emergency stress) เป็นความเครียดเกิดขึ้นทันทีทันใดที่ได้รับสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือการตกอยู่ในสภาพการกระทำน่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่องกัน (continuing stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครุฑ เป็นต้น

2. ความเครียดทางด้านจิตใจ (psychological stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลัน เมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อ หัวใจเต้นแรงและเร็ว

2.5 ระดับความเครียด

ระดับความเครียดสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มากระทบต่อบุคคล นั้นได้มีการแสดงออกมาหลากหลายรูปแบบมีตั้งแต่ระดับที่สามารถควบคุมตนเองได้ และจนถึงระดับที่ควบคุมตนเองไม่ได้ ได้มีผู้แบ่งระดับความเครียดออกเป็นระดับต่าง ๆ ดังนี้

สุจริต สุวรรณชีพ (2531: 97) กล่าวว่าผลของความเครียดมีหลายด้านขึ้นอยู่กับระดับของความเครียดที่เกิดขึ้น กล่าวคือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้น และสร้างความสุขใจให้แก่มนุษย์

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจจะมีผลกระทบกระเทือนต่อพฤติกรรม และอาจนำไปสู่การกระทำในลักษณะที่ซ้ำ ๆ บ่อย ๆ ได้แก่ กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ การคิดเห่ล้าคิดยา

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงถึงบ้าดีเดือดหรือ

ซึมเศร้า หรือถึงกับวิตกกังวล ไม่รับความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค และโรคอื่นๆ ได้มากมาย รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้นด้วย

ซูทิตซ์ ปานปริชา (2534) ได้แบ่งระดับของความเครียดเป็น 3 ประการ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติของทุกคน ขณะเผชิญปัญหาต่าง ๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลางเป็นระยะที่ร่างกาย และจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระทางร่างกาย ความคิดอารมณ์ พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรงหรือความเครียดมากกว่าร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจให้เห็นได้ชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรค ทำให้เกิดการดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด

ระดับความเครียดที่แตกต่างกันย่อมส่งผลกระทบต่อร่างกาย และจิตใจที่แตกต่างกันไปด้วย กล่าวคือ

1. ถ้าเป็นความเครียดในระดับต่ำจะเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้มากขึ้น ไม่เกียจคร้านนี่ดูดย

2. ถ้าเป็นความเครียดในระดับปานกลางอาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ คิดเห่ล้าติดตา เป็นต้น

3. ถ้าเป็นความเครียดระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำก้าวร้าวถึงป่าดึกเดือนหรือซึมเศร้าถึงกับวิตกกังวลไม่สามารถควบคุมตนเองได้

เฟรน และวาริกา (ชินินทร์ ก่ออมฤกษ์, 2544: 34-35; อ้างอิงจาก Frain; & Valiga, 1979) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ

ระดับ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (day to day stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรัด การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามการดำเนินชีวิต

ระดับ 2 ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์ที่สำคัญในสังคมความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลตื่นตัว และร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับ 3 ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) ความเครียดระดับนี้แรงกว่าระดับ 1 และระดับ 2 อาจปรากฏเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สถานะนี้ทำให้บุคคลรู้สึกอึดอัด เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลวบุคคลจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดเป็นชั่วโมง หลายชั่วโมง หรือ อาจจะเป็นวัน

ระดับ 4 ความเครียดระดับสูง (severe stress) เกิดจากสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว เกิดการขาดงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เดือน หรือ เป็นปี

2.6 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าไปอยู่ในสภาพการทำงานเฉพาะอย่าง ต้องเผชิญกับสิ่งกดดันต่างๆ จากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน และเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในทศนะที่แตกต่างกันดังนี้

กิลเมอร์; และ คณะ (Gilmer; et al., 1966: 255) ได้จำแนกปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความไม่มั่นใจในการทำงาน การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ความไม่พอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถานที่ทำงาน และการดำเนินงานของสถานที่ทำงาน
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ ค่าตอบแทนในการทำงาน
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) ได้แก่ การได้ทำงานที่ไม่ตรงกับความต้องการและความรู้ความสามารถ
6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การนิเทศงานซึ่งไม่สร้างความรู้สึกรู้สึกพอใจต่องาน
7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ได้แก่ การขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การการบริหารงานบุคคล

9. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ (Benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล และสวัสดิการต่างๆ

เทย์เลอร์ (Taylor. 1986: 171-172) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่ามีสาเหตุ 5 ประการ คือ

1. ลักษณะงาน ได้แก่ สภาพการทำงานไม่ดี เนื่องจากการออกแบบงาน การออกแบบสถานที่ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานหนัก หรืองานที่มีความซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานซ้ำซากน่าเบื่อ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่าย

2. บทบาทในองค์การ ได้แก่ บทบาทที่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท

3. ความก้าวหน้า ได้แก่ การไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควรหรือไม่มีโอกาสก้าวหน้า

4. สัมพันธภาพภายในองค์การ สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดภาวะความเครียดได้เนื่องจากได้รับการเกื้อหนุนช่วยเหลือซึ่งถือเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่ง ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาทและความตึงเครียดซึ่งแสดงออกในรูปของความมาเฟิงพอใจในงาน

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆ การขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบเข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่ดี มีปัญหาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจเพิ่มขึ้น และอัตราการลาออก โยกย้าย สับเปลี่ยน ของผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

วอร์ซอร์ (Warshaw. 1979: 19-25) ได้กล่าวถึง ปัจจัยของความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้แก่

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี และฝุ่นละออง เป็นต้น

2. โครงสร้างงาน ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงานกะหรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบที่เคร่งครัด ความซ้ำซากของงาน เป็นต้น

3. บทบาทในองค์การ บทบาทของบุคคลในองค์การ แบ่งออกเป็น ความสับสนในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท

4. การสนับสนุนทางสังคม

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มงาน วิธีการทำงาน เป็นต้น

บราวน์ และ โมเบอร์จ (ประชิด ศราษพันธุ์. 2533: 39-40; อ้างอิงจาก Brown; & Moberg. 1990) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่พบเสมอ คือ

1.1 สภาพการทำงาน เช่น การที่ต้องทำงานอย่างเร่งรีบ ต้องใช้ความพยายามสูง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป หรืองานลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วและเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. เกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่กระทำ อาการแสดงออกของบทบาทที่ขัดแย้งที่พบเสมอ คือ เมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคน 2 กลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกันจะรู้สึกขัดแย้งในบทบาท จะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบในองค์กร แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์ เป็นต้น และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ

2.4 อื่นๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่พยายามแก้ปัญหาน้อยลง และความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้การสั่งการระหว่างบุคคลไม่ดี เกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงาน และความสุขของตนเอง

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มีควมก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มี

ส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกขององค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤติของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การ และองค์การกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มีการอธิบายใดๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

เฮอริเกิล และ คณะ (Hellriegel; & et al., 1983: 492) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

ลักษณะงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม

1. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาทความรับผิดชอบต่อกัน และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2. ความสัมพันธ์ภายในองค์การ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายความรับผิดชอบ

3. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

4. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

สลิธ (Slith, 1974: 604-605) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดดังนี้คือ

1. การควบคุมงาน (job control) เป็นการมีส่วนร่วมของพนักงานในอันที่จะกำหนดงานประจำ (Routine) รวมไปถึงการมีโอกาสได้ควบคุมดูแลกระบวนการผลิตด้วย

2. การสนับสนุนจากสังคม (social support) หมายถึงการได้รับความช่วยเหลือหรือการส่งเสริมจากผู้ควบคุมงานหรือหัวหน้างาน และผู้ร่วมงาน

3. ความไม่พอใจในงานที่ทำ (job distress of dis-satisfaction) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับเนื้องานและปริมาณงาน รวมไปถึงความก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ด้วย

4. ความต้องการของงานและผลงาน (task and performance demands) ถูกกำหนดโดยปริมาณงาน รวมถึงความต้องการความตั้งใจในการทำงานด้วย วันกำหนดส่งงาน (deadline)

5. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (job security) ความกลัวการว่างงานหรือการตกงาน

6. ความรับผิดชอบ (responsibility) งานที่ต้องการความรับผิดชอบสูงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มขึ้นของโรคแผลในกระเพาะอาหารและความดันโลหิตสูง

7. ปัญหาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical environmental problems) รวมถึงปัญหาเสียงดัง แสงสว่างไม่เหมาะสม สภาพอากาศในตัวอาคารและสำนักงานที่เล็กและปิดทึบ

8. ความซับซ้อนของงาน (complexity) กำหนดโดยจำนวนความต้องการของงานที่แตกต่างกันในงานนั้น งานเดิมๆและงานที่ทำอย่างเดิยเหมือน ๆ กันตลอดเวลา (Repetitive and Monotonous work)

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมีทั้งด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และด้านลักษณะทางสังคม ที่มีผลต่อความเครียดของบุคคล ทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้รักษาสมดุลของตนเองไว้ได้

สาเหตุความเครียด

ความเครียดเป็นบ่อเกิดพฤติกรรมทั้งทางบวกและทางลบ โดยในทางบวกสามารถเป็นแรงเสริมศักยภาพของคนเราให้เพิ่มขึ้น แต่ถ้าเกิดในทางลบก็จะเป็นการบั่นทอนจิตใจให้เสื่อมโทรมลง ทั้งนี้การเกิดความเครียดขึ้นอยู่กับแหล่งที่เป็นสาเหตุของความเครียดนั้นๆ ได้ มีนักวิชาหลายท่านได้ศึกษาถึงสาเหตุของความเครียด และความเครียดในการทำงาน ดังนี้

จรงค์ สุภกิจเจริญ (2527) จำแนกสาเหตุของความเครียดได้ 2 ลักษณะ คือ

1. สาเหตุของความเครียดที่มีสาเหตุเฉพาะ (specific stress agent) อาจเกิดจากจุลินทรีย์ เช่น เชื้อโรค ทางเคมี ฟิสิกส์ และสาเหตุจากการขาดปัจจัยต่างๆ เช่น การขาดอากาศ ขาดน้ำ ขาดออกซิเจน และการเสียสมดุล

2. สาเหตุของความเครียดที่ไม่เฉพาะเจาะจง (nonspecific stress agent) ได้แก่ มูลเหตุที่เกี่ยวข้องจิตใจ เช่น เกิดความกลัว ความวิตกกังวล การไม่ประสบความสำเร็จของมนุษย์สัมพันธ์หรือการทำงานเกิดความคับข้องใจ

ชูติชัย ปานปรีชา (2519: 486-488) ได้แบ่งสาเหตุของการก่อให้เกิดความเครียด คือ

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคน แยกได้ 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุทางกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียดร่างกายและจิตใจ เป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อร่างกายเครียดก็จะทำให้จิตใจเครียดด้วย เช่น ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ซึ่งสภาพร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือผ่านการทำงานหนักและนานร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย ภาวะติดสุรา ยาเสพติดไปกดประสาทเป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.2 สภาพจิตใจ คือ สภาพจิตใจที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความโกรธ ความวิตกกังวล ความเศร้า ทุกข์ใจ ความรู้สึกสิ้นหวัง

1.2.2 ความรู้สึกบางอย่าง ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสียชื่อเสียงเกียรติยศ ความภาคภูมิใจ ความรู้สึกที่ตัวเองกระทำผิดคิดว่าผู้อื่นจะรู้

1.2.3 ความคับข้องใจ เกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ความรู้สึกไม่พอใจ วิตกกังวล เหมือนถูกบีบคั้น

1.2.4 บุคลิกภาพ ได้แก่ เป็นคนจริงจังกับชีวิต ใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ เป็นคนต้องพึ่งพาคนอื่น

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ นอกตัวคนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ คนรัก เช่น พ่อแม่ ลูก คู่รัก การสูญเสียของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต โดยระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต จะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological imbalance) เช่น การเข้าโรงเรียนครั้งแรก การแต่งงาน วิทยุมดประจำเดือน การเกษียณอายุ หรือการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน โดยมิได้คาดหรือเตรียมการไว้ก่อน

2.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือภัยจากธรรมชาติ

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น งานที่ต้องรับผิดชอบมาก ทำงานหลายหน้าที่หลายแห่ง หรืองานไม่เพียงพอ งานที่ไม่มั่นคงแน่นอน ขาดความก้าวหน้า มองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำอยู่

2.5 งานที่ต้องรับผิดชอบในระดับสูง ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้า หรือผู้บริหาร งานที่ต้องรับผิดชอบด้านการวินิจฉัย สั่งการ วางแผน ควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมาก มีปัญหาต้องแก้ไขอยู่เสมอ

2.6 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ยากจน เป็นต้น

2.7 สภาพของสังคมเมือง ที่ชีวิตต้องต่อสู้แข่งขัน การจราจรติดขัด การเดินทางไม่สะดวก ขาดอากาศบริสุทธิ์

จตุพร เพ็งชัย (2534) ได้กล่าวถึงสาเหตุของการเกิดความเครียดว่ามาจากสิ่งต่างๆเหล่านี้คือ

1. ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม เช่น เรื่องงาน เงิน เรื่องภายในครอบครัว ที่อยู่อาศัย ซึ่งทำให้เกิดความไม่สบายใจ

2. ความขัดแย้งอันเกิดจากภายในจิตใจ เช่น ความไม่สมหวัง ความรู้สึกสูญเสีย การตัดสินใจไม่เด็ดขาด

3. ความเป็นทุกข์อันเกิดจากความเจ็บป่วยของร่างกาย นอกจากภาวะความเครียดที่ส่งผล

ต่อสรีระทางกายและทางจิตใจ รวมทั้งความเจ็บป่วยแล้ว ยังมีกระบวนการของความรู้สึกที่มนุษย์ตระหนักในใจถึงภัยที่จะเกิดขึ้น และหาวิธีการเผชิญหน้ากับปัญหา ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน ซึ่งได้แก่

3.1. ความคับข้องใจ (frustration) หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลไม่สามารถปฏิบัติสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้

3.2. ความกลัวอันตราย (threat) หมายถึง การที่คนรู้ว่าจะมีอันตรายรออยู่ ภัยนี้จะเกิดความตึงเครียดทางร่างกายและแรงจูงใจที่พึงปรารถนา เช่น ความเจ็บปวด ความสูญเสีย ความนับถือจากผู้อื่น รออยู่เบื้องหลัง อันตรายที่จะเกิดขึ้นนั้นยังมีสูงเพียงใด ความกลัวเกรงก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

3.3. ความขัดแย้งในใจ (conflict) หมายถึง การที่คนต้องตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งทำให้เขาเผชิญกับสภาพการณ์ที่ยุ่ยากซับซ้อนในการตัดสินใจว่าจะเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกขัดแย้งในใจได้

3.4. ความวิตกกังวล (anxiety) หมายถึง ปฏิกริยาที่ตอบโต้สภาวะการณ์บางอย่างที่ทำให้ คนตกอยู่ในภาวะที่อึดอัดกังวลใจ ความวิตกกังวลเป็นปฏิกริยาของคนปกติโดยทั่ว ๆ ไป ถ้ามีและไม่รุนแรง แต่ถ้ามีมากเกินไปย่อมเป็นปัญหา

กรมสุขภาพจิต (2540: 3) ได้แบ่งสาเหตุของการเกิดความเครียดออกเป็น 3 ประการ คือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่ได้ดังหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น เป็นต้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนวัย การแต่งงาน การตั้งครรรค์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

เบียร์ และแฟรงค์ (ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ. 2544: 13-16; อ้างอิงจาก Beehr & Franz. 1995) ความเครียดที่เกิดจากงาน หมายถึง สถานการณ์ที่ปัจจัยในการทำงานเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่สบายทางร่างกายและจิตใจ เนื่องจากความซับซ้อนของสภาวะความเครียด นักวิจัยทั้งหลายจึงได้สร้างแนวคิดต่าง ๆ ขึ้นเพื่อใช้อธิบายกลไกของการเกิดความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน สิ่ง queทุกคนให้ความสนใจ คือ การค้นหาปัจจัยในงานที่เป็นสาเหตุของความเครียดทั้งที่เป็นรูปธรรม เช่นการทำงานล่วงเวลา (overtime) งานกะ (shift work) การว่างงาน (unemployment) งานที่มากเกินไป (overload) และปัจจัยที่เป็นนามธรรม ได้แก่ บทบาทที่ขัดแย้ง (role conflict) และบทบาทที่คลุมเครือ (role ambiguity) เป็นต้น

ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์กับความเครียดที่มีสาเหตุจากงาน แต่ยังไม่สามารถอธิบายกลไกของการเกิดสภาวะความเครียดซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัตรได้อย่างชัดเจน

ธนดล หาญอมรเศรษฐ (2539: 37-38) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดในการทำงานเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความสัมพันธ์กับเจ้านาย กรณีนี้ถือได้ว่าเป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียดภายในที่ทำงาน ผู้คนมักจะมองว่า เจ้านายเป็นดัง พ่อ-แม่ ที่สามารถให้รางวัลแก่ตนได้ แต่โชคร้ายที่เจ้านายส่วนมากมักจะไม่มีใครยกย่องหรือกล่าวคำสรรเสริญแก่ใครง่าย ๆ ตรงกันข้ามมักจะกล่าวตำหนิอย่างรวดเร็วมากกว่า เมื่อการทำงานไม่ดี พนักงานแทบจะไม่มีใครได้ยื่นคำยกย่องชมเชย แต่เมื่อมีการกระทำผิดก็มั่นใจได้เลยว่าเจ้านายต้องเรียกให้ไปพบแน่นอนการขาดการกระตุ้นให้รางวัลเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เพราะทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเอง และท้ายสุดอาจนำไปสู่การถอนตัวออกจากการทำงาน

2. การขาดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คนทั่วไปไปต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าคุณเป็นผู้กุมชะตาของตนเองบ้าง ซึ่งมักจะตรงกับข้ามกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และอยู่นอกเหนือการควบคุม เพราะว่าการขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่องานของตน และทุกคนมักเชื่อว่าตนรู้จักงานที่ตัวเองทำเป็นอย่างดี เมื่อไม่มีใครมาปรึกษาด้วยจึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนนอก และทำให้ตนเองไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ได้ ผลตามมา คือ ความเครียด

3. งานหนัก งานหนักเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ คือ

3.1 งานหนักเชิงปริมาณ เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งที่จะต้องกระทำมาก แต่มีเวลาจำกัด

3.2 งานหนักเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เกินกว่าทักษะความสามารถ และความรู้ของตนเอง การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดและการมีชั่วโมงทำงานที่ยาวนาน ย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียดได้

4. การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพ ต้นเหตุแห่งความเครียด กรณีเกิดขึ้นเพราะพนักงานมักจะคิดว่าการไต่บันไดในอาชีพมักจะมีอุปสรรคเสมอ รวมถึงโอกาสที่จะพัฒนาตนเองความคาดหวังที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจน ระบบการประเมินผลในวิชาชีพไม่ชัดเจน และการเมืองภายในบริษัท

ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความเครียดในหน้าที่การงาน การที่ไม่ได้รับการพัฒนาอันเป็นผลมาจากที่ไม่สามารถเข้าถึงการฝึกอบรม และการยกระดับทักษะ อาจนำไปสู่การมองตนเองว่าด้อยคุณค่าก่อให้เกิดความคับข้องใจและความเครียด การปิดกั้นไม่ให้ก้าวหน้าเกิดจากการมองเห็นโอกาสอันจำกัดหรือมาจากระบบการประเมินที่ไม่ชัดเจน ทั้งหลายเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุการนำไปสู่การที่พนักงานจำเป็นต้องปรับความหวังของตนให้ต่ำลง เพื่อให้สอดคล้องกับสายหรืออาชีพหรืองานที่เหมาะสมกับคนสิ่งนี้ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานสร้างความเครียดและทำให้พนักงานที่มีความกระตือรือร้นแสวงหางานใหม่ ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลอันมีค่าและนำไปสู่การมีผลผลิตที่ต่ำลง

นอกจากนี้ โคสเซ็น (ประณีตา ประสงค์ และคณะ. 2542: 20; อ้างอิงจาก Kossen. 1991) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากอาชีพไว้ 22 ประการ คือ

1. ความกังวลใจในการทำงาน เมื่อเปลี่ยนงานใหม่หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
2. ขาดการวางแผนการกำหนดเป้าหมาย
3. ความไม่ชัดเจนในรายละเอียดของงาน
4. ไม่มีใจรักในการทำงาน
5. ไม่มีอำนาจเพียงพอในการตัดสินใจ
6. ความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน
7. มีความขัดแย้งกับผู้อื่น
8. งานยากเกินขีดความสามารถ
9. ใช้ทักษะในการทำงานน้อยเกินไป
10. งานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป
11. ขวัญและกำลังใจน้อย
12. ความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน (ทั้งในด้านความรับผิดชอบต่องานและในอนาคต

การทำงาน

13. ขาดความพึงพอใจในการทำงาน
14. การสื่อความไม่ดี และไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร
15. การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการ
16. สภาพการทำงาน
17. เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ
18. การเมืองในองค์กร
19. หัวหน้างานที่ไม่ให้การสนับสนุน
20. หัวหน้างานที่ไม่คงเส้นคงวา
21. ถูกตำหนิต่อหน้าบุคคลอื่น
22. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.7 ผลกระทบจากความเครียด

สมิต อาชวนิจกุล (2541: 9) ธรรมชาติของความเครียดนั้นเป็นปฏิกิริยาที่ทำให้มนุษย์สามารถทำในสิ่งที่ยากเกินกว่ากำลังสติปัญญาความสามารถในเวลาปกติจะทำได้ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของมนุษย์ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต หากรู้จักควบคุมให้อยู่ในกรอบของความพอดี ดังนั้นสิ่งที่

เป็นผลตอบเสียของความเครียดก็คือ ความเครียดส่วนเกิน ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อการแก้ปัญหา และต่อทั้งร่างกายและจิตใจตนเอง และความเครียดดังกล่าวส่งผลกระทบต่อมนุษย์ ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำๆ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้น และสร้างความศุขใจให้กับมนุษย์มาากต่อมากจากความสำเร็จที่ได้รับ

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อพฤติกรรม และอาจกระทำในลักษณะที่ทำอะไรซ้ำ ๆ บ่อย ๆ ได้แก่ การกินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ หรือคิดเห่ล่า คิดยา เป็นต้น

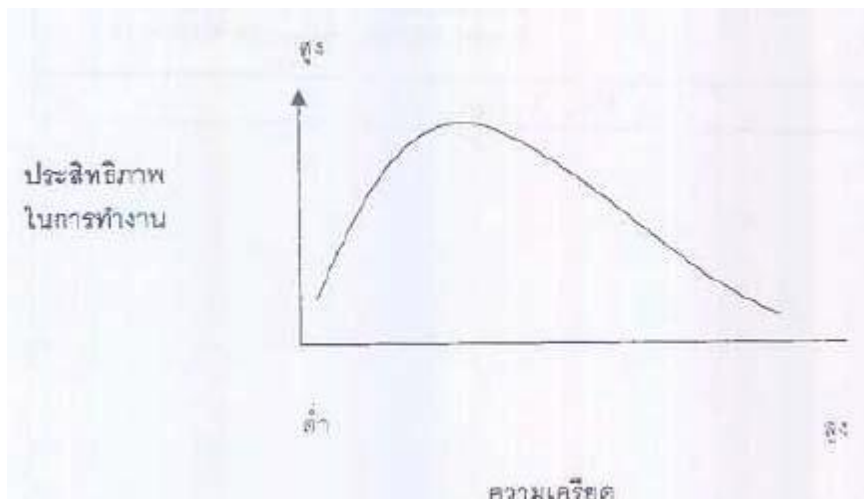
3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงถึงป่าตีเดือคหรือซิมเสร้าหรือถึงกับวิตกจริต ไม่รับรู้ความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาวอาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค ดังได้กล่าวมาแล้วในตอนต้น ๆ และอาจทำให้แก่เร็วและอายุสั้นได้อีกด้วย

มิเชล (สมชาย จักรพันธุ์ และคณะ. 2542: 4-5; อ้างอิงจาก Michal. 1991) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านชีวเคมีที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเครียด ดังนี้

ความเครียดทางร่างกายหรือจิตใจ มีผลกระทบต่อนสมองส่วนอะมิกาดาลาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบข้อมูลด้านอารมณ์ในสมอง ข้อมูลที่ส่งมาจากศูนย์กลางชั้นสูงในสมองส่วนหน้าจะมีผลต่อการตอบสนองทางอารมณ์ต่อภาวะเครียด เมื่ออะมิกาดาลาถูกกระตุ้นโดยภาวะเครียดส่งสัญญาณทางระบบประสาทไปกระตุ้นต่อมไฮโปธาลามัสให้หลั่งฮอร์โมนออกมา คือ ฮอร์โมนอะดรีโนคอร์ติโคโทรปิค ฮอร์โมนเข้าสู่กระแสเลือด หลังจากนั้นฮอร์โมนตัวนี้จะไปกระตุ้นต่อมอะดรีนัล ซึ่งเป็นต่อมเล็ก ๆ อยู่ที่ส่วนยอดของไต 2 ข้าง ต่อมาอะดรีนัล ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนในหรือเมดัลลา ซึ่งหลั่งฮอร์โมนอะดรีนาลินและนอร์อะดรีนาลิน ส่วนเปลือกของต่อมหรือคอร์เท็กซ์ทำหน้าที่หลั่งฮอร์โมนนิเอร์อัลคอริโคสเตอรอยด์ (แอดโคสเตอโรน) และ กลูโคคอร์ติคอยด์ (คอติซอล) และในขณะที่เดียวกันต่อมไฮโปธาลามัส ก็มีผลกระทบโดยตรงต่อระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกายอย่างทันทีทันใดต่อภาวะเครียด ผลจากการกระตุ้นเหล่านี้จะส่งผลให้ร่างกายอยู่ในภาวะเตรียมพร้อมสำหรับการต่อสู้หรือการหนี โดยผ่านทาง 2 ระบบ คือ ระบบตอบสนองทางระบบประสาทซึ่งมีผลในระยะสั้นและการตอบสนองทางระบบต่อมไร้ท่อ ซึ่งจะมีผลให้ระยะกว่า

ร็อบบิน (Robbins. 1991: 615) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานว่ามีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted-U Relationship) กล่าวคือ ภายใ้ความเครียดระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานตกต่ำลง ดังภาพ



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

เบียร์ และนิวมาน (ศิริมาส อเต็นต้า. 2542: 22-24; อ้างอิงจาก Beehr; & Newman. 1991) ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานและสรุปว่ามีผลด้านลบต่อบุคคลคือ อาการทางสุขภาพจิต (Psychological Systems of Work Stress) ความผิดปกติทางจิตมีความสัมพันธ์ที่สำคัญต่อสภาวะการปฏิบัติงาน สรุปกลุ่มอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความวิตกกังวล ความตึงเครียด ความสับสน และความจุนเจียว ความรู้สึกไม่สมหวัง โกรธและไม่พอใจ อารมณ์อ่อนไหวมากและตบตบสูง ความรู้สึกอดกลั้น ประสิทธิภาพในการสนทนาลดลง การพักผ่อนและความรู้สึกตกต่ำ รู้สึกโดดเดี่ยวห่างเหิน เบื่อและไม่มีความพึงพอใจในงาน จิตใจอ่อนล้าและความสามารถทางปัญญาลดต่ำ ขาดสมาธิ ขาดการกระตุ้นและความคิดสร้างสรรค์ ขาดความมั่นใจ

ผลลัพธ์ที่เห็นได้เด่นชัด คือ ความพึงพอใจในงานต่ำ พนักงานมีแรงจูงใจน้อยที่จะไปปฏิบัติงาน ผลงานหรือผลการผลิตต่ำ ระงการมาก ๆ ขาดความเป็นกันเอง บางครั้งก็ทำเสียไม่ได้ จิตที่มีอยู่ หรือต่อมนุษย์ร่วมในโลก ในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ที่ไม่สำคัญอะไรมากนัก งานซึ่งส่งผลต่ออาการทางพฤติกรรม คือ การผัดวันประกันพรุ่งและหลีกเลี่ยง ผลงานหรือผลการผลิตต่ำ และทำงานออกมาไม่ดี อาการเหล่านี้จะเกิดแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล งานวิจัยล่าสุดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเริ่มที่จะศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับคน เพื่อให้ได้ความสมดุลระหว่างปริมาณงานและความพึงพอใจในงาน รวมถึงอาจก่อวินาศกรรมในงาน เช่น เกิดอุบัติเหตุ หรือความเสียหายต่าง ๆ กาลักขโมย และสูญเสียความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและครอบครัว หรืออาจพยายามฆ่าตัวตาย เป็นต้น

ศุภชัย ยาวะประภาส (2525: 74) และอรุณ รัชธรรม (2538: 439-440) ได้กล่าวสอดคล้องกันถึงอาการทางจิตใจที่บ่งบอกถึงความเครียดที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ซึ่งสามารถสังเกตได้ง่ายเป็นอาการขั้นแรกของพนักงานที่มีความเครียด

ศุภชัย ยาวะประภาส (2525: 74) กล่าวว่าสามารถสังเกตได้ง่ายดังรายการต่อไปนี้

1. การพยายามหลีกเลี่ยงที่จะพบปะพูดคุย หรือหาเวลาสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน
2. การเอาปัญหาของคนอื่นมาเล่าเป็นเรื่องขบขัน
3. การพยายามที่จะไม่ประสานสายตาหรือสบตา พยายามยื่นห่าง ๆ เวลาพูดคุยหรือติดต่อกัน และพยายามตัดบทสนทนาอย่างรวดเร็ว
4. การติดต่อกันกับเพื่อนร่วมงาน หรือการให้บริการผู้ที่มาติดต่อกันมักทำเป็นในลักษณะที่เป็นที่เป็นการมาก ๆ ขาดความเป็นกันเอง บางครั้งก็ทำเสียไม่ได้
5. การพูดถึง “มนุษย์” โดยยกเอกลักษณ์ลักษณะใดลักษณะหนึ่งมาเพียงลักษณะเดียว เช่น รำพึงเสมอว่า “มนุษย์เราชอบเอาโรคเอาเปรียบเพื่อนมนุษย์คนอื่นอยู่เสมอ” การรำพึงรำพันเช่นนี้สะท้อนให้เห็นถึงความเครียดในใจที่มีอยู่
6. การแสดงออกถึงความรู้สึกอิจฉาริษยา เกลียดชัง หรือเอ็นช่า ต่อเพื่อนร่วมงานหรือต่อมนุษยร์่วมโลก
7. การมีความรู้สึกเหมือนถูกทอดทิ้งให้อยู่คนเดียว
8. กระทบกระวาย ลุกลี้ลุกลอน ในการพยายามทำงานให้สำเร็จ
9. การแสดงออกถึงความวิตกกังวล
10. ความไม่สามารถในการมอบหมายงานให้คนอื่นทำ การทำตัวเหมือนคนหงุดหงิดชอบโต้แย้งหรือตำหนิตลอดเวลา
11. ความรู้สึกไม่เป็นมิตร
12. ไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง
13. การทำงานอยู่จนเย็นมากกว่า
14. การหลงลืมบ่อย ๆ เช่น ลืมไปว่ามอบหมายงานให้ใครทำหรือได้รับการมอบหมาย งานอะไรมา ลืมกำหนดเวลาที่เป็นเส้นตายว่าต้องทำงานให้เสร็จ ลืมนัดหมายต่าง ๆ เสมอ
15. การอ่อนเพลียอย่างเรื้อรัง
16. การนั่งรำพึงรำพันบ่อย ๆ เกี่ยวกับการงานของเขา และมักพุ่งเสียงไปที่ความผิดที่เคยทำลงไป อาจกลายเป็นจี้ลื้มมาก ๆ กลายเป็นคนที่ไม่สามารถทำใจให้มีสมาธิให้จดจ่อกับงานที่ทำได้เอาแต่เหม่อลอยอย่างเดียว

อรุณ รักรธรรม (2538: 439-440) ได้กล่าวถึง การสังเกตอาการขั้นแรกของพนักงานที่มีความเครียดดังนี้

1. หงุดหงิด กระทบกระวาย บุคคลใดที่แสดงอาการของความไม่อดทนต่องานที่ทำ ไม่ว่าจะแสดงออกในที่ประชุม ในระหว่างการอภิปราย หรือคุยเป็นการส่วนตัวกับท่านก็ตาม มองดูนาฬิกาบ่อย ๆ รอคอยให้ถึงวันหยุดสุดสัปดาห์และวันหยุดอื่น ๆ

2. อารมณ์แปรปรวน ไม่อยู่กับร่องกับรอย ไม่ค่อยใช้เหตุผลในการตัดสินใจ จะทำอะไรก็ตาม ไม่มีความวางแผนล่วงหน้า และทำด้วยอารมณ์หุนหัน

3. ปฏิบัติงานไม่เสร็จตามที่กำหนด บุคคลเหล่านี้ไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานไม่เสร็จตามกำหนด แต่ยังโยนความผิดให้ผู้อื่นด้วย

4. สนใจเรื่องหนึ่งเรื่องใดเพียงชั่วครู่ชั่วยาม เขาทำให้คนรู้สึกว่าเขาอาจจะเบื่อในสิ่งที่ท่านกำลังพูด หรืออาจจะกำลังคิดเรื่องอื่นอยู่และถ้าท่านถาม เขาก็จะตอบว่าเขารู้ดีในสิ่งที่ต้องการให้ทำ เพราะเป็นงานที่เขาทำนับร้อยครั้งแล้ว

5. ไม่ชอบการพบปะสมาคม ชอบเก็บตัวเงียบ ๆ คนเดียว

6. มีท่าทีเป็นปฏิบัติ

7. ขาดความสนใจในเป้าหมาย จะสนใจเฉพาะงานในหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น

8. ผิดพลาดในเรื่องเล็กๆ ที่ไม่น่าจะผิดเป็นประจำ

9. หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ

10. ไม่ติดตามผล ไม่สนใจหรือห่วงใยเกี่ยวกับความต้องการของบริษัท ไม่มีความกระตือรือร้น หรือสนใจว่าโครงการที่จะทำมีผลออกมาอย่างไร

จากที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงานนั้นสามารถสรุปได้ว่ามีผลกระทบด้านลบต่อบุคคล 3 ด้านคือ ด้านสุขภาพจิต โดยเกิดความผิดปกติทางจิตมีความสัมพันธ์ที่สำคัญต่อสภาวะการทำงาน ได้แก่ ความวิตกกังวล ความตึงเครียด เบื่อและไม่มีความพึงพอใจในงาน ขาดสมาธิ จิตใจอ่อนล้า เป็นต้น ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำ มีแรงจูงใจน้อยที่จะทำงานและทำงานออกมาไม่ดี ด้านสุขภาพกาย เมื่อบุคคลตกอยู่ในภาวะความเครียดเป็นเวลานานๆ จะทำให้สุขภาพร่างกายเสื่อมลง เนื่องจากเกิดความไม่สมดุลเกิดขึ้นภายในร่างกายและด้านพฤติกรรม เมื่อพนักงานเกิดความเครียดจะแสดงพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งสามารถสังเกตได้จากอาการต่างๆ ดังนี้ อารมณ์แปรปรวน ปลีกตัวจากสังคม ไม่อดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับคนอื่นทำงานได้น้อยลง เป็นต้น และบ่อยครั้งที่บุคคลนั้นจะมีการปรับตัวในทางที่ผิดเพื่อให้ตนเองผ่อนคลายจากความเครียด เช่น การสูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดินยา เล่นการพนัน หรือแม้แต่การฆ่าตัวตาย ซึ่งการกระทำเหล่านี้ ย่อมก่อให้เกิดผลร้ายตามมาทั้งต่อตนเองและเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความเครียด

สเทลแมน (ทงศักดิ์ ชัยรัตนสุข และคณะ. 2544: 18-19; อ้างอิงจาก Stellman. 1998) ทฤษฎีที่ว่าด้วยความเครียดจากการทำงาน (job strain hypothesis) กล่าวว่า ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกายที่เรียกว่าความเครียด ได้แก่ ความอ่อนเพลีย ความกระวนกระวายใจ การซึมเศร้า และอาการเจ็บป่วยนั้น เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง (high psychological demand of the job)

แต่มีระดับของการตัดสินใจในการทำงานต่ำ (low decision latitude in the task) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าความเครียดเป็นผลมาจากการได้รับความกดดันแต่ไม่สามารถเอาชนะความกดดันนั้นได้ ความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงานเป็นความกดดันด้านจิตใจ เช่น ปริมาณงานมากหรือทำงานไม่เสร็จทันกำหนดเวลา รวมทั้งความกดดันที่เกิดจากความขัดแย้งส่วนบุคคลและความกลัวที่จะถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น แต่ไม่ได้หมายรวมถึงงานหนักในทางภาพส่วนระดับของการตัดสินใจในการทำงานนั้นหมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมการทำงานหรือใช้ทักษะของตน ซึ่งไม่ได้หมายถึงการควบคุมผู้อื่น มาตรการงานที่ทำ (task authority) และอิสระในการใช้ทักษะ (skill discretion) อำนาจเหนืองานที่ทำหมายถึงการที่บุคคลสามารถใช้ทักษะในการทำงานของตน ได้อย่างเต็มที่และหลากหลาย รวมทั้งสามารถประสานงานกับผู้มีอำนาจเหนือขึ้นไปได้อีกด้วย

3.1 ทฤษฎีของ เซลีส (Selys)

บิดาแห่งทฤษฎีความเครียด กล่าวว่าความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่คุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างเคมีเพื่อกระตุ้นการคุกคามนั้น หรือ หมายถึงผลกระทบทั่วไป (non specific effect) ทั้งหมดที่เกิดแก่อินทรีย์เมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญคือ ร่างกายจะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวและการต่อสู้กับความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน (กาญจนา สุทรลิตพิพิงศ์, 2544)

1. ระยะตกใจ (stage of alarm) ระยะนี้มนุษย์จะโต้ตอบสิ่งที่มากระตุ้นทันทีทันใดไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นนั้น ระยะนี้เป็นระยะสั้นในขณะเดียวกันการทำงานของฮอร์โมนส่วนประกอบของสารเคมีระบบประสาท จะทำงานร่วมกันเพื่อโต้ตอบต่อสิ่งที่กระตุ้น จะสังเกตได้เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย เป็นต้น

2. ระยะต่อต้าน (stage of resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด การปรับตัวระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมากหรือน้อยขึ้น อยู่กับกับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

3. ระยะหมดกำลังใจ (stage of exhaustion) เมื่อความรุนแรงที่มาของความเครียดและชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแล้วมนุษย์ก็ไม่สามารถจะปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้จะหมดไปในที่สุด อาจถึงแก่ความตายได้ถ้ามนุษย์ใช้พลังทั้งสองเกินขีดความสามารถที่มีจำกัดแล้ว มนุษย์ยอมไม่สามารถที่จะทนอยู่ไปได้จำเป็นจะต้องอาศัยพลังงานจากภายนอกเพื่อชดเชยส่วนที่เสียไปและเพื่อให้ร่างกายทำงานได้

3.2 ทฤษฎีของ ไรท์ (Riehl)

กล่าวถึงกระบวนการของความเครียด (stress process) ว่าเมื่อสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียดจากร่างกายจะเกิดความเครียดก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนอง หรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกายซึ่งเป็นผลจากความเครียดปฏิกิริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียดและความเครียดโดยตรงในการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่างบวกและลบ ในการที่จะจัดการให้เข้าใจกับความเครียด มนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธี อาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดลดลงหรือแก้ไขความเครียดนั้น มีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียด เพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อให้ตนเองคุ้นเคยกับความเครียดจะได้ระวังตนเอง และเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่งและงอกงามขึ้น ในการปรับตัวของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกาย ซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรงการประสานงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายและวิถีทางการปรับตัวของมนุษย์ ไรท์ (Riehl) กำหนดลักษณะดัชนีของความเครียด (stress index) ไว้ 6 ประการ คือ (กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์. 2544)

1. ผลของความเครียด (stress quotient) เป็นสัดส่วนระหว่างความเครียดเฉพาะ (specific stress) เป็นสัดส่วนระหว่างความเครียดเฉพาะ (specific stress) และผลรวมของความเครียด (total stress) ซึ่งมนุษย์ได้ประสบในช่วงเวลาหนึ่งมาแล้ว โดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่จากประสบการณ์ในอดีตและยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการ หรือความต้านทานของร่างกาย เป็นต้น

2. สัดส่วนของความเครียดที่สังเกตเห็นตามคำบอกกล่าว (objective of stress) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียดที่วัดได้จากการสังเกตของเรา และความเครียดที่ได้จากคำบอกกล่าวหรือแปรความ

3. ความรุนแรงความเข้มข้นของความเครียด (intensity of stress) เป็นการแบ่งความเข้มข้นของความเครียดออกเป็น ระดับสูง (severe) ปานกลาง (moderate) และต่ำ (mild) ถ้าความเครียดสูงย่อมต้องการช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลางหรือต่ำย่อมต้องการประคับประคอง การดูแลจึงต้องขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้น ๆ ต่อความเครียดการเตรียมพร้อมเพื่อทางของความเครียด

4. ขอบเขตความไม่สมบูรณ์ (scope of impact) เป็นการกระจายความเครียดเช่น เปอร์เซนต์ของเนื้อเยื่อที่ถูกทำลายหรือมีการเปลี่ยนแปลง

5. ความไวในการเกิด (speed of impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

6. ระยะเวลาที่เกิด (duration) ย่อมให้ผลเฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายแล้วแต่บุคคล ในช่วงที่ร่างกายมีการปรับตัวอันเนื่องมาจากภาวะความเครียด ไรท์ (Riehl) ได้

กำหนดดัชนีชี้วัดปฏิกิริยาของความเครียด (stress reaction index) นำมาประยุกต์ใช้กับภาวะความเครียดและการปรับตัว โดยปฏิกิริยาความเครียดที่พบได้ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (affective change) เป็นความผิดปกติหรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึกซึ่งจะปรับไปตามระดับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์
2. การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (cognitive change) เป็นการเปลี่ยนหน้าที่ทางการรับรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การตัดสินใจ และความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น
3. การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ (psychological change) เป็นปฏิกิริยาต่อความเครียดที่ครอบคลุมไปถึงการตอบสนองหรืออาการแสดงออก ซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อประสาท การทำงานของเซลล์และการเปลี่ยนแปลงทางเคมีที่มีต่อภาวะความเครียดทางชีววิทยาและทางจิตใจ
4. การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (activity change) เป็นการตอบสนองของร่างกายทั้งตัว ทำให้เกิดพฤติกรรม 6 อย่าง ซึ่งสามารถจะสังเกตหรือค้นหาได้ เช่น การใช้แบบแผนของพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงทางด้านความไวต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยา และพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงการรับรู้ต่อความจริงบิดเบือนไป

3.3 ทฤษฎีของ ออลโทเมน (Aaltomen)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด มาสรุปเป็นปัจจัยในการทำงาน ที่อาจนำไปสู่การเกิดความเครียด ดังนี้

1. ตัวงาน
2. บทบาทหน้าที่
3. สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน
4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน
5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ

3.4 ทฤษฎีของร็อบบินส์ (Robbins)

แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของร็อบบินส์ (Robbins; & Judge, 2013: 597-600) แบบจำลองดังกล่าวได้รับความนิยม และถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะการศึกษาความเครียดในประเทศไทย (อังคินันท์ อินทรกำแหง, 2551) แนวคิดความเครียดของร็อบบินส์ ดังแบบจำลองความเครียด (ดูภาพที่ 2.1) แบบจำลองดังกล่าวเป็นการนำเอาปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational Factors) และปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เข้ามาผนวกเข้าไว้ด้วยกัน อย่างไรก็ตาม ร็อบบินส์กลับชี้ว่าปัจจัยทั้งสามดังกล่าวอาจ

ยังไม่เพียงพอที่สามารถระบุได้ว่าเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดความเครียด ด้วยการให้เหตุผลว่าบุคคลจะมีความเครียดหรือไม่นั้น ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอีกอย่าง คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ซึ่งแบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของรีอบบิ้นส์ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) คือ ความไม่แน่นอนเนื่องจาก ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อโครงสร้างองค์กรและบุคลากรภายในองค์กร อาทิ เช่น ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic Uncertainty) เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และยังเพิ่มความสับสนเกี่ยวกับความมั่นคงในงานแก่บุคลากรภายในองค์กร นอกจากนี้ ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political Uncertainty) ก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สร้างสับสนและก่อให้เกิดความตึงเครียดแก่คนในสังคมของประเทศ เช่น การเกิดการประท้วง การเดินขบวน ฯลฯ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางด้านเทคโนโลยี (Technological Change) ก็เป็นอีกตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดได้ เนื่องจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational Factors) เป็นตัวแปรที่สร้างความกดดันแก่บุคลากร เนื่องจากความต้องการหรือความคาดหวังขององค์การ ความต้องการ (Demands) ที่นี้หมายถึง หน้าที่รับผิดชอบ ความกดดัน ระเบียบข้อบังคับ และรวมถึงความไม่แน่นอน ที่บุคคลต้องเผชิญหรือประสบในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ความต้องการของตัวงาน (Task Demands) ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะของงาน เงื่อนไขการทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ความต้องการด้านบทบาทหน้าที่ (Role Demands) เป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องมาจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในองค์การ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ การได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงเกินไป ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ล้วนมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดทั้งสิ้น ความต้องการระหว่างบุคคล (Interpersonal Demands) เป็นความกดดัน เนื่องมาจากบุคคลอื่นในที่ทำงาน การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ระหว่างบุคคลในที่ทำงานล้วนส่งผลต่อความเครียดของบุคคลอีกเช่นกัน

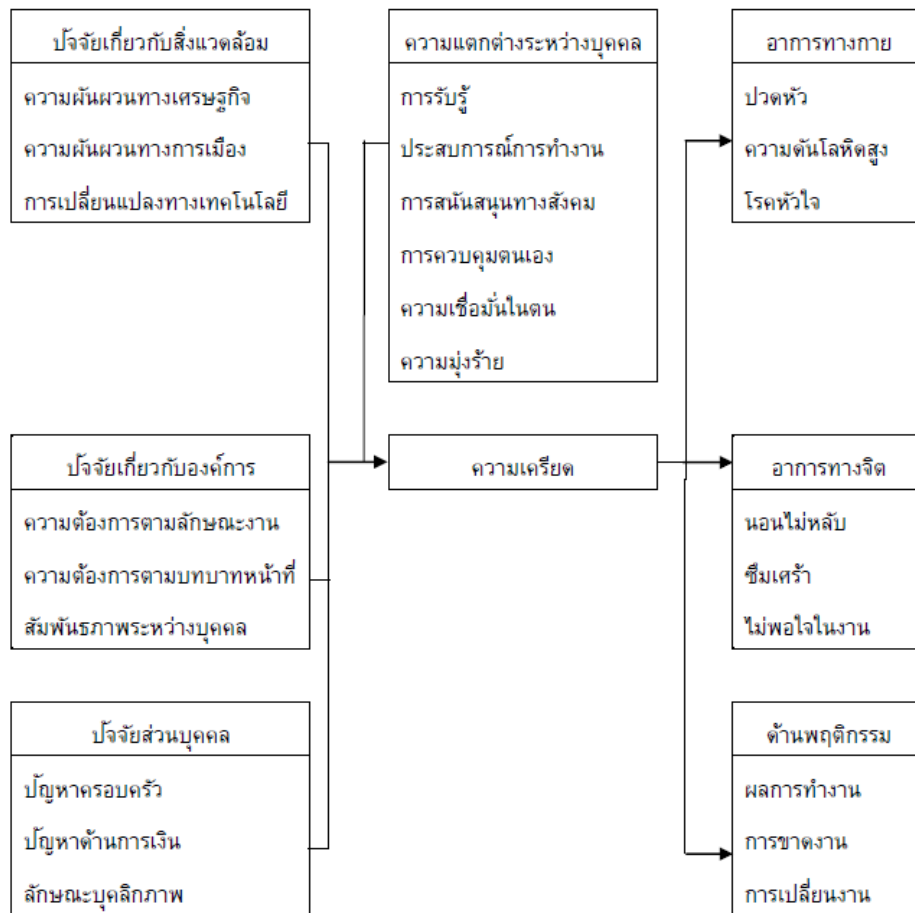
3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เป็นตัวแปรที่สร้างความเครียดแก่บุคคลด้วยเหมือนกัน ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับครอบครัว (Family Issue) ครอบครัวถือว่ามีส่วนสำคัญอย่างมากต่อบุคคลบุคคลที่มีปัญหาครอบครัวย่อมไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ปัญหาเกี่ยวกับรายได้ส่วนบุคคล (Personal Economic Problems) ซึ่งปัญหาดังกล่าวมักเกี่ยวข้องการเงินรวมทั้งลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล (Inherent Personality Characteristics) ซึ่งมีส่วนสำคัญที่มีผลต่อการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล

4. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลแต่ละบุคคลนั้น บางครั้งอาจมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาเดียวกัน แต่ปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลมักแตกต่างกันออกไป ปัจจัยที่ทำให้บุคคลแต่ละบุคคลมีความอดทนต่อ

ความเครียดที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน ได้แก่ การรับรู้ของบุคคล (Perception) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นกับปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของบุคคล ประสบการณ์การทำงานของบุคคล (Experience) ประสบการณ์ในชีวิตเกี่ยวกับงานที่บุคคลเคยได้รับหรือเคยประสบมามักมีผลต่อระดับความเครียดของบุคคล การได้รับการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ดังกล่าวล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลทั้งสิ้น สุดท้าย บุคลิกลักษณะของบุคคล (Personality) บุคคลที่มีบุคลิกลักษณะชอบแข่งขัน ก้าวร้าว ใจเร็ว ไม่มีความอดทน ไม่พักผ่อน เร่งรีบ ชอบทำอะไรมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน บุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้ มักมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียด ซึ่งรวมถึงพวกบ้างาน (Workaholics) ด้วย ตามแนวคิดดังกล่าวไว้ข้างต้น สามารถนำมาสร้างเป็นแบบจำลองที่มีชื่อว่าแบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของโรบบินส์ (Robbins's Stress Model) ได้ดังภาพประกอบ 3

อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษความเครียดในลักษณะของการรับรู้เกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมเช่นกัน โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานเป็นหลัก ซึ่งจะได้นำกล่าวถึงในลำดับต่อไป





ภาพประกอบ 3 แบบจำลองความเครียดตามแนวคิดของโรบบินส์

ที่มา: Robbins; & Judge. (2013: 597)

3.5 ทฤษฎีของ Cartwright and Cooper

แนวคิดของ ชาร์ลเลสเวิร์ธ และคูเปอร์ (Cartwright; & Cooper. 1997; อ้างอิงจาก Cooper et al., 2001:28) แนวคิดดังกล่าวได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ โดยที่ห้าปัจจัยแรกจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ส่วนปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับความสุขของชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ดังภาพประกอบ 4

<p>ปัจจัยสำคัญทั้งหมดที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์</p>
<p>ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน</p> <p>ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร</p> <p>ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล</p> <p>ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน</p> <p>ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร</p> <p>ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว</p>

ภาพประกอบ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์

ที่มา: Cooper; et al. 2001: 28.

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงานย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งองค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (2) ภาระงาน (3) ชั่วโมงการทำงาน (4) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และ (5) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Characteristics) อาทิเช่น เสียง (Noise) การสั่นสะเทือน (Vibration) อุณหภูมิ (Temperature) เป็นต้น ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามเป็นเรื่องแปลกที่สิ่งเหล่านี้มักจะเป็นส่วนแรกที่ถูกมองข้ามไป คำว่า “สภาพการทำงานที่เลวร้าย” มักบ่งบอกถึงภาพพจน์ของงานในอุตสาหกรรม งานกลางแจ้ง งานที่มีความเสี่ยง งานที่มีอันตราย และเป็นงานที่ต้องใช้กำลังเสียเป็นส่วนใหญ่ น้อยนักที่คนส่วนใหญ่จะรวมสภาพการทำงานที่เลวร้ายเข้ากับงานในออฟฟิศหรืองานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล บางครั้งสภาพการทำงานที่เลวร้ายอาจหมายถึงการทำงานภายใต้สภาวะที่มีเสียงดังเกินไป สภาวะดังกล่าวมีส่วนก่อให้เกิดความเครียดทางกายและทางจิตขึ้นได้ เช่นเดียวกับการทำงานภายใต้สภาวะสั่นสะเทือนและอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม คูเปอร์ และ เซลเย (Cooper et al., 2001: 30 อ้างอิงจาก Cooper; & Selye. 1976) ส่วนภาระงาน (Workload) พบว่า มีผลต่อความเครียดของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ไม่ว่าจะภาระงาน (ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) นั้นจะมีปริมาณที่มากเกินไป (Overload) หรือน้อยเกินไป (Underload) ก็ตามล้วนส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งสิ้น คูเปอร์และคณะ (Cooper; et al., 2001: 31) ตามทฤษฎีการตอบสนองต่อความเครียดของเฮิร์กและคอดสันที่ว่า บุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือ

ระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัวในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น (อันเนื่องมาจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย) แตกต่างกันไป หากปริมาณความเครียดสูงกว่าขอบเขตหรือระดับดังกล่าว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีต่อบุคคลนั้น ยิ่งไปกว่านั้น หากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาจำกัดหรือเส้นตายเข้ามากดดันด้วยแล้ว เงื่อนไขดังกล่าวย่อมมีส่วนนำพาความเครียดให้เกิดขึ้นได้ แต่ทั้งนี้ก็ยังคงขึ้นอยู่กับการศึกษาของบุคคลอยู่ดีว่ารู้สึกอย่างไร บ่อเกิดของความเครียดจากการทำงานมีอยู่ 2 สาเหตุ ได้แก่ (1) งานมากเกินไป (2) การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ (Cooper; & Straw. 1993) อาการของการทำงานหนักมากเกินไปนั้นสังเกตเห็นได้ง่ายมาก เราอาจจำเป็นต้องทำงานนานหลายชั่วโมง หรืออาจรู้สึกแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวไม่ได้ ส่วนการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน กล่าวคือ เมื่องานที่ทำไม่ได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อาจทำให้รู้สึกว่าการนั้นน่าเบื่อหน่าย ไม่เข้าใจหรืออยากทำ ไม่รู้สึกท้าทาย ตรงกันข้ามกับงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ความสามารถ สภาพการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ความภาคภูมิใจในตนเองและความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ขาดความเอาใจใส่และแรงกระตุ้นในการทำงาน จิตใจไขว่เขวขาดสมาธิ เป็นต้น ขณะที่ชั่วโมงการทำงาน (Work Hours) ก็มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดด้วยเช่นกัน จากการศึกษาจำนวนมากพบว่า จำนวนชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับสุขภาพทางกายและทางจิต รวมทั้งความสุขของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ (Cooper; et al. 2001: 34; อ้างอิงจาก Sparkset; et al., 1997) ได้ระบุว่า จำนวนชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์แบบไม่เชิงเส้นกับอาการที่เกิดขึ้นจากความเครียด โดยบุคคลที่ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์มักจะมีปัญหาด้านสุขภาพ อีกทั้งการทำงานเป็นช่วงเวลาหรือเป็นกะ ท้าคนคิดในการทำงาน และความสุขทางกายและจิต ล้วนเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานของบุคคลด้วยทั้งสิ้น ขณะที่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็วของสังคมปัจจุบัน เพื่อเพิ่มผลผลิตและศักยภาพการแข่งขัน จนกระทั่งบุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ที่เรียกว่าปรากฏการณ์ “Future Shock” ก็เป็นอีกตัวการสำคัญหนึ่งที่เกิดจากความเครียด (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์. 2552) การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ที่ทำงาน ทำให้พนักงานจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของระบบการทำงานแนวใหม่ ความต้องการในการปรับตัวเพื่อตามให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ นั้น อาจช่วยเพิ่มความเครียดให้แก่พนักงานอีกทางหนึ่ง การรับเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร เป็นสิ่งที่ดีซึ่งเหมือนเป็นการเร่มี ดันใหม่ ขณะที่ต้องยอมรับความจริงด้วยว่า การจะเปลี่ยนแปลงอะไรสักอย่าง โดยเฉพาะในระดับมหภาคบ่อยครั้งจำเป็นต้องให้เวลาอย่างมากเพื่อที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจสิ่งนั้น ๆ ขณะที่ต้องลืมสิ่งที่เคยเรียนรู้มาในอดีต สภาวะดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเชิงลบของบุคคลในองค์กร แต่สำหรับบางคนอาจมองว่านี่เป็นสิ่งท้าทายใหม่ ทำนองเดียวกันกับ (Cooper; et al. 2001: 34; อ้างอิงจาก Korunka; et al., 1995) ว่าการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ภายในองค์กร มักจะส่งผลต่อความพึงพอใจและสุขภาพกายของพนักงาน ส่วนด้านความเสี่ยงหรืออันตรายที่อาจ

เกิดขึ้นจากการทำงานนั้น ปัจจุบันพบว่ามีหลายอาชีพที่ต้องทำงานพร้อมกับความเครียดสูงอยู่ตลอดเวลา อาทิเช่น ตำรวจ ทหาร ผู้คุม นักโทษ นักดับเพลิง คนทำงานเหมืองแร่ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาเป็นจำนวนมาก ชี้ให้เห็นว่า ความเครียดและอันตรายที่เกิดขึ้นจากลักษณะงานมีผลต่อความเครียดของบุคคล ในฐานะเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดชนิดหนึ่ง

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร

บางครั้งเราอาจจะคิดว่าความเครียดนั้นคงจะเกิดขึ้นกับเฉพาะพวกผู้บริหารที่มั่งคั่งร่ำรวยหรือผู้ร่ำรวยอยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้ว คนพวกนั้นอาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าด้วยซ้ำ ไป คูเปอร์ และ สตรว์ (Cooper; & Straw, 1993) นั้นอาจเป็นเพราะบุคคลพวกนั้นสามารถควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระ มีสิทธิในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง นั่นเองจึงเป็นผลทำให้บุคคลพวกนั้นมีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งที่ตนต้องการทำได้ ไม่เพียงแค่นั้น การขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ อีกทั้งในบางครั้งบทบาทหน้าที่ภายในองค์กรอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง ทั้งสองกรณีล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลด้วยกันทั้งสิ้นคำว่าบทบาทหน้าที่นี้บางครั้งอาจรวมถึงพฤติกรรมและความต้องการซึ่งมักเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคล (Cooper; et al., 2001: 34; อ้างอิงจาก Kahn; et al., 1995) เป็นบุคคลแรกที่กล่าวถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ซึ่งมีผลต่อความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 2 ตัวแปร ได้แก่ ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ อย่างไรก็ตาม ตัวแปรทั้งสองได้รับการยอมรับว่าเป็นแหล่งที่มาของความเครียดจากการทำงานชนิดหนึ่ง ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) มักเกี่ยวข้องกับการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงการขาดข้อมูลเกี่ยวกับตัวงาน มีการศึกษาจำนวนมากชี้ไปในทำนองเดียวกันว่า ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดในระดับสูง (Cooper; et al., 2001: 34; อ้างอิงจาก O'Driscoll; et al., 1994) ส่วนความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role Conflict) มักเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความต้องการของตัวงาน ในบางครั้งความต้องการดังกล่าวอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง มิใช่เรื่องผิดปกติก็นักบุคคลจะรู้สึกว่าคุณเองตกอยู่ในสภาพกลืนไม่เข้าคายไม่ออก เนื่องจากความต้องการของงานที่รับหน้าที่ไม่ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน แล้วความเครียดจะเริ่มก่อตัวขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ ผลจากการศึกษา ระบุว่า อาการทางจิตมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่มากกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่กับอาการทางจิต (Cooper; et al., 2001: 34; อ้างอิงจาก Jackson; et al., 1985) อย่างไรก็ตาม นอกจากความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ดังได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ยังมีตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงาน อีกตัวแปรหนึ่ง คือ การมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป หรือ การมีหลายบทบาทหน้าที่ (Role

Overload) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่ง ๆ ต้องทำหน้าที่หลายอย่างภายในองค์กร การรับผิดชอบหลายอย่างนั้น นอกจากจะนำไปสู่การทำงานล่วงเวลาของแต่ละบุคคลแล้วยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ว่า จะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วงได้หรือไม่ จากการศึกษาของคูเปอร์ พบว่า ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ และการมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน แต่ในความเป็นจริง (Cooper; et al., 2001: 34; อ้างอิงจาก Narayanan; et al., 1999) พบว่า การมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป ถูกนำมากล่าวอ้างถึงในฐานะที่เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดจากการทำงานมากกว่าความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่เสียอีก

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กรอาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดและความสนับสนุนภายในหน่วยงานก็ได้ เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน อาทิเช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ดำเนินไปได้ด้วยดี บรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่น มีมิตรภาพ และไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ อย่างไรก็ตาม หากสภาพดังกล่าวมีลักษณะในทางตรงกันข้าม ย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ความสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นบ่อเกิดแห่งความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงานเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานก็มักจะเป็นเรื่องที่ยากที่สุดของการจัดการ คูเปอร์ และ สตรอว์ (Cooper; & Straw. 1993) การพิจารณาความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานมักจะมีแหล่งกำเนิดมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการขาดการสนับสนุนทางสังคม (ภายในองค์กร) จากการศึกษาจำนวนมาก ซึ่งให้เห็นว่า ความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคคลภายในองค์กร รวมทั้งการขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมาก (Cooper; et al., 2001: 34; อ้างอิงจาก Motowidlo; et al., 1999) ตรงกันข้าม หากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่นภายในองค์กร มีมิตรภาพ และมีความเชื่อใจระหว่างกันและกัน การสนับสนุนดังกล่าวมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงานและส่งผลดีต่อสุขภาพ (Cooper; et al., 2001: 34; อ้างอิงจาก Beehr; et al., 1979) นอกจากนี้ ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลและลักษณะการทำงานของผู้ภายในองค์กรก็มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้วยเช่นกัน

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน

ในช่วงเริ่มต้นของอาชีพ บางคนอาจมีโอกาสดำเนินการรับรางวัลจากการทำงาน ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น และได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อย่างไรก็ตาม เมื่อเวลาผ่านไปเรื่อย ๆ บางคน พบว่า โอกาสต่าง ๆ เหล่านี้มักจะลดน้อยถอยลงเข้าไปทุกที ความก้าวหน้าต่าง ๆ ดูเหมือนจะพัฒนาต่อไปอย่างเชื่องช้า สภาพการณ์ดังกล่าวอาจมีส่วนบั่น ทอนความพยายามและอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียด

จากการทำงานก็เป็นได้ ในขณะที่ความสำเร็จดูเหมือนเป็นเรื่องที่ยากขึ้น บางคนสามารถยอมรับสภาพการณดังกล่าวได้ ก็จะมีความสุขที่จะดำเนินบทบาทหน้าที่ของตนต่อไปด้วยความพึงพอใจ มีอิสระและมีความสุขกับครอบครัว และสิ่งอื่น ๆ ที่น่าสนใจขณะที่บางคนอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาทางอาชีพการงานนั้นรวมถึงความไม่ปลอดภัยในงาน (Job Insecurity) การไม่ได้รับการสนับสนุนหรือการได้รับการสนับสนุนที่มากเกินไปภายในองค์กร ส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่น ที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร

ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรมักเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและวิถีหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กร อย่างปฏิเสธเสียมิได้ว่า มีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคลากรภายในองค์กร ที่เราจะพิจารณาบางเรื่องซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ทางการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดอันมาจากโครงสร้างภายในองค์กร กล่าวคือ องค์กรที่มีโครงสร้างภายในซึ่งแบ่งหน่วยงานออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ มักยินยอมให้บุคลากรภายในองค์กรมีส่วนร่วมเพียงน้อยนิดในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาต้องรับผิดชอบ การสื่อสารระหว่างกันอย่างไม่มีประสิทธิภาพก็เป็นอีกตัวแปรที่มีส่วนทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีความเครียดอย่างไรก็ตาม บรรยากาศของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กร บอกเป็นตัวบอกให้รู้ว่า ลักษณะของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็นเช่นไรหากการสื่อสารระหว่างกันและกันเป็นไปได้ในเชิงลบ อาจนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้ง การบริหาร และการจัดการภายในองค์กรไม่เพียงแค่นั้นความพยายามในการชักจูงคนอื่นให้เชื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน อีกทั้งขาดการสนับสนุนระหว่างกันด้วย ซึ่งล้วนแต่มีส่วนทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า นโยบายขององค์กรมีผลกระทบอย่างมากต่อความเครียดของบุคลากร จากการศึกษาพบว่ามุมมองของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรในเชิงลบมีความสัมพันธ์กันอย่างสูงกับอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน อีกทั้งยังพบว่านโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ อาจกล่าวได้ว่า การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร และนโยบายขององค์กร ล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคลากรภายในองค์กรทั้งสิ้น

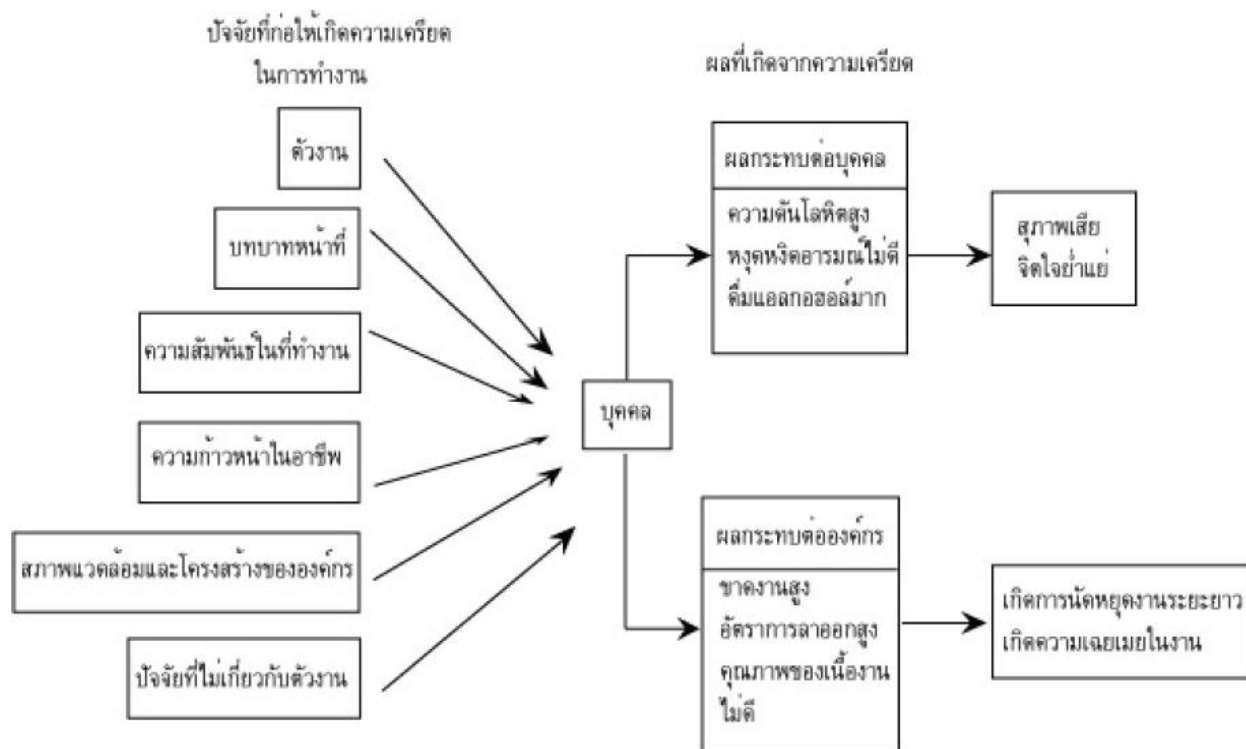
6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

บางครั้งเราเรียกความไม่สมดุลดังกล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัจจุบันพบว่าโครงสร้างของครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งต่างจากในอดีตที่ผ่านมาผู้หญิงมีบทบาทมากขึ้นในการมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยี ซึ่งมีผลต่อลักษณะงานที่เปลี่ยนรูปแบบไปด้วย การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานดังกล่าวบางครั้งก่อให้เกิดความเครียดเนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลดังกล่าว

เชื่อมโยงกับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดโดยเฉพาะผู้หญิง พ่อแม่ที่อยู่ในวัยทำงาน คู่รักที่มีอาชีพเดียวกัน (Cooper; et al., 2001: 34; อ้างอิงจาก Greenhaus; et al., 1985) ระบุว่า ความขัดแย้งระหว่างงานของแต่ละบุคคลกับครอบครัว มี 3 รูปแบบ ได้แก่ ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากมีเวลาและพลังงานอย่างจำกัด ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรม ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียด ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของงานและครอบครัวเป็นสิ่งที่มีความหลีกเลี่ยงได้ ยิ่งทุ่มเวลาให้กับบทบาทใดบทบาทหนึ่ง ยิ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันมากขึ้นเท่านั้น นอกจากความขัดแย้งอันเนื่องมาจากบุคคลมีเวลาและพลังงานอย่างจำกัดแล้ว ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เนื่องจากบทบาทตามปกติและความคาดหวังของผู้อื่น หรืออาจเรียกอีกอย่างว่า ความขัดแย้งอันเนื่องมาจากพฤติกรรมนั่นเอง อย่างเช่น บุคลากรภายในองค์กรถูกคาดหวังให้มีความทะเยอทะยาน มีเป้าหมายในการทำงาน มีความมุ่งมั่น และมุ่งมั่นงานเป็นหลัก บางครั้ง การทำงานจะสำเร็จได้บุคลากรภายในองค์กรต้องมีคุณลักษณะแบบอุดมคติที่กล่าวมา ตรงกันข้ามกับสถานการณ์ภายในบ้านหรือครอบครัว ซึ่งต้องการความรัก การเอาใจใส่ ดูแล ต้องการความสบายใจ และเน้นที่ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวเป็นหลัก ความคาดหวังของพฤติกรรมที่แตกต่างกันระหว่างองค์กรและบ้านอาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ ส่วนความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความเครียดซึ่งเกิดจากการถูกรบกวนทางอารมณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากเงื่อนไขของงาน (อาทิเช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่สู้จะดีนัก ความไม่ปลอดภัยในงาน และการขาดโอกาสในการตัดสินใจด้วยตนเอง) ล้วนส่งผลต่ออารมณ์เชิงลบทั้งสิ้น ความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นในที่ทำงานอาจติดตัวไปบุคคลไปด้วยซึ่งอาจมีผลต่อสมาชิกภายในครอบครัว เช่นเดียวกัน ความรู้สึกเชิงลบที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวก็อาจติดตัวบุคคลไปสู่ที่ทำงานด้วยเช่นกัน

3.6 แนวคิดและทฤษฎีของ คูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper & Marshall)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีอยู่หลายปัจจัย เช่น ปริมาณของงานที่ทำ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ภายในที่ทำงาน ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในองค์กร หรือปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับงาน ล้วนเป็นตัวผันแปรไปตามระดับความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน



ภาพประกอบ 5 กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน Dynamic of Work stress

ที่มา: Cooper; & J. Marshall. (1976). *Dynamic of Work stress*. Journal of Occupational Psychology. 465: 11

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ปีเตอร์สัน และเพลแมน (วนิดา ลิมจิตสมบูรณ์.2536: 48; อ้างอิงจาก Peterson; & Plowman. 1953) ได้กล่าวว่า ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ส่วนความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเมืองที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

จอห์น ดี.มิลเลท (เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์.2536: 14-15; อ้างอิงจาก John D. Millet. 1989) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผล

กำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

เบดครูป (Bredrup. 1995 : 85) ได้พิจารณาถึง ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ว่าเป็นองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ใน 3 มิติของผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ในการใช้ประโยชน์ทรัพยากรของบริษัท ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่องค์กรเตรียมการไว้รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต

ประสิทธิผล หมายถึง สิ่งที่เราได้อยู่และตรงตามความต้องการของลูกค้า

แคมเบลล์ (Campbell. 1977: 36-39) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์กรและกล่าวถึงบรรทัดฐานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพดังนี้

1. ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall efficiency) การประเมินผลโดยทั่วไปขององค์กรโดยเจาะจงเข้าไปในเกณฑ์หลายๆ อย่างเท่าที่จะประเมินได้โดยทั่วไปจะประเมินและวัดผลโดยรวมระหว่างผลการปฏิบัติงานที่ทำการบันทึกอย่างต่อเนื่องในเอกสาร กับการประเมินโดยใช้การตัดสินใจจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในองค์กร

2. ผลผลิต (Productivity) ปริมาณหรือจำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการบริการหลักๆ ที่องค์กรดำเนินอยู่ โดยวัดได้ 3 ระดับ คือ รายบุคคล รายกลุ่ม และทั้งองค์กร โดยผ่านข้อมูลการบันทึกเป็นเอกสารหรือการประเมินระดับ

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างหน่วยผลปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่งกับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

4. กำไร (Profit) ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์หลังหักลบกับต้นทุน และพันธะต่างๆ ที่ต้องชำระ

5. คุณภาพ (Quality) เป็นคุณภาพเบื้องต้นของการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยองค์กร

6. อุบัติเหตุ (Accident) ความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุในขณะที่ทำงานอันเป็นผลให้เกิดการสูญเสย

เวลา

7. การเติบโต (Growth) เป็นการวัดสิ่งที่เป็นตัวแทนของการเพิ่มขึ้นของตัวแปรต่างๆ เช่น กำลังการผลิตของโรงงาน สินทรัพย์ ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งการตลาด เป็นต้น โดยเปรียบเทียบค่าในปัจจุบันกับในอดีต

8. การขาดงานเสมอ (Absenteeism) การขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต อาจจะวัดโดยการหาจากเวลาทั้งหมดที่ขาดงานเทียบกับความถี่ของการเกิดการขาดงาน

9. การลาออก (Turnover) วัดจากบุคลากรที่ลอกจากงานเทียบกับบุคลากรทั้งหมด

10. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) วัดได้หลายอย่าง เช่น วัดความพอใจส่วนบุคคลด้วยจำนวนของงานต่างๆ ที่ปรากฏออกมาจากงานต่างๆ ที่บุคลากรได้ทำอยู่

11. การจูงใจ (Motivation) การจัดการเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรแต่ละบุคคลปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางของเป้าหมายที่วางไว้

12. การจัดการด้านสื่อสารข้อมูล (Information management communication) ความสมบูรณ์ประสิทธิภาพ และความถูกต้องในการวิเคราะห์และการกระจายข้อมูลสำคัญๆ ขององค์กรอย่างเกิดประสิทธิผล

13. การอบรมและการพัฒนาสิ่งที่มีความสำคัญ (Training and development emphasis) ความพยายามขององค์กรที่จะเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

มานะ ยิ้มพ้อย (2544: 6) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีที่สุด สามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชนสูงสุด

ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคคล

สจิวต์ (Stewart, 1983: 11) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีแนวโน้มของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานลดต่ำลง ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) โดยวิเคราะห์ว่าปริมาณงานที่บุคลากรสามารถทำได้เทียบค่าเฉลี่ยของหน่วยงานนั้นๆ บุคลากรทำงานช้าหรือไม่ ทำงานแล้วเกิดความเครียดมากขึ้นหรือไม่

2. คุณภาพงาน (Quality of work) วิเคราะห์ว่าผลงานที่ปฏิบัติหรือผลิตออกมาเหมาะสมกับมาตรฐานคุณภาพหรือไม่

3. การขาดงาน (Absenteeism) วิเคราะห์ว่าบุคลากรมีนิสัยขาดงานหรือไม่ การขาดงานมีใบรับรองแพทย์หรือไม่ ใบรับรองแพทย์ที่ใช้เป็นของจริงหรือไม่ การขาดงานตรงกับเทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษ เช่น งานกีฬา การหยุดประจำปีต่อเนื่อง ฯลฯ

4. การขาดละจากงานในรูปแบบอื่นๆ การที่บุคลากรมีแนวโน้มจะเกิดอุบัติเหตุบ่อยๆ การที่พนักงานทำให้งานเกิดความยุ่งเหยิง การมาทำงานสาย เลิกงานเร็วก่อนกำหนด การใช้เวลา Tea break เต็มเวลาหรือเกินเวลา การทำให้ผู้อื่นเสียเวลาการทำงาน

5. การทะเลาะวิวาท (Conflict) การเพิ่มจำนวนของบุคลากรที่เกิดการทะเลาะวิวาท เพื่อนบุคลากรหรือลูกค้าต้องเฟื่องงานใช้บริการกับเขาหรือไม่ มีการร้องเรียนพฤติกรรมของเขาหรือไม่

6. ขาดความซื่อสัตย์ (Dishonesty) มีการฉกฉวยสิ่งของหรือไม่ ใช้โทรศัพท์ทางไกลของบริษัทในเรื่องส่วนตัว ขโมย ฉวยโอกาสจากลูกค้า

7. การไม่สมัครใจทำงาน (Refusal to volunteer) ทำงาน ณ จุดที่พอดีกับเกณฑ์มาตรฐานเท่านั้นโดยไม่ทำให้มากขึ้น การพยายามซ่อนเครื่องรูดบัตรเครดิตไม่ให้ลูกค้าเห็น การที่บุคลากรต้อนรับไม่ช่วยแจ้งลูกค้าถึงเวลาที่เครื่องบินจะออก

8. ไม่ยอมมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ (Lack of delegation) ผู้จัดการที่ไม่ยอมเชื่อใจในทีมงานของตนเองจึงไม่ยอมมอบหมายความรับผิดชอบให้บุคลากรในทีม จะมอบหมายเฉพาะงานที่คิดว่าตัวเองไม่มีเวลาพอจะลงมือทำเองเท่านั้น

9. ตั้งเป้าหมายไม่สมจริง (Unrealistic target) บุคลากรตั้งเป้าหมายที่ง่ายเกินไปเพื่อให้ตัวเองสามารถทำได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้แน่นอนหรือไม่ หรือเป้าหมายยากมากจนไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายก็คาดหมายว่าจะไม่ได้รับการต่อว่าจากหัวหน้า

10. การบิดเบือนข้อมูล (Information distortion) บุคลากรพยายามจะบอกแต่ข้อมูลข่าวสารที่ดีหรือเกิดประโยชน์แต่เพิกเฉยหรือทำโทษคนที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ดีกับเขา

11. การตัดสินใจช้า (Slow decision) บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจหรือไม่

12. ทำตามอำเภอใจ (Capriciousness) เขาชอบเน้นพูดแต่เรื่องตลก หรือคุยแต่เรื่องผู้อื่นหรือไม่ ดื่มเหล้ามาก เทียวจนดึก มีผลทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานในตอนเช้าลดลงหรือไม่

5. ประวัติบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

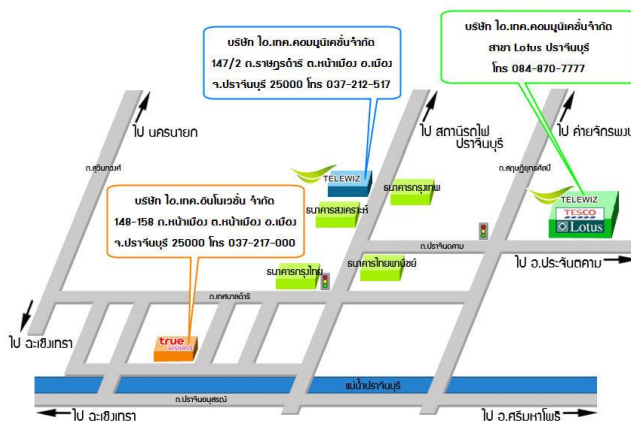
บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด เปิดดำเนินการในปี 2545 บริษัทฯดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายโทรศัพท์มือถือทั้งปลีก-ส่ง ได้ดำเนินธุรกิจอย่างซื่อตรง และให้ความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าตลอดมา จึงได้รับความไว้วางใจจาก AIS เป็นตัวแทนให้บริการ และจำหน่ายสินค้า ในนาม “ร้านเทเลวิซ” ทั้ง 9 สาขาในเขตพื้นที่ปราชินบุรี สระแก้ว และนครนายก ด้วยอุดมการณ์ที่มุ่งมั่นตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา จนได้รับความเชื่อถือจากลูกค้าร้านโทรศัพท์ในพื้นที่และลูกค้ารายย่อยต่างๆ ทำให้มียอดขายเติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี และได้รับการพิจารณาจาก บริษัท โนเกีย (ประเทศไทย) จำกัด เป็นตัวแทนจำหน่ายมือถือโนเกียอย่างเป็นทางการแต่เพียงผู้เดียว ในเขตพื้นที่ปราชินบุรี สระแก้ว และนครนายก

บริษัทฯ พัฒนาความพร้อมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการขยายตัวของตลาด โดยพัฒนาระบบการจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพสูง คัดสรรและอบรมทีมงานที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด บริษัทฯยังมีบริการหลังการขายให้เพื่อดูแลลูกค้าได้อย่างเต็มที่ ด้วยการจัดตั้งศูนย์บริการเครื่องซ่อม เพื่อจัดส่งเครื่องซ่อมในประกัน และซ่อมเครื่องโดยช่างผู้ชำนาญการมีประสบการณ์กว่า 10ปี ผ่านการอบรมจากบริษัทผู้จำหน่ายโดยตรงมากมาย อาทิเช่น โนเกียแคร์, I-mobile, G-net, M-link ฯลฯ ลูกค้าจึงมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการครบวงจรที่สมบูรณ์แบบที่สุด

ในปัจจุบัน บริษัทฯยังคงขยายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าหลากหลายกลุ่มมากขึ้น เช่น ให้บริการรับสมัครและติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงAIR NET, ให้บริการให้คำปรึกษา และติดตั้งกล้องวงจรปิดและสัญญาณกันขโมย รวมถึงเคเบิ้ลทีวี และกล่องรับสัญญาณทีวี GMMz, True Vision และ CTH

ปัจจุบัน บริษัทฯมีสาขาทั้งหมด 9 สาขา เพื่อให้บริการที่ครอบคลุมการให้บริการในพื้นที่จังหวัดปราชินบุรี สระแก้ว และนครนายก โดยมีแผนที่และที่อยู่ดังต่อไปนี้

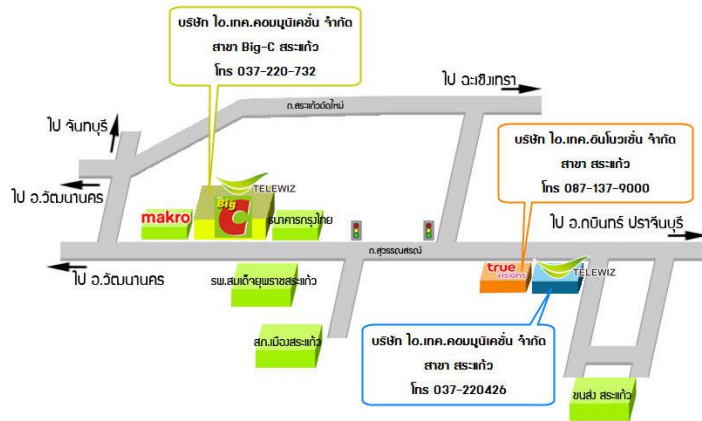
- ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่
- ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด สาขา ห้าง Lotus ปราชินบุรี



- ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด สาขา กบินทร์บุรี ปราจีนบุรี
- ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด สาขา ห้าง Lotus กบินทร์บุรี ปราจีนบุรี
- ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด สาขา หนองกี่ บ้านโคก กบินทร์บุรี ปราจีนบุรี



- ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด สาขา สระแก้ว
- ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด สาขา Big C สระแก้ว



- ไอ.เทค.คอมมูนิตี้เซ็น จำกัด สาขา อรัญประเทศ สระแก้ว
- ไอ.เทค.คอมมูนิตี้เซ็น จำกัด สาขา ห้าง Lotus อรัญประเทศ สระแก้ว



6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกพร สุขขารมย์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 จำนวน 155 คน ผลการศึกษา พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรกนก อ่อนคำภา (2546) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัทเอกเซลเลนท์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับต่ำ เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้านพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต มีความสัมพันธ์ผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์ (2544) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททิมเบอร์ลี่-คล้าค ประเทศไทยจำกัด โรงงานปทุมธานี จำนวน 211 คน เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททิมเบอร์ลี่-คล้าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและตามสัดส่วน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า พนักงานฯ มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อายุ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และระดับการศึกษา

ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข (2544) ทำการวิจัยด้านการประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังอำเภอสัตหีบราชบุรี พบว่า องค์ประกอบระดับความเครียดจากงาน โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบหลัก คือ ข้อเรียกร้องจากงาน อำนาจในการตัดสินใจในงาน และการสนับสนุน ทางสังคม พบว่าพนักงานผู้ทำงานในสำนักงาน ส่วนใหญ่ทำงานในเชิงรุก รองลงมา มีความเครียด ในการทำงานต่ำ ทำงานในเชิงรับ และมีความเครียดจากการทำงานสูง จากการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระต่าง ๆ กับระดับความเครียดจากการทำงานและลักษณะการทำงาน (เชิงรุก หรือ เชิงรับ) พบว่า เฉพาะเพศเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากการทำงานและลักษณะการทำงาน ผล

การศึกษาพบว่า เพศหญิงอยู่ในกลุ่มที่ทำงานในเชิงรับมากกว่าเพศชาย โดยที่เพศชาย มีค่าเฉลี่ยด้านข้อเรียกร้องและอำนาจในการตัดสินใจในงานสูง ก่อให้เกิดการทำงานในเชิงรุก ในขณะที่เพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านสนับสนุนทางสังคมสูงกว่าเพศหญิง จึงทำให้อยู่ในกลุ่มที่มีความเครียดจากการทำงานสูงกว่าเพศชาย นอกนั้นก็ยังไม่พบความเครียดจากการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบในระดับสูงสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ดำรงตำแหน่งยังไม่ครบ 2 ปี มีความขัดแย้งด้านบทบาทหน้าที่สูงสุด

ณรงค์กร ศาสนา, เกษมชาติ นเรศเสนีย์ และบุญเลิศ ไพรินทร์ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า พนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี สถานภาพสมรส ไม่มีบุตร มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงาน/ สายงานผู้ปฏิบัติ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ระดับความเครียดของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีมีความเครียดในการทำงาน ระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมต่างกันมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดปราจีนบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รัตติพร พนพิเชฐกุล (2544) ได้ศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ระดับพนักงานบริหารชั้นกลาง 1 ลงมา จำนวน 426 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ และสถานภาพสมรส โดยอายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทั่วไป และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดทั่วไปต่างกัน นอกจากนี้ยัง พบว่า อายุและอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันความเครียดในการทำงานที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป

สิริพร เลียวกิตติกุล (2545) ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 182 คน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ การรับรู้สัมพันธภาพในครอบครัว การรับรู้ภาวะครอบครัว และหน่วยงานที่สังกัด ไม่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรแต่ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลทำให้บุคลากรมีความเครียดต่างกัน ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร กล่าวคือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อย ถ้าปัจจัยในการทำงานไม่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดมาก

สุรศักดิ์ บุรณตรีเวทย์ และ ตะวันชัย จิรประมุขพิทักษ์ (2545) ศึกษาเรื่อง สภาพความเครียดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีตั้งแต่สภาพภายในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน บทบาทลักษณะสิ่งแวดล้อม และระบบกะ การทำการสืบค้นหาความเครียดจากการทำงานและศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดเหล่านั้นจะเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อหาทางจัดการกับความเครียดก่อนที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตัวคนงานและองค์กร จึงดำเนินการศึกษาแบบ cross sectional descriptive study ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 31 สิงหาคม 2544 ในคนงานโรงงานประเภทอิเล็กทรอนิกส์ผลิตนาฬิกาข้อมือ จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 536 คน โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบทดสอบทั่วไปของกรมสุขภาพจิต และแบบทดสอบความเครียดจากการทำงานที่สร้างขึ้นตามแบบ job demand-control model ของ เคราเสก (Karasek) ผลการศึกษา พบว่า ความชุกของผู้ที่มีความเครียดทั่วไปนี้ประมาณร้อยละ 24 ความชุกของผู้ที่มีความเครียดจากการทำงานประมาณร้อยละ 15.00 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โรงงานแห่งนี้ที่สมควรปรับปรุง ได้แก่ ระบบความปลอดภัยและระบบป้องกันโรคจากการทำงาน การลดความเร่งรีบในการทำงาน การใช้ความรู้ความชำนาญ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ลักษณะการทำงานที่ซ้ำซาก อาหารกลางวัน ระยะทางการเดินทางมาทำงาน บริหารการแพทย์ การร่วมตัดสินใจในงาน และการที่ต้องนั่งทำงานเป็นเวลานาน ๆ สำหรับการทดสอบหาความสัมพันธ์ของความเครียดจากการทำงานกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความสามารถในการควบคุมและสวัสดิการมีความสัมพันธ์แบบผกผันกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547) ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสินเชื่อสำนักงานใหญ่ จำนวน 139 คน ผลการวิจัย พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะ ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน และด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

วิจิต ปานอุทัย (2547) ได้ศึกษาระดับความเครียด ปัจจัยในการทำงาน และ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาของพนักงานระดับปฏิบัติการ เปรียบเทียบความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงาน และพฤติกรรมการเผชิญปัญหา หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 310 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเครียดในการเกณฑ์ปกติ มีปัจจัยในการทำงาน โดยรวมและปัจจัยราย

ด้าน 4 ด้าน (ด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร) อยู่ในระดับปานกลาง ที่เหลือคือ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติอยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง อีก 3 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับสูง (ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ด้านหลีกเลี่ยงปัญหา และด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา) พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน และสถานะทางเศรษฐกิจต่างกัน มีความเครียดต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยในการทำงานต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และด้านหลีกเลี่ยงปัญหาต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ด้านตัวงาน และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ ด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ไขปัญหา สามารถพยากรณ์ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 15.70

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

อภิญา วิเวโก (2548) ที่ศึกษาปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ

Adeoye and Okonkwo (2010) ศึกษาเรื่อง เพศและประเภทของมหาวิทยาลัยในฐานะปัจจัยมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยของประเทศไนจีเรีย (Gender and School Type as Factors Responsible for Job Stress in Nigeria University) ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรจาก 2 มหาวิทยาลัยภายในประเทศไนจีเรีย ได้แก่ มหาวิทยาลัยเอกชน (Babcock University) และมหาวิทยาลัยรัฐ (Olabisi Onanbanjo University) จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า เพศมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ขณะที่ประเภทของมหาวิทยาลัยกลับมีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยของประเทศในจีเรียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Jandaghi, Fard, Saadatmand and Rajabi (2011) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ทำและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา อาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย Shahed (Investigation The Relationship between Job Traits and JobStress (Case Study: Shahed University Staff and Professors)) วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ทำกับความเครียดจากการทำงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 123 คน (อาจารย์ 45 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย 78 คน) ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลจากการศึกษา พบว่า งานหลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน โดยลักษณะงานที่ทำ (จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะที่หลากหลาย (2) ลักษณะงาน (3) ความสำคัญของงาน (4) การมีอิสระในการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 10% ขณะที่ลักษณะงานที่ทำมีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างไม่มีนัยสำคัญ

สรุปแนวความคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้นำทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยความเครียดภายในองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ พรทิพย์ วรกิจโกกลาง (2529) มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

2. ผู้วิจัยได้นำแนวคิดปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ของกิลเมอร์; และ คณะ (Gilmer; et al.1966 : 255) ซึ่งได้จำแนกปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ด้าน เช่น ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน ด้านการจัดการ ด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการนิเทศงาน ด้านลักษณะทางสังคม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวความคิดของ กิลเมอร์และคณะ มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยด้านความเครียดภายในองค์กร จำนวน 5 ด้าน ในการกำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยความเครียด ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้าน

ผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มาใช้ประกอบในการทำศึกษาวิจัย เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

3. แนวคิดและทฤษฎีด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้แนวความคิดของสจิวต์ (Stewart.1983: 11) ซึ่งได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีแนวโน้มของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานลดต่ำลง จำนวน 12 ด้าน เช่น ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพงาน ด้านการขาดงาน ด้านการขาดละจากงานในรูปแบบอื่นๆ ด้านการทะเลาะวิวาท ด้านขาดความซื่อสัตย์ ด้านการไม่สมัครใจทำงาน ด้านไม่ยอมมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านตั้งเป้าหมายไม่สมจริง ด้านการบิดเบือนข้อมูล ด้านการตัดสินใจช้า และด้านทำตามอำเภอใจ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวความคิดของสจิวต์ มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานจำนวน 2 ด้านซึ่งได้แก่ ด้านปริมาณและด้านคุณภาพงาน และแนวคิดของ แคมเบลล์ (Campbell.1977: 36-39) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์กรและกล่าวถึงบรรทัดฐานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพจำนวน 13 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพโดยรวม ด้านผลผลิต ด้านประสิทธิภาพ ด้านกำไร ด้านคุณภาพ ด้านอุบัติเหตุ ด้านการเติบโต ด้านการขาดงานเสมอ ด้านการลาออก ด้านความพอใจในงาน ด้านการจงใจ ด้านการจัดการด้านสื่อสารข้อมูล และด้านการอบรมและการพัฒนาสิ่งที่มีความสำคัญ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวความคิดของแคมเบลล์ มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงาน จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความพอใจในงาน อีกทั้งยังใช้แนวคิดของ ร็อบบิน (Robbins. 1991: 615) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานว่ามีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หักกลับ (Inverted-U Relationship) กล่าวคือ ภายใต้อาการเครียดระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานตกต่ำลงมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้งานวิจัยของกนกพร สุขขารมย์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภาระครอบครัวเป็นตัวแปรอิสระ ในขณะที่ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน รวมถึงงานวิจัยของ สมฤดี ราษฎร์อนุกุล (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะ ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน และด้านผลตอบแทน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด

ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้ตัวงานวิจัยของ กนกพร สุขขารมย์ ในการกำหนดกรอบแนวความคิดและตัวแปรด้านลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และผู้วิจัยยังได้เลือกใช้ตัวงานวิจัยของ สมฤดี ราษฎร์อนุกุล ในการกำหนดกรอบแนวความคิดตัวแปรด้านความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อแนวโน้มในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

โดยผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบต่างๆ ที่กล่าวมานี้ มีความเกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน คือ เมื่อพนักงานเกิดความเครียดในปัจจัยต่างๆ เหล่านี้แล้วก็จะทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลงได้ ซึ่งหากสามารถจัดการความเครียดภายในองค์กรดังกล่าวได้แล้ว พนักงานจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถเพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและประยุกต์ใช้ทฤษฎีต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามในความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยของพนักงานบริษัท ไอเทคคอมมูนิเคชั่น จำกัด ทั้งหมดจำนวน 120 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด จำนวน 120คน เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยมีกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ใช้วิธีการคำนวณสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1967: 886) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 92 ตัวอย่าง คำนวณได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 193)

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

เมื่อ N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
n	แทน	ขนาด (จำนวน) จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
e	แทน	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากคลาดเคลื่อนของการ
สุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95

$$n = \frac{120}{1+120(0.05)^2}$$

$$n = 92$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน เพิ่มสำรวจกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและ
แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 5 % และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนที่ดีของประชากร
จำนวน 5% รวมทั้งหมด 98 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 120 คน จากกลุ่ม
ตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

วิธีสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยวิธีการหา
ขนาดตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional) ดังแสดงใน
ตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานของบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

แผนก	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง (คน)
แผนกคลังสินค้า/จัดซื้อ	7	6
แผนกบัญชี/การเงิน	6	5
แผนกตรวจสอบ	8	6
แผนกขายส่ง	20	17
แผนกขายหน้าร้าน	55	45
แผนกเซอร์วิส	6	5
แผนก IT SUPPORT	3	2
แผนกธุรการ	15	12
รวม	120	98

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนดได้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูล ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะของภาษาของแบบสอบถามที่ง่ายต่อการเข้าใจ โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่าง เป็น 4 ช่วงอายุ ซึ่งคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เจริญรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ซึ่งอายุพนักงานในแบบสอบถามในบริษัท จะมีอายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป จนถึง 60 ปี (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2556: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์) ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดให้อายุ 22 ปี เป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการคำนวณช่วง เนื่องจากเป็นค่าอายุเริ่มต้นที่สามารถสมัครทำงานกับบริษัทได้ และใช้ข้อมูลอายุสูงสุดของพนักงานที่ทำงานกับบริษัทจนเกษียณอายุที่ 60 ปี โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 4 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 22}{4} = 9.5 \approx 10$$

ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามมีการเรียงลำดับดังนี้

1. 22 - 32 ปี

2. 33 - 43 ปี
3. 44 - 54 ปี
4. 55 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ ได้แก่ โสด, สมรส / อยู่ด้วยกัน และ หย่าร้าง/แยกกันอยู่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ระดับตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
2. ผู้จัดการแผนก

ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง ได้แก่

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ซึ่งอัตราเงินเดือนของพนักงานในแบบสอบถามในบริษัทจะมีอัตราขั้นต่ำตั้งแต่ 9,000 บาท จนถึง 61,500 บาท (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2556: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์) ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดให้อัตราเงินเดือน 9,000 บาท เป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการคำนวณช่วง เนื่องจากเป็นอัตราเงินเดือนเริ่มต้นที่พนักงานได้รับและใช้ข้อมูลอัตราเงินเดือนสูงสุดของพนักงานที่ทำงานกับบริษัทเท่ากับ 61,500 บาท โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 5 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอัตราเงินเดือน} = \frac{61,500 - 9,000}{5} = 10,500$$

ช่วงอัตราเงินเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามมีการเรียงลำดับดังนี้

1. 9,000 – 19,499 บาท
2. 19,500 – 29,999 บาท

3. 30,000 – 40,499 บาท

4. 40,500 – 50,999 บาท

5. 51,000 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 7 ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 5 ช่วงได้แก่

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ซึ่งภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัทจะมีอัตราขั้นต่ำตั้งแต่ 10,000 บาท จนถึง 60,000 บาท (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2556: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์) ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดให้ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาท เป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการคำนวณช่วง และใช้ข้อมูลภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานเท่ากับ 60,000 บาท โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 5 ช่วงดังนี้

$$\text{ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน} = \frac{60,000 - 10,000}{5} \approx 10,000$$

ดังนั้น ช่วงภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามมีการเรียงลำดับ

1. 10,000 – 19,999 บาท

2. 20,000 – 29,999 บาท

3. 30,000 – 39,999 บาท

4. 40,000 – 49,999 บาท

5. 50,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน ได้แก่

- **ปัจจัยความเครียดภายในองค์กร จำนวน 28 ข้อ** ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 168 อ้างอิง Zikmund William G. 1997) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังตาราง 2

ตาราง 2 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เครียดในระดับมากที่สุด	5
เครียดในระดับมาก	4
เครียดในระดับปานกลาง	3
เครียดในระดับต่ำ	2
เครียดในระดับต่ำมาก	1

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตรฐานวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 58) ให้คะแนนหรือน้ำหนักจากเห็นด้วยอย่างยิ่งไปหาไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \approx 0.8 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังตาราง 3

ตาราง 3 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถามส่วนที่ 2

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 10 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 168 อ้างอิง Zikmund William G.; 1997) เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังตาราง 4

ตาราง 4 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 3

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตรวัดตัวแปรที่ต้องการวิเคราะห์ มาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 58) ให้คะแนนหรือน้ำหนักจากเห็นด้วยอย่างยิ่งไปหาไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเป็น 5 ถึง 1 ตามลำดับ

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค
ชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของ
ชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \approx 0.8 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการกำหนดระดับค่าเฉลี่ย ต่อการแปลความหมายจัดอันดับของแบบสอบถามส่วนที่ 3

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัย
สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่
เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้าง
แบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบและเสนอแนะ
เพิ่มเติม
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม
เที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับ
วัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่างจากนั้นนำมาปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อ
ปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) และแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 35)

$$Cronbach's\ Alpha = \frac{k \overline{cov\ ariance} / \overline{var\ iance}}{1 + (k - 1) \overline{cov\ ariance} / \overline{var\ iance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{cov\ ariance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{var\ iance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2553: 343) นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยควรมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (เกียรติสุดา ศรีสุข. 2552: 144) และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในงานวิจัย ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แต่ละด้านดังนี้

ความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านลักษณะของงาน	เท่ากับ	0.8801
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	เท่ากับ	0.8994
3. ด้านนโยบายองค์กร	เท่ากับ	0.7098
4. ด้านผลตอบแทน	เท่ากับ	0.7708
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	เท่ากับ	0.7835

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านคุณภาพงาน	เท่ากับ	0.9426
2. ด้านความพอใจในงาน	เท่ากับ	0.9606
3. ด้านปริมาณงาน	เท่ากับ	0.7885

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 98 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่างๆ เอกสารของบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดการทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ทำการตอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังต่อไปนี้

การจัดทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Try - Out จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient)

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร คือ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ 3

1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน แต่ละข้อสถิติที่ใช้ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ และระดับตำแหน่งงาน

2.2 สถิติ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

2.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 33)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 33)

สูตรค่าคะแนนเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2540: 40)

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

4. สถิติใช้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง

$0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ได้ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ และระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 31)

ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test

1.1 กรณีที่ค่าความแปรปรวนทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$) โดยใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	\bar{x}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{x}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (degree of freedom)

1.2 กรณีที่ค่าความแปรปรวนทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$) โดยใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	\bar{x}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{x}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (degree of freedom)

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546: 144) ใช้ในกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MSb	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSw	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544: 333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่	$n_i \neq n_j$
เมื่อ	LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	n แทน จำนวนของตัวอย่างทั้งหมด
	α แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (β) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung, 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_W}$$

$$\text{โดยค่า } MSW = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N} \right) s_i^2$$

เมื่อ	β	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	MS_B	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between Group)
	MS_W	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Group) สำหรับ Brown-Forsythe
	k	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
	n_j	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
	N	แทน ขนาดของประชากร
	S_i^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อ ดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
MS _(w)	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown – Forsythe
\bar{x}_i	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
\bar{x}_j	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
n_j	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

3. สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูล 2 ชุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยใช้สูตรการคำนวณ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 316) ดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (กัลยา วาณิชบัญชา, 2544: 280) ซึ่งความหมายของค่า r มีดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก

5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541: 316) กำหนดได้ดังนี้

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้าค่า r มีค่าระหว่าง 0.3 - 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้าค่า r มีค่าน้อยกว่า 0.3 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด” โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F -Ratio	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้สรุปผลการทดสอบ
สมมติฐาน	
LSD	แทน Least Significant Difference
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน โดยการแจกแจงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ดังตาราง

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	24	24.49
หญิง	74	75.51
รวม	98	100.00
1.2 อายุ		
22-32 ปี	35	35.72
33-43 ปี	31	31.63
44-54 ปี	32	32.65
รวม	98	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด	49	50.00
สมรส / อยู่ด้วยกัน	35	35.71
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	14	14.29
รวม	98	100.00
1.4 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	51.02
ปริญญาตรี	18	18.37
สูงกว่าปริญญาตรี	30	30.61
รวม	98	100.00
1.5 ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	58	59.18
พนักงานระดับหัวหน้างาน	40	40.82
รวม	98	100.00
1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
9,000 – 19,499 บาท	35	35.72
19,500 – 29,999 บาท	32	31.63
30,000 – 40,499 บาท	31	32.65
รวม	98	100.00
1.7 ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน		
10,000 – 19,999 บาท	36	36.74
20,000 – 29,999 บาท	32	32.65
30,000 – 39,999 บาท	30	30.61
รวม	98	100.00

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 75.51 และเป็นเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.49 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายตามลำดับ

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22-32 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.72 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 44-54 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 33-43 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.63 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และเป็นพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 51.02 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.61 และเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.37 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 59.18 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.82 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างาน ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 9,000 – 19,499 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.72 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 19,500 – 29,999 บาท มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 31.63 และเป็นพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,000 – 40,499 บาท มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65 ตามลำดับ

ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.74 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65 และเป็นพนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,000 – 39,999 บาท มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.61 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และบางกลุ่มมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรสและระดับการศึกษา ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด / หย่าร้าง/แยกกันอยู่	63	64.29
สมรส / อยู่ด้วยกัน	35	35.71
รวม	98	100.00
1.4 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	51.02
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	48	48.98
รวม	98	100.00

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด / หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 และเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานสถานภาพโสด / หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มากกว่าพนักงานสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 51.02 และเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.98 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง

ตาราง 8 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยรวมแต่ละรายด้านของปัจจัยความเครียดภายในองค์กร

ปัจจัยความเครียดภายในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะของงาน	2.70	0.700	ปานกลาง
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.17	0.538	ปานกลาง
ด้านนโยบายองค์กร	3.05	0.732	ปานกลาง
ด้านผลตอบแทน	3.15	0.514	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.86	0.676	ปานกลาง
ผลรวมคุณลักษณะของงาน	2.98	0.361	ปานกลาง

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานฝ่ายของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัดต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรโดยรวม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ ด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านนโยบายองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงระดับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
ในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ในด้านลักษณะของงาน

ด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน
1. ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน	2.57	0.857	น้อย
2. งานที่ทำมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้องานอยู่ ตลอดเวลา	2.66	0.865	ปานกลาง
3. ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ ทำ	2.73	0.827	ปานกลาง
4. งานที่ท่านได้รับมักเป็นงานด่วนและแก้ไขเนื้องานอยู่ ตลอดเวลา	2.71	0.782	ปานกลาง
5. งานในหน้าที่รับผิดชอบปัจจุบันไม่เหมาะสมกับ ความสามารถของท่าน	2.86	0.805	ปานกลาง
ผลรวมด้านลักษณะของงาน	2.71	0.701	ปานกลาง

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อปัจจัย
ความเครียดภายในองค์กรในด้านลักษณะของงาน โดยรวม มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ
ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้องานในหน้าที่รับผิดชอบปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความสามารถ
ของท่าน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่
ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้องานที่ท่าน
ได้รับมักเป็นงานด่วนและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 โดยมีความเครียดใน
การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้องานที่ทำมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้องานอยู่
ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และใน
ข้อไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ใน
ระดับน้อย ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงระดับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
ในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน
6. ไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน	3.08	0.676	ปานกลาง
7. งานของท่านไม่สามารถก้าวหน้าขึ้นได้อย่างที่ท่านคาดหวัง	3.09	0.549	ปานกลาง
8. องค์กรของท่านไม่มีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม คุ งานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	3.18	0.631	ปานกลาง
9. องค์กรของท่านมีเกณฑ์การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่ให้สูงขึ้นอย่างไม่ยุติธรรม	3.23	0.730	ปานกลาง
10. องค์กรของท่านไม่มีหน่วยงานในการจัดเตรียมและพัฒนา แหล่งข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร	3.23	0.683	ปานกลาง
11. ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าที่ควร จะเป็น	3.23	0.645	ปานกลาง
ผลรวมด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.17	0.539	ปานกลาง

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อปัจจัย
ความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม มีความเครียดในการปฏิบัติงาน
อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อองค์กรของท่านมีเกณฑ์การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่ง
หน้าที่ให้สูงขึ้นอย่างไม่ยุติธรรม ในข้อองค์กรของท่านไม่มีหน่วยงานในการจัดเตรียมและพัฒนา
แหล่งข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร และ ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าใน
งานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยมีความเครียดใน
การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อองค์กรของท่านไม่มีนโยบายสนับสนุนให้มีการ
ฝึกอบรม คุงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยมีความเครียดในการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้องานของท่านไม่สามารถก้าวหน้าขึ้นได้อย่างที่ท่าน
คาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และในข้อ
ไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยมีความเครียดในการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงระดับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
ในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ในด้านนโยบายองค์กร

ด้านนโยบายองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน
12. ลักษณะโครงสร้างขององค์กรหรือการแบ่งงานไม่ เหมาะสม	2.87	0.869	ปานกลาง
13. หน่วยงานของท่านไม่เปิดโอกาสให้พนักงานเสนอ ข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและ ปรับปรุงการบริหารงาน	2.98	0.879	ปานกลาง
14. นโยบายในการบริหารงานขององค์กรไม่มีความ ชัดเจน	3.15	0.805	ปานกลาง
15. การรักษาภาวะเยียบขององค์กรมีความเคร่งครัด	3.20	0.826	ปานกลาง
16. การบริหารจัดการภายในองค์กรยังไม่ชัดเจนและ ซ้ำซ้อน ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.02	0.854	ปานกลาง
17. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายไม่มีการแจ้งให้ พนักงานทราบล่วงหน้า	3.11	0.786	ปานกลาง
ผลรวมด้านนโยบายองค์กร	3.05	0.732	ปานกลาง

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อปัจจัย
ความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กร โดยรวม มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ
ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อการรักษาภาวะเยียบขององค์กรมีความเคร่งครัด มีระดับค่า
คะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
รองลงมาในข้อนโยบายในการบริหารงานขององค์กรไม่มีความชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยมี
ความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายไม่ม
ีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ใน
ระดับปานกลาง รองลงมาในข้อการบริหารจัดการภายในองค์กรยังไม่ชัดเจนและซ้ำซ้อน ทำให้เกิด
ปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปาน
กลาง รองลงมาในข้อหน่วยงานของท่านไม่เปิดโอกาสให้พนักงานเสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อ
ผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 โดยมีความเครียดในการ

ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และในข้อ ลักษณะ โครงสร้างขององค์กรหรือการแบ่งงานไม่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงระดับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน ในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ในด้านผลตอบแทน

ด้านผลตอบแทน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน
17. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.10	0.719	ปานกลาง
18. ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ	3.20	0.606	ปานกลาง
19. การพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม	3.24	0.579	ปานกลาง
20. ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานอย่างไม่ยุติธรรม	3.14	0.652	ปานกลาง
21. เมื่อมีการทำงานเกินเวลาที่กำหนด ไม่มีการเบิกจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม	3.07	0.596	ปานกลาง
ผลรวมด้านผลตอบแทน	3.15	0.514	ปานกลาง

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทนโดยรวม มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อการพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานอย่างไม่ยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และในข้อเมื่อมีการทำงานเกินเวลาที่กำหนด ไม่มีการเบิกจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงระดับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน
ในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน
22. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอสู่ความต้องการ	2.87	0.762	ปานกลาง
23. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีมลภาวะทางเสียง และ/หรือ ทางอากาศ	2.74	0.804	ปานกลาง
24. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอากาศร้อนอบอ้าว การระบายอากาศไม่ดี	2.68	0.869	ปานกลาง
25. สภาพสถานที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	2.75	0.819	ปานกลาง
26. บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแต่ความกดดันและไม่ น่าทำงาน	2.82	0.876	ปานกลาง
27. พื้นที่ใช้สอยสำหรับการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ	3.25	0.855	ปานกลาง
ผลรวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.85	0.676	ปานกลาง

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อพื้นที่ใช้สอยสำหรับการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอสู่ความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อบรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแต่ความกดดันและไม่น่าทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อสภาพสถานที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีมลภาวะทางเสียง และ/หรือ ทางอากาศ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และในข้อในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

มีอากาศร้อนอบอ้าว การระบายอากาศไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตารางดังนี้

ตาราง 14 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานใน

บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านคุณภาพงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน	\bar{X}	S.D	ระดับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
1. งานที่ท่านทำสำเร็จจุล่งและมีความถูกต้องแม่นยำ	3.08	0.805	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของท่านเสมอ	3.14	0.792	ปานกลาง
3. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.26	0.764	ปานกลาง
ผลรวมด้านคุณภาพงาน	3.16	0.752	ปานกลาง

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานโดยรวม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของท่านเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และในข้องานที่ท่านทำสำเร็จจุล่งและมีความถูกต้องแม่นยำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานใน
บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านความพอใจในงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพอใจในงาน	\bar{X}	S.D	ระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
4. รู้สึกอิสระที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวกับงาน	3.37	0.808	ปานกลาง
5. รู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงาน	3.37	0.820	ปานกลาง
6. มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานให้สำเร็จ	3.37	0.870	ปานกลาง
7. สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว	3.44	0.838	มาก
ผลรวมด้านความพอใจในงาน	3.39	0.796	ปานกลาง

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานโดยรวม มีประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก รองลงมาในข้อใน
รู้สึกอิสระที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวกับงาน ในข้อรู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของ
หน่วยงาน และในข้อมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานให้สำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยมี
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานใน
บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน	\bar{X}	S.D	ระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
8. สามารถทำงานเสร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด	3.49	0.869	มาก
9. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณ ที่หน่วยงานได้กำหนด	3.65	0.784	มาก
10. รู้สึกว่าท่านสามารถบริหารงานของท่านได้เป็นอย่างดี	3.57	0.837	มาก
ผลรวมด้านปริมาณงาน	3.57	0.762	มาก

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานโดยรวม มีประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่หน่วยงานได้
กำหนด มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ในระดับมาก รองลงมาในข้อรู้สึกว่าคุณสามารถบริหารงานของท่านได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.57 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และในข้อสามารถทำงานเสร็จลุล่วงตามเวลาที่
กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 7 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05

อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างระหว่างกรณีที่มีความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้นในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

หากผลการทดสอบสมมติฐานความเท่ากันของค่าความแปรปรวนมีค่า Sig. จากการตรวจสอบน้อยกว่า 0.05 ก็จะยอมรับ H_1 และปฏิเสธ H_0 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรไม่เท่ากัน แต่หากพบว่าค่า Sig. จากการทดสอบมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ก็จะยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 และใช้ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มประชากรเท่ากัน ซึ่งผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (Levene's test) และผลการทดสอบความเท่ากันของค่าเฉลี่ย (Independent t-test) ดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพงาน	1.939	0.166
2. ด้านความพอใจในงาน	0.011	0.917
3. ด้านปริมาณงาน	1.027	0.313

จากตาราง 17 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงาน และ ด้านปริมาณงานโดยเฉลี่ย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.166, 0.917 และ 0.313 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D	t	df	Sig. (2-tailed)
1. ด้านคุณภาพงาน	ชาย	3.50	0.591	2.775**	118	0.006
	หญิง	3.06	0.768			
2. ด้านความพอใจในงาน	ชาย	3.26	0.813	-0.923	118	0.358
	หญิง	3.43	0.792			
3. ด้านปริมาณงาน	ชาย	3.73	0.673	1.223	118	0.224
	หญิง	3.53	0.784			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม โดยจำแนกตามเพศ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานมากกว่าพนักงานที่มีเพศหญิง

ด้านความพอใจในงาน พบว่า ค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.358 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านปริมาณงาน พบว่า ค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.224 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
คุณภาพงาน	0.759	2	117	0.470

จากตาราง 19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.470 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.358	2	0.679	1.204	0.304
	ภายในกลุ่ม	65.975	117	0.564		
	รวม	67.332	119			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.304 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพอใจในงาน	4.515*	2	117	0.013

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มอายุไม่เท่ากัน และมีกลุ่มอายุอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มที่มีความแปรปรวนแตกต่างกันจากกลุ่มอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน โดยจำแนกตามอายุ ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบดังแสดงในตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	สถิติที่ใช้	Statistic (a)	df1	df2	Sig.
ความพอใจในงาน	Brown-Forsythe	1.600	2	83.436	0.208

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน โดยการใช้สถิติ Brown-Forsythe มีค่า Sig. เท่ากับ 0.208 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ

แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ปริมาณงาน	0.892	2	117	0.413

จากตาราง 23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.551 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ
ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้สถิติ F-
test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน ในด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
		ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.548	2	1.774
	ภายในกลุ่ม	65.604	117	0.561		
	รวม	69.152	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบ F-test ในการทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.046
ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า
พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานแตกต่าง
กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ประสิทธิภาพในการ					
ปฏิบัติงานของ	อายุ	\bar{X}	22 - 32 ปี	33 - 43 ปี	44 - 54 ปี
พนักงาน					
ปริมาณงาน	22 - 32 ปี	3.39	-	-0.32 (0.052)	-0.36* (0.032)
	33 - 43 ปี	3.72		-	-0.02 (0.876)
	44 - 54 ปี	3.75			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 22 - 32 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 44 - 54 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 22 - 32 ปี โดยเฉลี่ยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 44 - 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพงาน	1.421	0.236
2. ด้านความพอใจในงาน	7.899**	0.006
3. ด้านปริมาณงาน	4.845*	0.030

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test for Equality of Variances พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.236 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ในด้านความพอใจในงาน และ ด้านปริมาณงาน Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ตามลำดับ ดังนั้นจะใช้ Equal Variances not assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	สถานภาพสมรส	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D	t	df	Sig. (2-tailed)
1. ด้านคุณภาพงาน	โสด / หย่าร้าง/แยกกัน	3.09	0.709	-1.685	118	0.095
	อยู่สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.34	0.830			
2. ด้านความพอใจในงาน	โสด / หย่าร้าง/แยกกัน	3.32	0.710	-1.138	49.685	0.260
	อยู่สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.53	0.970			
3. ด้านปริมาณงาน	โสด / หย่าร้าง/แยกกัน	3.36	0.826	-0.055	53.220	0.957
	อยู่สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.37	1.022			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพงาน พบว่า ค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.095 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความพอใจในงาน พบว่า ค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.260 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านปริมาณงาน พบว่า ค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.957 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพงาน	1.210	0.273
2. ด้านความพอใจในงาน	0.082	0.775
3. ด้านปริมาณงาน	0.000	0.993

จากตาราง 28 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test for Equality of Variances พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงาน และ ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.273, 0.775 และ 0.993 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D	t	df	Sig. (2-tailed)
1. ด้านคุณภาพงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.07	0.799	-1.421	118	0.158
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	3.26	0.692			
2. ด้านความพอใจในงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.30	0.817	-1.242	118	0.217
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	3.48	0.771			
3. ด้านปริมาณงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.27	0.884	-1.151	118	0.252
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	3.46	0.880			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพงาน พบว่า ค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.158 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความพอใจในงาน พบว่า ค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.217 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านปริมาณงาน พบว่า ค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.252 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 30

ตาราง 30 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพงาน	1.785	0.184
2. ด้านความพอใจในงาน	0.646	0.423
3. ด้านปริมาณงาน	1.220	0.272

จากตาราง 30 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test for Equality of Variances พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงาน และ ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.184 0.423 และ 0.272 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
โดยจำแนกระดับตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D	t	df	Sig. (2-tailed)
1. ด้านคุณภาพงาน	ระดับปฏิบัติการ	3.18	0.703	0.399*	118	0.03
	ระดับหัวหน้างาน	3.12	0.849			
2. ด้านความพอใจใน งาน	ระดับปฏิบัติการ	3.40	0.775	0.202**	118	0.006
	ระดับหัวหน้างาน	3.36	0.847			
3. ด้านปริมาณงาน	ระดับปฏิบัติการ	3.56	0.718	-0.112	118	0.911
	ระดับหัวหน้างาน	3.58	0.853			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงาน มากกว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน

ด้านความพอใจในงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน

ด้านปริมาณงาน พบว่า ค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.911 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 32

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
คุณภาพงาน	2.967	2	117	0.055

จากตาราง 32 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.537	2	0.269	0.470	0.626
	ภายในกลุ่ม	66.795	117	0.571		
	รวม	67.332	119			

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.626 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพอใจในงาน	1.002	2	117	0.370

จากตาราง 34 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.370 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 35

ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
		ระหว่างกลุ่ม	0.264	2	0.132	0.205
ความพอใจในงาน	ภายในกลุ่ม	75.211	117	0.643		
	รวม	75.474	119			

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.815 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ปริมาณงาน	0.901	2	117	0.409

จากตาราง 36 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.409 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ
ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้สถิติ F-
test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 37

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.720	2	1.860	2.483*	0.023
	ภายในกลุ่ม	87.654	117	0.749		
	รวม	91.374	119			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบ F-test ในการทดสอบ ค่า Sig. มี
ค่าเท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน ในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 38

ตาราง 38 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	9,000 – 19,499 บาท	19,500 – 29,999 บาท	30,000 – 40,499 บาท
ปริมาณงาน	9,000 – 19,499 บาท	3.30	-	-0.35 (0.068)	0.09 (0.606)
	19,500 – 29,999 บาท	3.65		-	-0.45* (0.040)
	30,000 – 40,499 บาท	3.20			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 19,500 – 29,999 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,000 – 40,499 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 19,500 – 29,999 บาท โดยเฉลี่ยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน มากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,000 – 40,499 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ แบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนเท่ากันให้ทดสอบด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังตาราง 39

ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
คุณภาพงาน	0.176	2	117	0.839

จากตาราง 39 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.839 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 40

ตาราง 40 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.509	2	0.754	1.341	0.266
	ภายในกลุ่ม	65.824	117	0.563		
	รวม	67.332	119			

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.266 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 41 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านความพอใจในงานจำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพอใจในงาน	0.436	2	117	0.647

จากตาราง 41 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านความพอใจในงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.647 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)
และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้สถิติ
F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 42

ตาราง 42 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพอใจในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.056	2	1.528	2.469**	0.000
	ภายในกลุ่ม	72.418	117	0.619		
	รวม	75.474	119			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบ F-test ใน
การทดสอบ ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับ
สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มี
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตาราง 43

ตาราง 43 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	10,000 – 19,999 บาท	20,000 – 29,999 บาท	30,000 – 39,999 บาท
ความพอใจในงาน	10,000 – 19,999 บาท	3.29	-	-0.34*	0.02
				(0.050)	(0.922)
	20,000 – 29,999 บาท	3.62		-	0.36
					(0.062)
	30,000 – 39,999 บาท	3.27			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.050 ซึ่งเท่ากับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท โดยเฉลี่ยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน มากกว่าพนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 44 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ปริมาณงาน	0.264	2	117	0.768

จากตาราง 44 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test มีค่า Sig. เท่ากับ
0.768 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า
ค่าความแปรปรวนประชากรของกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง
45

ตาราง 45 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.462	2	1.231	1.593	0.208
	ภายในกลุ่ม	90.426	117	0.773		
	รวม	92.888	119			

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน ในด้านปริมาณงาน จำแนกตามภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การทดสอบ F-test มี
ค่า Sig. เท่ากับ 0.208 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง
(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

H_1 : ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถ้ามีค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน

ความเครียดภายในองค์กร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน			
	ในด้านคุณภาพงาน			
	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านลักษณะของงาน	-0.085	0.356	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	-0.012**	0.000	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางตรงกันข้าม และในระดับต่ำ
ด้านนโยบายองค์กร	-0.112	0.222	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านผลตอบแทน	-0.341**	0.005	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางตรงกันข้าม และในระดับปาน กลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.224*	0.014	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางตรงกันข้าม และในระดับต่ำ
ความเครียดภายในองค์กรโดยรวม	-0.130**	0.009	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางตรงกันข้าม และในระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 46 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กรโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความเครียดภายในองค์กรโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.130 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานลดลงในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านลักษณะของงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.356 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านลักษณะของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.012 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานลดลงเล็กน้อย

ด้านนโยบายองค์กร

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กร ค่า Sig เท่ากับ 0.222 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านผลตอบแทน

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทน ค่า Sig เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.341 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานลดลงในระดับปานกลาง

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.224 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานลดลงเล็กน้อย

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน

ความเครียดภายในองค์กร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน			
	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านลักษณะของงาน	-0.045	0.623	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	-0.374**	0.000	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางตรงกันข้าม และในระดับปาน กลาง
ด้านนโยบายองค์กร	-0.014**	0.002	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางตรงกันข้าม และในระดับต่ำ
ด้านผลตอบแทน	-0.776**	0.000	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางตรงกันข้าม และในระดับสูง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.224	0.054	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ความเครียดภายในองค์กรโดยรวม	-0.389**	0.001	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางตรงกันข้าม และในระดับปาน กลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 47 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กรโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความเครียดภายในองค์กรโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.389 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานลดลงในระดับปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านลักษณะของงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.623 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านลักษณะของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ความเครียดภายในองค์กร ในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.374 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานลดลงในระดับปานกลาง

ด้านนโยบายองค์กร

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กร ค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.014 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กรเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานลดลงเล็กน้อย

ด้านผลตอบแทน

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทน ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.776 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานลดลงในระดับสูง

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน

ความเครียดภายในองค์กร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน			
	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านลักษณะของงาน	-0.310**	0.001	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางตรงกันข้าม และในระดับปาน กลาง
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	-0.198*	0.030	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางตรงกันข้าม และในระดับต่ำ
ด้านนโยบายองค์กร	-0.070	0.449	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านผลตอบแทน	-0.017	0.857	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.089	0.331	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ความเครียดภายในองค์กรโดยรวม	-0.259**	0.004	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ใน ทิศทางตรงกันข้าม และในระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กรโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าความเครียดภายในองค์กรโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.259 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานลดลงในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านลักษณะของงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.310 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านลักษณะของงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานลดลงในระดับปานกลาง

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.198 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานลดลงเล็กน้อย

ด้านนโยบายองค์กร

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กร ค่า Sig เท่ากับ 0.449 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านผลตอบแทน

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทน ค่า Sig เท่ากับ 0.857 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่า Sig เท่ากับ 0.331 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 49 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน		Independent t-test, One Way ANOVA
1.1	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Independent t-test
	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Independent t-test
	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Independent t-test
1.2	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	F-test
	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Brown- Forsythe
	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	F-test
1.3	พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Independent t-test
	พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Independent t-test

ตาราง 49 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.4	พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Independent t-test
	พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Independent t-test
1.5	พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจ ในงานไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Independent t-test
	พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Independent t-test
1.6	พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน แตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Independent t-test
	พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจ ในงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Independent t-test
1.6	พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Independent t-test
	พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน ไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	F-test
1.6	พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจใน งานไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	F-test

ตาราง 49 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
	พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.7	พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
	พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
	พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test

ตาราง 49 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2	ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.1	ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.2	ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.3	ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด” ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะได้ทราบปัจจัยความเครียดภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะได้ทราบปัจจัยความเครียดภายในองค์กรด้านใดที่พนักงานเกิดความเครียดและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงและเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด จำแนกลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความเครียดของพนักงานเพื่อเป็นข้อมูลให้องค์กรใช้ในการศึกษาถึงภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น
2. เพื่อให้ทราบถึงความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเพื่อให้้องค์กรสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมถึงหาแนวทางป้องกันมิให้ปัจจัยอื่นๆ กลายมาเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในวางแผนปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ทั้งหมดจำนวน 120 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด จำนวน 120 คน เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยมีกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ใช้วิธีการคำนวณสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1967: 886) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 92 ตัวอย่าง คำนวณได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 193)

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

เมื่อ N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
n	แทน	ขนาด (จำนวน) จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
e	แทน	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95

$$n = \frac{120}{1+120(0.05)^2}$$

$$n = 149$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน เพิ่มสำรกรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 5 % และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนที่ดีของประชากร จำนวน 5% รวมทั้งหมด 98 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 120 คน จากกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามแผนกต่าง ๆ ภายในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด แผนกต่างๆ คือ แผนกคลังสินค้า/จัดซื้อ แผนกบัญชี/การเงิน แผนกตรวจสอบ แผนกขายส่ง แผนกขายหน้าร้าน แผนกเซอร์วิส แผนก IT SUPPORT และแผนกธุรการ เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน โดยกำหนดเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional)

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ประกอบด้วย

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 ระดับตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 7 ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน จำนวน 28 ข้อ ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 10 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษา “ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 98 คน
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่างๆ เอกสารของบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ทำการตอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังต่อไปนี้

การจัดทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Try Out จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาใช้สถิติความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) ในการนำเสนอข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ 3

1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3

การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน แต่ละข้อ สถิติที่ใช้ ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน

2.2 สถิติ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

2.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 75.51 และเป็นเพศชายจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.49 ในด้านอายุพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22-32 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.72 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 44-54 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 33-43 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.63 ในด้านสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด / หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 และเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 ในด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ

51.02 และเป็นพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.98 ในด้านระดับตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 59.18 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.82 ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 9,000 – 19,499 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.72 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 19,500 – 29,999 บาท มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 31.63 และเป็นพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,000 – 40,499 บาท มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65 ในด้านภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.74 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.65 และเป็นพนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,000 – 39,999 บาท มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.61

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน เกี่ยวกับปัจจัยความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน โดยรวม มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านนโยบายองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านลักษณะของงาน

พนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรในด้านลักษณะของงาน โดยรวม มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้องานในหน้าที่รับผิดชอบปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

2.73 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้องานที่ท่านได้รับมักเป็นงานด่วนและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้องานที่ท่านมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และในข้อ ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

พนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อองค์กรของท่านมีเกณฑ์การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นอย่างไม่ยุติธรรม ในข้อองค์กรของท่านไม่มีหน่วยงานในการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร และ ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อองค์กรของท่านไม่มีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ดูงานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้องานของท่านไม่สามารถก้าวหน้าขึ้นได้อย่างที่ท่านคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และในข้อไม่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านนโยบายองค์กร

พนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กรโดยรวม มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อการรักษากฎระเบียบขององค์กรมีความเคร่งครัด มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อนโยบายในการบริหารงานขององค์กรไม่มีความชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายไม่มีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อการบริหารจัดการภายในองค์กรยังไม่ชัดเจนและซ้ำซ้อน ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อหน่วยงานของท่านไม่เปิดโอกาสให้พนักงานเสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนา

และปรับปรุงการบริหารงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และในข้อ ลักษณะโครงสร้างขององค์กรหรือการแบ่งงานไม่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทน

พนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อบัจจัยความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทนโดยรวม มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อการพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานอย่างไม่ยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และในข้อเมื่อมีการทำงานเกินเวลาที่กำหนด ไม่มีการเบิกจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานในบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด ต่อบัจจัยความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อพื้นที่ใช้สอยสำหรับการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อบรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแต่ความกดดันและไม่น่าทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อสภาพสถานที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาในข้อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีมลภาวะทางเสียง และ/หรือ ทางอากาศ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และในข้อในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอากาศร้อนอบอ้าว การระบายอากาศไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 โดยมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงาน และ ด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัท "ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ด้านคุณภาพงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัท "ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานโดยรวม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางรองลงมาในข้อผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของท่านเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และในข้องานที่ท่านทำสำเร็จลุล่วงและมีความถูกต้องแม่นยำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านความพอใจในงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัท "ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานโดยรวม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก รองลงมาในข้อในรู้สึกอิสระที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน ในข้อรู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงาน และในข้อมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานให้สำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัท "ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานโดยรวม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่หน่วยงานได้กำหนด มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก รองลงมาในข้อรู้สึกว่าคุณสามารถบริหารงานของท่านได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และในข้อสามารถทำงานเสร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานมากกว่าพนักงานที่มีเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานเป็นรายคู่ จำแนกอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 22 - 32 ปี โดยเฉลี่ยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 44 - 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ครอบครัวยุติต่อเดือน ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.21 พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงาน พบว่า

ด้านลักษณะของงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านลักษณะของงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงาน ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานลดลงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านนโยบายองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านผลตอบแทน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงาน ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงานลดลงปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงาน ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานลดลงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงาน พบว่า

ด้านลักษณะของงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านลักษณะของงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานลดลงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านนโยบายองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กรเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานลดลงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านผลตอบแทน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานในทิศทางตรงกันข้ามในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานลดลงในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงาน พบว่า

ด้านลักษณะของงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านลักษณะของงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานลดลงปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานลดลงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านนโยบายองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านผลตอบแทน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้าน

คุณภาพงานมากที่สุด เนื่องจากบริษัทประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายโทรศัพท์มือถือทั้งปลีก-ส่ง รวมถึงมีการจัดตั้งศูนย์บริการเครื่องซ่อม เพื่อจัดส่งเครื่องซ่อมในประกัน และซ่อมเครื่องโดยช่าง ผู้ชำนาญการมีประสบการณ์กว่า 10 ปี ผ่านการอบรมจากบริษัทผู้จำหน่ายโดยตรง ซึ่งในการซ่อม โทรศัพท์มือถือจำเป็นจะต้องใช้พนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านช่างเฉพาะทางซึ่งเพศชายจะมีความรู้ ความชำนาญในด้านช่างดีกว่าเพศหญิง ส่งผลให้พนักงานที่มีเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานมากกว่าพนักงานที่มีเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดารัตน์ สิ้นแสง (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ

1.2 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากไม่ว่าเพศชายหรือหญิงก็ทำงานในลักษณะงานเดียวกันได้ และผู้บริหารของบริษัทมีหลักการและแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานชายและหญิงเหมือนกัน รวมทั้งพนักงานชายและหญิงมีสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกัน มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ได้เหมือนกัน นอกจากนี้อำนาจหน้าที่และลักษณะในการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเสมอภาคกัน ทุกคนสามารถแสดงผลงาน โดยไม่ขึ้นกับเพศของผู้ปฏิบัติ ฉะนั้นความแตกต่างทางด้านความสามารถในการปฏิบัติงานระหว่างเพศจึงมีน้อยลง จึงอาจส่งผลให้เพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พริษฐ์วงศ์ เจริญสุข (2546) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงคมนาคม พบว่า เพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.3 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากไม่ว่าพนักงานเพศใดก็ตาม บริษัทได้มีการกำหนดปริมาณงานไว้อย่างชัดเจนพนักงานจะต้องปฏิบัติตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ โดยไม่ได้เลือกว่าเพศชายหรือหญิงจะได้รับปริมาณงานที่มากกว่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณ์ชัย ณะวังน้อย (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานเครือข่ายโทร พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธีรา กมลรัตนเวช (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ที.ยู. ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

1.4 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก บริษัท มีนโยบายในการกำหนดมาตรฐานงานที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนด SLA ของงานเพื่อให้พนักงานทุกคน ได้ปฏิบัติตาม ดังนั้นประสิทธิภาพงานในด้านคุณภาพงานจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานด้านผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการที่บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานทุกช่วงอายุมีอิสระที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวกับงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความภูมิใจตนเองและก่อให้เกิดความพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท นว โลหะไทย จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 44 - 54 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานมากที่สุด เนื่องจาก พนักงานในช่วงอายุระหว่าง 44 - 54 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานในบริษัทมาระยะเวลาหนึ่งแล้ว โดยต้องใช้ทักษะหลายด้าน การให้อิสระในการคิดงาน ความละเอียดรอบคอบ รวมถึงการได้รับความไว้วางใจในงานที่มีความสำคัญต่อบริษัท เป็นต้น ส่งผลให้พนักงานที่มีอายุระหว่าง 44 - 54 ปี รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญกับบริษัท ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยา ธนอังกูร (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.7 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท ถูกควบคุมด้วยกฎระเบียบในการทำงานตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ เป็นนโยบายของแต่ละส่วนงาน ฉะนั้นสถานภาพสมรสของพนักงานจึงไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจรรยาพร สุรัตน์ชัยการ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อ

ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.8 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก บริษัทได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถ ของพนักงานอย่าง ยุติธรรม จึงส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.9 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก บริษัทมีนโยบายในการมอบหมายงานตามความสามารถของพนักงาน ไม่ได้กำหนดว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดจะได้รับงานที่มีปริมาณมากกว่าหรือน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ดังนั้น พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท นวโลหะไทย จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.10 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก บริษัทมีนโยบายในการมอบหมายงานตามความสามารถในการปฏิบัติงานและผลสำเร็จของงาน โดยไม่คำนึงถึงระดับการศึกษาของพนักงานแต่ละคน ซึ่งหากพนักงานคนใดที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะได้รับความไว้วางใจในการมอบหมายงานสำคัญของบริษัท ส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ โสภา ทองอ่อน (2550) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.11 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม บริษัทจะให้อิสระที่จะตัดสินใจ

แก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายโดยตรง ส่งผลให้พนักงานภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงานและบริษัท โดยไม่คิดว่าระดับการศึกษาจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพบุลย์ ตั้งใจ (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อาเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภา ทองอ่อน (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.12 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากบริษัทจะมีนโยบายในการมอบหมายงานที่ได้ให้พนักงานรับผิดชอบอย่างยุติธรรมและเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่มีนโยบายว่าหากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงจะต้องได้รับงานที่มีปริมาณมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า จึงส่งผลให้ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้ นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บี.ที.เอนจิเนียริ่ง จำกัด พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านอัตราผลผลิต และผลผลิตเสียต่อเดือน

1.13 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน มากที่สุด เนื่องจาก พนักงานในระดับระดับปฏิบัติการ จะต้องตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานมากที่สุด เนื่องจากหากพนักงานในระดับระดับปฏิบัติการมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ จะส่งผลถึงการประเมินประจำปีและการได้รับผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงษ์ ต้นทนิส (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันพนักงานมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

1.14 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานมาก

ที่สุด เนื่องจากพนักงานระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ หากสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จลุล่วง และได้รับคำชมจากหัวหน้างาน ก็จะส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีความ พยายามมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ ศรีสิงห์ (2552) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)แตกต่างกัน

1.15 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้าน ปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก การปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่แตกต่างกัน แต่ความรับผิดชอบในหน้าที่ของงานไม่ แยกต่างกัน ในแต่ละระดับตำแหน่งงานมีความยากง่ายในงานและปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพของงานในแต่ละตำแหน่งงานจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธีรา กมล รัตน์เวช (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ที.ยู. ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการ ทำงานไม่แตกต่างกัน

1.16 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้าน คุณภาพงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก บริษัทมีนโยบายในการกำหนดผลตอบแทนของพนักงานไว้อย่างชัดเจนและยุติธรรม โปร่งใส ซึ่งไม่ได้กำหนดโครงสร้างผลตอบแทนมาจากคุณภาพงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีองค์ประกอบอื่นด้วย เช่น การมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการช่วยบริหารงานเพื่อลดต้นทุน หรือ การปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายสำเร็จลุล่วงก่อนกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต (2549) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้ นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บี.ที.เอ็นเจเนียร์ริง จำกัด พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านอัตราผลผลิต และผลผลิตเสียต่อ เดือน

1.17 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้าน ความพยายามไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ เนื่องจาก บริษัทได้ให้ความสำคัญกับพนักงานโดยคำนึงถึงรายได้ของพนักงานจะต้องเพียงพอ กับค่าครองชีพในปัจจุบัน จึงได้มีการกำหนดโครงสร้างเงินเดือน และกำหนดอัตราการขึ้นเงินเดือนไว้ อย่างชัดเจนยุติธรรม จึงส่งผลให้พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานในด้านความพยายามไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท นวโลหะไทย จำกัด

พบว่า พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.18 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 19,500 – 29,999 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานมากที่สุด เนื่องจาก หากพนักงานได้รับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูง ก็จะเกิดพอใจในงานและสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า สอดคล้องกับ วิเชียร ใจดี (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจังหวัดทหารบก สุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.19 พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากบริษัทมีนโยบายและมาตรฐานในการกำหนดคุณภาพของงานไว้อย่างชัดเจนและแจ้งให้กับพนักงานทราบอย่างเป็นทางการ ดังนั้นพนักงานจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ ไม่ว่าจะพนักงานจะมีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนมากน้อยเพียงใดก็ตามจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จึงส่งผลให้พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร้อยตารวจโทเด่น บุญอยู่ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ชั้นประทวน สถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง พบว่า ความพอใจเพียงรายได้กับรายจ่าย ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนของสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง

1.20 พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท มากที่สุด เนื่องจาก พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท จะไม่มีความเครียดในการรับภาระทางครอบครัว ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด จึงส่งผลให้ พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา จักขุรัตน์, ราตรี ใจสัตย์ และ กนิษฐา ลีตระกูล (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล

บุคคลที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในระดับปานกลางคือ การมีความกังวลใจเกี่ยวกับหนี้สินของครอบครัว

1.21 พนักงานที่มีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากบริษัทมีนโยบายในการจ่ายผลตอบแทนโดยมีโครงสร้างเงินเดือนชัดเจนแน่นอนและไม่มียกเว้นนโยบายในการจ่ายผลตอบแทน เช่น ค่าคอมมิชชั่นในการขายโทรศัพท์ หรือจำนวนปริมาณงานที่พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของร้อยตำรวจโทเด่น บุญอยู่ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ชั้นประทวน สถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง พบว่า ความพอเพียงรายได้กับรายจ่าย ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนของสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง

2. ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงาน พบว่า

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานลดลงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โมโทวิดโล (จันทร์จิรา ภูทองเกษ.2537: 43 อ้างอิงจาก Packard; & Motowidlo. 1987) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพงาน พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าความเครียดสูงจะทำให้การปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานลดลง และทำให้คุณภาพของงานต่ำลงด้วย

ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงานลดลงปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โรบบิน (Robbins, 1991: 615) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานว่ามีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted-U Relationship) กล่าวคือ ภายใต้อิทธิพลของความเครียดระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานตกต่ำลง

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงานลดลงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดารัตน์ สุขประภากรณ์ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงาน ซึ่งหากสภาพแวดล้อมในการทำงานดี ก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จ และปัจจัยด้านสภาพที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในระดับน้อยในเชิงบวก คือ หน่วยงานของท่านมีห้องสำหรับออกกำลังกาย และมียานพาหนะเพียงพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิต แก้วรากมุก (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงาน พบว่า

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานลดลงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิต แก้วรากมุก (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ และความคาดหวังในความก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านนโยบายองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านนโยบายองค์กรเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานลดลงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร เอ็นดูราษฎร์ (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท โกรเฮ่สยาม จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงานลดลงในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร เอ็นดูราษฎร์ (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท โกรเฮ่สยาม จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทนหรือรายได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความเครียดภายในองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงาน พบว่า

ด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อ

ความเครียดภายในองค์กร ในด้านลักษณะของงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานลดลงปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โรบบิน (Robbins, 1991: 615) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานว่ามีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted-U Relationship) กล่าวคือ ภายใต้อาการเครียดระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานตกต่ำลง

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดภายในองค์กร ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานลดลงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชกุล บุคลธรรม (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านโอกาสความก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านนโยบายองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงแก้ไข และหาแนวทางลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นในบริษัท ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานมากขึ้น และเพื่อช่วยในการกระตุ้นพนักงานให้เกิดพฤติกรรมการทำงานตามที่บริษัทต้องการ และนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายของบริษัท ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนหรือให้ความสำคัญกับพนักงานเพศชายที่มีระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการมากขึ้น เพราะพนักงานกลุ่มนี้เป็นพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญในงานมาระยะหนึ่ง และจะช่วยขับเคลื่อนให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการให้โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมถึงการจัดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานกลุ่มอายุดังกล่าว เนื่องจากผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานเพศชายและมีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานมากที่สุด

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการและมีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท โดยให้การสนับสนุนและเปิดโอกาสในการปรับเปลี่ยนหรือโยกย้ายตำแหน่งให้ก้าวหน้ากว่าเดิม และควรมีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูล เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาพนักงานของบริษัทอย่างชัดเจน รวมถึงการเพิ่มผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินให้กับพนักงานเพิ่มขึ้น เช่น สวัสดิการให้การรักษาพยาบาลโดยกำหนดอัตราตามระดับตำแหน่งงาน การจัดรถรับ – ส่งพนักงาน ชุดพนักงาน ทูตการศึกษาบุตรพนักงานที่เรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เป็นต้น หรือ สวัสดิการช่วยเหลือค่าครองชีพ เช่น ค่าเช่าบ้าน ประทานอาหารกลางวัน เบี้ยขยัน เงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น งานศพ งานแต่ง งานบวช ฯลฯ เป็นต้น ผลตอบแทนที่อยู่ในรูปของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินที่องค์กรมอบให้พนักงานจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นและยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวพนักงานได้อีกทางหนึ่งด้วย เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการและมีภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพอใจในงานของพนักงานมากที่สุด

3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 44 - 54 ปี มากขึ้น โดยมีกำหนดนโยบายให้พนักงานที่มีอายุมากเป็นหัวหน้าทีมในการทำงานและให้คำปรึกษาแก่พนักงานที่มีอายุน้อย

กว่า อีกทั้งพนักงานที่มีอายุมากจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดี ได้ปริมาณงานตามเป้าหมาย มีคุณภาพดี เสร็จทันเวลา เนื่องจาก พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน และกลุ่มพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 19,500 – 29,999 บาท โดยองค์กรหรือผู้บริหารควรมีการพิจารณาปรับปรุง โครงสร้างเงินเดือนใหม่ หรือประกาศนโยบายของโครงสร้างเงินเดือนที่มีความชัดเจน ยุติธรรมและแน่นอน เนื่องจากหากองค์กรมีการจัดโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจน พนักงานจะรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับความยุติธรรมในเงินเดือนที่ได้รับส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและส่งผลให้ปริมาณงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานแตกต่างกัน

4. ความเครียดภายในองค์กร พบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน ความเครียดภายในองค์กร ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร และด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงาน และความเครียดภายในองค์กร ด้านลักษณะของงาน และ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อบริษัทในการหาวิธีการลดความเครียดภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานลดลง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะเป็นรายด้านดังต่อไปนี้

4.1 ผู้บริหารควรหาวิธีลดความเครียดหรือวิธีเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงาน รายละเอียดดังนี้

ด้านผลตอบแทน ผู้บริหารควรมีการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือนใหม่หรือประกาศนโยบายของโครงสร้างเงินเดือนที่มีความชัดเจน ยุติธรรมและแน่นอน รวมถึงการเพิ่มผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงินให้กับพนักงานเพิ่มขึ้น เช่น สวัสดิการให้การรักษาพยาบาลโดยกำหนดอัตราตามระดับตำแหน่งงาน การจัดรถรับ – ส่งพนักงาน ชุดพนักงานทุนการศึกษาบุตรพนักงานที่เรียนดี เป็นต้น หรือ สวัสดิการช่วยเหลือค่าครองชีพ เช่น เบี้ยขยัน เงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น งานศพ งานแต่ง งานบวช ฯลฯ เป็นต้น ผลตอบแทนที่อยู่ในรูปของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินที่บริษัทมอบให้พนักงานจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพอใจในงานและยังลดความเครียดจากปัญหาค่าครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดภายในองค์กรในด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรเอาใจใส่ส่งเสริมและสนับสนุนทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงานควรมีอากาศที่ถ่ายเทสะดวก ควรมีการจัดที่ไว้สำหรับให้พนักงานได้พักผ่อนตอนช่วงพักของพนักงานให้เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยลด

ความเครียดในการปฏิบัติงานและยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดภายในองค์กรในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน

ด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงระบบการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรให้มากขึ้น โดยพิจารณาจากพนักงานภายในองค์กรส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ และได้รับการอบรม ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ เพื่อเพิ่มทักษะ ความสามารถ พร้อมทั้งจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไป เพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย เนื่องด้วยผลการวิจัยพบว่า ความเครียดภายในองค์กรในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน

4.2 ผู้บริหารควรหาวิธีลดความเครียดหรือวิธีเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงาน สามารถแบ่งเป็นรายด้านดังนี้

ด้านผลตอบแทน ผู้บริหารควรสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกได้ว่า เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงาน ผลตอบแทนที่ได้รับแน่นอน ช่วยลดความเครียดให้กับพนักงาน เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงาน ดังนั้นการสร้างขวัญและกำลังใจ จะช่วยให้พนักงานลดความเครียดจากปัญหาเศรษฐกิจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทুমเทในงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพในงานมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความเครียดภายในองค์กรในด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน

ด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บริหารควรให้พนักงานทุกคนได้รับการเลื่อนตำแหน่ง โดยเท่าเทียมกันตามความรู้ความสามารถ การเลื่อนตำแหน่งจะต้องมีเหตุผลที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยนโยบายการเลื่อนตำแหน่งควรจะประกาศอย่างเปิดเผย เมื่อผู้ใดได้รับการเลื่อนตำแหน่งก็จะต้องมีเหตุผลที่เหมาะสมยุติธรรม สำหรับผู้ที่ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งจะได้รับรู้ว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อจะได้ปรับปรุงตนเองในโอกาสต่อไป และมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและควรให้โอกาสพนักงานได้ปฏิบัติงานสำคัญๆ บ้างอันจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสได้เรียนรู้งาน เพื่อเตรียมสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง หรือโยกย้ายตำแหน่งด้วยส่งผลให้พนักงานเกิดความพอใจในงานมากขึ้น เนื่องด้วยผลการวิจัยพบว่า ความเครียดภายในองค์กรในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงาน

ค่านโยบายองค์กร ผู้บริหารควรมีการกำหนดค่านโยบายองค์กรอย่างชัดเจนแน่นอนและ ยุติธรรม รวมถึงมีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน มอบโอกาสให้พนักงานได้ รับผิดชอบในงานที่สำคัญมากขึ้น เป็นต้น ส่งผลให้พนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อยลง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดภายในองค์กร ในค่านโยบายองค์กร มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความพอใจในงาน

4.3 ผู้บริหารควรหาวิธีลดความเครียดหรือวิธีเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน สามารถแบ่งเป็น รายด้านดังนี้

ด้านลักษณะของงาน ผู้บริหารควรจัดปริมาณงานให้เหมาะสมกับความสามารถของ พนักงาน ควรปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและจัดสรรอัตรากำลังในแต่ละหน่วยงานให้เหมาะสมกับ ปริมาณงาน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความเครียด ภายในองค์กรในด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านปริมาณงาน ดังนั้นการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่นทำให้พนักงานสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น การพิจารณาวิเคราะห์ค่างานเพื่อจัดสรรอัตรากำลังพนักงานให้เหมาะสมกับ ปริมาณงานจะช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงานได้

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บริหารไม่ควรละเลยเรื่องการพัฒนาพนักงานอย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยการส่งไปอบรมประชุม ศึกษานอกสถานที่ หรือให้โอกาสในการศึกษาต่อในระดับ ที่สูงขึ้น รวมถึงหากพนักงานได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาควร ให้โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความเครียดภายในองค์กรในด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้าน ปริมาณงาน

4.4 ผู้บริหารควรพยายามจัดกิจกรรมในการผ่อนคลายความเครียดให้กับพนักงาน อาทิเช่น กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ กิจกรรมพักผ่อนประจำปี กิจกรรมสังสรรค์ตามเทศกาลต่างๆบ้าง ควรจัดกิจกรรม สื่อสร้างสรรค์ในบริษัท เน้นให้พนักงานมีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อลดความขัดแย้งด้านความคิดเห็นประเด็น ต่างๆ ในปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาการเมือง ซึ่งจะเกิดผลเสียก่อให้เกิดความเครียดกับพนักงานและอาจจะ ทำให้เกิดปัญหาความแตกแยกในที่ทำงาน การได้ผ่อนคลายความเครียดจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยความเครียดด้านอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด เช่น ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ปัจจัยทางด้านภูมิศาสตร์ เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาต่อเนื่อง โดยจำแนกศึกษาปัจจัยเฉพาะด้าน อาทิเช่น ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการกับความเครียดที่จะเกิดขึ้นกับการทำงานของพนักงานในอนาคต

3. ควรทำการศึกษาเชิงลึกด้วยการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเข้าถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานอย่างแท้จริง และค้นหาต้นแบบที่ดี (Best Practice) ของบริษัทที่มีการบริหารจัดการความเครียดของพนักงานให้อยู่ในระดับเหมาะสม





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2540). *คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- _____. (2541). *คู่มือคลายเครียด*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กรกนก อ่อนคำภา. (2546). *ความเครียดในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัท เอกเซลเลนท์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กนกพร สุขขารมย์. (2543). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท นวโลหะไทย จำกัด*. สารนิพนธ์. บช.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่ฯ: โรงพิมพ์ครองช่าง.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2549). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2553). *การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา ธนอังกูร. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสายยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่*. สารนิพนธ์. บช.ม. เชียงรายฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์. (2544). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคิมเบอร์ลีย์-คล้าค ประเทศไทย จำกัด โรงงานปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ศิริมาศ อเด้นต้า. (2542). *การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร : ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จตุพร เฟิงชัย. (2534). *เอกสารคำสอนวิชาแนะแนวและจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑามาศ โพธิศรี. (2549). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จรงค์ สุภกิจเจริญ. (2527). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับตนเอง สัมพันธภาพในครอบครัวและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในผู้ป่วยสูงอายุ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). *การศึกษาปัจจัยกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ชูทิพย์ ปานปรีชา. (2534). *ความเครียดในจิตวิทยาทั่วไป*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2540). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- _____. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ร้อยตำรวจโทเด่น บุญอยู่. (2553) *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง*. สารนิพนธ์ ปร.ม. (การบริหารงานตำรวจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ. ถ่ายเอกสาร.
- ทองศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ. (2544). *การประเมินความเครียดจากการทำงานของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง รายงานการวิจัย*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนคล หาญอมรเศรษฐ. (2539). *การจัดการความเครียดและการปรับปรุงผลผลิตในสถานที่ทำงาน*. การบริหารคน.
- ธวัชกุล ยุคลธรรม. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. ((การจัดการทั่วไป)) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.

- ธนินทร์ กล่อมฤกษ์. (2544). *ความเครียดของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายเคมิกการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธิดารัตน์ สีนแสง. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจสมุทรปราการ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). เชียงรายฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. ถ่ายเอกสาร.
- นริศรา วงศ์เลย. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรในเรือนจำกลางเชียงใหม่*. สารนิพนธ์ ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2548). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ปรมะ สตะเวทิน (2533). *หลักนิเทศศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- ประชิด สราธพันธุ์. (2533). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลัง กับสภาพความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของตนเอง*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พยาบาลศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประณิตา ประสงค์จรรยา. (2542). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่อง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร. (2529). *การวิจัยประชาสัมพันธ์. คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พริษฐ์วงศ์ เจียมสุขน. (2546). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงคมนาคม*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น. ถ่ายเอกสาร.
- ไพรัช พงษ์เจริญ. (2537). *ตำรวจไทยในอนาคต*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภัทธีรา กมลรัตนเวช. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน บริษัท ที.ยู. ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด*.

- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). *ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช. (2532). *การศึกษาปัจจัยที่มีต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์: เฉพาะกรณีโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ลักษณชัย ชนะวังน้อย. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานเรือเบทาโกร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2553). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วิจิต ปานอุทัย. (2547). *ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา บริษัทแอกควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร ใจดี. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจังหวัดทหารบก สุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- วิทยา ตันอารีย์. (2551). *ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สมทรง นุ่นจันทร์. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรด้านบัญชีและการเงินสำนักงานใหญ่ เครือเจริญโภคภัณฑ์*. สารนิพนธ์ ร.ศ.ม. (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย จักรพันธุ์; และคนอื่น ๆ. (2542). *การวิจัยแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง สำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2). สมุทรปราการ: ทีคอม.
- สมชาย จักรพันธุ์; และคนอื่น ๆ. (2541). *รายงานการวิจัย การพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง สำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สลิทธ แทนตระการพร. (2542). *ความเครียดจากการทำงาน*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพเวชสาร.
- สมิต อาชวานิจกุล. (2541). *วิธีเอาชนะความเครียดและขจัดความวิตกกังวล*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร.

- สมฤดี ราษฎร์อนุกุล. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ บุรณตรีเวช และ ตะวันชัย จิระประมุขพิทักษ์. (2545). *สภาพความเครียดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ โทรอนิกส์*. วิชาการสาธารณสุข.
- สุนันท์ ฤทธิมนตรี. (2543). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของเจ้าพนักงานศุลกากร ในสังกัดส่วนตรวจสินค้าขาออก สำนักงานศุลกากรส่งออกท่าเรือกรุงเทพ กรมศุลกากร*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุปราณี ผลชีวิน. (2530). *อยู่อย่างไรจึงจะไม่เครียด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- สุนีย์ เกี้ยวกิ่งแก้ว. (2527). *แนวคิดพื้นฐานการพยาบาลจิตเวช*. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่ฯ: โรงพิมพ์ปออง.
- สิริพร เลี้ยวกิตติกุล. (2545). *ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- แสงระวีวรรณ ชูพานิชกุล. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- โสภา ทองอ่อน. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา*. สารนิพนธ์ บข.ม. (วิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บ้านเสรีรัตน์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริรัตน์ ศรีสิงห์. (2552). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)*.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2525). *ความเครียดของนักบริหาร: ปัญหาและทางออก*. วารสารสังคมศาสตร์ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 (มิถุนายน).

- อดิศักดิ์ สวนกุล. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการของ
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- อภิญญา วิเวโก. (2548). *ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักรธรรม. (2538). *พฤติกรรมความเครียดในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อังศินันท์ อินทรกาแหง. (2551). *การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดและการเผชิญความเครียด
ของคนไทย*. รายงานวิจัย สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- อัญชญา เวสารัชช์. (2527). *ผู้บริหารกับการคลายความเครียด*. วารสารข้าราชการ.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2544). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- เอกพงษ์ ดันทนีส. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
ของพนักงาน บริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Adeoye, Ayodele O; et al. (2010). *Gender and School type as factors responsible for job stress in
Nigeria University*. Edo Journal of Counseling, 3(2): 220-228.
- Beehr T.A; & Franz T.M. (1995). *The Current Debate about the Meaning of Job Stress*.
New York: Hawoth Press.
- Brown, W.B; & Moberg, J.D. (1990). *Organization Theory and Management: A Macro Approach*.
New York: John Wiley and Sons.
- Campbell, R. J. (1981). *Psychiatric Dictionary* (5 th ed.). New York : Oxford University
Press.
- Cooper, Cary L; & Clarkem, Sharon. (2004). *Managing the risk of workplace stress*.
New York: Routledge.
- Cooper, Cary L; & Strew, Alison. (1993). *Successful stress management in a week*.
London: Headway. Hodder & Stoughton.
- Cooper Cary L; et al. (2001). *Organizational Stress*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Cooper, C.L., & Marshall, J. (1976). Occupational Source of Stress. *Journal of Occupational
Psychology*. 495(5), 11-28.

- Cooper, C.L; & Straw. A. (1993). *Successful stress Management in a Week*. London Hodder and Stoughton.
- DeFleur, Melvin. (1996). *Theories of Mass Communication*. New York: A Liberal art Perspective, Boston: Houghton Mifflin.
- Farmer; et al. (1984). *Stress Management for Human Services*. Michigan: Sage Publication Inc.
- Glisson, C; & Durick, M. (1998). Predictors of Job satisfaction and Organization commitment in Human Service Organization. *Administrative Science Quarterly*. 33(March): 488-503.
- Gilmer. Van Haller B; et al. (1966). *Industrial Psychology*. New York : McGraw – Hill Book co.
- Hartung J.; et al. (2001). *Journal of Applied Statistics*. 28: 215-300.
- Hellriegel, Don, John, W.S.Jr., & Richard, W.W. (1983). *Organizational Behavior*. (3rd ed.). New York: West.
- Herzberg, F., Mausnerm B; & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Willey and Sons.
- Jandaghi, Gholam Reza; et al. (2001). Investigation the relationship between job traits and job stress (Case study: Shahed University staff and professors). *Australian Journal of Business and Management Research*. 1(5): 24-31.
- Kalleberg, Anne L. 1977. Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *Amercan Sociological Review Vol.42 No.1: 124-143*.
- Kossen, S. (1991). *The Human Sides of Organizations*. (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Margolis, B.L, Kroes, W. H.; & Quinn, R.P. (1974). Job Stress a new Hazard to add to the list. *Journal of Occupationalof Medicine Vol.16 No.10: 659-661*.
- Marsh, R.; & Mannari, H. (1977). Organizational Commitment and Turnover: A Prediction Study. *Administrative Science Quarterly*. 22(4): 57.
- Meyer, J.P. (1989). Organizational Commitment and Job Performance: It's the Nature of the Commitment the Counts. *Journal of Applied Psychology*. 74: 152-156.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Princeton, NJ: Van Nostrend.
- Michal, M. (1991). *Stress Basel*. Switzerland: Editioner Roche.
- Milla, J.W. (1982). *Coping with Stress: A Guide to Live*. Singapore: John Willy & Sons.
- Miller; Benjamin F.; & Keane, Clarire B. (1972). *Encyclopedia and Dictionary of Medicine And Nursing*. Philadelphia: WB. Saunders Co.

- Robbins, Stephen P. (1991). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Application*. 5th ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- _____. (2001). *Organizational behavior*. (9th ed.). Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall. 60-89.
- Peter, L. W., & Lawler, E. E. III. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Homewood, IL : Dorsey.
- Schiffman, Leon G; & Kanuk, Leslie Lazer. (1994). *Consumer Behavior*. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sheldon, M. (1971). *Investments and Involvement as Mechanisms Producing Commitment to the Organization*. *Administrative Science Quarterly*. P.16.
- Steers, R.M. (1977). Antecedemts and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 22(1): 46– 58.
- Strees; & Porter. (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill
- Selye, H. (1978). *The Stress of Life*. New York: McGraw - Hill Book Company.
- Taylor, S.E. (1986). *Health Psychology*: New York: Random House.
- Warshaw, L.J. (1979). *Managing Stress*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Webster, N. (1968). *Webster's New Twentieth Century Dictionary of The English Language Unabridged*. New York: The World.
- Willo, Goldhabers,G.M.; &Yates, M.P. (1980). *Organization Communication Research:Time for Reflection In Dan Nimmo(ed.)*. Communication Yearbook 4.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ชุดที่.....

เรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด

เรียน : ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้ากำลังศึกษา เรื่อง “ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด” คำตอบของท่านจะมีคุณค่าสำหรับงานวิจัยเป็นอย่างมาก ซึ่งในกรณีนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกผิด เป็นเพียงการศึกษาความคิดเห็นของท่าน และต้องการคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านเท่านั้น

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับ โดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2: ความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน
- ส่วนที่ 3: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ () ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 22-32 ปี () 33-43 ปี
() 44-54 ปี () 55 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส () โสด () สมรส/อยู่ด้วยกัน () หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งงาน

() พนักงานระดับปฏิบัติการ
() พนักงานระดับหัวหน้างาน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 9,000 – 19,499 บาท
() 19,500 – 29,999 บาท
() 30,000 – 40,499 บาท
() 40,500 – 50,999 บาท
() 51,000 บาทขึ้นไป

7. ภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

() 10,000 – 19,999 บาท
() 20,000 – 29,999 บาท
() 30,000 – 39,999 บาท
() 40,000 – 49,999 บาท
() 50,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความเครียดภายในองค์กรของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

โดยที่ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความเครียดภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านลักษณะของงาน					
1) ท่านไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน					
2) งานที่ท่านมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา					
3) ท่านคิดว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ					
4) งานที่ท่านได้รับมักเป็นงานด่วนและแก้ไขเนื้องานอยู่ตลอดเวลา					
5) งานในหน้าที่รับผิดชอบปัจจุบันไม่เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
6) ท่านรู้สึกว่ามีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน					
7) งานของท่านไม่สามารถก้าวหน้าขึ้นได้อย่างที่ท่านคาดหวัง					
8) องค์กรของท่านไม่มีนโยบายสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม ศึกษานและพัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น					
9) องค์กรของท่านมีเกณฑ์การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นอย่างไม่ยุติธรรม					
10) องค์กรของท่านไม่มีหน่วยงานในการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร					
11) ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น					

<p style="text-align: center;">ความเครียดภายในองค์กรของพนักงานใน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p>	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านนโยบายองค์กร					
12) ลักษณะโครงสร้างขององค์กรหรือการแบ่งงานไม่เหมาะสม					
13) หน่วยงานของท่านไม่เปิดโอกาสให้พนักงานเสนอข้อมูลและข้อคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน					
14) นโยบายในการบริหารงานขององค์กรไม่มีความชัดเจน					
15) การรักษาคุณระเบียบขององค์กรมีความเคร่งครัด					
16) การบริหารจัดการภายในองค์กรยังไม่ชัดเจนและซ้ำซ้อน ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
17) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายไม่มีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า					
ด้านผลตอบแทน					
18) เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ					
19) ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ					
20) การพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม					
21) ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานอย่างไม่ยุติธรรม					
22) เมื่อมีการทำงานเกินเวลาที่กำหนด ไม่มีการเบิกจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
23) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
24) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีมลภาวะทางเสียง และ/หรือ ทางอากาศ					
25) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอากาศร้อนอบอ้าว การระบายอากาศไม่ดี					
26) สภาพสถานที่ปฏิบัติงาน ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
27) บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแต่ความกดดันและไม่น่าทำงาน					
28) พื้นที่ใช้สอยสำหรับการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

โดยที่ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพงาน					
1) งานที่ท่านทำสำเร็จลุล่วงและมีความถูกต้องแม่นยำ					
2) ผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของท่านเสมอ					
3) ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
ด้านความพอใจในงาน					
4) ท่านรู้สึกอิสระที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวกับงาน					
5) ท่านรู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงาน					
6) ท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานให้สำเร็จ					
7) ท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านปริมาณงาน					
8) ท่านสามารถทำงานเสร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด					
9) ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่หน่วยงานได้กำหนด					
10) ท่านรู้สึกว่าคุณสามารถบริหารงานของท่านได้เป็นอย่างดี					

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปวีตรา ลากละมุล
วันเดือนปีเกิด	5 กุมภาพันธ์ 2523
สถานที่เกิด	จังหวัด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 80/766 ซอย 34 หมู่บ้านทิพวัล 1 ถนน เทพารักษ์ ตำบลบางเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2545	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ.2557	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ