

ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
จากรุวรรณ หาดเหมินทร์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

จรรุวรรณ หาดเหมินทร์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
จารุวรรณ หาดหมั่นต์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

จารุวรรณ หาดเหม้นต์. (2552). *ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :
อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร และปัจจัยทางด้านความเครียด อันได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม Statistical Package for Social Sciences หรือ SPSS ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป สถานภาพโสด และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
2. ผลการศึกษาด้านความเครียดในปัจจัยต่างๆ ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง
3. ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก
4. เพศของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. อายุของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. สถานภาพสมรสของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการออกจากงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

11. ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

12. ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงาน และด้านการออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษางานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า ปัญหาเรื่องความเครียดเป็นปัญหาที่สำคัญที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานต้องเผชิญหน้ากับภาวะเครียดเป็นระยะเวลาที่ยาวนานจนเรื้อรัง ก็จะไปสู่อាកาการเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจได้ ทำให้พนักงานผู้นั้นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงาน การลาออกจากงาน และประสิทธิภาพการทำงานก็ลดลงด้วยซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในการช่วยลดความเครียดของพนักงานลงโดยการจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร เช่น ทัศนศึกษาออกสถานที่ กิจกรรมสังสรรค์ต่าง ๆ หลังเลิกงาน เป็นต้น หรืออาจจะจัดโปรแกรมการตรวจสุขภาพจิตให้กับพนักงาน เมื่อพนักงานผู้นั้นมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น สุขภาพกายก็จะแข็งแรงตามไปด้วย จนนำไปสู่การมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี นั่นคือ สามารถเพิ่มผลผลิตได้ การขาดงาน การลาออกจากงานก็ลดน้อยลง และยังทำให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

STRESS FACTORS AFFECTING WORKING BEHAVIOR OF
PRIVATE COMPANIES' STAFF IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

AN ABSTRACT
BY
JARUWAN HADHAEMAN

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

May 2009

Jaruwan Hadhaeman (2009). *Stress Factors Affecting Working Behavior of Private Companies' Staff in Bangkok Metropolitan Area*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Dr. Tanapoom Ativetin.

The purpose of this research is to study demographic characteristics of private companies' staff in Bangkok Metropolitan Area and stress related to environmental factors, stress related to organizational factors and stress related to individual factors which affecting working behavior of private companies' Staff in Bangkok Metropolitan Area. The sample are 400 employees of private companies in Bangkok Metropolitan Area, using the method of Sample random sampling, Quota sampling and Convenience sampling. Data was collected through questionnaire and were analyzed by various statistical methods including percentage, frequency, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by Independent Sample t-test, One-way Analysis of Variance and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The analysis is processed by Statistical Package for Social Sciences Program (SPSS).

The results of this research can be revealed as follows:

1. Demographic Data: Most of employees are female, age between 21-30 years old, holding a Bachelor degree, officer level, earning monthly income more than 30,001 baht, single and work for less than or equal 3 years.
2. Employees stress: Most of employees have stress related to environmental factors, stress related to organizational factors and stress related to individual factors at moderate level.
3. Working behavior of employees: Most of employees have working behavior in term of productivity, absenteeism, turnover and job satisfaction at high level.
4. Employees with different gender have difference working behavior in term of job satisfaction at statistically significant level of 0.05.
5. Employees with different age have difference working behavior in term of turnover and job satisfaction at statistically significant level of 0.05.
6. Employees with different level of education have difference working behavior in term of productivity and job satisfaction at statistically significant level of 0.05.
7. Employees with different job level have difference working behavior in term of productivity and job satisfaction at statistically significant level of 0.05.

8. Employees with different average monthly income have difference working behavior in term of productivity at statistically significant level of 0.05.

9. Employees with different marital status have difference working behavior in term of turnover at statistically significant level of 0.05.

10. Employees with different working period have difference working behavior in term of productivity and turnover at statistically significant level of 0.05.

11. Stress related to environmental factors and stress related to organizational factors have relationship with working behavior of private companies' staff in Bangkok Metropolitan Area in term of productivity, absenteeism, turnover and job satisfaction at statistically significant level of 0.05.

12. Stress related to individual factors have relationship with working behavior of private companies' staff in Bangkok Metropolitan Area in term of absenteeism and turnover at statistically significant level of 0.05.

From this research, Researcher found that stress is a major problem that can affect the working behavior of private companies' staff in Bangkok Metropolitan Area. When employees are stressed repeatedly and for duration, they are at risk of physical and psychological injury. This therefore causes employees to incur higher medical expenses. Moreover, it also causes economic losses due to absenteeism, higher turnover and poorer job performance. This affects all organizations, so organizations should focus on reducing employee stress levels, by adopting the following methods:

- provide some training for employees in order to increase their skills and ability to work.

- arrange some activities, in order to de-stress employee and encourage social interaction within the organization such as traveling and social activities after work.

- arrange mental health check-up programs for employees.

If the employees are mentally healthy, they will also be physical healthy. This will lead to good working behavior; increase in productivity, reduction of absenteeism and turnover and more efficient job performance.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ของ จารุวรรณ หาดเหมันต์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับ
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
วิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์สันติ เต็มประเสริฐสกุล)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์รัฐ สาเรือง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน ที่ให้เกียรติเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สันติ เต็มประเสริฐสกุล และอาจารย์รัฐ สาเรือง ที่ได้เสียสละเวลาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม เพื่อการปรับปรุงให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรทุกท่าน และคณาจารย์พิเศษจากภายนอกที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และปลูกฝังความคิดดี ๆ ตลอดจนจบการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยทุกท่าน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ่อ คุณแม่ น้องชาย น้องสาว และคุณย่า ผู้ซึ่งเป็นกำลังใจห่วงใย ให้ความรัก อบรมสั่งสอน เป็นแรงบันดาลใจ และสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อน SN. รุ่น 88 ที่น่ารัก และเพื่อนนิสิต คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ รุ่น 9 ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในงานวิจัย ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

จารุวรรณ หาดหมั่นต์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	48
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	48
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	126
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	126
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	131
การอภิปรายผล.....	139
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	146
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	150
บรรณานุกรม.....	151
ภาคผนวก.....	155
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	156
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	163
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	164
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	166

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการแสดงออกของความเครียด.....	27
2 แสดงกลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร 12 กลุ่มเขต.....	50
3 แสดงสูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ.....	62
4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	67
5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม จำแนกตามอายุ ระดับตำแหน่งงาน และสถานภาพสมรส รวมชั้นใหม่.....	70
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในปัจจุบันต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร.....	71
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร.....	72
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับ องค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร.....	74
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับ ตัวบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร.....	77
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงานในด้าน ต่าง ๆ ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร.....	79
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร.....	80
12 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test.....	83

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ.....	84
14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test.....	86
15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ.....	87
16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	88
17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	89
18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test.....	91
19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	91
20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3	92
21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	93

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	95
23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test.....	96
24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	97
25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	99
26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	100
27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....	102
28 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	103
29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	105
30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test.....	107

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	109
32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's test.....	111
33 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	112
34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	114
35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	115
36 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ.....	117
37 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์กร กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ.....	119
38 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ.....	121
39 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.....	123
40 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.....	125

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
2 กลไกของการเกิดความเครียด.....	14
3 แบบจำลองพฤติกรรมความเครียด.....	15
4 แบบจำลองความเครียด (A model of stress).....	17
5 General Adaptation Syndrome (GAS) ตามแนวความคิดของเซลเย่ (Selye).....	24
6 ผลกระทบที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน.....	29
7 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	31
8 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	32
9 โมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานขั้นหนึ่ง (Basic OB model., stage I) : ตัวแปรอิสระ 3 ประการ.....	41
10 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	42

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ด้วยภาวะสังคมของประเทศไทยในปัจจุบันนี้ รูปแบบการดำรงชีวิตของคนเราได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก จากเดิมที่เป็นสังคมเกษตรกรรมที่มีแต่ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่เกื้อกูลซึ่งกันและกัน กตัญญูรู้คุณ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นมิตรกับทุกคน มีจิตใจเมตตากรุณา รักสันโดษและพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ ใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และอาหารซึ่งกันและกันในสังคมจึงมีมาก ทำให้คนในสังคมอยู่กันอย่างมีความสุข แต่เมื่ออิทธิพลจากต่างชาติ รวมทั้งเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เข้ามามีบทบาทในสังคมปัจจุบันมากขึ้น จากสังคมเกษตรกรรมจึงแปรเปลี่ยนไปเป็นสังคมอุตสาหกรรม เกิดเป็นสังคมที่รีบเร่ง ทุกคนต้องดิ้นรนต่อสู้ทำงานเพื่อความอยู่รอด คนชนบทส่วนมากทิ้งถิ่นฐานเดิมของตนเข้ามาหางานทำในเมือง และเมื่อมีการอพยพเข้ามาในเมืองมากขึ้น ก็ทำให้สังคมเมืองเริ่มคับแคบ เกิดปัญหาชุมชนแออัด คนเริ่มมีความเห็นแก่ตัวมากขึ้น จากที่เคยเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ก็กลายเป็นทำทุกอย่างเพื่อให้ตัวเองอยู่รอด แข่งขันกันเพื่อประโยชน์ส่วนตน ไม่ค่อยเห็นแก่ส่วนรวม บูชาวัตถุนิยม ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย และสามารถทำได้ทุกอย่างเพื่อให้บรรลุความต้องการของตน ซึ่งความต้องการของแต่ละคนก็จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับเป้าหมายของชีวิตเป็นหลัก และสิ่งนี้เองที่เป็นมูลเหตุสำคัญมูลเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่การเกิดความรู้สึกกดดัน จึงทำให้คนในสังคมอยู่ภายใต้ภาวะความเครียด

ความเครียดเป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการตื่นตัวเตรียมรับกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งคาดว่าเป็นเรื่องที่ยากลำบากความสามารถที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหงุดหงิด เป็นทุกข์และส่งผลทำให้เกิดอาการผิดปกติทั้งทางร่างกายและจิตใจตามไปด้วย (กรุงเทพฯ ธุรกิจ. 2549: ออนไลน์) ในชีวิตประจำวันนั้น คนทำงานสามารถเกิดความเครียดขึ้นได้เสมอ ไม่ว่าจะเป็นมาจาก ความเครียดอันเกิดจากปัญหาทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ความเครียดอันเกิดจากปัญหาในการปรับตัว ความเครียดอันเกิดจากปัญหาครอบครัว ความเครียดจากการเดินทาง และสาเหตุที่สำคัญที่คนทำงานไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เลยนั้น คือ ความเครียดจากการทำงาน ซึ่งความเครียดอันเกิดจากสาเหตุต่างๆ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่มีบทบาทสำคัญที่ส่งผลต่อองค์กรไม่มากนัก

จากสภาพเศรษฐกิจที่กำลังตกต่ำในปัจจุบันนี้ กอปรกับการก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งนอกจากการแข่งขันจะรุนแรงเป็นทวีคูณแล้ว การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้ามีศักยภาพสูง ทำให้เกิดสภาพไร้พรมแดนขึ้น ซึ่งก่อปัญหาและสร้างผลกระทบทำให้องค์กรเกิดการถดถอย โดยสาเหตุสำคัญมักเกิดจากพนักงานขององค์กรขาดความรู้ที่จำเป็น ทำให้ไม่อาจปรับตัวตามทันเทคโนโลยี รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกกว้างภายนอกด้วย ซึ่งผลเหล่านี้เอง ที่เป็นสาเหตุทำให้องค์กรจำนวนมากไม่สามารถอยู่รอดในธุรกิจได้ หนึ่งในสาเหตุ

สำคัญที่ทำให้องค์กรเหล่านี้ประสบกับความล้มเหลวมาจาก “ทรัพยากรบุคคล” ทำให้ผู้บริหารต่างยอมรับและเห็นตรงกันว่า ทางออกอันเป็นปัจจัยที่จะใช้สู้เผชิญกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงนี้ ก็คือ “ทรัพยากรบุคคล” ที่จะต้องมีการให้น้ำหนักความสำคัญ และวางตำแหน่งที่ตั้งใหม่ในทัศนะของการบริหารให้ถูกต้องในประการต่างๆ ดังนี้ คือ

ก) ต้องถือว่าปัจจัยด้าน “ทรัพยากรมนุษย์” คือศูนย์กลางของการจัดการ และการสร้างความสำเร็จในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงสูง

ข) ทุกขณะที่มีนวัตกรรมใหม่ทางเทคโนโลยีเกิดขึ้น ความรู้ ความเข้าใจเรื่อง “พฤติกรรมมนุษย์” จะยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นคู่กัน เพราะมนุษย์คือผู้ใช้และรับผลจากเทคโนโลยีโดยตรง

ค) ในสภาพโลกที่เชื่อมโยงถึงกันเป็นโลกใบเดียว ทรัพยากรมนุษย์ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจอย่างแท้จริง เพราะมนุษย์จะเป็นทั้งผู้คิดค้นสร้างสรรค์ เป็นผู้ใช้ประโยชน์ เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน และเป็นผู้บริหารโลกการสื่อสารสมัยใหม่ด้วย ดังนี้ การเข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรมมนุษย์จึงสำคัญด้วยประการทั้งปวง (ธงชัย สันติวงษ์; และ ชัยยศ สันติวงษ์. 2548: 8)

ซึ่งในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์จะช่วยให้สามารถรู้ถึงอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่มีความสลับซับซ้อน ที่มีผลกระทบต่อทัศนคติและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและผลผลิตของคนในการทำงาน อีกทั้งยังมีประโยชน์ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มคนให้ได้ผลผลิตมากขึ้นด้วย

ในสภาพปัจจุบันนี้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเมืองที่กำลังร้อนระอุ สภาพสังคมและเศรษฐกิจที่กำลังตกต่ำ หรือแม้แต่ปัญหาส่วนตัว ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อบุคคลไม่มากก็น้อย เป็นเหตุที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นได้รับความกดดันหรือความเครียดจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ ยิ่งไปกว่านั้นแล้ว ยังสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อีกด้วย กล่าวคือ เมื่อบุคคลเหล่านั้นเกิดความเครียดไม่ว่าจะเป็นความเครียดในเรื่องส่วนตัวหรือความเครียดจากการทำงานก็ตาม บุคคลเหล่านั้นอาจจะนำพาความเครียดเข้าไปในองค์กรด้วยโดยที่ไม่รู้ตัว เนื่องจากองค์กรมีลักษณะเป็นระบบเปิด ดังเช่นที่ เซสเตอร์ บาร์นาร์ด (Chester Barnard; อ้างอิงจาก Robbins. 2550: 22) กล่าวว่า ผู้บริหารในองค์กรแบบเปิดนั้นจะต้องเข้าใจถึงผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรที่จะมากระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรด้วย ดังนั้น เมื่อพนักงานที่มีปัญหาหรือมีความเครียดมากเกินไปและไม่ได้รับการแก้ไขในทางที่ถูกต้อง เหมาะสม อาจเป็นสาเหตุให้พนักงานได้ผลผลิตตกต่ำลง เกิดความสูญเสียต่องาน พนักงานมักทำงานไม่ตรงตามกำหนด มาทำงานสาย ละทิ้งงาน ทำให้ชั่วโมงทำงานลดลง ทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อยๆ ลังเลไม่กล้าตัดสินใจ ขาดการปรับตัวที่ดี มีปัญหาในการเข้ากับผู้อื่น เป็นเหตุให้พนักงานบางคนถึงกับหยุดงาน และนำไปถึงขั้นลาออกในที่สุด ในบางรายอาจส่งผลกระทบต่อร่างกาย ทำให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ได้ นอกจากนี้จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลและองค์กรแล้ว ยังอาจจะส่งผลทำให้เกิดความสูญเสียอย่างมากมายทั้งต่อครอบครัว สังคม และประเทศชาติ เนื่องจากทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอีกปัจจัยหนึ่งในการดำเนินงานของทุกองค์กร และเป็นกลไกที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการต่างๆ ต่อไปจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เมื่อพนักงานมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง และ

มีสุขภาพจิตดีก็จะทำให้มีศักยภาพและความสามารถในการทำงานมาก สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ มีความสุขกับการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของงานก็จะสูงตามไปด้วย ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้

จากการสำรวจของเอแบคโพลล์ กับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ล่าสุดในหัวข้อเกี่ยวกับสภาพปัญหาของคนทำงาน พบว่า กว่าร้อยละ 65 มีปัญหาความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงาน และปัญหานี้ หากไม่ได้รับการแก้ไขที่ถูกต้องแล้ว อาจก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ สุขภาพ หรือแม้แต่ผลการทำงานที่ลดน้อยลง (หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ. 2550: ออนไลน์)

ผลการสำรวจของบริษัทที่ปรึกษาชื่อดังระดับโลก Accenture ที่ได้ทำการสำรวจคนทำงานในสหรัฐอเมริกา พบว่า ปัจจุบันภาระงานหรือ Workload ของพนักงานบริษัทต่างๆ เพิ่มมากขึ้น และจากการที่ภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ก็นำไปสู่ความเครียดของพนักงานที่เพิ่มขึ้น และจากผลการสำรวจของบริษัทที่ปรึกษาที่มีชื่อเสียงอีกแห่งคือ Watson Wyatt ก็ชี้ให้เห็นว่า การที่ความเครียดจากการทำงานเพิ่มมากขึ้นนั้นก็จะเป็สาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานลาออกมากขึ้น ซึ่งสุดท้ายแล้วย่อมส่งผลเสียต่อองค์กร เพียงแต่ปัญหาที่พบเหมือนกันจากการสำรวจทั้งสองแหล่งก็คือองค์กรและผู้บริหารยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการดูแลเรื่องของความเครียดของพนักงานในองค์กรอย่างดีเท่าที่ควร (กรุงเทพธุรกิจ. 2551: ออนไลน์)

อย่างไรก็ตาม ความเครียดไม่ใช่จะส่งผลร้ายกับการทำงานเสมอไป ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทั้งผลดีผลเสียต่อบุคคลและองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเครียดของบุคคล การรับรู้ประสบการณ์ และความสามารถในการจัดการกับความเครียด ความเครียดที่เกิดในระดับต่ำเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว กระตือรือร้น และท้าทายความสามารถ ความเครียดในระดับปานกลาง ที่คงอยู่นาน และความเครียดในระดับสูง จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณถูกคุกคาม ก่อให้เกิดโรคทางกาย และอาการทางจิตได้ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย หรือทำให้เกิดความเจ็บป่วยที่รุนแรงได้ และมีผลก่อให้เกิดการลาป่วย ขาดงาน ลาออก ประสิทธิภาพ และผลผลิตขององค์กรลดลงได้ (กรมสุขภาพจิต. 2540) ซึ่งผลกระทบเหล่านี้เกิดจากการที่พนักงานบางส่วนไม่สามารถจัดการกับความเครียดที่มีอยู่ จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมที่แสดงออกมาอย่างไม่เหมาะสม ถือเป็นปัญหาสำคัญในการบริหารบุคลากรที่พบบ่อยในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการไม่ขยันทุ่มเทในการทำงาน การหยุดงาน ขาดงาน เป็นต้น บางคนอาจจะคิดว่า ปัญหาเรื่องการหยุดงานหรือการลาออกของพนักงานนั้นไม่มีความสำคัญ แต่ในความเป็นจริงแล้ว ปัญหาเหล่านี้ได้สร้างความเดือดร้อนและค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรอย่างมหาศาล ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการสูญเสียเวลาที่ต้องจัดหรือมอบหมายงานแทนพนักงานที่ลาหยุดไป ของเสียในกระบวนการผลิต เนื่องจากคนมาแทนไม่เก่งหรือไม่ชำนาญในงานนั้น อีกทั้งยัง อาจทำให้ส่งงานไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่นำไปสู่ความเสียหายให้แก่องค์กรได้ทั้งสิ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบว่ ปัจจัยใด

ทางด้านความเครียดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อจะนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการป้องกัน หรือแนะนำพนักงานที่กำลังเผชิญหน้ากับ “ความเครียด” นี้ ให้สามารถบรรเทาหรือบริหารจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ อันจะนำไปสู่การมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีความสุข ส่งผลให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางด้านความเครียด อันได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านความเครียด อันได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไข ช่วยเหลือ และแนะนำพนักงานในการบริหารจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ที่จะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ดีขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา หรือเป็นข้อเสนอแนะ สำหรับผู้ที่สนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้อย่างต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณของยามานะ แบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Yamane, 1967:

919; อ้างอิงจาก ธรรมนูญ พันธุ์เจริญ. 2547: 4) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรองกลุ่มตัวอย่างไว้ประมาณ 4% เท่ากับ 15 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างออกมา 1 เขต จากกลุ่มเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันกรุงเทพมหานคร ได้แบ่งเขตการปกครองตามการบริหารงาน ออกเป็น 12 กลุ่มเขต (แผนที่แสดงการแบ่งกลุ่มเขตเพื่อการบริหารจัดการเมือง. 2548: 86-87) ดังนั้น จะได้เขตที่ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 12 เขต เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota sampling) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตเท่ากัน โดยแบ่งเป็นเขตละประมาณ 34 คน

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามตามสถานที่ทำงานในเขตต่าง ๆ ที่จับสลากได้ในขั้นตอนที่ 1 จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21-30 ปี

1.1.2.2 31-40 ปี

1.1.2.3 41-50 ปี

1.1.2.4 51-60 ปี

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

- 1.1.4 ระดับตำแหน่งงาน
 - 1.1.4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ
 - 1.1.4.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน
 - 1.1.4.3 พนักงานระดับจัดการ (ระดับผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ)
 - 1.1.4.4 พนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)
- 1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - 1.1.5.2 10,001-15,000 บาท
 - 1.1.5.3 15,001-20,000 บาท
 - 1.1.5.4 20,001-25,000 บาท
 - 1.1.5.5 25,001-30,000 บาท
 - 1.1.5.6 30,001 บาท ขึ้นไป
- 1.1.6 สถานภาพสมรส
 - 1.1.6.1 โสด
 - 1.1.6.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน
 - 1.1.6.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- 1.1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน)
 - 1.1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
 - 1.1.7.2 4-6 ปี
 - 1.1.7.3 7-9 ปี
 - 1.1.7.4 10 ปีขึ้นไป
- 1.2 ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม
 - 1.2.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ
 - 1.2.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง
 - 1.2.3 ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี
- 1.3 ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์กร
 - 1.2.1 ความต้องการจากงาน
 - 1.2.2 ความต้องการจากบทบาท
 - 1.2.3 ความต้องการส่วนบุคคล
 - 1.2.4 โครงสร้างองค์กร
 - 1.2.5 ภาวะผู้นำในองค์กร
 - 1.2.6 วงจรชีวิตขององค์กร
- 1.4 ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล

1.4.1 ปัญหาทางครอบครัว

1.4.2 ปัญหาทางเศรษฐกิจ

1.4.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พนักงานบริษัทเอกชน** หมายถึง พนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร

2. **ลักษณะประชากรศาสตร์** หมายถึง ลักษณะของพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีลักษณะแตกต่างกันในด้านต่างๆ ได้แก่

2.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน ระบุเป็นเพศชาย หรือ เพศหญิง

2.2 อายุ หมายถึง อายุเต็มบริบูรณ์ของพนักงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน

2.4 ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับตำแหน่งงานในการปฏิบัติงานที่พนักงานบริษัทเอกชนทำงานอยู่

2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนของพนักงาน

2.6 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพชีวิตสมรสของพนักงาน

2.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง อายุงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน

3. **ความเครียด** หมายถึง สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจที่ตอบสนองต่อความกดดันที่พนักงานได้รับ อันมีสาเหตุมาจาก

3.1 ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม หมายถึง ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างองค์การและการทำงานของพนักงาน ได้แก่

- ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ในองค์การที่พนักงานทำงานอยู่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ดังนั้น ทางองค์การจัดการแก้ปัญหาโดยการลดจำนวนพนักงาน ตัดเงินเดือนพนักงาน ลดชั่วโมงการทำงานลง

- ความไม่แน่นอนทางการเมือง ได้แก่ องค์การที่พนักงานทำงานอยู่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล และนโยบายของรัฐบาล

- ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี ได้แก่ องค์การที่พนักงานทำงานอยู่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน

3.2 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ในองค์การที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด ได้แก่

- ความต้องการจากงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานของพนักงาน ได้แก่ การออกแบบงานของพนักงานแต่ละคน กล่าวคือ พนักงานมีอิสระในการทำงานสามารถทำงานได้หลายหลาย หรือสภาพแวดล้อมภายในองค์การก็มีผลต่อการทำงานของพนักงานด้วยเช่นกัน
- ความต้องการจากบทบาท หมายถึง พนักงานรู้สึกเครียดกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับไม่พอเหมาะ ได้แก่ พนักงานมีบทบาทหน้าที่มากเกินไป หรือเกิดความรู้สึกขัดแย้งในบทบาทของตน
- ความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หรือการไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานได้
- โครงสร้างองค์การ ได้แก่ การที่องค์การมีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ หรือมีการใช้ข้อบังคับที่มากเกินไป
- ภาวะผู้นำในองค์การ หมายถึง ลักษณะการบริหารงานของฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การ
- วงจรชีวิตขององค์การ หมายถึง วงจรชีวิตขององค์การสามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้น (ได้แก่ ช่วงเริ่มประกอบการ, ช่วงเจริญเติบโตเร็ว, ช่วงเจริญเติบโตเต็มที่ และช่วงเริ่มเสื่อม) เมื่อองค์การที่พนักงานทำงานอยู่นั้น มีวงจรชีวิตขององค์การในช่วงเริ่มเสื่อม หรือช่วยถดถอย พนักงานเกิดความไม่มั่นใจว่าจะถูกออกจากงานหรือถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่างๆ หรือไม่

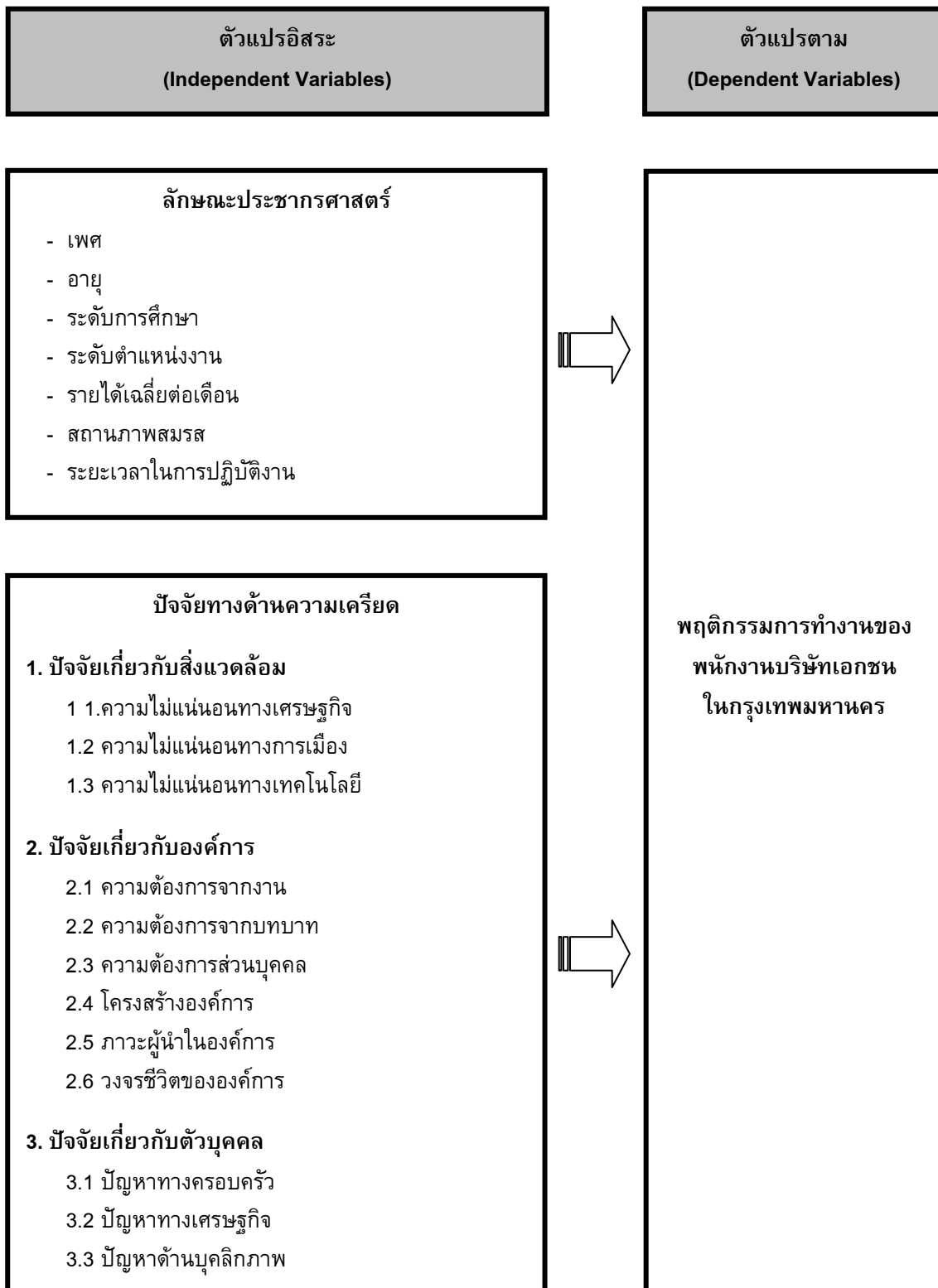
3.3 ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล หมายถึง ปัญหาส่วนบุคคลที่สามารถสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้ ได้แก่

- ปัญหาทางครอบครัว หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็น บิดา มารดา พี่ น้อง ปู่ ย่า ตา ยาย ญาติ คู่ชีวิต (สามี ภรรยา) หรือบุตร
- ปัญหาทางเศรษฐกิจ หมายถึง ปัญหาทางการเงินของพนักงาน ได้แก่ ภาระในการดูแลบุคคลในครอบครัว ปัญหาหนี้สิน ปัญหาการผ่อนชำระค่าบ้าน รถ หรือสินค้าต่างๆ ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้สามารถก่อความเครียดให้กับพนักงานได้
- ปัญหาด้านบุคลิกภาพ หมายถึง การที่พนักงานมีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะมีผลกระทบกับบุคลิกภาพของพนักงานได้

4. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำของพนักงานที่แสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งหนึ่งสิ่งใดในขณะปฏิบัติงาน อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งสามารถวัดได้จากการเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2. ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดสมมติฐาน การกำหนดตัวแปร การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง กรอบแนวความคิด และแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

นักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามของคำว่าความเครียดที่สำคัญไว้มากมาย ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายต่างๆ ไว้ดังนี้

ด้านทฤษฎีความเครียด เซลเย่ (Selye; อ้างอิงจาก ลักขณา สิริวัฒน์. 2544: 155) บิดาแห่งทฤษฎีความเครียด ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ซึ่งมาคุกคามและขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ เป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้าง และปฏิกิริยาทางเคมี เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น ทำให้ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ การเปลี่ยนแปลงทางความคิด และการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม

ลาซารัส และโฟร์คแมน (Lazarus; & Folkman. 1984; อ้างอิงจาก บุญยัง วิษณุ มหิมาชัย. 2544: 108) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความว่า ความเครียดนั้นเป็นภาวะที่เราต้องเผชิญ เมื่อเราไม่สามารถทำสิ่งที่คนมุ่งหวังให้เราทำได้ กล่าวคือ ความเครียดเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่บุคคลเผชิญอยู่จะก่อให้เกิดความเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับประเมินของบุคคลนั้นๆ ถ้าเขาประเมินว่าสิ่งแวดล้อมเผชิญอยู่ไม่เกิดผลดีหรือผลเสีย (irrelevant) ต่อตนเองหรือประเมินว่าเกิดผลในทางที่ดีหรือได้ประโยชน์ (benign positive) ก็จะมีความรู้สึกว่าสิ่งแวดล้อมที่เผชิญอยู่ไม่มีผลเสียต่อตนเองก็จะมีไม่มีความเครียด แต่ถ้าประเมินว่าสิ่งแวดล้อมที่เผชิญอยู่นั้นเป็นสิ่งที่คุกคาม (threat) เป็นสิ่งทำลาย เป็นอันตรายหรือสูญเสียต่อชีวิตแล้วสิ่งนั้นย่อมก่อให้เกิดความเครียดขึ้น

ความเครียด (Stress) หมายถึง สภาพทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญหรือความไม่แน่นอนต่างๆ ความเครียดไม่จำเป็นที่ต้องไม่ดีเสมอไป

ในบางครั้งความเครียดก็จะถูกอธิบายหรือกล่าวถึงในแง่ลบแต่บางครั้งบางคราวก็จะเป็นประโยชน์ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2541: 288)

ความเครียด คือ เหตุการณ์หรือสภาพใดก็ตามที่ก่อให้เกิดความลำบากใจในการตัดสินใจ ความวิตกกังวลกับความสัมพันธ์กับคนบางคน ความวิตกกังวลในความไม่แน่นอนของสถานการณ์ หรือเกิดความรู้สึกกลัวอันตรายที่จะเกิดขึ้น (กองสุขภาพจิตสังคม. 2548: 1)

สมิต อาชวานิจกุล (2542: 1) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะที่ซับซ้อนของร่างกายและจิตใจอันเกิดจากสภาวะแวดล้อม หรือสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไป และความเครียดจะยังคงอยู่เรื่อยๆไปจนกว่าสถานการณ์นั้นจะถูกกำจัดให้หมดไป ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนในทุกช่วงเวลา และเมื่อเกิดความเครียดในตัวบุคคลแล้วจะทำให้เกิดอาการไม่พึงประสงค์ต่างๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น หงุดหงิด กลัววิตกกังวล ปวดหัวเวียนหัว เกิดอาการทางกระเพาะ ทำให้อาหารไม่ย่อย นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย หมดเรื้อยหมดแรง ย้ำคิดย้ำทำ เกิดอาการผิดปกติทางประสาทหรือทางใจถ้าเกิดขึ้นบ่อยครั้งหรือเกิดระยะยาวนาน จะทำให้จิตใจปั่นป่วน และเกิดอาการทุกข์ทางใจที่แก้ไขได้ยากยิ่ง

โรบบินส์ (Robbins. 2550: 169) ได้กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะที่บุคคลเผชิญกับโอกาส ขัดแย้ง หรือความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ปรารถนา โดยที่ผลลัพธ์มีความไม่แน่นอน ความเครียดอาจมีใช้ภาวะที่ไม่ดีเสมอไป ความเครียดอาจทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติซึ่งอาจนำไปสู่ความสำเร็จได้

เฟรด ลูธันส์ (Fred Luthans. 1985: 130-131; อ้างอิงจาก สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมานะ. 2545: 154) กล่าวว่า ความเครียด เป็นการตอบโต้ที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ภายนอกตัวบุคคล อันมีผลต่อการบิดเบือนหันเหทางกายภาพ จิตวิทยา และ/หรือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร นอกจากนี้ ลูธันส์ยังชี้ให้เห็นว่า ความเครียดมิใช่ความกระวนกระวายใจธรรมดาๆ และความเครียดไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ทำลาย สิ่งที่เลวทรามหรือสิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยงเสมอไป

ดังนั้น จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อความกดดันที่บุคคลได้รับ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้สามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมให้แปรเปลี่ยนไปจากเดิมได้

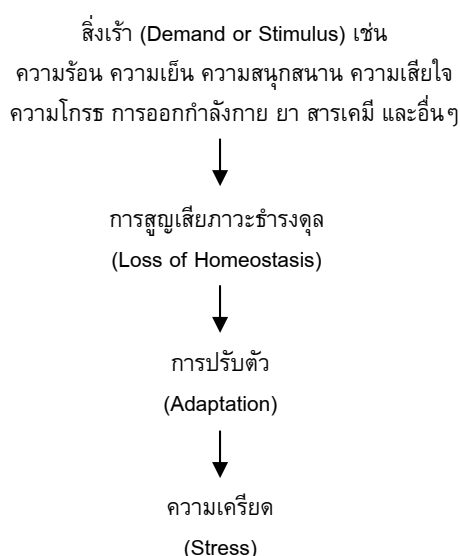
ความเครียด เป็นปรากฏการณ์ทางอารมณ์อย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะวิถีชีวิตของคนทำงานมักมีปัจจัยหลายด้านที่มีแนวโน้มก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

เซลเย (Selye; อ้างอิงจาก จำลอง ดิษยวณิช; และ พร็ิมเพรา ดิษยวณิช. 2545: 4) กล่าวถึงความเครียดว่า เป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกายที่ไม่จำเพาะเจาะจงต่อสิ่งที่มา

กระทบกับร่างกายไม่ว่าจะเป็นอะไรก็ตาม เช่น การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่เกิดขึ้น การใช้สารเคมี ความร้อน ความเย็น ความชื้น ความเครียด ความเศร้า ความผิดหวัง ยา ฮอรโมน และอื่นๆ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาเฉพาะ ตัวอย่าง ความหนาวเย็นก่อให้เกิดอาการสั่น การใช้ความเร็วสูงวิ่งขึ้นบนยอดตอย ทำให้มีผลต่อกล้ามเนื้อหัวใจและการหายใจ ทั้งหมดนี้มีสิ่งที่เหมือนกันคือ ทำให้เกิดปฏิกิริยาการปรับตัว (Adaptation) เพื่อนำมาซึ่งภาวะธำรงดุล (Homeostasis) ของร่างกาย ในที่สุดการปรับตัวเช่นนี้จะนำไปสู่ความเครียด คำว่าสิ่งที่ต้องการ (Demand) ในที่นี้หมายถึงสิ่งเร้า (Stimulus) ใดๆ ก็ตามที่มีผลกระทบต่อร่างกายของคนเรา

กลไกของการเกิดความเครียด



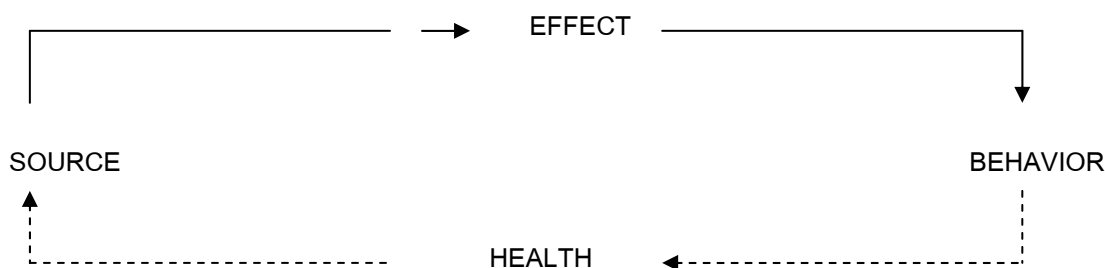
ภาพประกอบ 2 กลไกของการเกิดความเครียด

ที่มา : เซลเย่ (Selye; อ้างอิงจาก จำลอง ดิษยวณิช; และ พรีเม่เพรา ดิษยวณิช. 2545: 4)

มนุษย์เราต้องเผชิญกับความกดดันในหลายๆ รูปแบบอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ทั้งจากสิ่งแวดล้อม โรคภัยไข้เจ็บ ความต้อยโอกาส ภาระรับผิดชอบ ความเปลี่ยนแปลงบางอย่างในช่วงชีวิต เป็นต้น ทำให้เกิดความรู้สึกสับสนและเครียดเป็นระยะเวลานานซึ่งจะนำไปสู่ภาวะกดดัน ทำให้เกิดการสูญเสียภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจไป (กิติกร มีทรัพย์; และคนอื่นๆ. 2541: 2)

จากแบบจำลองพฤติกรรมความเครียด (The Stress Behavior Model) ของฟาร์เมอร์ และคนอื่นๆ (Richard E. Farmer; et al; อ้างอิงจาก จิระพร อุดมกิจ. 2547: 14-15) ได้กล่าวถึงวงจรของสุขภาพที่เกี่ยวกับความเครียด (Health Cycle) ว่ามีกระบวนการดังภาพประกอบ 3

แบบจำลองพฤติกรรมความเครียด



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองพฤติกรรมความเครียด

ที่มา : ฟาร์เมอร์ และคนอื่นๆ (Richard E.Farmer; et al; อ้างอิงจาก จิระพร อุตมกิจ. 2547: 14-15)

1. สาเหตุของความเครียด (Source of Stress) มีสาเหตุได้หลายทาง ตั้งแต่ตัวบุคคลเอง ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน บ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลายๆ ตัวพร้อมกัน

2. ผลของความเครียด (Effect) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิดฉุนเฉียว และมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ท้องปั่นป่วน ซึ่งผลของความเครียดนี้เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้นๆ

3. พฤติกรรม (Behavior) สืบเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำ (Action) ที่สัมพันธ์กับความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย ผลของความเครียด (อันเนื่องมาจากชีวิตประจำวัน) สาเหตุของความเครียด (ก็เลยนอนมาก) พฤติกรรม ดังนั้น ผลของความเครียดจะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ เนื่องจากคนเราจะมีพฤติกรรมตามความรู้สึก

4. สุขภาพ (Health) ในที่นี้หมายถึง ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต แต่เนื่องจากลักษณะธรรมชาติของความเครียดนั้นอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวัง ก็ได้ ดังจากรูป จะเห็นเป็นเส้นประคือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีผลต่อสุขภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบ ซึ่งจะกำหนดสาเหตุและผลของความเครียดต่อไปเป็นวงจร

ลาซารัส และโฟล์คแมน (Lazaruss; & Folkman. 1984; อ้างอิงจาก อภิญญา วิเวโก. 2548: 8) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดและอธิบายว่า ความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ดังนั้น ความเครียด (Stress) จึงหมายถึง เหตุการณ์ที่บุคคลประเมินว่า มีผลต่อสวัสดิภาพของตนเอง และตนจะต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการ

ปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลัง นั่นคือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลต้องผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งจะศึกษาปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น จากแนวความคิดข้างต้นนี้ ผู้วิจัย จึงได้นำแนวคิดของนักวิชาการอื่นๆ มากล่าวเสริมในประเด็น สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ชนิดของความเครียด ระดับของความเครียด ปฏิกริยาตอบสนองของความเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียด เพื่อเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องความเครียดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

ฟาร์เมอร์ และคนอื่นๆ (Richard E. Farmer; et al; อ้างอิงจาก จิระพร อุดมกิจ. 2547: 20) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดเป็นดังนี้

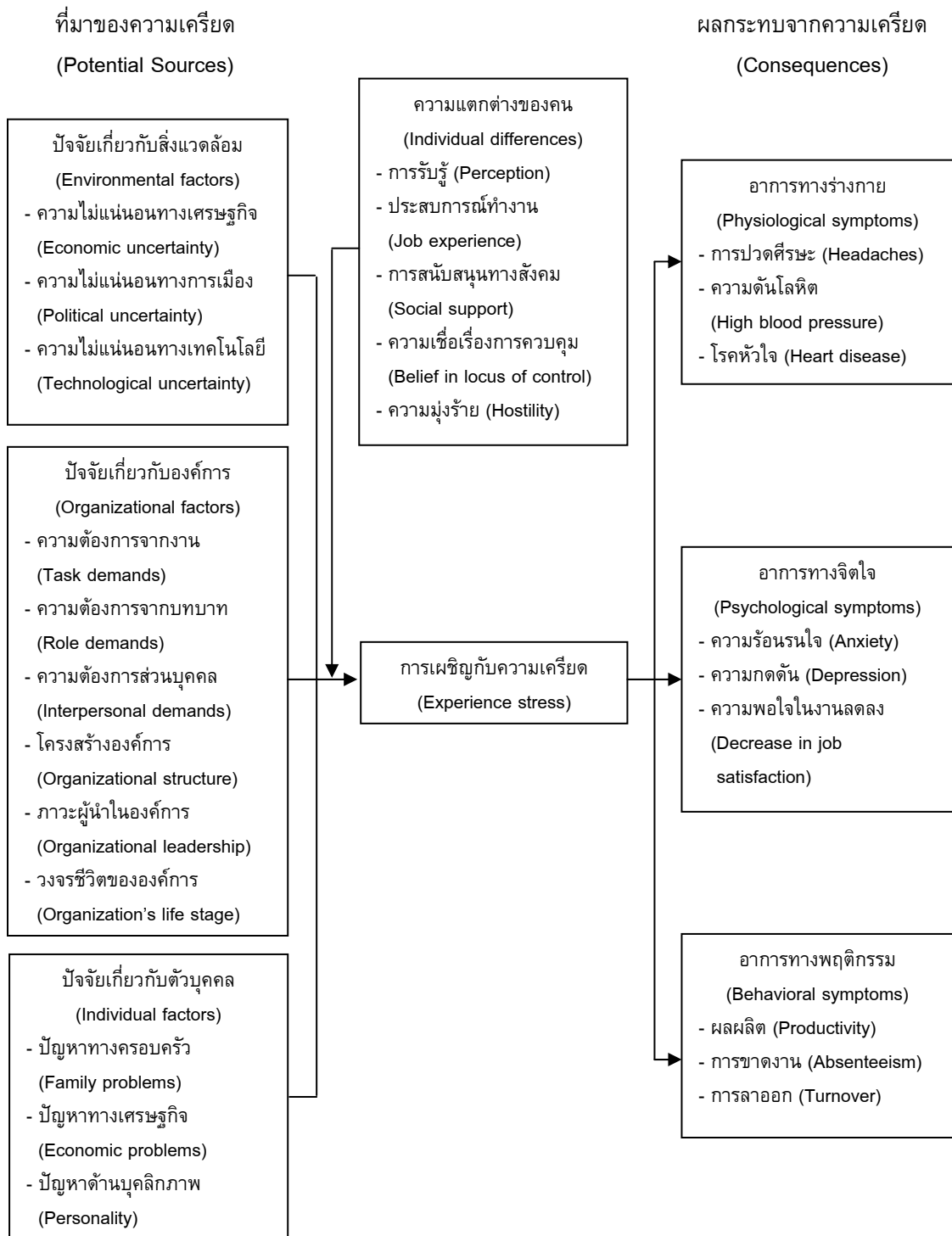
1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิต ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self – Concept) สุขภาพและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำรงชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมทั้งการคาดหวังในอนาคต

โรบบินส์ (Robbins. 1996: 614; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2541: 289–291) ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ บุญยัง วิษณุหมิมาชัย (2544: 109) กล่าวว่า จากแบบจำลองความเครียด (ภาพประกอบ 4) แสดงปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล และปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวจะเป็นสาเหตุที่สำคัญในการเกิดความเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของบุคคลแต่ละคน เช่น ประสบการณ์จากการทำงาน บุคลิกภาพ หรือ การรับรู้ในสิ่งต่างๆ และจากการที่บุคคลเผชิญกับความเครียด ก็เกิดอาการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม เป็นต้น



ภาพประกอบ 4 แบบจำลองความเครียด (A model of stress)

ที่มา : โรบบินส์ (Robbins. 1996: 614; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2541: 289)

สาเหตุของความเครียด ได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental factors) ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ จะมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างองค์การและจะมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี

1.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ (Economic uncertainty) เมื่อเศรษฐกิจตกต่ำ คนส่วนใหญ่จะเกิดความไม่มั่นคงในงานของตน ในภาวะเงินเฟ้อ การลดพนักงาน การตัดเงินเดือนพนักงาน หรือการลดชั่วโมงการทำงานลง

1.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง (Political uncertainties) การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง หรือความไม่มั่นคงทางการเมืองก็เป็นปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมที่สำคัญประการหนึ่ง เพราะอาจจะมีผลกระทบกับการทำงานในองค์การ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล หรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล

1.3 ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี (Technological uncertainty) เทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาพนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงกับงานของตน เนื่องจากเทคโนโลยีอาจจะมาแทนที่งานของตนในวันใดวันหนึ่ง การพัฒนาการด้านคอมพิวเตอร์ การใช้หุ่นยนต์ การใช้ระบบอัตโนมัติ และอื่นๆ จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้เช่นกัน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational factors) มีปัจจัยมากมายในองค์การที่เป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียด เช่น ความกดดันจากการทำงานผิดพลาด การทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ปริมาณงานมากเกินไป เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การอันก่อให้เกิดความเครียดสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

2.1 ความต้องการจากงาน (Task demand) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานของพนักงาน ประกอบด้วย การออกแบบงานของแต่ละบุคคล (การมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน การใช้เครื่องจักรต่างๆ) สภาพการทำงาน และสภาพร่างกาย เป็นต้น การที่พนักงานต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้ อุณหภูมิในห้องทำงานไม่เหมาะสม เสียงรบกวนต่างๆ การมีเนื้อที่การทำงานที่แออัด สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดอาการฉุนเฉียว หรือหงุดหงิดได้

2.2 ความต้องการจากบทบาท (Role demand) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้เกิดความเครียด ในบางกรณีพนักงานเกิดความขัดแย้งในบทบาทของตนเอง หรือมีบทบาทมากเกินไป ความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมายก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง

2.3 ความต้องการส่วนบุคคล (Interpersonal demand) การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ได้ หรือการไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

2.4 โครงสร้างองค์การ (Organization structure) ในองค์การมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับ มีการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากจนเกินไป

2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (Organizational leadership) ลักษณะการบริหารของฝ่ายบริหารระดับสูงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การ ลักษณะการบริหารงานของผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียด ความร้อร่นใจ ความกลัวให้กับพนักงาน การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

2.6 วงจรชีวิตขององค์การ (Organizational's life stage) วงจรชีวิตขององค์การสามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน ในแต่ละขั้นตอนนี้ก็จะสร้างแรงกดดัน ปัญหาต่างๆ ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์การ ซึ่งพนักงานจะเกิดความไม่มั่นใจ ไม่แน่นอนว่าตนเองจะถูกออกจากงานหรือถูกลดเงินเดือนหรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่างๆ หรือไม่

3. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล (Individual factors) มีดังนี้

3.1 ปัญหาทางครอบครัว (Family problems) ครอบครัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงาน ซึ่งจะมีผลกระทบกับการทำงาน ปัญหาการหย่าร้าง ความยุ่งยากในบุคลิกภาพ และปัญหาอื่นๆ อีก

3.2 ปัญหาทางเศรษฐกิจ (Economic problems) จะเกี่ยวกับปัญหาทางการเงินของพนักงาน ปัญหาหนี้สิน ปัญหาการผ่อนชำระค่าบ้าน รถยนต์ ปัญหาทางเศรษฐกิจนี้มักจะเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าพนักงานระดับสูง

3.3 ปัญหาด้านบุคลิกภาพ (Personality problems) การที่พนักงานมีความเครียดเป็นระยะเวลานานจะมีผลกระทบกับบุคลิกภาพของพนักงานได้

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเบื้องต้นนี้มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาโดยการสร้างกรอบแนวความคิด และกำหนดตัวแปรในการศึกษาตาม โรบบินส์ (Robbins. 1996: 614; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2541: 289-291) โดยแบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดออกเป็น 3 ปัจจัย อันได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ความไม่แน่นอนทางด้านเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางด้านการเมือง และความไม่แน่นอนทางด้านเทคโนโลยี

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ประกอบด้วย ความต้องการจากงาน ความต้องการจากบทบาท ความต้องการส่วนบุคคล โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำในองค์การ และวงจรชีวิตขององค์การ

3. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ประกอบด้วย ปัญหาทางครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ และปัญหาด้านบุคลิกภาพ

ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้ จะมีผลต่อความเครียดของบุคคล ทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อให้รักษาสมดุลของตนเองไว้ได้

ชนิดของความเครียด

บทความหนึ่งใน นิตยสารฮาร์วาร์ด บิสซิเนส รีวิว พูดถึงพลังแห่งการสร้างสรรค์และทำลายของความเครียดได้อย่างน่าสนใจ บทความดังกล่าวบอกในทำนองว่า องค์การใดไม่มีความเครียดอยู่เลยก็จะมีแรงกดดันให้คิดให้สร้างสรรค์ และบอกว่าผู้จัดการบริษัทจำนวนไม่น้อยทำให้ตัวเองมีแรงกดดันไม่พอ ยังทำให้ทีมมีแรงกดดันด้วย เพราะเชื่อว่า แรงกดดันจะทำให้พวกเขาประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น ความเครียดจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของงาน และเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จ หากไม่มีเสียเลยก็จะมีวันที่จะบรรลุเป้าหมายได้ แต่ถ้าเครียดมากเกินไป แทนที่จะได้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจจะมีได้ (การบริหารความเครียด. 2549: ออนไลน์) ดังนั้น เมื่อก้าวถึงความเครียดในมุมมองของบุคคลทั่วไป เรามักจะกล่าวถึงความเครียดในเชิงลบ แต่เมื่อพิจารณาความเครียดตามผลที่เกิดพบว่า กัลแลงเกอร์ (Gallagher. 1979; อ้างอิงจาก กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2546: 22) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ควิก เจมส์ (Quick James. 1984; อ้างอิงจาก นิเทศ ดิณะกุล. 2547: ออนไลน์) ได้อธิบายเรื่องนี้ไว้ว่า ความเครียดที่จริงก็มีประโยชน์มาก ถ้ามนุษย์ได้ทำงานอยู่ภายใต้ความเครียดที่เหมาะสม แต่ถ้าความเครียดของคนอยู่สูงกว่าเส้นปกติ หรือต่ำกว่าปกติ ซึ่งอาจเป็นผลจากการทำงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ ดังนั้น สามารถจำแนกความเครียดตามสาเหตุการเกิด ออกเป็น 2 ประเภทเช่นเดียวกัน คือ

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากมีความทุกข์ หรือ ความเครียดทางทำลาย (Distress) หมายถึง สิ่งที่ถูกคามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แล้วก่อให้เกิดความไม่สบายใจหรือเกิดความคับข้องใจ เช่น เมื่อถูกให้ออกจากงาน ก็เป็นทุกข์ จนเกิดความเครียดได้ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นผลทำให้พนักงานเจ็บป่วย การลาป่วยสูง และการทำร้ายชีวิตตน

2. ความเครียดที่เกิดจากความสุข หรือ ความเครียดทางสร้างสรรค์ (Eustress) บางครั้งคนเรามีความสุขขึ้นมากกะทันหันหรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ดีใจจนตื่นเต้นมาก หรือในกรณีที่มีความสนุกสนานมากเกินไป ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเครียดได้ เช่น เจ้าสาวจะเข้าพิธีแต่งงาน ในคืนก่อนแต่งงานอาจดีใจตื่นเต้นมากจนรู้สึกเครียดนอนไม่หลับ เป็นต้น ซึ่งเป็นผลให้ คน หรือพนักงานในองค์กรมีการโต้ตอบความเครียดในเชิงสร้างสรรค์ ทำให้ได้งานที่มีคุณภาพ ความเจริญก้าวหน้า

นอกจากนี้ ก็ยังมีผู้แบ่งชนิดของความเครียดจากแหล่งที่เกิดอีกด้วย เช่น มิลเลอร์ และคีน (Miller; & Keane. 1983; อ้างอิงจาก กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2546: 22) ที่แบ่งชนิดของความเครียดไว้มี 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย ซึ่งสามารถแบ่งออกตามระยะเวลาของการเกิดได้อีก 2 ชนิด คือ

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุต่างๆ

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดขึ้นแล้วดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ ที่คุกคามความรู้สึก เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ ภัยพิบัติประจำเดือน เป็นต้น และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การจราจรติดขัด ฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง เสียงดังรบกวนในโรงงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นสิ่งคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิด บางครั้งก็เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน เพราะเป็นการตอบสนองอย่างทันทีทันใด เช่น เมื่อถูกดูด่าก็จะเกิดความรู้สึกโกรธและเกิดความเครียดขึ้นได้ หรือเป็นสิ่งคุกคามที่ได้รับจากการอ่านหนังสือ จากการ์ตูนภาพยนตร์ จากคำบอกเล่าของผู้อื่น ทำให้คิดว่าตนจะมีอันตรายจนก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

คูก (Cook, 1997; อ้างอิงจาก นิเทศ ดินณะกุล, 2547: ออนไลน์) ได้แบ่งความเครียดไว้เป็น ความเครียดชั่วคราว และความเครียดเรื้อรัง

1. ความเครียดชั่วคราว หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับสูง และมีช่วงบรรเทาตกลง เช่น เกิดภาวะวิตกกังวล เมื่อร่างกายเริ่มต่อสู้กับสิ่งที่มาท้าทาย ต่อจากนั้นก็ผ่อนคลายลง

2. ความเครียดเรื้อรัง หมายถึง ความเครียดที่ต้องพบอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ได้รับการผ่อนคลาย เป็นเรื่องราวของปัญหาที่ต้องพบอยู่อย่างต่อเนื่องและยากต่อการแก้ไข เช่น ความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน ค่าครองชีพที่สูงขึ้น การทำงานที่มีกำหนดเส้นตายต่อเนื่อง สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน และลูกน้อง เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า ความเครียดไม่จำเป็นที่จะต้องให้ผลในทางลบกับชีวิตคนเราเสมอไป ทั้งนี้ เพราะความเครียดให้ผลได้ใน 2 ทาง คือ ความเครียดทางสร้างสรรค์ (Eustress) ซึ่งจะส่งผลทางบวกแก่การทำงาน กล่าวคือ ความเครียดระดับปานกลางจะเพิ่มความพยายามในการทำงาน กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และความขยันขันแข็งยิ่งขึ้น และความเครียดทางทำลาย (Distress) ซึ่งเป็นสิ่งที่ให้ผลทางลบทั้งต่อองค์กรและบุคคล กล่าวคือ ความเครียดที่มากเกินไปจะเกินขีดความสามารถมนุษย์ในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ทั้งทางด้านกายภาพและจิตภาพ มักจะส่งผลกระทบในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น การขาดงาน ความผิดพลาดในการทำงาน การออกจากงาน เป็นต้น

ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้นจะมีระดับมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้และการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งที่มาคุกคาม สาเหตุของความเครียดเดียวกันสามารถก่อให้เกิดการรับรู้และการตอบสนองแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลได้

แจนีส (Janis. 1952; อ้างอิงจาก กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2546: 23) ซึ่งมีแนวคิดสอดคล้องกับ ดอร์คินส์, เดปปี้ และเซลเซอร์ (Dawkins; Depp; & Selzer. 1985; อ้างอิงจาก บุญยัง วิษณุหมหิมาชัย. 2542: 110) ได้แบ่งระดับความเครียด ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย พบได้ในชีวิตประจำวัน เป็นความเครียดที่มีสาเหตุมาจากเหตุการณ์เพียงเล็กน้อย หรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนานๆ ครั้ง เช่น พบอุปสรรคในการเดินทางไปทำงาน รอคอยประจำทางนาน พลานัด อย่างไรก็ตาม ความเครียดชนิดนี้จะสิ้นสุดลงในเวลาอันสั้นเพียงไม่กี่วินาทีหรือไม่ถึงชั่วโมงเท่านั้น และยังช่วยกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัวและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

2. ความเครียดระดับกลาง (Middle Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดรุนแรงกว่าชนิดแรก เกิดขึ้นจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง หรือถูกคุกคามเป็นเวลานานขึ้น เป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ายู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไขหรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว อาจเกิดเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานหนัก ทำงานมากเกินไป ความขัดแย้งในความสัมพันธ์ การเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรงนัก ระดับความเครียดปานกลางนี้ เป็นระดับที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองโดยการต่อสู้กับความเครียดที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ พฤติกรรม อารมณ์ และความนึกคิด มีผลทำให้บุคคลมีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิเสธ ก้าวร้าว เจ็บขริมนีเนื่องจากไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ เพื่อขจัดสาเหตุที่ทำให้เครียด หรือผ่อนคลายความเครียดลง จนกระทั่งการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ กลับเข้าสู่สภาพปกติ

3. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรง ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี สาเหตุของความเครียดจะรุนแรง หรือสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่รุนแรง หรือมีหลายสาเหตุร่วมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่อง เช่น เครียดจากการสูญเสียคู่ครอง การเจ็บป่วยอย่างร้ายแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย ล้มเหลวในการทำงาน ซึ่งเป็นผลให้ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัด และหากไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และทำให้ไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต

ปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียด

ความเครียดที่มีแต่เพียงน้อยๆ อาจช่วยกระตุ้นให้การทำงานดีขึ้นได้ แต่ความเครียดที่มีอยู่ในระดับสูงจะทำให้เกิดความสูญเสียระดับหนึ่งแก่องค์กร การความเครียดนั้นเพิ่มขึ้นได้ และบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบโต้ในสถานการณ์ที่มีความเครียดต่างๆ กันไป

เซลเย่ (Selye. 1956; อ้างอิงจาก จำลอง ดิษยวณิช; และ พร็ัมเพรา ดิษยวณิช. 2545: 8) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองที่ไม่จำเพาะเจาะจง (non-specific response) ที่มีต่อร่างกายไม่ว่าโดยทางใดก็ตาม เชื่อว่าการตอบสนองต่อความเครียดทางสรีรวิทยา (physiological stress) ไม่ได้ขึ้นอยู่กับชนิดของสิ่งเร้า แต่ขึ้นอยู่กับ การตอบสนอง (response) ไม่ว่าสิ่งเร้าจะเป็นชนิดใดก็ตาม แต่การตอบสนองนั้นจะเหมือนกัน สิ่งที่แตกต่างกันคือความแตกต่างของระดับ (degree) ของการตอบสนองซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณของความต้อการในการปรับตัว ดังนั้น สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด อาจจะเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความพอใจหรือความไม่พอใจ (pleasant or unpleasant stimuli) ก็ได้ ตัวอย่าง การพ่น อากาศที่เย็นจัด ความเจ็บป่วยต่างๆ เช่น ท้องร่วง ปวดศีรษะ ขาหัก หรือแม้แต่การจูบ และการสัมผัส ทั้งหมดนี้ต่างก็ก่อให้เกิดปฏิกิริยาของการปรับตัวเหมือนกัน

เมื่อมีความเครียด (stress) เกิดขึ้นจะก่อให้เกิด general adaptation syndrome หรือ GAS (ภาพประกอบ 5) ซึ่งมี 3 ระยะด้วยกัน คือ

1. ระยะตกใจ (Alarm reaction) แสดงลักษณะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า จะมีการกระตุ้นหรือยั่วให้ตื่นตัว ระยะตกใจ แบ่งออกเป็น

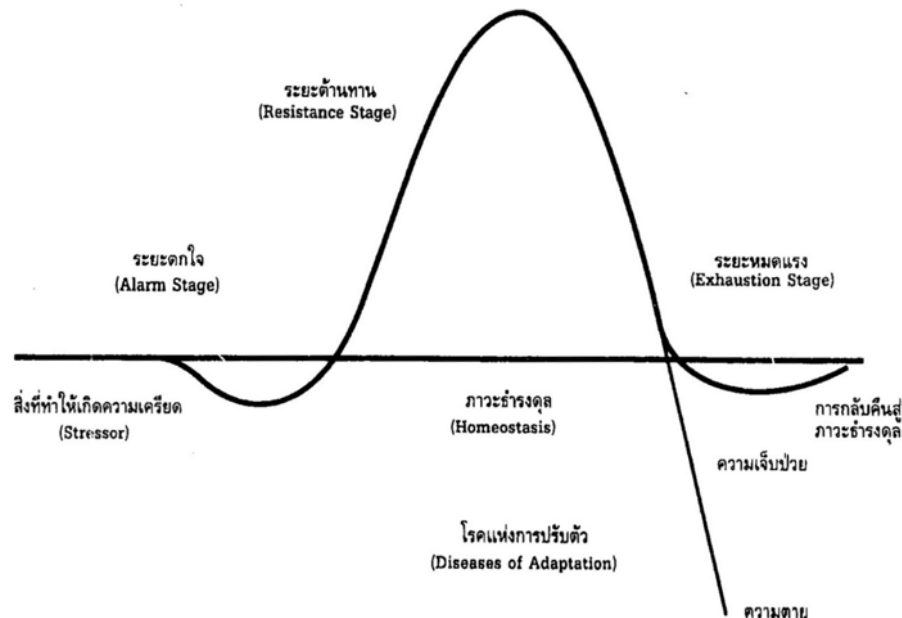
1.1 ระยะช็อก (Shock phase) เป็นระยะแรก และเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทันทีทันใดต่อสิ่งที่เป็นภัย ปฏิกิริยาของร่างกายในระยะนี้มีอยู่สองแบบ คือ “สู้ (fight) หรือหนี (flight)” ระยะนี้มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลจากการกระตุ้นของระบบประสาท sympathetic เช่น หัวใจเต้นเร็ว กล้ามเนื้ออ่อนแรง อุณหภูมิลดลง และความดันโลหิตต่ำลง

1.2 ระยะต้านช็อก (Counter shock phase) จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (rebound reaction) เช่น adrenal cortex จะโตขึ้น และมีการหลั่งของ corticoid hormones และ adrenalin หรือ epinephrine ทำให้การหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น เลือดแข็งตัวเร็วขึ้น น้ำตาลถูกปล่อยออกมาจากตับ มีการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่แล้วปฏิกิริยาต่อความเครียดแบบเฉียบพลัน (acute stress reaction) จะสัมพันธ์กับทั้งสองระยะนี้

2. ระยะต้านทาน (Stage of resistance) หรือระยะปรับตัว (adaptation stage) ระยะนี้ร่างกายจะพยายามปรับตัวต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (stressor) และทำให้สภาพทั่วไปดีขึ้น อาการต่างๆ จะหายไป ความพยายามของร่างกายในการปรับตัว มีส่วนช่วยให้พลังงานที่สูญเสียหายไปกลับคืนมา และยังช่วยซ่อมแซมส่วนที่ถูกลทำลายไปให้ดีขึ้น

3. ระยะหมดแรง (Stage of exhaustion) ถ้าสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างพอเพียง ร่างกายจะผ่านเข้าสู่ระยะที่สาม คือ ระยะหมดแรง เนื่องจากความเครียด

ยังคงมีอยู่ไม่รู้จักหมดสิ้น พอร่างกายโดนความเครียดเล่นงานซ้ำแล้วซ้ำอีก ร่างกายจะเสื่อมโทรมจนกระทั่งเกิดเป็นโรคต่างๆ เช่น ภูมิแพ้ ลมพิษ แผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และอาจถึงแก่ความตายในที่สุด



ภาพประกอบ 5 General Adaptation Syndrome (GAS) ตามแนวความคิดของเซลเย่ (Selye)

ที่มา : เซลเย่ (Selye. 1956; อ้างอิงจาก จำลอง ดิษยวณิช; และ พรีเมเพรา ดิษยวณิช. 2545: 11)

ซิลซ์ และฮอปป์ (Sillz; & Hopping; อ้างอิงจาก ลักษณะ สรีรวิวัฒน์. 2544: 164)

อธิบายปฏิกิริยาตอบสนองเมื่อเกิดความเครียดว่า เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย 4 ด้าน ได้แก่

1. การแสดงออกทางอารมณ์ คือ เกิดความรู้สึกซึ่งจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งคุกคามที่มากกระตุ้นความรู้สึกทางบวก เช่น ดีใจ เบิกบานใจ อิ่มเอิบ ส่วนในทางลบ เช่น กลัว วิดกกังวล โกรธ หรือซึมเศร้า เป็นต้น

2. การแสดงออกทางกล้ามเนื้อ การตอบสนองเช่นนี้เพื่อการเตรียมตัวต่อสู้ เช่น กำหมัด หน้าผากย่น คิ้วขมวด กล้ามเนื้อบีบเกร็ง เป็นต้น

3. การเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายที่สัมพันธ์กับอารมณ์ คือ มีการหลั่งฮอร์โมนจากต่อมหมวกไต คือ สารเอพิเนฟริน (Epinephrine) สารนอร์เอพิเนฟริน (Norepinephrine) และ ไฮโดรคอร์ติโซน (Hydrocortisone) ออกมากขึ้น มีผลกระตุ้นให้เกิดการทำงานของระบบประสาทอัตโนมัติ (Autonomic Nervous System) ทำให้เกิดการ ทำงานของอวัยวะภายในร่างกายเพื่อเตรียมการต่อสู้ ได้แก่ หัวใจเต้นแรงขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ผิวหนังร้อน ม่านตาขยาย ฯลฯ

4. มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิดและสมาธิ ทำให้ความสามารถในเรื่องความคิดอ่านลดลง และสมาธิเสียไป เป็นผลให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาด

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เมื่อร่างกายได้รับความเครียด ร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง เกิดการปรับตัวเพื่อขจัดความเครียดนั้นให้หมดไปหรือลดน้อยลง ซึ่งสามารถแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นหัวใจเต้นแรง ปวดศีรษะ เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเครียดว่ามากหรือน้อย ยิ่งไปกว่านั้น อาจจะมีอาการแสดงออกทางอารมณ์ ทางด้านความคิดได้อีกด้วย ซึ่งอาการเหล่านี้ สามารถนำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรมในการปรับตัวเพื่อรักษาสมดุลให้เกิดความรู้สึกไม่เครียด แต่ถ้าร่างกายแบกรับความเครียดนั้นเป็นระยะเวลาานานๆ หรือร่างกายไม่สามารถปรับให้เข้าสู่ภาวะสมดุลได้ ก็จะเป็นอาการเจ็บป่วยต่างๆ ได้

พฤติกรรมเผชิญความเครียด

ลาซารัส (Lazarus. 1989; อ้างอิงจาก อรวีร์ กิรติเสถียร. 2534: 36) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาในสถานการณ์ต่างๆ นั้น มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ และอารมณ์ของบุคคลนั้น เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นหรือคุกคามจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือมีปัญหาภายในจิตใจ ก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และพฤติกรรมต่างๆ ได้ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเมื่อเผชิญกับสิ่งคุกคามนี้ เรียกว่า พฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียด (Coping Behavior) ซึ่งหมายถึง กลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลของจิตใจที่ถูกรบกวน เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ละพฤติกรรมจะประกอบด้วย การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่ช่วยให้บุคคลควบคุมภาวะตึงเครียดได้ รวมทั้งกระบวนการทางจิตใจที่เสริมสร้างความสำเร็จในการปรับตัวต่อภาวะเครียดทางจิตใจ

ลาซารัส (Lazarus. 1989; อ้างอิงจาก กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2546: 28) มีความเห็นว่า รูปแบบกระบวนการเผชิญความเครียด ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. การแก้ปัญหา
2. การควบคุมอารมณ์

พฤติกรรมเผชิญความเครียด โดยการแก้ปัญหาก็จะเกี่ยวข้องกับการคิดพิจารณาหาแนวทางแก้ไขสภาวะที่สร้างความยุ่งยากให้ลุกลังไป ส่วนการควบคุมอารมณ์นั้นจะเป็นการปรับตัว โดยการกระทำ หรือการพูดเพื่อให้ตนเองรู้สึกดีขึ้น แต่ไม่ได้เปลี่ยนแปลงภาวะนั้นๆ คนทั่วไปจะใช้วิธีการเผชิญความเครียดร่วมกันทั้ง 2 ส่วน

นอกจากนี้ การศึกษาของฮามิตัน และวาร์เบอร์ตัน (Hamilton; & Warburton. 1977: 283-288, อรวีร์ กิรติเสถียร. 2534: 36) อธิบายว่า แหล่งกำเนิดของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีได้ 2 ทาง คือ จากแหล่งภายในและแหล่งภายนอกของบุคคล สำหรับแหล่งภายในของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งคุกคาม โดยอาศัยความสามารถ ความพยายามของ

บุคคลนั้น ได้แก่ การพึ่งตนเอง การใช้อารมณ์ขัน การเรียนรู้ที่จะแก้ไขภาวะเครียด และการควบคุมภาวะเครียด

แหล่งภายนอกได้จากการช่วยเหลือสนับสนุนจากสังคม การใช้ความรู้จากแหล่งให้บริการจากบุคคลที่มีปัญหาคล้ายคลึงกัน

ทั้งแหล่งกำเนิดจากภายในและภายนอกของพฤติกรรมการเผชิญภาวะเครียดจะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้บุคคลเผชิญกับสิ่งคุกคาม แต่ประสิทธิภาพในการเผชิญภาวะเครียด จะได้ผลดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้

1. สุขภาพ กำลังความสามารถ และกำลังใจ บุคคลที่เจ็บป่วย อ่อนเพลีย ท้อแท้หมดหวัง จะมีความยากลำบากในการเผชิญภาวะเครียดมากกว่าบุคคลที่มีสุขภาพดี แข็งแรงสมบูรณ์ และมองโลกในแง่ดี
2. ทักษะการแก้ปัญหา บุคคลที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาทั้งในระดับที่เป็นเรื่องง่ายและเรื่องที่ซับซ้อน จะเป็นผู้ที่เข้าใจปัญหาอื่นๆ ได้ดี และแก้ไขปัญหาก็ได้ผล
3. ระบบช่วยเหลือเกื้อหนุนจากสังคม ในการเผชิญกับภาวะเครียดของบุคคลย่อมต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้อื่น ซึ่งมีผลทำให้การเผชิญภาวะเครียดได้ผลในทางที่ดี
4. แหล่งประโยชน์ ได้แก่ เงิน สิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตต่างๆ บุคคลที่มีความเป็นอยู่สบาย ย่อมจะสามารถเผชิญกับความเครียดได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็น
5. ความเชื่อ ความเชื่อของบุคคลมีอิทธิพลต่อความคิด ทำให้สามารถที่จะควบคุมเอาชนะต่อสิ่งคุกคามบางอย่างได้ ได้แก่ ความเชื่อในพระเจ้า สิ่งศักดิ์สิทธิ์ ฯลฯ

ผลกระทบของความเครียด

โดยทั่วไป ผลของความเครียดอาจกล่าวได้ว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลอันเนื่องมาจากความเครียดและมักเป็นผลทางลบที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลมากกว่าผลทางบวก ซึ่งตามความเป็นจริงผลของความเครียดไม่ได้ส่งผลเฉพาะกับตัวบุคคลเพียงคนเดียวเท่านั้น ยังส่งผลต่อเนื่องถึงผู้คนที่แวดล้อม และส่งผลต่อไปยังประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานกับองค์การด้วย (รติกร ลีละยุทธสุนทร. 2546: 10)

รติกร ลีละยุทธสุนทร (2546: 12) แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล อาจกล่าวได้ว่า ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล คือ การแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคล ที่แตกต่างไปจากเดิม โดยมากมักเป็นการแสดงออกที่เป็นผลทางลบต่อร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมของตัวบุคคล ซึ่งในแต่ละบุคคลจะแสดงออกแตกต่างกัน บางคนอาจแสดงออกในด้านการทำงานที่ความผิดปกติของร่างกาย บางคนอาจแสดงออกในรูปแบบของความแปรปรวนทางจิตใจ และบางคนอาจแสดงออกในด้านพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตาม ผลของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลนี้จะมีไม่

เท่ากันขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและความแตกต่างด้านอื่นๆ ของแต่ละบุคคล ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งการแสดงออกของความเครียดเป็น 3 ลักษณะ โดยสรุปได้ ดังนี้

ตาราง 1 การแสดงออกของความเครียด

การแสดงออกของความเครียด		
ทางร่างกาย	ทางจิตใจ	ทางพฤติกรรม
กลุ่มอาการเกี่ยวกับโรคหัวใจและโลหิต	- ไม่พึงพอใจในงาน	ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่การทำงาน
- ความดันโลหิตสูง	- ลดแรงจูงใจในการทำงาน	- ผลการปฏิบัติงานลดลง
- การทำงานของหัวใจ	- เบื่อหน่าย	- เกิดอุบัติเหตุในงาน
การวัดทางชีวเคมี	- โกรธง่าย	- มีความผิดพลาดในงาน
- การทำงานของกรดยูริก	- อารมณ์อ่อนไหวง่าย	พฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน
กลุ่มอาการเกี่ยวกับกระเพาะอาหาร	- ฉุนเฉียว	- ขโมยของ
และลำไส้	- หมดหัวง	- ทำลายข้าวของ
- ผลในกระเพาะอาหาร	- ขาดกำลังใจ	การถอยหนีจากงาน
กลุ่มอาการเกี่ยวกับกล้ามเนื้อและ	- วิดกกังวล	- การขาดงาน
กระดูก	- ความเชื่อมั่นในตนเองลดลง	- การลาออก
- กล้ามเนื้อตึงเครียด	- ขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน	- การเกษียณก่อนกำหนด
- อาการเหนื่อยล้าทางกาย	- สับสน	ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่อื่นๆ ในชีวิต
	- ขาดสมาธิ	- การทำร้ายคู่สมรส
	- ไม่มีความคิดสร้างสรรค์	พฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อตนเอง
	- มองเห็นคุณค่าในตนเองลดลง	- การใช้ยา
		- การสูบบุหรี่
		- การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

ที่มา : รติกร ลีละยุทธสุนทร (2546: 12)

2. ผลของความเครียดต่อองค์การ การที่บุคคลซึ่งเป็นพนักงานในองค์การเกิดอาการเจ็บป่วยทางสุขภาพ เช่น เป็นไข้ เป็นโรคกระเพาะ อาการเจ็บป่วยทางจิตใจ เช่น เบื่อหน่ายงาน วิดกกังวล ขาดความตั้งใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในงานลดลง และแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น การลาป่วย การขาดงาน หรือการลาออกจากงาน ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งสิ้น ทั้งในด้านของค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นในการรักษาพยาบาล การจ่ายเงินเดือนเต็มจำนวนแก่พนักงานที่มาทำงานไม่ครบจำนวนวัน และการเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือกพนักงานใหม่ และทั้งในด้านของประสิทธิผลขององค์การ คือ ผลผลิตที่องค์การควรได้รับลดลง ประสิทธิภาพของผลผลิตต่ำลง และอาจสูญเสียลูกค้าจากผลผลิตที่ด้อยคุณภาพ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545: 157-158) กล่าวว่า เป็นที่แน่นอนว่าความเครียดเป็นสาเหตุประการหนึ่งของอาการทางกายภาพ แต่ความสัมพันธ์ที่แน่ชัดสม่ำเสมอ

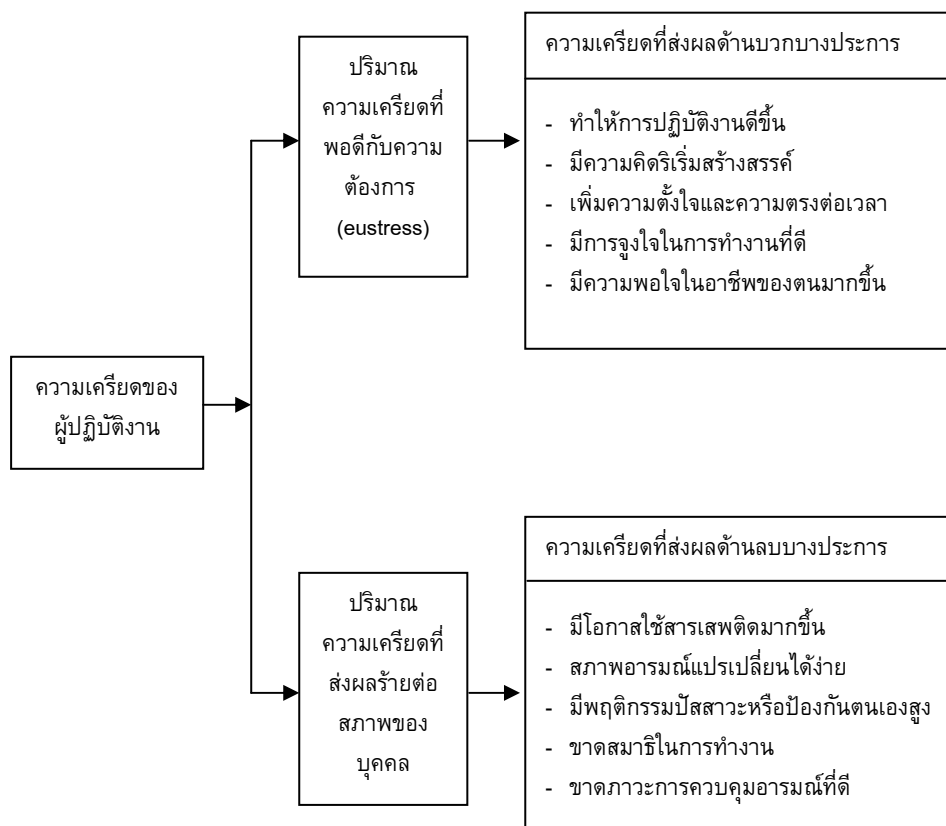
ระหว่างความเครียดและอาการทางกายภาพโดยเฉพาะนั้นยังไม่ปรากฏชัดเจน ยิ่งไปกว่านั้น ความเครียดจะทำให้เกิดความไม่พอใจ (dissatisfaction) ดังนั้นความเครียดที่เกี่ยวกับงานจึงเป็น เหตุของความไม่พึงพอใจที่เกี่ยวกับงานได้ โดยแสดงออกมาในรูปจิตวิทยามาก อาทิ ความกระวน กระวายใจ ความเบื่อหน่าย ความหงุดหงิด นอกจากนั้น จะมีเครื่องบอกความเครียดที่เกี่ยวกับ พฤติกรรม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในผลผลิต การขาดงาน การเข้าออกจากงานสูง และอาการที่ สังเกตได้ง่ายอื่นๆ อาทิ นิสัยในการรับประทานอาหาร ระดับการสูบบุหรี่เพิ่มขึ้น การเสพยาสุรา มาก ขึ้น นอนไม่เป็นเวลา และเมื่อความเครียดมีมากถึงระดับ อาจทำให้เกิดพฤติกรรมการติดสุราเรื้อรัง การเสพยาเสพติดให้โทษ การหย่าร้าง และแม้แต่การฆ่าตัวตาย

ความเครียดกับพฤติกรรมการทำงาน

การที่สมาชิกในองค์กรมีสุขภาพไม่แข็งแรงและเป็นโรคต่างๆ นั้น ทำให้ระดับการ ขาดงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวมีมากขึ้น และทำให้เกิดปัญหาต้องบรรจุพนักงานเจ้าหน้าที่แทน ก่อนเวลาอันควรซึ่งนับเป็นการสูญเสียทรัพยากรขององค์กรในระดับที่ต่ำกว่า ความเครียดจะ นำไปสู่ความไม่สบายทางจิตประสาท โรคพิษสุราเรื้อรัง การใช้ยาเสพติดเกินเหตุ และสภาพหรือ พฤติกรรมอื่นๆ ที่ทำให้หน้าที่เกี่ยวกับการงานเสียหายหรือบกพร่องไม่มากนักน้อย (สร้อยตระกูล (ตีว ยานนท์) อรรถมานะ. 2545: 154)

เซลเย (Selye; อ้างอิงจาก สุรพล พยอมแย้ม. 2541: 268) ได้สรุปว่า มนุษย์มีความ พพอใจที่จะตกอยู่ในความเครียดในระดับและปริมาณที่จุดๆ หนึ่งที่ทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่าในชีวิต และเซลเย (Selye) เรียกความเครียดที่มนุษย์ต้องการนี้ว่า "Eustress" ซึ่งหมายถึงการเกิดความรู้สึก ตื่นเต้นและท้าทายกับชีวิตของตนเอง ทั้งนี้ ชนิดและปริมาณความเครียดที่ต้องการนี้ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ของแต่ละคน

เมื่อประเมินถึงผลกระทบที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับสภาพร่างกายและจิตใจ ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว อาจเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 ผลกระทบที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับสภาพร่างกายและจิตใจของ
ผู้ปฏิบัติงาน

ที่มา : ดุบริน (Dubrin. 1990; อ้างอิงจาก สุรพล พนมมไย้ม. 2541: 269)

บุญยัง วิษณุหิมาชัย (2544: 111) ได้กล่าวถึงบทบาทของความเครียดต่อการปฏิบัติงานในองค์กรว่า ผลเสียของความเครียดต่อการทำงาน จะส่งผลเสียทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เนื่องจากความเบื่อหน่าย หดใจ ไม่อยากทำงาน มีการลาป่วย ลากิจ มาสายเป็นประจำ รวมทั้งหมดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เสียสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ทะเลาะวิวาท ขาดการประสานร่วมมือกันในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม เมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียด การสนองตอบต่อความเครียดของบุคคลไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่เน้นวิธีการแก้ปัญหา (problem focused coping) ซึ่งเป็นการจัดการที่ต้นตอของปัญหาโดยตรง หรือเผชิญหน้ากับปัญหาโดยเน้นการใช้อารมณ์ (emotion focused coping) ซึ่งเป็นพฤติกรรมการตอบสนองทางอารมณ์ต่อปัญหา ย่อมมีความแตกต่างกันตามปัจจัยต่างๆ เหล่านี้

1. ระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะของการทำงาน

บุคคลใดก็ตามที่มีระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะการทำงานสูง สามารถที่จะต่อต้านความเครียดได้ดีกว่า บุคคลที่มีระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะของการทำงานต่ำ หรือกล่าวง่าย ๆ ก็คือ บุคคลที่มีการเตรียมตัว เตรียมงานมาอย่างดี จะมีความเครียดน้อยกว่าบุคคลที่เตรียมตัว เตรียมงานมาไม่ดี

2. บุคลิกภาพ

ลักษณะของบุคลิกภาพของบุคคลที่ชอบการแข่งขัน ทะเยอทะยาน และก้าวร้าว จะเป็นบุคคลที่มีความวิตกกังวลมากเป็นพิเศษ ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะมีความเครียดสูง และอาจมีความเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ โรคระบบทางเดินอาหาร และความดันโลหิตสูง เป็นต้น

3. ความแข็งแกร่งและแข็งแรงของร่างกาย

บุคคลที่มีความแข็งแกร่ง และแข็งแรง จะสามารถต่อต้านความเครียดได้สูงมากและบุคคลเหล่านี้สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ได้ดีด้วยจิตใจที่มั่นคง

4. ความสามารถของบุคคลในการควบคุมตนเอง

บุคคลที่สามารถควบคุมตนเองได้จะมีความเครียดน้อย ซึ่งแตกต่างจากบุคคลที่มีความเชื่อว่า ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ เชื่อเรื่องดวง บุคคลเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะมีความเครียดสูง

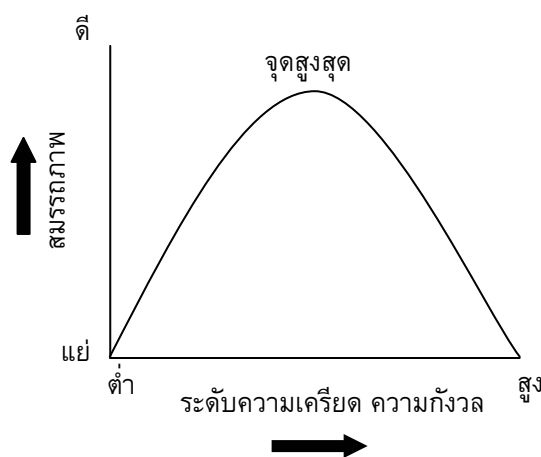
5. ลักษณะอาชีพ

ระดับความเครียดขึ้นอยู่กับลักษณะหรือหน้าที่ของอาชีพ จากการจัดกลุ่มงานที่มีความเครียดสูงของ The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) พบว่า ผู้ใช้แรงงาน เลขาธุการ เจ้าหน้าที่ตรวจปฏิบัติการและวิเคราะห์ พยาบาล หัวหน้างานระดับต้น พนักงานเสิร์ฟ พนักงานควบคุมเครื่องจักร เกษตรกร และคนงานเหมือง จะเป็นกลุ่มที่มีโอกาสเกิดความเครียดสูง ส่วนตำแหน่งผู้บริหารที่เป็นผู้หญิงจะมีความเครียดมากกว่าตำแหน่งผู้บริหารที่เป็นผู้ชาย

กล่าวโดยสรุป เมื่อพนักงานไม่สามารถจัดการกับความเครียดที่ตนมีได้นั้น ความเครียดจะแสดงออกมาผ่านทางสภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งถ้าพนักงานผู้นั้นปล่อยให้เกิดความเครียดเป็นระยะเวลาที่ยาวนานจนเรื้อรัง ก็จะนำไปสู่อาการเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจได้ ทำให้พนักงานต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงาน การลาออกจากงาน และประสิทธิภาพการทำงานก็ลดลงด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น และที่สำคัญอาจจะเป็นเหตุชักจูงให้พนักงานปรับตัวในทางที่ผิด เช่น พนักงานบางคนอาจจะหาทางระบายความเครียดด้วยการดื่มเหล้า สูบบุหรี่ หรือสารเสพติด หรือพนักงานบางคนอาจจะมีพฤติกรรมหรือการกระทำที่ก้าวร้าวรุนแรงขึ้นได้

ความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน

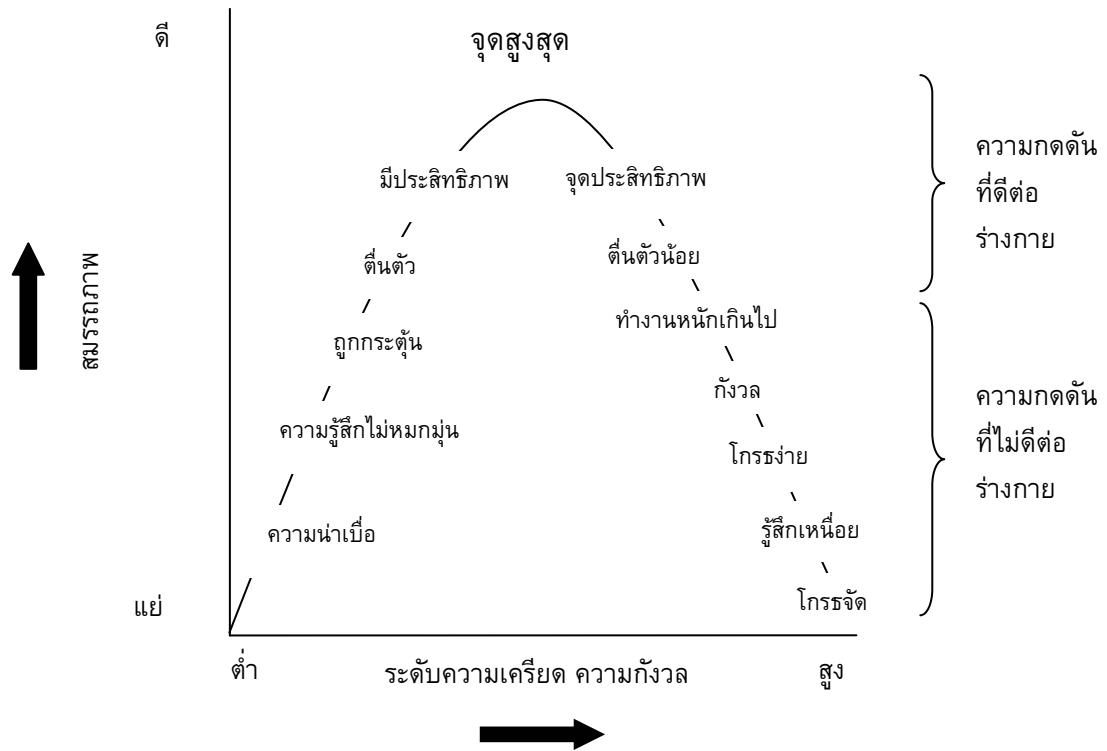
โดยทั่วไปเมื่อเราต้องเผชิญกับความท้าทายแบบง่าย ๆ เราจะสามารถทำงานให้สำเร็จลงได้ ขณะที่แรงกดดันเพิ่มขึ้น การทำงานของเราก็ดีขึ้นไป พหุติกรรมนี้เป็นความจริงถึงแค่ระดับหนึ่งเท่านั้น ในทางตรงกันข้าม เมื่อมีความเครียดที่ไม่พึงประสงค์เข้ามากระทบเรา มันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและพฤติกรรมของเรา ถ้ามากถึงระดับหนึ่งจะทำให้การทำงานแยลง (ฮิลลารี. 2540: 88) ดังเช่นที่ ร็อบบินส์ (Robbins. 1991; อ้างอิงจาก ซีรพร ศรประสิทธิ์. 2544) และ บารอนและกรีนเบิร์ก (Baron; & Greenberg. 1990; อ้างอิงจาก ซีรพร ศรประสิทธิ์. 2544) รวมถึง เยอร์คและด็อดสัน (Yerkes; & Dodson. 1908; อ้างอิงจาก ฮิลลารี. 2540: 90) ผู้อธิบายความสมดุลของผลบวกและผลลบของความเครียดต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นครั้งแรกใน ค.ศ. 1908 พวกเขาแสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานว่ามีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หักกลับ (Inverted-U Relationship) กล่าวคือ ภายใต้อาการเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นในระดับที่เหมาะสม (ระดับปานกลาง) และคงอยู่ในระยะเวลาที่พอเหมาะจะกระตุ้นร่างกาย และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นถึงระดับหนึ่ง แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ หรือมีการกระตุ้นที่ยาวนานเกินไป ก็จะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความเครียดนานๆ ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ในที่สุดจะก่อให้เกิดความท้อแท้ในการทำงาน ผลสุดท้ายก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลง



ภาพประกอบ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ที่มา : เยอร์ค และด็อดสัน (Yerkes; & Dodson. 1908; อ้างอิงจาก ฮิลลารี. 2540: 90)

ภาพประกอบ 8 นี้ แสดงให้เห็นถึงจุดที่การทำงานสูงที่สุด ณ ระดับนี้ เป็นจุดที่เหมาะสมของแรงกระตุ้นและความท้าทาย ซึ่งส่งผลให้เราสามารถทำงานได้ดีที่สุด แน่นอนว่าจุดนี้เป็นจุดที่มีความเครียด แต่ความเครียดนั้นเป็นความเครียดที่เราปรับได้ เราสามารถตัดสินใจได้ดี มีความคิดสร้างสรรค์ และรู้ตัวเอง



ภาพประกอบ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ที่มา : เยอร์ค และด็อดสัน (Yerkes; & Dodson. 1908; อ้างอิงจาก ฮิลลารี. 2540: 91)

เรายังรู้สึกมั่นใจและควบคุมสถานการณ์ได้ดี ความเครียด ณ ระดับนี้ คือ ความเครียดที่ดี มันยังเป็นความเครียดที่ทำให้สุขภาพดี เพราะมันทำให้ระดับของฮอร์โมนอะดรีนาลินที่ทำให้เรารู้สึกดี และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายในระยะยาวอยู่ในระดับต่ำ ฉะนั้นเราอาจเผชิญกับความต้องการที่ไม่ท้าทายมากนัก โดยไม่มีความเครียดหรืออาการของมันเลยก็ได้ แต่ในทางตรงข้ามก็จริงเช่นกัน เมื่อความสามารถมีมากกว่าความท้าทาย เราจะรู้สึกผิดหวังและเบื่อหน่าย ในการทำงานเราจะรู้สึกไร้คุณค่า ซึ่งอาจทำให้เครียดได้ ดังนั้นไม่ว่าจะมีความเครียดมากไป หรือน้อยไปก็อาจทำให้เกิดอารมณ์เครียดไม่สบายใจได้

เมื่อไม่มีความต้องการที่ถูกต้องสร้างขึ้นในตัวเรา เราจะรู้สึกโดดเดี่ยวและเบื่อ แต่เมื่อมีงานที่ท้าทายอันใหม่ให้ทำ เราจะรู้สึกได้รับแรงกระตุ้น ความกระตือรือร้นทำให้เราตื่นตัว การได้รับผิดชอบมากขึ้นทำให้เรากล้าตัดสินใจและเป็นผู้ริเริ่ม ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานสูงขึ้น จนส่ง

ผลให้ไปถึงจุดสูงสุดของกราฟ ซึ่งทำให้เราพบความสุข ความเบื่อหน่าย เมื่อชีวิตขาดความท้าทาย ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งถ้าถูกกละเลยอาจทำให้เกิดผลร้ายต่อสุขภาพ

ณ ระดับเหมาะสมของระดับการทำงานและการกระตุ้น การทำงานของฮอร์โมนคอร์ติซอลที่มากขึ้น สามารถทำให้ความสามารถในการทำงาน การเรียนรู้ และการตัดสินใจของเราดีขึ้น ทำให้เราตื่นตัว พร้อมทั้งจะทำงานทั้งกายและใจ แต่น่าเสียดายที่เราไม่สามารถอยู่ในตำแหน่งนี้ได้ตลอดไป

ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อการทำงานไม่เพียงแต่จะมีผลอย่างมากกับบุคคล แต่ยังมีผลกระทบต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมด้วย ความเสียหายอันเกิดจากการขาดงานและการสูญเสียพนักงานที่มีคุณภาพ ในกรณีที่ไม่รุนแรงถึงขั้นนั้น ความเครียดมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง ซึ่งมีผลทำให้ผลประกอบการของธุรกิจแย่ลง เพราะฉะนั้น บริษัทและองค์กรควรจะให้ความสำคัญในการจัดบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมให้กับพนักงานของตน (Yerkes; & Dodson. 1908; อ้างอิงจาก ฮิลลารี. 2540: 90-93)

กล่าวโดยสรุป ถ้าพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับที่เหมาะสมและอยู่ในระยะเวลาที่พอเหมาะ จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้ามีความเครียดเป็นระยะเวลายาวนานเกินไป จะมีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไป และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงด้วย

การควบคุมและลดความเครียด

บุญยัง วิษณุหิมาชัย (2544: 112) ได้กล่าวถึงวิธีการแก้ไขความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

1. วิธีการคลายเครียดโดยองค์กร

- ประเมินความเครียดพนักงาน ใช้การตรวจสอบความเครียดโดยใช้แบบสอบถาม หรือการสำรวจความคิดเห็นที่ทำให้ทราบระดับความเครียดของพนักงานแต่ละคน หลังจากทราบข้อมูลทั้งหมดแล้ว องค์กรควรส่งเสริมให้มีการอบรมการจัดการความเครียด

- การปรับปรุงสภาพการทำงาน ให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน หรือการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับสภาพการทำงาน ผู้บริหารก็ควรจะมีทัศนคติที่สร้างสรรค์ต่อพนักงานด้วย บางครั้งองค์กรควรจะมีการออกแบบงานใหม่ เพื่อให้เกิดการแบ่งงาน การหมุนเวียนของงาน การยืดหยุ่นในการทำงาน หรือการจัดการทำงานที่สมเหตุสมผล

2. วิธีการคลายเครียดด้วยตนเอง

- ยอมรับถึงปัญหา หาสาเหตุและหาวิธีที่จะจัดการถึงปัญหา เราต้องยอมรับและกล้าเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งปกติที่ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่ได้ และพยายามหาสาเหตุที่ก่อให้เกิด

เกิดความเครียด เพื่อจะได้วางแผนการรับสถานการณ์นั้นๆ จัดเรียงลำดับงานดีๆ และใช้ประสบการณ์ในอดีตเข้าช่วย

- การเสริมสร้างสุขภาพด้วยการรับประทานอาหารให้ครบหมู่ การเสริมสร้างร่างกายให้แข็งแรงจะมีส่วนช่วยให้สุขภาพจิตดีขึ้นได้ ควรเลือกรับประทานอาหารให้ครบหมู่
- การออกกำลังกายสม่ำเสมอ ควรเลือกวิธีการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาตามที่ตนเองถนัดและเหมาะสมกับวัยของตนเอง โอกาส และสภาพแวดล้อมด้วย ซึ่งมีอยู่หลายวิธี เช่น การวิ่ง การเดิน การขี่จักรยาน การว่ายน้ำ เป็นต้น
- การพักผ่อนให้เพียงพอ การพักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอจะทำให้ร่างกายไม่อ่อนเพลีย และพร้อมที่จะเผชิญกับงานที่จะทำต่อไป
- หลีกเลี่ยงกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด ขณะที่ถ้าเครียดควรละเว้นกิจกรรมดังต่อไปนี้ เช่น ละเว้นการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ทุกชนิด ละเว้นการสูบบุหรี่ ละเว้นยาเสพติดทุกชนิด
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย ที่ทำงานให้ น่าอยู่และน่าทำงานโดยการตกแต่งและจัดวางให้เป็นระเบียบเหมาะสมที่จะเป็นที่อยู่อาศัย หรือที่ทำงาน
- พักผ่อนและเดินทางท่องเที่ยว เมื่อเรารู้สึกว่าร่างกายไม่สามารถรับกับปัญหาที่เกิดขึ้น เราอาจทำกิจกรรมต่างๆ เช่น ฟังเพลง การเดินทางไปที่ท่องเที่ยวเพื่อเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ
- ฝึกหัดให้เป็นคนอารมณ์ดี หัดให้มีอารมณ์ขัน รู้จักหัวเราะบ้าง หรืออยู่ในกลุ่มที่สามารถสร้างเสียงหัวเราะให้เราได้หรือสื่อต่างๆ เพื่อให้มีอารมณ์ขัน จะช่วยผ่อนคลายความเครียดในชีวิตลงได้
- ฝึกหัดให้เป็นคนที่มีมองโลกในแง่ดีและไม่ท้อถอย เมื่อชีวิตมีปัญหาและอุปสรรค อย่างลงโทษตัวเองหรือมองโลกในแง่ร้าย ซึ่งเป็นการสร้างความกดดันให้กับตัวเอง แต่ให้มองโลกในด้านดีเพื่อเป็นการให้กำลังใจที่จะต่อสู้แก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ โดยไม่ท้อถอย
- รู้จักให้อภัย เป็นอีกทางหนึ่งที่จะลดความเครียดได้ คือ พยายามปรับเปลี่ยนจิตใจให้เป็นผู้รู้จักให้อภัย ด้วยการโกรธน้อยลงและเลิกอาฆาตแค้น

ความเครียดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ต้องเกิดขึ้นเสมอ เมื่อเกิดความเครียดขึ้น ร่างกายจะพยายามปรับตัวเพื่อขจัดความเครียดหรือสิ่งที่คุกคามร่างกายและจิตใจของคนคนนั้นให้หมดไป ผลก็คือ จะเกิดความรู้สึกและอาการแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ จนนำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรมในการปรับตัวทางสังคมเพื่อจะรักษาสมดุลให้จิตใจไม่รู้สึกเครียดอีก ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระดับความเครียดที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม ความเครียดนั้นมีทั้งที่เป็นประโยชน์และเป็นโทษ แต่เมื่อก้าวถึงความเครียด เรามักนึกถึงแต่เรื่องที่ไม่ดี ในความเป็นจริงมีหลายกรณีที่ความเครียดมีประโยชน์ โดยความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับน้อยๆ จะกระตุ้นให้คนพยายามทำการต่อสู้เพื่อขจัดความเครียด ผลก็คือ

คือส่งเสริมให้บุคคลนั้นเข้มแข็ง มีความอดทน มานะพยายาม สามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้ ทำให้มีความก้าวหน้าในชีวิต มีสุขภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่ในกรณีที่เกิดความเครียดสูงมากและมีความเครียดอยู่เป็นเวลานาน จะส่งผลทั้งสุขภาพกาย จิตใจ สังคม รวมไปถึงเศรษฐกิจด้วย เพราะเมื่อเกิดความเจ็บป่วยก็ต้องเสียเงินทองรักษา และยังทำให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ ทำงานได้ไม่ดี หรือผิดพลาดง่าย อาจต้องหยุดงาน ลาพัก ทำให้เสียรายได้ไป และส่งผลเสียให้กับองค์กร อีกทั้งยัง ทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลขาดประสิทธิภาพด้วย จนนำไปสู่ความเจ็บป่วย เกิดปัญหาสุขภาพจิตหรือการเจ็บป่วยทางจิตใจตามมาได้ ยิ่งไปกว่านั้นแล้วยังทำให้เกิดปัญหาทางสังคมได้อีกด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

ไวท์ (White. 1989: 143) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำที่ปรากฏออกมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิด ความรู้สึกที่มีอยู่ภายในตลอดเวลา

โลเปอร์ (Loper. 1968: 242-243; อ้างอิงจาก อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544: 8) พฤติกรรมการทำงาน คือ การกระทำที่แสดงให้เห็นได้ (Overt Behavior) หรืออาจกับิรยาที่เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลกำลังปฏิบัติงาน

บาร์ช (Baruch. 1968: 136) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนอง หรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออก หรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายใน หรือภายนอก ร่างกายก็ตาม

นุชรา โพธิ์งาม (2549: 6) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง กิริยาที่แสดงออก การกระทำ การประพฤติปฏิบัติ หรือกิจกรรมต่างๆ ของพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ดังนี้

ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานไม่มาทำงาน

ด้านการลาออกจากงาน หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่จะลาออกจากองค์กร ซึ่งเป็นอันสิ้นสุดสถานภาพการเป็นพนักงาน

ด้านเพิ่มผลผลิต หมายความว่า การวัดการทำงานซึ่งประกอบไปด้วยประสิทธิผล เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมายและประสิทธิภาพ เป็นการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยที่ต้นทุนต่ำที่สุด

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของพนักงานที่มีต่อการทำงาน

จากความหมายของคำว่า “พฤติกรรมการทำงาน” ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำของพนักงานที่แสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งหนึ่งสิ่งใดในขณะที่ปฏิบัติงาน อันจะส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดพฤติกรรมการทำงาน

บาร์ธ (Baruch. 1968: 159) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การว่า การปฏิบัติงานของบุคคล ขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ ค่านิยม และสภาพสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ (Social condition) ได้แก่ บรรยากาศการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์ และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณ และคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลา และการเกิดอุบัติเหตุ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001: 81-83) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาวน์ปัญญาพอๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานก็ย่อมออกมาแตกต่างกัน ฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดัน ให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจและต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงบ่งจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

สิ่งเหล่านี้ ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและการเลือกงานอย่างมากด้วย

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออกสภาพแวดล้อม แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางอย่างอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้องทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ้อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การควบคุมงานก่อสร้าง การคุมงานขุดและเจาะเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ การแก้ปัญหาและในบางครั้งก็เสี่ยงอันตรายมีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ ดังนี้

2.1.1 วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ใช้ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคมป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กรการ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

2.2.1 ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจเข้าทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังในเรื่องรายได้

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามีลำดับขั้นตอนมากเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์นั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2548: 103) กล่าวถึง ปัจจัยหรือตัวแปรที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ จำแนกออกได้เป็น 3 หัวข้อใหญ่ๆ ดังนี้

1. ตัวแปรทางด้านตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ เป้าหมายของตัวบุคคล ความเข้าใจจากการรับรู้ สิ่งจูงใจ ความสามารถ ค่านิยม ฯลฯ
2. ตัวแปรทางด้านองค์การ เช่น โครงสร้าง งาน เทคโนโลยี บทบาทขององค์การ กลุ่มปฏิบัติงาน ฯลฯ
3. ผลจากการที่ตัวบุคคลเข้าไปอยู่ในองค์การ เช่น ผลผลิต ความพึงพอใจ ความรัก ความเกลียด ความบาดหมางใจ ฯลฯ

ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่สัมพันธ์กับการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001: 83-84) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่สัมพันธ์กับงาน ได้แก่

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านสมรรถภาพ ได้แก่ ความสามารถในด้านช่าง ด้านภาษา ด้านสังคม เป็นต้น แต่ละคนจะมีสมรรถภาพแตกต่างกันไป อาจพิจารณาจากใบสมัคร ผลการเรียน การทดสอบ การสัมภาษณ์ในการทำงาน
2. ความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความสนใจงาน กิจการ หรืองานบางอย่าง ซึ่งบางคนสนใจ อาจเป็นกิจกรรมที่คนอื่นเบื่อก็ได้ ความสนใจมากหรือน้อยต่องานของเขา สามารถมีอิทธิพลต่องานของเขา
3. ความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านผลผลิตของงาน เช่น ความแตกต่างเชิงปริมาณในพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การพิจารณาถึงการทำงานของคุณภาพจากประสิทธิภาพของการผลิต ผลผลิตและผลงานอาจมองได้ในเชิงคุณภาพด้วย

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545: 49-50) กล่าวว่า ในแง่ของการทำงานนั้น บุคคลอาจจะแตกต่างกันในแง่ความสามารถในการแก้ปัญหา ความรวดเร็วและแม่นยำในการเห็น ในการฟัง ความสามารถที่จะอดทนต่อความเคลือบแคลงสงสัยต่อความเครียด ทักษะในการพูด ทักษะในการเขียน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ควบคุมบังคับบัญชาจึงต้องสังเกตความแตกต่างในผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน อย่างไรก็ตาม เพื่อประโยชน์ในการปรับใช้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ อาจกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันที่สำคัญดังต่อไปนี้ คือ บุคคลจะมีระดับพลังงานและสามารถทนต่อความเหนื่อยล้าต่างกัน บุคคลจะมีความต้องการต่างกัน ดังนั้น จึงทำให้มีความแตกต่างในการจูงใจ

นอกจากนั้น ความแตกต่างภายในบุคคล หมายถึง ความผันแปรภายในบุคคลเดียวกัน ในเวลาที่ต่างกัน ซึ่งปัจจัยสภาพแวดล้อมอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการผันแปรในพฤติกรรม อาทิ บรรยากาศภายในองค์การ (Organizational climate) หรือบุคคลเดียวกันนั้นจะแตกต่างกันไปตามวัยก็ได้ ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมมีความสำคัญต่อเอกบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมบุคคลโดยตรง สภาพแวดล้อมนั้นอาจจะเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หรือสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับมนุษย์ (Human environment) หรือสภาพแวดล้อมทางด้านโครงสร้าง (Structural environment) ขององค์การ ดังนั้น พฤติกรรมของบุคคลจะเป็นผลคูณของบุคคลนั้นกับสภาพแวดล้อมของเขา ซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$B = f(P \times E)$$

โดยที่	B (behavior)	ใช้แทนพฤติกรรม
	P (person)	ใช้แทนบุคคล และ
	E (environment)	ใช้แทนสภาพแวดล้อม

นิยะดา ชุณหวงค์ และนินนาท โอปารวรรุฒิ (2526: 15) กล่าวว่า ลักษณะส่วนตัวของแต่ละปัจเจกบุคคล (Individual Traits) ลักษณะที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ซึ่งสามารถแยกลักษณะต่างๆ ของบุคคลออกได้ ดังนี้

1. ความสามารถทางด้านความนึกคิด (Mental Ability)
2. ความสามารถหรือความเชี่ยวชาญทางเครื่องยนต์กลไกต่างๆ (Mechanical Aptitude)
3. ความคล่องแคล่วในการเคลื่อนไหว (Psychomotor skills)
4. ความสนใจ (Interests)
5. บุคลิกภาพ (Personality)
6. ความถนัดทางการศึกษา (Scholastic Aptitude)
7. ความพยายามทำงานจนบรรลุความสำเร็จ (Achievement)
8. ความสามารถทางด้านงานเสมียนหรืองานที่เป็นรายละเอียด (Clerical Ability)

9. ความสามารถทางด้านภาษา (Language Ability)

ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงาน

ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมากนั้น จะพบว่า บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น บางคนอาจจะมีพฤติกรรมในการปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ง่าย แต่บางคนทำได้ยาก หรือบางคนอาจจะกระตือรือร้น ในขณะที่บางคนเฉื่อยชาต่อการปฏิบัติหน้าที่การงาน เป็นต้น ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ความสามารถ สติปัญญา ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร และบุคลิกภาพ เป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2541: 47)

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้น ถือว่ามีประสิทธิผลในการทำงานสูงและสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุการทำงานเมื่ออายุ 60 ปี นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความเห็นว่าอายุยิ่งมาก คนจะไม่ลาออกหรือย้ายงาน แต่จะยังคงทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสที่จะเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น และมีสิทธิ์ในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิ์ในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย ยิ่งไปกว่านั้นแล้ว พนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน แต่ถ้าพิจารณาในประเด็นของอายุกับสุขภาพแล้ว ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีปัญหาด้านสุขภาพมากกว่า และในกรณีที่เกิดเจ็บป่วย ระยะเวลาที่จะต้องหยุดพักหรือลางานเพื่อรักษาร่างกายย่อมจะนานกว่าด้วย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย ในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นที่ต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกลในอนาคต ตลอดจนมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ ผลจากการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายในเรื่องของผลงาน และไม่มี ความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ด้วย

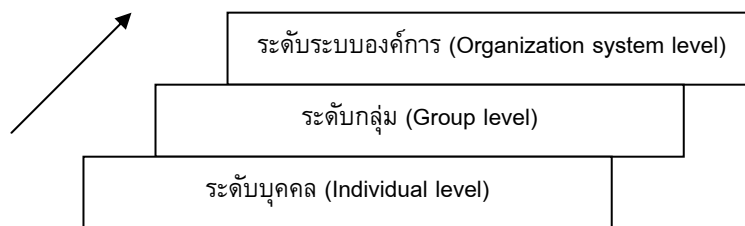
3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้อย่างแน่นอนว่า สถานภาพสมรสมีผลต่องานมากมายเพียงไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงาน (Turn over) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความ

รับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย ผู้บริหารในองค์กรจะสามารถคาดการณ์ได้ว่า ความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

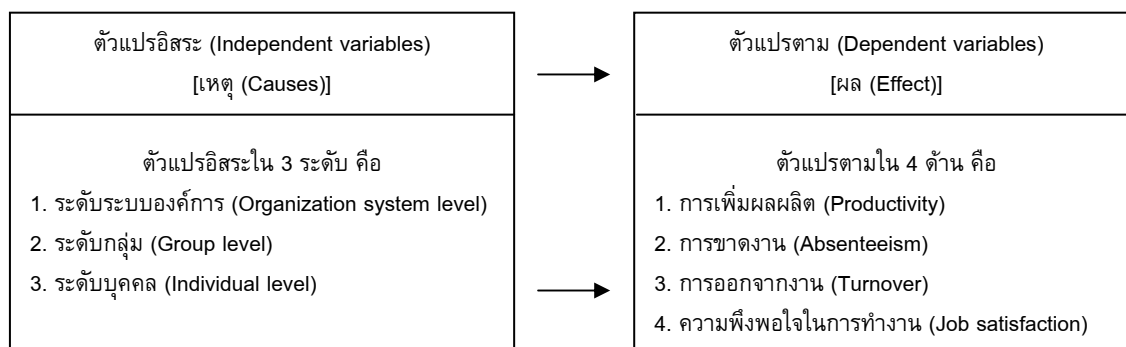
การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541: 23) กล่าวถึง โมเดลพฤติกรรมองค์กร (Organizational behavior model) เป็นส่วนหนึ่งของความเป็นจริงซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์กร ดังภาพประกอบ 9 แสดงการกำหนดโมเดลโดยนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual level) เป็นระดับกลุ่ม (Group level) และระดับระบบองค์กร (Organization system level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กร แต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวความคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์กร



ภาพประกอบ 9 โมเดลพฤติกรรมองค์กรพื้นฐานขั้นหนึ่ง
(Basic OB model., stage I): ตัวแปรอิสระ 3 ประการ

ที่มา : ร็อบบินส์ (Robbins. 1996: 26; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2541: 23)



ภาพประกอบ 10 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์กร

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2541: 23.

1. ตัวแปรตาม (Dependent variables) เป็นตัวแปรผลซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์กร โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตซึ่งจะต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมาย (Achievement of goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมการ

$$\text{การเพิ่มผลผลิต (Productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต (Outputs)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Inputs)}}$$

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงาน และงานการจัดการ

1.3 การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่างๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไป หรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

1.4 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติ

ไม่ใช่พฤติกรรม

2. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เป็นตัวแปรเหตุซึ่งมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อถือว่า พฤติกรรมองค์กรจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจพฤติกรรมบุคคล

2.1 ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual-level variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อเข้าไปในองค์กร หากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็น อายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกันเมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีบทบาทน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้คือลักษณะด้านชีววิทยา บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และความสามารถ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ (independent variables)

ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual-level variables) การเรียนรู้และการจูงใจ (Learning and motivation)

2.2 ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group-level variables) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งจะแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้น ในการพัฒนาความเข้าใจขององค์กรจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

2.3 ตัวแปรในระดับระบบขององค์กร (Organization system-level variables) พฤติกรรมองค์กรจะมีความซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์กรจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการทำงาน โดยจะเลือกศึกษาถึงพฤติกรรมในระดับเอกบุคคล ซึ่งถือเป็นระบบย่อยที่เล็กที่สุดในองค์กร บุคคลแต่ละคนในองค์กรนั้นจะมีองค์ประกอบที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านกระบวนการทางจิตวิทยา ค่านิยม หรือทัศนคติ เป็นต้น ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นตัวหลักต้นหรือสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ทั้งสิ้น

จากทฤษฎีและแนวคิดทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวความคิด เพื่อกำหนดตัวแปรต้น อันได้แก่ ปัจจัยทางด้านความเครียด และกำหนดตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์กรจะเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่นั้น สามารถวิเคราะห์ได้จากผลการเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน

และความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้ เพื่อที่จะเข้าใจถึงลักษณะของความเป็นไปของพฤติกรรม ภายใต้ระบบสังคมของกลุ่มคนในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยัง ผู้บริหารยังสามารถทำความเข้าใจถึง ปัจจัยต่างๆ ที่สามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ เพื่อที่จะนำไปใช้ ประโยชน์ และช่วยให้เขาสามารถคาดการณ์และกำกับพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในอันที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร รวมถึงบรรลุเป้าหมายของตัวบุคคลด้วย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

อภิญา วิเวโก (2548: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ 2) ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน 3) ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

กนกพร สุขขารมย์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง งาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

แสงระวีวรรณ ชูพานิชสกุล (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ พบว่า พนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์มีความเครียด และสาเหตุความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั่วโมง ที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ในแต่ละวันแตกต่างกัน มีสาเหตุความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและโดยรวมแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเครียดแตกต่างกัน สาเหตุความเครียดทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรมและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ณาดยา บุญเกิด (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ส่วนสังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงด้านความพึงพอใจ

มธุรส แซกรัมย์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิทาร์เวอร์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานมีระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการลาหรือขาดงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประเภทของงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการลาหรือขาดงาน ด้านการเปลี่ยนงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นุจรินทร์ เล็กแซ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ อายุ รายได้จากการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตำแหน่งของพนักงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

สมชาย ประกิจเจริญสุข (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการสอนในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า บุคลิกภาพในการทำงานของบุคลากรสายสอน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ บุคลิกภาพในการทำงานที่ดี ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดี

สุวรรณี วัฒนาวณิชศาสตร์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายหลังการควมรวมกิจการ กรณีศึกษา “ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า 1)

ระดับทัศนคติของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านโครงสร้างองค์การ ลักษณะองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการบริหาร พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ และระดับชั้นการปฏิบัติงานภายในธนาคารต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานภายหลังจากการควบรวมกิจการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย โครงสร้างองค์การ ลักษณะองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการบริหาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานภายหลังจากการควบรวมกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ทัศนคติโดยรวมที่มีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานภายหลังจากการควบรวมกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยต่างประเทศ

จิกาโกะ โอกิواره และคนอื่นๆ (Chikako Ogiwara; et al. 2551: 470-488) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดที่มาจากเพศในผู้หญิงทำงานชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษาจากพนักงานจำนวน 399 คนในประเทศญี่ปุ่นโดยใช้แบบสอบถามด้านความเครียดในหน้าที่การงานทั่วไปของสถาบันแห่งชาติด้านความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้หญิงที่เกี่ยวข้องกับการซึมเศร้าคือความขัดแย้งระหว่างบุคคล สำหรับผู้ชายคือเรื่องเกี่ยวกับอาชีพการงาน นอกจากนี้ยังได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานหญิงชาวญี่ปุ่นในเรื่องความเครียดเกี่ยวกับอาชีพการงาน การสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า ในเรื่องสุขภาพจิตด้านอาชีพการงานของผู้หญิงทำงาน อาจจำเป็นต้องมีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ในสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงและสนับสนุน เนื่องจากบทบาทเกี่ยวกับเพศที่คาดหวังผู้หญิงในสังคมวัฒนธรรมที่เน้นเพศชายเป็นหลัก

เอริก จี. แลมเบิร์ต และยูจีน เอ. พาโอลีน (Eric G. Lambert; & Eugene A. Paoline. 2551: 541-564) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบุคคล งาน และลักษณะองค์การต่อความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานราชทัณฑ์ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการคงอยู่ของสถาบันราชทัณฑ์ จึงมีการพิจารณาโดยอาศัยการสังเกตจำนวนมากในด้านการศึกษาสาเหตุและผลของทัศนคติและพฤติกรรมการศึกษาในปัจจุบันได้เสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้โดยตรวจสอบปัจจัยและอธิบายทัศนคติด้านอาชีพการงานส่วนกลาง 3 ด้าน กล่าวคือ ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ โดยจะใช้ข้อมูลสำรวจที่ได้รับจากระบบราชทัณฑ์ในนครขนาดใหญ่ในออร์แลนโด ฟลอริดา การวิจัยนี้ประเมินผลกระทบของลักษณะประชากรศาสตร์ งาน และองค์การหัวข้อนี้พบว่าสิ่งที่คาดการณ์ที่มีผลสำคัญของทัศนคติในแต่ละด้านคือลักษณะงานและองค์การ ในหมู่ตัวแปรตาม ความเครียดในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ที่ตรงข้ามกันกับความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันต่อ

องค์การ

วิลมาร์ บี. เซาเฟลล์ และมิเชล เอ. เจ. คอมเพียร์ (Wilmar B. Schaufeli; & Michiel A. J. Kompier. 2544: 15-34) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการความเครียดจากหน้าที่การงานในประเทศเนเธอร์แลนด์ ศึกษาโดยเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ความกดดันจากการทำงาน การลาป่วย และอัตราการหย่อนความสามารถในการทำงานอันเนื่องมาจากปัญหาสุขภาพจิตค่อนข้างสูง ในช่วงทศวรรษที่แล้วมีการใช้พระราชบัญญัติสภาวะการทำงานใหม่ซึ่งทำให้มีผลแผ่ไปไกลโดยมีการจัดการกับความเครียดจากการทำงานในองค์การต่างๆ พระราชบัญญัติสภาวะการทำงาน (WCA) จะเน้นการวางบทบาทส่วนกลางโดยอาศัยความยืดหยุ่นและความปลอดภัยในเชิงพาณิชย์ (OHSSs) และจะกำหนดประเภทอาชีพขึ้นใหม่ คือผู้เชี่ยวชาญด้านงานและองค์การ ซึ่งจะดูแลรับผิดชอบด้านการประเมินและการป้องกันความเครียดจากการทำงานเมื่อไม่นานมานี้ได้มีการพัฒนาเครื่องมือจำนวนมากเพื่อประเมินความเสี่ยงทางจิตสังคม ซึ่งปัจจุบันมีการใช้อย่างกว้างขวางทั่วไปในวิธีการที่พระราชบัญญัติสภาวะการทำงานกำหนดไว้ องค์การต่างๆ ใช้มาตรการป้องกันมากขึ้นเพื่อลดความเครียดจากการทำงานและการลาป่วย ตามวิธีการของเนเธอร์แลนด์จะต้องมีการเรียนรู้แบบเรียนต่างๆ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ (1) บทบาทของรัฐบาล (2) การยอมรับตามกฎหมายของปัจจัยการทำงานทางจิตสังคม (3) การแปรรูปรัฐวิสาหกิจของภาคอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และ (4) การประเมินแผนการป้องกันความเครียดจากการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” โดยมีสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับสาระดังนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณของยามานะ แบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Yamane, 1967: 919; อ้างอิงจาก ญัฐกานต์ พันธุ์เจริญ, 2547: 36) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีค่าความแปรปรวนเท่ากับ 5% ดังนี้

สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

โดยที่	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	Z	แทน	ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96
	E	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น 5% ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05

ดังนั้น จะได้ขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416}{4(0.0025)}$$

$$n = \frac{3.8416}{0.010}$$

$$n = 384.16 \approx 385$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน เพื่อป้องกันแบบสอบถามที่เกิดความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ดังนั้น จึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 4% เท่ากับ 15 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับสลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในกรุงเทพมหานคร ซึ่งในปัจจุบันนี้ กรุงเทพมหานครได้แบ่งเขตการปกครองตามการบริหารงาน ออกเป็น 12 กลุ่มเขต (แผนที่แสดงการแบ่งกลุ่มเขตเพื่อการบริหารจัดการเมือง. 2548: 86-87) ดังตาราง 2

ตาราง 2 กลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร 12 กลุ่มเขต

กลุ่มสำนักงานเขตตามนโยบาย และการพัฒนาเมืองแนวใหม่ โดยแบ่งเป็นการพัฒนาเมืองในกลุ่ม
เขตความหนาแน่นสูง (Compact City) และการพัฒนาเมืองในกลุ่มเขตกำลังพัฒนา
(New Urban Cluster) เป็น 12 กลุ่มเขต

1. กลุ่มรัตนโกสินทร์	เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตดุสิต เขตสัมพันธวงศ์
2. กลุ่มลุมพินี	เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตวัฒนา เขตสาทร
3. กลุ่มวิภาวดี	เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตราชเทวี เขตพญาไท เขตห้วยขวาง
4. กลุ่มเจ้าพระยา	เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตบางคอแหลม เขตพระโขนง เขตดินแดง เขตบางนา
5. กลุ่มธนบุรี	เขตบางพลัด เขตคลองสาน เขตธนบุรี เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่
6. กลุ่มตากสิน	เขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง เขตราษฎร์บูรณะ
7. กลุ่มพระนครเหนือ	เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตบางเขน เขตลาดพร้าว เขตสายไหม
8. กลุ่มบурพา	เขตบางกะปิ เขตคันนายาว เขตวังทองหลาง เขตบึงกุ่ม เขตสะพานสูง เขตสวนหลวง
9. กลุ่มสุวินทวงศ์	เขตหนองจอก เขตคลองสามวา
10. กลุ่มศรีนครินทร์	เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตประเวศ
11. กลุ่มมหาสวัสดิ์	เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา เขตบางแค เขตหนองแขม
12. กลุ่มสนามชัย	เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตทุ่งครุ

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) ด้วยวิธีการจับสลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างเขตในแต่ละกลุ่มเขตจากกลุ่มเขตดังกล่าวข้างต้น โดยการสุ่มจับสลากกลุ่มเขตละ 1 เขต ได้จำนวน 12 เขต ดังนี้ เขตสัมพันธวงศ์ เขตบางรัก เขตบางซื่อ เขตคลองเตย เขตคลองสาน เขตภาษีเจริญ เขตลาดพร้าว เขตบางกะปิ เขตหนองจอก เขตประเวศ เขตหนองแขม และเขตบางบอน

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota sampling) โดยการกำหนดโควตาสำหรับจำนวนตัวอย่างในแต่ละเขตที่จับสลากได้ในขั้นตอนที่ 1 จำนวน 12 เขต รวมทั้งหมด 400 คน

$$\text{ขนาดของตัวอย่างในแต่ละเขต} = \frac{\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนเขตที่จับสลากได้}}$$

$$= \frac{400}{12}$$

$$= 33.33 \approx 34$$

ดังนั้น ในแต่ละเขต จะมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

เขตต่าง ๆ	จำนวนตัวอย่าง
เขตสัมพันธวงศ์	33
เขตบางรัก	34
เขตบางซื่อ	34
เขตคลองเตย	34
เขตคลองสาน	33
เขตภาษีเจริญ	33
เขตลาดพร้าว	34
เขตบางกะปิ	33
เขตหนองจอก	33
เขตประเวศ	33
เขตหนองแขม	33
เขตบางบอน	33
รวม	400

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)

หลังจากทราบจำนวนตัวอย่างในแต่ละเขตจากขั้นตอนที่ 2 แล้ว ก็ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวกโดยการแจกแบบสอบถามตามสถานที่ทำงานในเขตต่างๆ ที่จับสลากได้ในขั้นตอนที่ 1 จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อศึกษาถึง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) โดยเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous Question) จำนวน 1 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 1 และเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) จำนวน 6 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 2-7 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- ชาย
- หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- 21-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 51-60 ปี

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระดับตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- พนักงานระดับปฏิบัติการ
- พนักงานระดับหัวหน้างาน
- พนักงานระดับจัดการ (ระดับผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ)
- พนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)

ข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 10,001-15,000 บาท
- 15,001-20,000 บาท
- 20,001-25,000 บาท
- 25,001-30,000 บาท
- 30,001 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 6 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- โสด
- สมรส / อยู่ด้วยกัน
- หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ข้อที่ 7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
- 4-6 ปี
- 7-9 ปี
- 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางด้านความเครียด 3 ปัจจัย แบบสอบถามในส่วนนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของโรบบินส์ (Robbins. 1996: 614; อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2541: 289-291) โดยมีคำถามทั้งสิ้น 35 ข้อ อันได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| - ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 1-3) |
| - ความไม่แน่นอนทางการเมือง | จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 4-5) |
| - ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี | จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 6-7) |

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรการ ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| - ความต้องการจากงาน | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 8-10) |
| - ความต้องการจากบทบาท | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 11-13) |
| - ความต้องการส่วนบุคคล | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 14-16) |
| - โครงสร้างองค์กรการ | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 17-19) |
| - ภาวะผู้นำในองค์กรการ | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 20-23) |
| - วงจรชีวิตขององค์กรการ | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 24-26) |

3. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| - ปัญหาทางครอบครัว | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 27-29) |
| - ปัญหาทางเศรษฐกิจ | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 30-32) |
| - ปัญหาด้านบุคลิกภาพ | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 33-35) |

โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นข้อความเชิงลบ 22 ข้อ (ได้แก่ข้อ 1-2, 4-5, 11-18, 20, 24-25, 27, 30-35) และข้อความเชิงบวก 13 ข้อ (ได้แก่ข้อ 3, 6-10, 19, 21-23, 26, 28-29) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน เป็น 2 แบบ ดังนี้

	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 5	ค่าคะแนน 1
เห็นด้วย	ค่าคะแนน 4	ค่าคะแนน 2
ไม่แน่ใจ	ค่าคะแนน 3	ค่าคะแนน 3
ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน 2	ค่าคะแนน 4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 1	ค่าคะแนน 5

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 193) ดังนี้

$$\text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์ในการแปลผลระดับความเครียดของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	เครียดมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	เครียดมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	เครียดปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	เครียดน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	เครียดน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิดเรื่องโมเดลพฤติกรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2541: 23) เพื่อวัดระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถวัดได้ 4 ด้าน จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|-----------------------|
| 1. ด้านการเพิ่มผลผลิต | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 1-3) |
| 2. ด้านการขาดงาน | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 4-6) |
| 3. ด้านการออกจากงาน | จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 7-9) |
| 4. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน | จำนวน 1 ข้อ (ข้อ 10) |

โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นข้อความเชิงลบ 4 ข้อ (ได้แก่ข้อ 4, 7-9) และข้อความเชิงบวก 6 ข้อ (ได้แก่ข้อ 1-3, 5-6, 10) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	ค่าคะแนน 5	ค่าคะแนน 1
มาก	ค่าคะแนน 4	ค่าคะแนน 2
ปานกลาง	ค่าคะแนน 3	ค่าคะแนน 3
น้อย	ค่าคะแนน 2	ค่าคะแนน 4
น้อยที่สุด	ค่าคะแนน 1	ค่าคะแนน 5

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 193) ดังนี้

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

เกณฑ์ในการแปลผลระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับพฤติกรรมมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับพฤติกรรมมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับพฤติกรรมปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับพฤติกรรมน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับพฤติกรรมน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากตำรา เอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเพื่อขอคำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากนั้นนำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 35)
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการจัดเก็บภาคสนาม มาดำเนินการ ดังนี้

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้แล้ว ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) หากพบว่าค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในระดับต่ำต้องดำเนินการแก้ไขแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริงอีกครั้ง

3. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ตอบได้ตอบเรียบร้อยแล้ว มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อแยกแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก

4. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ เพื่อประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

5. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมประมวลผล (Processing) ด้วยโปรแกรมการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for social Sciences หรือ SPSS) เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลพรรณนาและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดย

1.1 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความเครียด มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.3 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test (Independent t-test) ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ F-Test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 สถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การทดสอบสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 289)

$$P = \frac{f}{n} (100)$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550: 33)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550: 60)

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

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของข้อมูลแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง หรือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 35)

$$\alpha = \frac{\overline{k\text{Covariance} / \text{Variance}}}{1 + (k-1)\overline{\text{Covariance} / \text{Variance}}}$$

เมื่อ α	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
k	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{\text{Covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
$\overline{\text{Variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 108-109) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ โดยมีสูตรดังนี้

ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ \overline{X}_i	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
n_j	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i
S_i^2	แทน	ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	V	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และมีสูตรดังนี้

ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550: 224) มีสูตร ดังนี้

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	SS_B	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
	SS_W	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between-groups)
	MS_W	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within-groups)

ตาราง 3 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ

Source of variation	df	Sum of square (SS)	Mean square (MS)	F
Between groups	$k - 1$	$SS_B = \sum_{j=1}^k \left(\frac{T_j^2}{n_j} \right) - \frac{T^2}{N}$	$MS_B = \frac{SS_B}{k - 1}$	$F = \frac{MS_B}{MS_W}$
Within group	$N - k$	$SS_W = SS_T - SS_B$	$MS_W = \frac{SS_W}{N - k}$	
Total	$N - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N}$		

หมายเหตุ : สูตรในตารางที่ 3 ใช้เมื่อ n ในแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 161)

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ	LSD	แทน	แทนผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n - k
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน มีสูตร

ดังนี้

$$\beta = \frac{MS(B)}{MS(W)}$$

$$\text{โดยค่า } MS(W) \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N} \right) s_1^2$$

เมื่อ	β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 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	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550: 312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 มีสูตรดังนี้

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	N	แทน	จำนวนคนหรือสิ่งที่ศึกษา

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 437) คือ

- 1) ค่า r เป็นค่าลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550: 314)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ 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	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
Sig.2 tailed	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
LSD	แทน	Least Significant Difference
F-Prop., p.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอในรูปแบบของจำนวน และร้อยละ แสดงได้ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	183	45.75
หญิง	217	54.25
รวม	400	100.00
อายุ		
21 - 30 ปี	216	54.00
31 - 40 ปี	141	35.25
41 - 50 ปี	35	8.75
51 - 60 ปี	8	2.00
รวม	400	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	79	19.75
ปริญญาตรี	254	63.50
สูงกว่าปริญญาตรี	67	16.75
รวม	400	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	255	63.75
พนักงานระดับหัวหน้างาน	72	18.00
พนักงานระดับจัดการ (ระดับผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ)	64	16.00
พนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)	9	2.25
รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	68	17.00
10,001 – 15,000 บาท	89	22.25
15,001 – 20,000 บาท	67	16.75
20,001 – 25,000 บาท	33	8.25
25,001 – 30,000 บาท	41	10.25
30,001 บาทขึ้นไป	102	25.50
รวม	400	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	281	70.25
สมรส / อยู่ด้วยกัน	103	25.75
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	16	4.00
รวม	400	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	132	33.00
4 – 6 ปี	125	31.25
7 – 9 ปี	74	18.50
10 ปี ขึ้นไป	69	17.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ

การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 400 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 และเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 อายุ 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และ อายุ 51-60 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75

ด้านระดับตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมาเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 เป็นพนักงานระดับจัดการ (ระดับผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ) จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และเป็นพนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

ด้านสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.25 รองลงมา สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 และสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25

เนื่องจากมีบางอันตรภาคชั้นของอายุ ระดับตำแหน่งงาน และสถานภาพสมรส มีความถี่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มใหม่เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับตำแหน่งงาน และสถานภาพสมรส รวมชั้นใหม่

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21 - 30 ปี	216	54.00
31 - 40 ปี	141	35.25
41 - 60 ปี	43	10.75
รวม	400	100
ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	255	63.75
พนักงานระดับหัวหน้างาน	72	18.00
พนักงานระดับจัดการ (ระดับผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ) และพนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)	73	18.25
รวม	400	100.00
สถานภาพ		
โสด	281	70.25
สมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	119	29.75
รวม	400	100.00

จากตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติ

งาน จัดกลุ่มใหม่ จำนวน 400 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมา อายุ 31-40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 และ อายุ 41-60 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75

ด้านระดับตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมาเป็นพนักงานระดับจัดการ (ระดับผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ) / พนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

ด้านสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.25 รองลงมา สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 6-9

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยทางด้านความเครียด	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด
ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	3.19	0.51	ปานกลาง
ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร	3.40	0.40	ปานกลาง
ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล	3.21	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับองค์กร และเกี่ยวกับตัวบุคคล มีผลต่อ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมาคือ ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม		\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด
ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ				
1.	องค์กรที่ท่านทำงานอยู่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ	2.21	0.92	น้อย
2.	ในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ องค์กรของท่านแก้ปัญหาโดยการลดพนักงาน / ตัดเงินเดือนพนักงาน / ลดชั่วโมงการทำงานลง	3.63	1.20	มาก
3.	ท่านยังรู้สึกมั่นคงในงานหรือองค์กรของท่านท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ	3.60	0.94	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.14	0.71	ปานกลาง
ความไม่แน่นอนทางการเมือง				
4.	องค์กรที่ท่านอยู่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง	2.65	1.07	ปานกลาง
5.	องค์กรที่ท่านทำงานอยู่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล	2.74	0.97	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		2.69	0.92	ปานกลาง
ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี				
6.	ท่านสามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในสำนักงานได้เป็นอย่างดี	3.99	0.74	มาก
7.	งานที่ท่านทำอยู่นั้นสามารถใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาแทนที่ได้	3.46	1.08	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.72	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม		3.19	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางด้านความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางการเมือง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และ 2.69 และมีระดับความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางด้านความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจที่มีผลทำให้เกิดความเครียด ซึ่งประกอบไปด้วย การแก้ปัญหาโดยการลดพนักงาน ตัดเงินเดือนพนักงาน หรือลดชั่วโมงการทำงานลง เมื่อองค์กรตกอยู่ในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือ พนักงานยังรู้สึกมั่นคงในงานหรือองค์กรท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และผลกระทบที่องค์กรได้รับจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21

ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางด้านความไม่แน่นอนทางการเมืองโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าความไม่แน่นอนทางการเมืองที่มีผลทำให้เกิดความเครียดนั้นประกอบด้วย ผลกระทบที่องค์กรได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 และผลกระทบที่องค์กรได้รับจากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65

ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้นั้นจะเป็นเรื่องของความสามารถในการปรับตัวเพื่อใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในสำนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเรื่องงานที่ทำอยู่นั้นสามารถใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาแทนที่ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด
ความต้องการจากงาน			
1. สภาพห้องทำงานของท่านมีความเหมาะสมกับการทำงาน	3.69	0.91	มาก
2. ภายในห้องทำงานเย็นสบาย อากาศถ่ายเทดี	3.71	0.96	มาก
3. งานที่ท่านทำมีความท้าทายและไม่น่าเบื่อ	3.62	0.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	0.74	มาก
ความต้องการจากบทบาท			
4. ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อต้องทำงานนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ	3.18	1.12	ปานกลาง
5. งานที่ท่านทำอยู่มีขอบเขตและบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน	3.10	1.10	ปานกลาง
6. งานที่ท่านทำอยู่ต้องใช้ความรับผิดชอบในระดับสูง	2.09	0.81	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.79	0.64	ปานกลาง
ความต้องการส่วนบุคคล			
7. ท่านไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการประสานงาน	3.28	0.93	ปานกลาง
8. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับหัวหน้างานและ / หรือ เพื่อนร่วมงาน ไม่ดีเท่าที่ควร	3.64	1.01	มาก
9. ในแผนกของท่านมีปัญหาความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน	3.45	1.09	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45	0.81	มาก
โครงสร้างองค์การ			
10. องค์การของท่านมีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน	3.13	1.07	ปานกลาง
11. ท่านรู้สึกอึดอัดและไม่สบายใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ข้อบังคับขององค์การ	3.27	1.10	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด
12. โครงสร้างการบริหารงานในองค์กรของท่านมีลักษณะที่ไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งงาน	3.15	1.08	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18	0.54	ปานกลาง
ภาวะผู้นำในองค์กร			
13. หัวหน้างานของท่านมักจะเข้มงวดจนเกินไป	3.31	1.07	ปานกลาง
14. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น	3.71	0.98	มาก
15. หัวหน้างานของท่านจัดแบ่งภาระงานให้ท่านรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถ	3.59	0.89	มาก
16. ท่านมักใช้วิจรรย์ญาณของตนเองเป็นหลักในการตัดสินใจดำเนินการเรื่องต่างๆ ในองค์กร	3.44	0.92	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51	0.65	มาก
วงจรชีวิตขององค์กร			
17. องค์กรของท่านเคยประสบปัญหาจนถึงขั้นลดเงินเดือน	3.91	1.04	มาก
18. องค์กรของท่านเคยประสบกับปัญหาจนถึงขั้นลดขนาดองค์กร (downsizing)	3.63	1.18	มาก
19. องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีการก่อตั้งมาเป็นระยะเวลายาวนาน (เกินกว่า 10 ปี)	3.75	1.38	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	0.80	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร	3.40	0.40	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับ

องค์การทางด้านความต้องการจากบทบาท และทางด้านโครงสร้างองค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และ 3.18 ตามลำดับ และมีระดับความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์การทางด้านความต้องการจากงาน ทางด้านความต้องการส่วนบุคคล ทางด้านภาวะผู้นำในองค์การ และทางด้านวงจรชีวิตขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67, 3.45, 3.51 และ 3.76 ตามลำดับ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์การทางด้านความต้องการจากบทบาทโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าความต้องการจากบทบาทที่มีผลทำให้เกิดความเครียดนั้น จะพบในเรื่องความรู้สึกไม่พอใจเมื่อต้องทำงานนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ งานที่ทำอยู่มีขอบเขตและบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และงานที่ทำอยู่ต้องใช้ความรับผิดชอบในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09

ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์การทางด้านโครงสร้างองค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านโครงสร้างองค์การที่มีผลทำให้เกิดความเครียดนั้น จะพบในเรื่องความรู้สึกอึดอัดและไม่สบายใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ข้อบังคับขององค์การ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 รองลงมาคือ เรื่องโครงสร้างการบริหารงานในองค์การมีลักษณะที่ไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และในเรื่องที่องค์การมีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์การทางด้านความต้องการจากงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านความต้องการจากงานที่มีผลทำให้เกิดความเครียดนั้น โดยมากจะเป็นเรื่องอากาศภายในห้องทำงานนั้นเย็นสบายและถ่ายเทดี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ สภาพห้องทำงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และงานที่ทำมีความท้าทายและไม่น่าเบื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์การทางด้านความต้องการส่วนบุคคลโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านความต้องการส่วนบุคคลที่มีผลทำให้เกิดความเครียด จะพบได้ในเรื่องสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน และ/หรือ เพื่อนร่วมงาน ไม่ดีเท่าที่ควร มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมาคือ ปัญหาความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันภายในแผนกที่ทำงานอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และพนักงานไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการประสานงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์การทางด้านภาวะผู้นำในองค์การโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านภาวะผู้นำในองค์การที่มีผลทำให้เกิดความเครียด จะพบมากใน

เรื่องการเปิดโอกาสจากหัวหน้างานให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ หัวหน้าจัดแบ่งภาระงานให้พนักงานรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เรื่องการใช้วิจรรย์าณของพนักงานเป็นหลักในการตัดสินใจดำเนินการเรื่องต่างๆ ในองค์กร โดยมึค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และความเข้มงวดของหัวหน้างาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์การทางด้านวงจรชีวิตขององค์การโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านวงจรชีวิตขององค์การที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้ โดยมากจะเป็นเรื่ององค์การเคยประสบปัญหาจนถึงขั้นลดเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ องค์การที่พนักงานทำงานอยู่มีการก่อตั้งมาเป็นระยะเวลายาวนาน (เกินกว่า 10 ปี) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ องค์การเคยประสบกับปัญหาจนถึงขั้นลดขนาดองค์การ (downsizing) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล		\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด
ปัญหาทางครอบครัว				
1.	ครอบครัวของท่านมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องการแข่งขันบ้านกันทำ	3.70	1.09	มาก
2.	ความสัมพันธ์ระหว่างท่านและสมาชิกภายในครอบครัวของท่านเป็นไปอย่างราบรื่น	4.09	0.91	มาก
3.	ท่านมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวบ่อยครั้ง	3.80	0.99	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.86	0.73	มาก
ปัญหาทางเศรษฐกิจ				
4.	ท่านมีภาระในการดูแลบุคคลในครอบครัว	2.36	1.10	น้อย
5.	ท่านมีภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำมัน ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ฯลฯ	2.14	1.00	น้อย

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล		\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด
6.	ท่านมีภาระหนี้สิน เช่น เงินกู้ เงินผ่อนชำระ ฯลฯ ที่จะต้องผ่อนชำระอยู่	2.61	1.36	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		2.37	0.87	น้อย
ปัญหาด้านบุคลิกภาพ				
7.	ท่านมักนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวล	3.32	1.22	ปานกลาง
8.	ท่านมักจะทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด	3.75	1.11	มาก
9.	ท่านมักกลัวที่จะเกิดความผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ	3.14	1.10	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.40	0.95	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล		3.21	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคลในเรื่องปัญหาทางครอบครัวโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ มีระดับความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคลในเรื่องปัญหาด้านบุคลิกภาพโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และมีระดับความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคลในเรื่องปัญหาทางเศรษฐกิจโดยรวมในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคลในเรื่องปัญหาทางครอบครัวโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านปัญหาทางครอบครัวที่มีผลทำให้เกิดความเครียดนั้น คือ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสมาชิกภายในครอบครัวเป็นไปอย่างราบรื่น มากกว่าข้ออื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ พนักงานมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวบ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และครอบครัวของพนักงานมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องการแบ่งงานบ้านกันทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวบุคคลด้านบุคลิกภาพโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านบุคลิกภาพที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้นั้น จะเกิดขึ้นจากการที่พนักงานมักจะทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ พนักงานมักนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และพนักงานมักกลัวที่จะเกิดความผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวบุคคลด้านปัญหาทางเศรษฐกิจโดยรวม อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านปัญหาทางเศรษฐกิจที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้นั้น จะมาจากเรื่องภาระหนี้สิน เช่น เงินกู้ เงินผ่อนชำระ ฯลฯ ที่พนักงานจะต้องผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 รองลงมาคือ พนักงานมีภาระในการดูแลบุคคลในครอบครัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 และพนักงานมีภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำมัน ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านต่างๆ ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงานในด้านต่าง ๆ	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
การเพิ่มผลผลิต	3.53	0.55	มาก
การขาดงาน	3.90	0.74	มาก
การออกจากงาน	3.50	1.02	มาก
ความพึงพอใจในการทำงาน	3.78	0.86	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมของพฤติกรรมการทำงาน	3.68	0.52	มาก

จากตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยเฉลี่ยแล้ว พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53, 3.90, 3.50 และ 3.78 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
การเพิ่มผลผลิต			
1. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในการปฏิบัติงานมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น	3.71	0.66	มาก
2. ผลลัพธ์ของการทำงานเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้โดยส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย	3.63	0.68	มาก
3. ท่านมีผลงานดีกว่าเพื่อนร่วมงานของท่าน	3.26	0.69	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	0.55	มาก
การขาดงาน			
4. ท่านมักจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน และละเลยต่อหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ	4.13	0.86	มาก
5. ท่านมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที	3.73	1.01	มาก
6. ท่านจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มี ความจำเป็น	3.84	1.16	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90	0.74	มาก
การออกจากงาน			
7. ท่านมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในแผนกอื่น เนื่องจากมีปัญหากับแผนกงานที่ตนสังกัดอยู่	3.99	1.05	มาก
8. ท่านมีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน	3.45	1.28	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
9. ท่านจะออกจากงานเมื่อได้งานใหม่	3.05	1.39	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50	1.02	มาก
ความพึงพอใจในการทำงาน			
10. ท่านพึงพอใจในงานของตนเอง	3.78	0.86	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	0.86	มาก

จากตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของพนักงานในการปฏิบัติงานมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ ผลลัพธ์ของการทำงานเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้โดยส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และพนักงานมีผลงานดีกว่าเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมักจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน และละเลยต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ พนักงานจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ พนักงานมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในแผนกอื่น เนื่องจากมีปัญหากับแผนกงานที่ตนสังกัดอยู่ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ พนักงานมีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และพนักงานจะออกจากงานเมื่อได้งานใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานของตน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 7 สมมติฐาน ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า p. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	3.717	0.055
ด้านการขาดงาน	0.226	0.635
ด้านการออกจากงาน	0.001	0.975
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	0.615	0.433

จากตาราง 12 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.635 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.975 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.433 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed)

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
							(2-tailed)
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ชาย	183	3.58	0.58	1.696	398	0.091
	หญิง	217	3.49	0.51			
ด้านการขาดงาน	ชาย	183	3.87	0.73	-0.709	398	0.479
	หญิง	217	3.92	0.75			
ด้านการออกจากงาน	ชาย	183	3.58	1.02	1.465	398	0.144
	หญิง	217	3.43	1.03			
ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน	ชาย	183	3.92	0.86	3.084	398	0.002
	หญิง	217	3.66	0.85			

จากตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.091 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.479 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.144 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่

แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : อายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	1.916	2	397	0.149
ด้านการขาดงาน	0.777	2	397	0.460
ด้านการออกจากงาน	1.777	2	397	0.170
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	0.735	2	397	0.480

จากตาราง 14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.149 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.460 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.170 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.480 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการทำงาน						
ของพนักงาน บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prop
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	0.308	2	0.154	0.507	0.603
	ภายในกลุ่ม	120.512	397	0.304		
	รวม	120.820	399			
ด้านการขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.097	2	1.549	2.801	0.062
	ภายในกลุ่ม	219.515	397	0.553		
	รวม	222.612	399			
ด้านการออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	19.717	2	9.859	9.702	0.000
	ภายในกลุ่ม	403.393	397	1.016		
	รวม	423.111	399			
ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.409	2	2.704	3.651	0.027
	ภายในกลุ่ม	294.101	397	0.741		
	รวม	299.510	399			

จากตาราง 15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.603 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.062 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากราชการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากราชการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตาราง 16

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตาราง 17

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากราชการ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ	\bar{X}	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 60 ปี
		3.3627	3.5296	4.1008
21 – 30 ปี	3.3627	-	-0.16690	-0.73812*
		-	(0.127)	(0.000)
31 – 40 ปี	3.5296	-	-	-0.57122*
		-	-	(0.001)
41 – 60 ปี	4.1008	-	-	-
		-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี กับช่วงอายุ 41-60 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.73812

2. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี กับช่วงอายุ 41-60 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57122

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ	\bar{X}	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 60 ปี
		3.7870	3.6879	4.0930
21 – 30 ปี	3.7870	-	0.09909 (0.288)	-0.30599* (0.034)
31 – 40 ปี	3.6879	-	-	-0.40508* (0.007)
41 – 60 ปี	4.0930	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี กับช่วงอายุ 41-60 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30599

2. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี กับช่วงอายุ 41-60 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40508

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบ

สมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	3.416	2	397	0.034
ด้านการขาดงาน	0.615	2	397	0.541
ด้านการออกจากงาน	0.864	2	397	0.422
ด้านความพึงพอใจการทำงาน	1.371	2	397	0.255

จากตาราง 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	Statistic ^a	df1	df2	p.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	Brown-Forsythe 3.499	2	170.090	0.032

จากตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชน

ในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.3966	3.5525	3.6368
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.3966	-	-0.15587*	-0.24019*
ปริญญาตรี		-	(0.044)	(0.044)
ปริญญาตรี	3.5525	-	-	-0.08432
		-	-	(0.708)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.6368	-	-	-
ปริญญาตรี		-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า

1. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15587
2. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต

ในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24019

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.541 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.422 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.255 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการทำงาน						
ของพนักงาน บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prop
ด้านการขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.323	2	0.162	0.289	0.750
	ภายในกลุ่ม	222.289	397	0.560		
	รวม	222.612	399			
ด้านการออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.700	2	0.850	0.801	0.450
	ภายในกลุ่ม	421.411	397	1.061		
	รวม	423.111	399			
ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.899	2	2.950	3.988	0.019
	ภายในกลุ่ม	293.611	397	0.740		
	รวม	299.510	399			

จากตาราง 21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.750 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.450 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.0253	3.7126	3.7761
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.0253	-	0.31272*	0.24920
ปริญญาตรี		-	(0.005)	(0.082)
ปริญญาตรี	3.7126	-	-	-0.06352
		-	-	(0.591)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.7761	-	-	-
ปริญญาตรี		-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูงกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ 0.31272 สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ระดับตำแหน่งงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	1.825	2	397	0.163
ด้านการขาดงาน	0.652	2	397	0.522
ด้านการออกจากงาน	1.467	2	397	0.232
ด้านความพึงพอใจการทำงาน	1.777	2	397	0.171

จากตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.163 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.522 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.232 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.171 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

พฤติกรรมการทำงาน						
ของพนักงาน บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prop
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	4.352	2	2.176	7.417	0.001
	ภายในกลุ่ม	116.468	397	0.293		
	รวม	120.820	399			
ด้านการขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.998	2	0.499	0.894	0.410
	ภายในกลุ่ม	221.614	397	0.558		
	รวม	222.612	399			
ด้านการออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.084	2	3.042	2.896	0.056
	ภายในกลุ่ม	417.027	397	1.050		
	รวม	423.111	399			
ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.254	2	2.627	3.544	0.030
	ภายในกลุ่ม	294.256	397	0.741		
	รวม	299.510	399			

จากตาราง 24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ One-way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตาราง 25

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.410 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.056 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตาราง 26

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	ระดับปฏิบัติการ 3.4575	ระดับหัวหน้างาน 3.6574	ระดับจัดการขึ้นไป และระดับบริหาร 3.6895
ระดับปฏิบัติการ	3.4575	-	-0.19989* (0.006)	-0.23198* (0.001)
ระดับหัวหน้างาน	3.6574	-	-	-0.03209 (0.722)
ระดับจัดการขึ้นไป และระดับบริหาร	3.6895	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้างาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้างาน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19989

2. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับจัดการขึ้นไป (ระดับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ) และระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับจัดการขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23198

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	ระดับปฏิบัติการ 3.7333	ระดับหัวหน้างาน 3.7222	ระดับจัดการขึ้นไป และระดับบริหาร 4.0274
ระดับปฏิบัติการ	3.7333	-	0.01111 (0.923)	-0.29406* (0.010)
ระดับหัวหน้างาน	3.7222	-	-	-0.30518 (0.033)
ระดับจัดการขึ้นไป และระดับบริหาร	4.0274	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับจัดการขึ้นไป (ระดับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ) และระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับจัดการขึ้นไป (ระดับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ) และระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29406

2. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้างาน กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับจัดการขึ้นไป (ระดับผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ) และระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้างาน จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งงานในระดับจัดการขึ้นไป (ระดับ

ผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ) และระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30518

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบค่าความแปรปรวนจากตาราง Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้
Levene's test

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	0.984	5	394	0.427
ด้านการขาดงาน	1.072	5	394	0.375
ด้านการออกจากงาน	1.328	5	394	0.251
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	1.051	5	394	0.387

จากตาราง 27 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.427 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.375 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.251 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.387 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมการทำงาน						
ของพนักงาน บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prop
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	4.908	5	0.982	3.336	0.006
	ภายในกลุ่ม	115.912	394	0.294		
	รวม	120.820	399			
ด้านการขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.051	5	1.010	1.830	0.106
	ภายในกลุ่ม	217.561	394	0.552		
	รวม	222.612	399			
ด้านการออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	11.415	5	2.283	2.185	0.055
	ภายในกลุ่ม	411.696	394	1.045		
	รวม	423.111	399			
ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.010	5	0.402	0.532	0.752
	ภายในกลุ่ม	297.500	394	0.755		
	รวม	299.510	399			

จากตาราง 28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตาราง 29

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.106 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากราชการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.055 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากราชการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.752 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท
เอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดย
เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

รายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10,000 บาท	10,001 ถึง 15,000 บาท	15,001 ถึง 20,000 บาท	20,001 ถึง 25,000 บาท	25,001 ถึง 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
		3.3578	3.4944	3.5124	3.4949	3.6992	3.6536
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	3.3578	-	-0.13654	-0.15459	-0.13711	-0.34134*	-0.29575*
		-	(0.119)	(0.099)	(0.234)	(0.002)	(0.001)
10,001 ถึง 15,000 บาท	3.4944	-	-	-0.01806	-0.00057	-0.20480*	-0.15921*
		-	-	(0.837)	(0.996)	(0.046)	(0.044)
15,001 ถึง 20,000 บาท	3.5124	-	-	-	0.01749	-0.18675	-0.14116
		-	-	-	(0.880)	(0.083)	(0.099)
20,001 ถึง 25,000 บาท	3.4949	-	-	-	-	-0.20424	-0.15865
		-	-	-	-	(0.108)	(0.145)
25,001 ถึง 30,000 บาท	3.6992	-	-	-	-	-	0.04559
		-	-	-	-	-	(0.650)
30,001 บาทขึ้นไป	3.6536	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34134

2. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29575

3. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,001 บาท กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,001 บาท จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20480

4. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,001 บาท กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,001 บาท จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15921

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.6 สถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า p. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	4.377	0.037
ด้านการขาดงาน	0.957	0.328
ด้านการออกจากงาน	4.968	0.026
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	4.153	0.042

จากตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not assumed)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.328 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not assumed)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not assumed)

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

พฤติกรรมการทำงาน	สถานภาพ	n	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ด้านการเพิ่มผลผลิต	โสด	281	3.5338	0.5290	-0.107	199.462	0.915
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	119	3.5406	0.5997			
	/ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่						
ด้านการขาดงาน	โสด	281	3.8968	0.7368	-0.337	398	0.736
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	119	3.9244	0.7731			
	/ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่						
ด้านการออกจากงาน	โสด	281	3.3749	0.9752	-3.647	200.829	0.000
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	119	3.7983	1.0963			
	/ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่						
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	โสด	281	3.7580	0.8184	-0.894	192.329	0.373
	สมรส / อยู่ด้วยกัน	119	3.8487	0.9711			
	/ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่						

จากตาราง 31 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.915 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.736 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ

สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.373 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบค่าความแปรปรวนจากตาราง Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	1.910	3	396	0.127
ด้านการขาดงาน	0.709	3	396	0.547
ด้านการออกจากงาน	2.102	3	396	0.099
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	0.612	3	396	0.607

จากตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.127 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.547 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.099 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.607 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน

หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการทำงาน						
ของพนักงาน บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prop
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	4.750	3	1.583	5.402	0.001
	ภายในกลุ่ม	116.070	396	0.293		
	รวม	120.820	399			
ด้านการขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.163	3	1.054	1.902	0.129
	ภายในกลุ่ม	219.449	396	0.554		
	รวม	222.612	399			
ด้านการออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	16.781	3	5.594	5.452	0.001
	ภายในกลุ่ม	406.330	396	1.026		
	รวม	423.111	399			
ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.935	3	0.645	0.858	0.463
	ภายในกลุ่ม	297.575	396	0.751		
	รวม	299.510	399			

จากตาราง 33 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One-way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัย

จึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตาราง 34

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.129 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตาราง 35

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.463 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	4 – 6 ปี	7 – 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.3965	3.6267	3.6577	3.5072
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	3.3965	-	-0.23020*	-0.26119*	-0.11078
		-	(0.001)	(0.001)	(0.169)
4 – 6 ปี	3.6267	-	-	-0.03099	-0.11942
		-	-	(0.697)	(0.142)
7 – 9 ปี	3.6577	-	-	-	0.15041
		-	-	-	(0.098)
10 ปีขึ้นไป	3.5072	-	-	-	-
		-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23020

2. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในการมี

พฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ 0.26119 สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	4 – 6 ปี	7 – 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.3131	3.4507	3.5360	3.9130
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	3.3131	-	-0.13754	-0.22290	-0.59991*
		-	(0.277)	(0.130)	(0.000)
4 – 6 ปี	3.4507	-	-	-0.08537	-0.46238*
		-	-	(0.566)	(0.002)
7 – 9 ปี	3.5360	-	-	-	-0.37701*
		-	-	-	(0.027)
10 ปีขึ้นไป	3.9130	-	-	-	-
		-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี กับพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ

0.59991

2. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46238

3. พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37701

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 3 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	400	0.217**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	400	0.186**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการออกจากงาน	400	0.164**	0.001	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	400	0.216**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยรวม ประกอบด้วย ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางการเมือง และความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.217 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นด้านความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ด้านความไม่แน่นอนทางการเมือง หรือด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิตจะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.186 แสดง

ว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นด้านความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ด้านความไม่แน่นอนทางการเมือง หรือด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงานจะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.164 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นด้านความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ด้านความไม่แน่นอนทางการเมือง หรือด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการออกจากงานจะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.216 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นด้านความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ด้านความไม่แน่นอนทางการเมือง หรือด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงานจะมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 37 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านต่างๆ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์การ				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	400	0.112*	0.025	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	400	0.255**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการออกจากงาน	400	0.444**	0.000	มีความสัมพันธ์ ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	400	0.350**	0.000	มีความสัมพันธ์ ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์การโดยรวม ประกอบด้วย ความต้องการจากงาน ความต้องการจากบทบาท ความต้องการส่วนบุคคล โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำในองค์การ และวงจรชีวิตขององค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.112 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัท

เอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับองค์การไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความต้องการจากงาน ความต้องการจากบทบาท ความต้องการส่วนบุคคล โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำในองค์การ หรือ วงจรชีวิตขององค์การเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตจะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.255 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับองค์การไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความต้องการจากงาน ความต้องการจากบทบาท ความต้องการส่วนบุคคล โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำในองค์การ หรือวงจรชีวิตขององค์การเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงานจะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.444 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับองค์การไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความต้องการจากงาน ความต้องการจากบทบาท ความต้องการส่วนบุคคล โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำในองค์การ หรือวงจรชีวิตขององค์การเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงานจะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.350 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับองค์การไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความต้องการจากงาน ความต้องการจากบทบาท ความต้องการส่วนบุคคล โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำในองค์การ หรือวงจรชีวิตขององค์การเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการ

ทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านความพึงพอใจในการทำงานจะมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 38 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	400	0.088	0.078	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการขาดงาน	400	0.129**	0.010	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการออกจากงาน	400	0.159**	0.001	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	400	0.035	0.479	ไม่มีความสัมพันธ์	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลโดยรวม ประกอบด้วย ปัญหาทางครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ และปัญหาด้านบุคลิกภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้สถิติ

Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.078 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.129 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลไม่ว่าจะเป็นเรื่องปัญหาทางครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ หรือปัญหาด้านบุคลิกภาพเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงานจะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.159 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลไม่ว่าจะเป็นเรื่องปัญหาทางครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ และปัญหาด้านบุคลิกภาพเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการออกจากงานจะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.479 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตาราง 39 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร			
	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านการขาดงาน	ด้านการออกจากงาน	ด้านความพึงพอใจในการทำงาน
สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐาน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
สถิติที่ใช้	t-test	t-test	t-test	t-test
สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐาน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
สถิติที่ใช้	F-test	F-test	F-test	F-test
สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรม การทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐาน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
สถิติที่ใช้	Brown- Forsythe	F-test	F-test	F-test
สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับตำแหน่งงานต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐาน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
สถิติที่ใช้	F-test	F-test	F-test	F-test

ตาราง 39 (ต่อ)

สมมติฐาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร			
	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านการขาดงาน	ด้านการออกจากงาน	ด้านความพึงพอใจในการทำงาน
สมมติฐานข้อที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สถิติที่ใช้	F-test	F-test	F-test	F-test
สมมติฐานข้อที่ 1.6 สถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สถิติที่ใช้	t-test	t-test	t-test	t-test
สมมติฐานข้อที่ 1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สถิติที่ใช้	F-test	F-test	F-test	F-test

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 40 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร			
	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านงานขาดงาน	ด้านการออกจากงาน	ด้านความพึงพอใจในการทำงาน
สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สถิติที่ใช้	Pearson Correlation			
สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สถิติที่ใช้	Pearson Correlation			
สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สถิติที่ใช้	Pearson Correlation			

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” โดยจะศึกษาด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางด้านความเครียด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไข ช่วยเหลือ และแนะนำพนักงานในการบริหารจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ที่จะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้ดีขึ้น รวมไปถึงผู้ที่สนใจจะศึกษาเรื่องนี้ต่อ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการศึกษาหรือเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านความเครียด อันได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ใน กรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณของยามาเนแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Yamane, 1967: 919; อ้างอิงจาก ญัฐกานต์ พันธุ์เจริญ. 2547: 4) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรองกลุ่มตัวอย่างไว้ประมาณ 4% เท่ากับ 15 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างออกมา 1 เขต จากกลุ่มเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบัน กรุงเทพมหานคร ได้แบ่งเขตการปกครองตามการบริหารงาน ออกเป็น 12 กลุ่มเขต (แผนที่แสดงการแบ่งกลุ่มเขตเพื่อการบริหารจัดการเมือง. 2548: 86-87) ดังนั้น จะได้เขตที่ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 12 เขต ได้แก่ เขตสัมพันธวงศ์ เขตบางรัก เขตบางซื่อ เขตคลองเตย เขตคลองสาน เขตภาษีเจริญ เขตลาดพร้าว เขตบางกะปิ เขตหนองจอก เขตประเวศ เขตหนองแขม และเขตบางบอน เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota sampling) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตเท่ากัน โดยแบ่งเป็นเขตละประมาณ 34 คน

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามตามสถานที่ทำงานในเขตต่างๆ ที่จับสลากได้ในขั้นตอนที่ 1 จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อศึกษาถึง "ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผล

ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) โดยเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous Question) จำนวน 1 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 1 และเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Question) จำนวน 6 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 2-7

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางด้านความเครียด 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยมีคำถามทั้งสิ้น 35 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เครียดมากที่สุด เครียดมาก เครียดปานกลาง เครียดน้อย และเครียดน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อวัดระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถวัดได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการจัดเก็บภาคสนาม มาดำเนินการดังนี้

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) หากพบว่าค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในระดับต่ำต้องดำเนินการแก้ไขแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริงอีกครั้ง

3. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ตอบได้ตอบเรียบร้อยแล้ว มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อแยกแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก

4. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ เพื่อประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

5. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมประมวลผล (Processing) ด้วยโปรแกรมการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for social Sciences หรือ SPSS) เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลพรรณนาและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.838 โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดย

1.1 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความเครียด มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.3 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ดังนี้

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test (Independent t-test) ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 สถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

เนื่องจาก ลักษณะประชากรศาสตร์ในด้านสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนั้น มีความถี่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มใหม่ จึงได้ 2 กลุ่ม ประกอบด้วย โสด และสมรส / อยู่ด้วยกัน / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ผู้วิจัยจึงใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) ในการทดสอบสมมติฐานนี้ด้วย

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ F-Test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การทดสอบสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านเพศ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 และเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75

ด้านอายุ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 อายุ 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และ อายุ 51-60 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ด้านระดับการศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75

ด้านระดับตำแหน่งงาน พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมาเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 เป็นพนักงานระดับจัดการ (ระดับผู้จัดการ และ ผู้ช่วยผู้จัดการ) จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และเป็นพนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25

ด้านสถานภาพ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.25 รองลงมา สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 และสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า

1. ระดับความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางด้านความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจที่มีผลทำให้เกิดความเครียด ซึ่งประกอบไปด้วย การแก้ปัญหาโดยการลดพนักงาน ตัดเงินเดือนพนักงาน หรือลดชั่วโมงการทำงานลง เมื่อองค์กรตกอยู่ในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือ พนักงานยังรู้สึกมั่นคงในงานหรือองค์กรท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และผลกระทบที่องค์กรได้รับจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21

1.2 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางด้านความไม่แน่นอนทางการเมืองโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าความไม่แน่นอนทางการเมืองที่มีผลทำให้

เกิดความเครียดนั้น ประกอบด้วย ผลกระทบที่องค์กรได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 และผลกระทบที่องค์กรได้รับจากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65

1.3 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้นั้น จะเป็นเรื่องของความสามารถในการปรับตัวเพื่อใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในสำนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเรื่องงานที่ทำอยู่นั้นสามารถใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาแทนที่ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

2. ระดับความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์กรทางด้านความต้องการจากบทบาทโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าความต้องการจากบทบาทที่มีผลทำให้เกิดความเครียดนั้น จะพบในเรื่องความรู้สึกไม่พอใจเมื่อต้องทำงานนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ งานที่ทำอยู่มีขอบเขตและบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และงานที่ทำอยู่ต้องใช้ความรับผิดชอบในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09

2.2 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์กรทางด้านโครงสร้างองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านโครงสร้างองค์กรที่มีผลทำให้เกิดความเครียดนั้น จะพบในเรื่องความรู้สึกอึดอัดและไม่สบายใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ข้อบังคับขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 รองลงมาคือ เรื่องโครงสร้างการบริหารงานในองค์กรมีลักษณะที่ไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และในเรื่องที่องค์กรมีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

2.3 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์กรทางด้านความต้องการจากงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านความต้องการจากงานที่มีผลทำให้เกิดความเครียดนั้น โดยมากจะเป็นเรื่องอากาศภายในห้องทำงานนั้นเย็นสบายและถ่ายเทดี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ สภาพห้องทำงานมีความเหมาะสมกับการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และงานที่ทำมีความท้าทายและไม่น่าเบื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

2.4 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์กรทางด้านความต้องการส่วนบุคคลโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านความต้องการส่วนบุคคลที่มีผลทำให้เกิดความ

เครียด จะพบได้ในเรื่องสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน และ/หรือ เพื่อนร่วมงาน ไม่ได้เท่าที่ควร มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมาคือ ปัญหาความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันภายในแผนกที่ทำงานอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และพนักงานไม่ได้รับความร่วมมือในเรื่องการประสานงานจากหน่วยงานอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

2.5 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์การทางด้านภาวะผู้นำในองค์การโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านภาวะผู้นำในองค์การที่มีผลทำให้เกิดความเครียด จะพบมากในเรื่องการเปิดโอกาสจากหัวหน้างานให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ หัวหน้าจัดแบ่งภาระงานให้พนักงานรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เรื่องการใช้วิจารณ์ของพนักงานเป็นหลักในการตัดสินใจดำเนินการเรื่องต่างๆ ในองค์การ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และความเข้มงวดของหัวหน้างาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

2.6 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์การทางด้านวงจรชีวิตขององค์การโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านวงจรชีวิตขององค์การที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้ โดยมากจะเป็นเรื่ององค์การเคยประสบปัญหาจนถึงขั้นลดเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ องค์การที่พนักงานทำงานอยู่มีการก่อตั้งมาเป็นระยะเวลายาวนาน (เกินกว่า 10 ปี) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ องค์การเคยประสบกับปัญหาจนถึงขั้นลดขนาดองค์การ (downsizing) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

3. ระดับความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวบุคคลโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

3.1 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวบุคคลในเรื่องปัญหาทางครอบครัวโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านปัญหาทางครอบครัวที่มีผลทำให้เกิดความเครียดนั้น คือ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสมาชิกภายในครอบครัวเป็นไปอย่างราบรื่น มากกว่าข้ออื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ พนักงานมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวบ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และครอบครัวของพนักงานมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องการแข่งขันบ้านกันทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

3.2 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวบุคคลด้านบุคลิกภาพโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านบุคลิกภาพที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้นั้น จะเกิดขึ้นจากการที่พนักงานมักจะทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ พนักงานมักนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และพนักงานมักกลัวที่จะเกิดความผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

3.3 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวบุคคลด้านปัญหาทางเศรษฐกิจโดยรวม อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าด้านปัญหาทางเศรษฐกิจที่มีผลทำให้เกิดความเครียดได้นั้น จะมาจากเรื่องภาระหนี้สิน เช่น เงินกู้ เงินผ่อนชำระ ฯลฯ ที่พนักงานจะต้องผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 รองลงมาคือ พนักงานมีภาระในการดูแลบุคคลในครอบครัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 และพนักงานมีภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำมัน ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของพนักงานในการปฏิบัติงานมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ ผลลัพธ์ของการทำงานเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้โดยส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และพนักงานมีผลงานดีกว่าเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ตามลำดับ

2. ระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมักจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน และละเลยต่อหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ พนักงานจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ พนักงานมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

3. ระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการออกจากงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในแผนกอื่น เนื่องจากมีปัญหากับแผนกงานที่ตนสังกัดอยู่ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ พนักงานมีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และพนักงานจะออกจากงานเมื่อได้งานใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

4. ระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพึงพอใจในการทำงานของตน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 7 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการขาดงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงาน และด้านการออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการออกจากงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 3 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นด้านความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ด้านความไม่แน่นอนทางการเมือง หรือด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จะมากขึ้นในระดับต่ำ โดยที่พนักงานอาจจะไม่ค่อยแสดงพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ออกมาอย่างเห็นได้ชัดนัก หรือถ้าแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงาน ก็จะแสดงออกน้อย

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการขาดงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับองค์กรไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความต้องการจากงาน ความต้องการจากบทบาท ความต้องการส่วนบุคคล โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำในองค์กร หรือวงจรชีวิตขององค์กรเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการขาดงาน จะมากขึ้นในระดับต่ำ โดยที่พนักงานอาจจะไม่ค่อยแสดงพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการขาดงาน ออกมาอย่างเห็นได้ชัดนัก หรือถ้าแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงาน ก็จะแสดงออกน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับองค์การไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความต้องการจากงาน ความต้องการจากบทบาท ความต้องการส่วนบุคคล โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำขององค์การ หรือวงจรชีวิตขององค์การเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จะมากขึ้นในระดับปานกลาง โดยที่พนักงานจะค่อนข้างแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานออกมา

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงาน และด้านการออกจากงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลไม่ว่าจะเป็นเรื่องปัญหาทางครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ หรือปัญหาด้านบุคลิกภาพเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงาน และด้านการออกจากงาน จะมากขึ้นในระดับต่ำ โดยที่พนักงานอาจจะไม่ค่อยแสดงพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงาน และการออกจากงาน ออกมาอย่างเห็นได้ชัดนัก หรือถ้าแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงาน ก็จะแสดงออกน้อย

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ผลจากการศึกษา พบว่า

เพศของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยที่พนักงานเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานเพศหญิง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงมีแนวคิดและลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน โดยที่พนักงานเพศชายชอบลักษณะของการทำงานคนเดียว ในขณะที่พนักงานเพศหญิงมีลักษณะของการสร้างสังคมในที่ทำงาน ชอบการทำงานเป็นทีม จึงทำให้มีการแสดงออกพฤติกรรมการทำงานในด้านการความพึงพอใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษานี้ ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541:47) ที่กล่าวว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายในเรื่องความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

อายุของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีการแสดงออกพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะตระหนักถึงหน้าที่การงานหรือความรับผิดชอบในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า อีกทั้งพนักงานที่มีอายุน้อยกว่านั้น จะมีความคิดในเรื่องของการเปลี่ยนงานอยู่เสมอถ้างานหรือบริษัทที่ตนทำงานอยู่นั้นไม่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังหรือพึงพอใจ ในขณะที่พนักงานที่มีอายุมากกว่านั้น จะตระหนักถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานมากกว่า ดังนั้น จึงทำให้การแสดงออกพฤติกรรมในด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541:47) ที่กล่าวว่า ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้น ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานในองค์กรการไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุการทำงานเมื่ออายุ 60 ปี นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความเห็นว่าอายุยิ่งมาก คนจะไม่ลาออกหรือย้ายงาน แต่จะยังคงทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสที่จะเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น และมีสิทธิ์ในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิ์ในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย ยิ่งไปกว่านั้นแล้ว พนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน แต่ถ้าพิจารณาในประเด็นของอายุกับสุขภาพแล้ว ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีปัญหาด้านสุขภาพมากกว่า และในกรณีที่เจ็บป่วย ระยะเวลาที่จะต้องหยุดพักหรือลางานเพื่อรักษาร่างกายย่อมจะนานกว่าด้วย

ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต

ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานหรือความสามารถในการเพิ่มผลผลิตนั้นแตกต่างกัน จึงส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกันด้วย ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า เนื่องจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่านั้นมีมาตรฐานในเรื่องของความคาดหวังในหน้าที่การงาน หรือความพึงพอใจในการทำงานที่มากขึ้นกว่าแต่ก่อน และเชื่อว่าตนสามารถเลือกงานได้ถ้าเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน จึงส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มธุรส แซกรัมย์ (2547) ศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิทาร์เวอร์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานสูงกว่า เนื่องจาก พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ย่อมมีความแตกต่างกันในเรื่องของประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ ความสามารถในการทำงาน จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุจรินทร์ เล็กแซ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณิ วัฒนาวณิชศาสตร์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายหลังการควบรวมกิจการกรณีศึกษา “ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ และระดับขั้นการปฏิบัติงานภายในธนาคารต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานภายหลังการควบรวมกิจการแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำกว่า จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงกว่า อาจเป็นเพราะ พื้นฐานรายได้ที่แตกต่างกัน เป็นตัวที่บ่งบอกถึงภาวะความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน จึงส่งผลให้พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทุ่มเทความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไป เป็นผลให้พฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตนั้นแตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณิ วัฒนาวณิชศาสตร์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ

พฤติกรรมการทำงานภายหลังการควมรวมกิจการ กรณีศึกษา “ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ และระดับขั้นการปฏิบัติงานภายในธนาคารต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานภายหลังการควมรวมกิจการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉนาดยา บุญเกิด (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ รวมไปถึงงานวิจัยของ นุจรินทร์ เล็กแซ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีรายได้จากการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สถานภาพสมรสของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงาน แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ นั้นจะมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ภาระหน้าที่ในการดูแลครอบครัว หรือสภาวะจิตใจของพนักงานที่สมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ กล่าวคือ เมื่อมีปัญหาและไม่สามารถแก้ปัญหาเหล่านั้นๆ ได้ จึงตัดสินใจเลือกทางออกโดยการลาออกจากงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541:47) ที่กล่าวว่า ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้อย่างแน่นอนว่า สถานภาพสมรสมีผลต่องานมากมายเพียงไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงาน (Turn-over) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการออกจากงาน แตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการออกจากงานนั้นต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า เนื่องจาก พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ย่อมมีความแตกต่างกันในเรื่องประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการทำงาน จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการออกจากงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541:47) ที่กล่าวว่า ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ความสามารถ สถิติปัญญา ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ใน

องค์การ และบุคลิกภาพ เป็นต้น ในด้านความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย ผู้บริหารในองค์การจะสามารถคาดการณ์ได้ว่า ความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้นี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001: 81-83) ที่ได้กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน โดยที่ปัจจัยในตัวบุคคล อันได้แก่ ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจ และการจูงใจ อายุ เพศ วัยต่างๆ การศึกษา และประสบการณ์ มีผลต่อการทำงาน และแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2548: 103) ได้กล่าวว่า ตัวแปรทางด้านตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

2. ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นด้านความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ด้านความไม่แน่นอนทางการเมือง หรือด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จะมากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พนักงานบางคนมีลักษณะงานดี มีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ขณะเดียวกันพนักงานบางคนมีลักษณะงานดี มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ซึ่งอาจเกิดจากตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเข้ามาประกอบด้วย และไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ ลาซารัส และโฟร์คแมน (Lazaruss; & Folkman. 1984; อ้างอิงจาก อภิญา วิเวโก. 2548: 8) อธิบายว่า ความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมี

อิทธิพลซึ่งกันและกัน นั่นคือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลต้องผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด

ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับองค์การไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความต้องการจากงาน ความต้องการจากบทบาท ความต้องการส่วนบุคคล โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำในองค์การ หรือวงจรชีวิตขององค์การเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการขาดงาน จะมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2548: 103) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยหรือตัวแปรที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ได้แก่ 1) ตัวแปรทางด้านตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ เป้าหมายของตัวบุคคล ความเข้าใจจากการรับรู้ สิ่งจูงใจ ความสามารถ ค่านิยม ฯลฯ 2) ตัวแปรทางด้านองค์การ เช่น โครงสร้าง งาน เทคโนโลยี บทบาทขององค์การ กลุ่มปฏิบัติงาน ฯลฯ 3) ผลจากการที่ตัวบุคคลเข้าไปอยู่ในองค์การ เช่น ผลผลิต ความพึงพอใจ ความรัก ความเกลียด ความบาดหมางใจ ฯลฯ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของ เอริก จี. แลมเบิร์ต และยูจีน เอ. พาโอลีน (Eric G. Lambert; & Eugene A. Paoline. 2551: 541-564) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบุคคลงาน และลักษณะองค์การต่อความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานราชทัณฑ์ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการคงอยู่ของสถาบันราชทัณฑ์ จึงมีการพิจารณาโดยอาศัยการสังเกตจำนวนมากในด้านการศึกษาสาเหตุและผลของทัศนคติและพฤติกรรม การศึกษาในปัจจุบันได้เสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้โดยตรวจสอบปัจจัยและอธิบายทัศนคติด้านอาชีพการงานส่วนกลาง 3 ด้าน กล่าวคือ ความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ โดยจะใช้ข้อมูลสำรวจที่ได้รับจากระบบราชทัณฑ์ในนครขนาดใหญ่ในออร์แลนโด ฟลอริดา การวิจัยนี้ประเมินผลกระทบของลักษณะประชากรศาสตร์ งาน และองค์การ หัวข้อนี้พบว่าสิ่งที่คาดการณ์ที่มีผลสำคัญของทัศนคติในแต่ละด้านคือลักษณะงานและองค์การ ในหมู่ตัวแปรตาม ความเครียดในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ที่ตรงข้ามกันกับความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่มีผลสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน อีกทั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณี วัฒนาวณิชศาสตร์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายหลังการควมรวมกิจการ กรณีศึกษา “ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย โครงสร้างองค์การ ลักษณะองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการบริหาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานภายหลังการ

ควรรวมกิจการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกาย และทางด้านจิตใจ รวมไปถึงงานวิจัยของ นุจรินทร์ เล็กแซ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมในการทำงานโดยรวมของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำ มาก

ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออก จากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานครมีความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคลไม่ว่าจะเป็นเรื่องปัญหาทางครอบครัว ปัญหาทาง เศรษฐกิจ หรือปัญหาด้านบุคลิกภาพเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานครในด้านการขาดงาน และด้านการออกจากงาน จะมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001: 83-84) กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่สัมพันธ์กับ งาน ได้แก่ 1) ความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านสมรรถภาพ ได้แก่ ความสามารถในด้านช่าง ด้าน ภาษา ด้านสังคม เป็นต้น แต่ละคนจะมีสมรรถภาพแตกต่างกันไป อาจพิจารณาจากไบสมิคร ผลการ เรียน การทดสอบ การสัมภาษณ์ในการทำงาน 2) ความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความสนใจ งาน กิจการ หรืองานบางอย่างซึ่งบางคนสนใจ อาจเป็นกิจกรรมที่คนอื่นเบื่อก็ได้ ความสนใจมาก หรือน้อยต่องานของเขา สามารถมีอิทธิพลต่องานของเขา 3) ความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้าน ผลผลิตของงาน เช่น ความแตกต่างเชิงปริมาณในพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การพิจารณา ถึงการทำงานของบุคคลจากประสิทธิภาพของการผลิต ผลผลิตและผลงานอาจมองได้ในเชิงคุณภาพ ด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบ สมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ 2) ความเครียดทางด้านร่างกาย และความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจใน งาน 3) ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และคุณภาพงาน รวมไปถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย ประกิตเจริญสุข (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการสอนในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลย อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า บุคลิกภาพในการทำงานของบุคลากรสายสอน มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 นอกจากนี้แล้ว ยังสอดคล้อง กับแนวคิดของ รัตกร ลีละยุทธสุนทร (2546) ได้กล่าวไว้ว่า ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล คือ การ

แสดงออกทางร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคล ที่แตกต่างไปจากเดิม โดยมากมักเป็นการแสดงออกที่เป็นผลทางลบต่อร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมของตัวบุคคล ซึ่งในแต่ละบุคคลจะแสดงออกแตกต่างกัน บางคนอาจแสดงออกในด้านการทำงานที่ความผิดปกติของร่างกาย บางคนอาจแสดงออกในรูปแบบของความแปรปรวนทางจิตใจ และบางคนอาจแสดงออกในด้านพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป และผลของความเครียดต่อองค์กร การที่บุคคลซึ่งเป็นพนักงานในองค์กรเกิดอาการเจ็บป่วยทางสุขภาพ เช่น เป็นไข้ เป็นโรคกระเพาะ อาการเจ็บป่วยทางจิตใจ เช่น เบื่อหน่ายงาน วิตกกังวล ขาดความตั้งใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในงานลดลง และแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น การลาป่วย การขาดงาน หรือการลาออกจากงาน ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น ทั้งในด้านของค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นในการรักษาพยาบาล การจ่ายเงินเดือนเต็มจำนวนแก่พนักงานที่มาทำงานไม่ครบจำนวนวัน และการเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือกพนักงานใหม่ และทั้งในด้านของประสิทธิผลขององค์กร คือ ผลผลิตที่องค์กรควรได้รับลดลง ประสิทธิภาพของผลผลิตต่ำลง และอาจสูญเสียลูกค้าจากผลผลิตที่ด้อยคุณภาพ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร” พบว่า

1. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง นั้นแสดงว่า ระดับความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเป็ความเครียดจากปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร หรือปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล จะอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยความเครียดในด้านต่าง ๆ นี้มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานทั้งสิ้นทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งความเครียดในระดับปานกลางนี้มีผลทำให้พนักงานมีการแสดงออกของความเครียด เนื่องจากไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ จึงมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเนืองไปยังบุคคลอื่นในองค์กรเป็ผลทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน รวมทั้งอาจเป็การลดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรทั้งระบบอีกด้วย ดังนั้นผู้บริหารจึงควรดำเนินการปรับปรุงในปัจจัยความเครียดในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ความเครียดจากปัจจัยเหล่านี้ลดลง อีกทั้งยังมีผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้น คือ สามารถเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร และการขาดงาน หรือการออกจากงานลดน้อยลง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ยังสามารถส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นอีกด้วย โดยที่

1.1 ความเครียดในปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีโดยรวม อยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็ในเรื่องของความสามารถในการปรับตัวเพื่อใช้

เทคโนโลยีใหม่ๆ ในสำนักงาน หรือเรื่องของการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะสามารถเข้ามาแทนที่การทำงานของพนักงานได้ นั้นแสดงว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีความรู้สึกเครียดในด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีมากกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ และความไม่แน่นอนทางการเมือง โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องของการให้ความรู้ หรือมีการจัดฝึกอบรมในเรื่องของการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทางองค์กรนำเข้ามาใช้ ให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวและมีความรู้ความสามารถในการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีนั้นๆ ได้อย่างชำนาญ

1.2 ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์การทางด้านความต้องการจากงานทางด้านความต้องการส่วนบุคคล ทางด้านภาวะผู้นำในองค์การ ทางด้านวงจรชีวิตขององค์การโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยจะเห็นได้ว่า

ด้านความต้องการจากงาน พบได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครจะมีความรู้สึกเครียดถ้าสภาพแวดล้อมในห้องทำงาน เช่น อากาศในห้องทำงาน สภาพห้องทำงาน ไม่มีความเหมาะสม หรือลักษณะงานที่ทำนั้นไม่มีความท้าทายและน่าเบื่อ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะงาน โดยอาจจะมีการจัดทำแบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะงาน เพื่อให้ผู้บริหารจะได้รับทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานและสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้ง ผู้บริหารอาจจะมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความสามารถในการทำงานที่หลากหลายขึ้น อีกทั้งยังทำให้พนักงานเกิดการตื่นตัวและไม่รู้สึกเบื่อในงานของตน

ด้านความต้องการส่วนบุคคล พบได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครจะมีความรู้สึกเครียดถ้าสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน และระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานไม่ดี หรือเกิดปัญหาขัดแย้งในการทำงานร่วมกันในแผนก ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรจัดให้มีการทำกิจกรรมระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน หรือระหว่างพนักงานเพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน อีกทั้งยังเป็นเสริมสร้างการทำงานแบบร่วมมือร่วมใจกันมากขึ้น เช่น การทำกิจกรรมการสร้างทีม (Team Building) เป็นต้น

ด้านภาวะผู้นำในองค์การ พบได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครจะมีความรู้สึกเครียดถ้าหัวหน้างานไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หรือจัดแบ่งภาระงานไม่เหมาะสมกับความสามารถ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรที่จะเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ๆ ซึ่งความคิดเห็นของพนักงานบางทีก็สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาที่องค์กรกำลังประสบอยู่ก็เป็นได้ ยิ่งไปกว่านั้นแล้ว ผู้บริหารยังควรที่จะมีการประเมินความสามารถของพนักงานเพื่อที่จะทำการจัดสรรงานให้กับพนักงานได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้จะช่วยลดความรู้สึกกดดันและความรู้สึกเครียดในการทำงานของพนักงานลงได้

ด้านวงจรชีวิตขององค์การ พบได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จะมีความรู้สึกเครียดถ้าองค์การเคยแก้ปัญหาโดยการลดเงินเดือน หรือลดขนาด

องค์กร (Downsizing) ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรรหาทางเลือกอื่นแทนการลดเงินเดือนหรือลดขนาดองค์กร โดยอาจจะทำ

- การปรับเปลี่ยนนโยบายการจ้างงาน ได้แก่ ยุบตำแหน่งงานเมื่อมีการลาออกหรือเกษียณอายุ โดยไม่มีการรับพนักงานอื่นเข้ามา หรือการหยุดจ้างงาน รวมไปถึงการเลิกจ้างพนักงานชั่วคราว และให้นำงานเหล่านั้นมาให้พนักงานประจำเป็นผู้ทำเพื่อที่จะได้ไม่ต้องปลดออก รวมไปถึงนโยบายการลดชั่วโมงการทำงาน

- การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน โดยการโยกย้ายพนักงานไปสู่หน่วยงานอื่นที่มีความต้องการกำลังคนหรือวิธี Job Sharing ซึ่งพนักงานที่ทำงานเต็มเวลาต้องเต็มใจลดค่าตอบแทนและปริมาณหน้าที่ของตนลงเพื่อไม่ให้พนักงานผู้นั้นถูกปลดออก

- การปรับนโยบายค่าตอบแทนและสวัสดิการ

- การอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะใหม่ๆ ในการทำงานให้กับพนักงาน อาจจะช่วยให้องค์กรสามารถโยกย้ายบรรจุพนักงานเก่าไปสู่ตำแหน่งใหม่ๆ ที่มีความต้องการสูง โดยไม่ต้องปลดพนักงานออก

และความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับองค์กรทางด้านความต้องการจากบทบาททางด้านโครงสร้างองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยจะเห็นได้ว่า

ด้านความต้องการจากบทบาท พบได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครจะมีความรู้สึกเครียดถ้าองค์กรมอบหมายงานให้ทำนอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ และงานที่ทำนั้นมีขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่คลุมเครือ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรกำหนดขอบเขตและบทบาทหน้าที่ให้กับพนักงานอย่างชัดเจน โดยอาจจะจัดทำ Job Description ให้ชัดเจนว่าพนักงานมีหน้าที่อะไรบ้าง เพื่อที่พนักงานจะได้ไม่สับสนในตำแหน่งหน้าที่ของตน

ด้านโครงสร้างองค์กร พบได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครจะมีความรู้สึกเครียดถ้าองค์กรมีกฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่เข้มงวดจนเกินไป ดังนั้น ผู้บริหารควรที่จะมีการทบทวนกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรโดยอิงกับกฎหมายแรงงาน เพื่อไม่เป็นการบังคับเข้มงวด หรือเอาเปรียบพนักงานจนเกินไป ซึ่งสามารถส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกเครียดจนนำไปสู่การขาดงานหรือลาออกจากงานในที่สุด

1.3 จากผลการศึกษา พบว่า ความเครียดในปัจจุบันเกี่ยวกับตัวบุคคลทางด้านครอบครัวโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยที่ปัญหาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับสมาชิกภายในครอบครัวนั้นจะมีผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเครียดได้มากที่สุด นั่นแสดงว่า ถ้าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับสมาชิกภายในครอบครัว พนักงานผู้นั้นจะเผชิญกับความเครียดมากกว่าปัจจัยทางด้านอื่นๆ คือ ด้านบุคลิกภาพและปัญหาทางเศรษฐกิจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และน้อย ตามลำดับ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรรหาทางแก้ไข ช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำกับพนักงาน เพื่อช่วยขจัดความเครียดเหล่านั้นให้หมดไป ทั้งนี้ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน อาจจะช่วยให้พนักงานรู้สึกดีขึ้นเมื่อได้พูดคุย รวมไปถึงถึงช่วยหาทางออกให้กับพนักงานผู้นั้น นอกจากนั้นแล้ว บริษัทอาจจะจัดให้มีการตรวจสุขภาพจิต

ทุกๆ 6 เดือน โดยเชอญิจิตแพทย์เข้ามาที่บริษัท 1 วัน เพื่อมาพูดคุยกับพนักงานที่มีปัญหาส่วนตัวที่ไม่สามารถจะพูดคุยหรือปรึกษาคนอื่นได้ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานก็ตาม โดยที่พนักงานผู้นั้นจะได้รับคำแนะนำจากจิตแพทย์ และทำให้รู้สึกคลายความตึงเครียดลงได้ ถือเป็นสวัสดิการที่ทางบริษัทเพิ่มเติมให้กับพนักงานนอกเหนือจากการตรวจสุขภาพกายประจำปี ถ้าสุขภาพกายแข็งแรง สุขภาพจิตดี ก็ย่อมส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขมากขึ้น สิ่งนี้เองก็จะทำให้พนักงานมีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานในทางบวกต่อไป

2. จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครในทุกด้าน นั้นแสดงว่า เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีระดับความเครียดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นในด้านของความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางการเมือง หรือความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี และมีระดับความเครียดเกี่ยวกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความต้องการจากงาน ความต้องการจากบทบาท ความต้องการส่วนบุคคล โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำในองค์กร และวงจรชีวิตขององค์กรเพิ่มขึ้น จะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจางาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ในขณะที่ปัจจัยทางด้านความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เฉพาะด้านการขาดงาน และด้านการออกจางานเพียงเท่านั้น นั้นแสดงว่า เมื่อพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครมีระดับความเครียดเกี่ยวกับตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นในด้านปัญหาทางครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ หรือปัญหาด้านบุคลิกภาพเพิ่มขึ้น จะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงาน และด้านการออกจางานมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารควรที่จะเอาใจใส่พนักงาน โดยการจัดสถานที่ไว้สำหรับพักผ่อนตอนช่วงพัก เพื่อให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและไม่เครียดมากเกินไป หรืออาจจะจัดให้มีกิจกรรมผ่อนคลายความเครียดให้กับพนักงานตามโอกาสต่างๆ เช่น การออกกำลังกาย เล่นโยคะหรือเต้นแอโรบิคร่วมกันหลังเลิกงาน จัดการแข่งขันกีฬาประจำปี ทักษะศึกษานอกสถานที่ (ท่องเที่ยวประจำปี) กิจกรรมสังสรรค์ต่างๆ หรือกิจกรรมทางศาสนา เช่น ทอดกฐิน ทำบุญ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย สนุกสนาน และลดระดับความเครียดต่างๆ ที่พนักงานมีอยู่ลง อีกทั้งยังทำให้พนักงานมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น โดยกิจกรรมต่างๆ ที่ทางบริษัทจะจัดขึ้นนั้น จะมาจากการที่บริษัททำการสำรวจความต้องการของพนักงานว่าสนใจหรือต้องการที่จะทำกิจกรรมในลักษณะใด เช่น กิจกรรมทางศาสนา กีฬา เป็นต้น เพื่อที่ทางบริษัทจะได้ทำการจัดกิจกรรมเหล่านั้นให้ตรงกับความสนใจ หรือความต้องการของพนักงานได้ เพื่อพนักงานจะได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเหล่านั้นด้วยความสมัครใจ เพราะฉะนั้น ผู้บริหารไม่ควรที่จะละเลยหรือเพิกเฉยต่อเรื่องนี้ ซึ่งถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่แข็งแรง เพราะถ้าปล่อยให้พนักงานผู้นั้นเผชิญหน้ากับความเครียดเป็นระยะเวลาที่ยาวนานจนเรื้อรัง ก็จะนำไปสู่อาการเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจได้ทำให้พนักงานผู้นั้นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพิ่มมาก

ขึ้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวงจากการขาดงาน การลาออกจากงาน และประสิทธิภาพการทำงานก็ลดลงด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญ เมื่อพนักงานมีสุขภาพจิตที่แข็งแรงแล้วนั้น สุขภาพกายก็จะแข็งแรงตามไปด้วย ส่งผลให้พนักงานสามารถที่จะทำงานได้เต็มกำลังความสามารถ และนำไปสู่การมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี (สามารถเพิ่มผลผลิตได้ การขาดงาน การลาออกจากงานลดน้อยลง) และยังทำให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยความเครียดทางด้านอื่นๆ เพิ่มเติมที่อาจจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร เช่น ทางด้านสุขภาพ ทางด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทน เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยอื่น ที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

2. นำกรอบของงานวิจัยชิ้นนี้ ไปใช้ศึกษาปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยทางด้านความเครียดนั้นมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้นหรือไม่อย่างไร

3. การออกแบบสอบถามเป็นการวัดความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่สามารถสะท้อนถึงระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจริงกับกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถนำระดับความรู้สึกมาวิเคราะห์ถึงระดับความเครียดที่เหมาะสมที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานได้ ดังนั้น ควรทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีปัญหาทางด้านความเครียดโดยตรง จะทำให้ได้ผลการวิจัยออกมาน่าเชื่อถือมากขึ้น

4. การวิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเฉพาะ Quantitative ได้แก่ การใช้แบบสอบถามเพียงวิธีเดียวจึงทำให้ไม่ได้ข้อมูลในเชิงลึกมาใช้ในการประกอบการอธิบายผลการวิจัย ดังนั้น ควรมีการศึกษาในเชิงลึกด้วยระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกพร สุขขารมย์. (2543). *ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2540). *คู่มือคลายเครียดด้วยตัวเอง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2546). *ความเครียดของคนไทย : การศึกษาระดับชาติ ปี 2546*. กรุงเทพฯ: ปิยอนด์ พับลิชชิง.
- กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2548). *แผนที่แสดงการแบ่งกลุ่มเขตเพื่อการบริหารจัดการเมือง. วารสารเรารักกรุงเทพ 1 ปี ของผู้ว่าฯ อภิรักษ์ โกษะโยธิน กับการบริหารกรุงเทพมหานคร, 86 – 87.*
- กองสุขภาพจิตสังคม. (2548). *คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2550ก). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2550ข). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติกร มีทรัพย์; และคนอื่นๆ. (2541). *พฤติกรรมความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- คิดอย่างไรไม่ให้เครียด. (2549, 16 พฤษภาคม). *กรุงเทพธุรกิจ*. สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2551, จาก http://www.bangkokbiznews.com/2006/05/16/t006_103663.php?news_id=103663#
- จำลอง ดิษยวณิช; และ พร็ิมเพรา ดิษยวณิช. (2545). *ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ*. เชียงใหม่: เชียงใหม่โรงพิมพ์แสงศิลป์ เชียงใหม่.
- จิระพร อุดมกิจ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตปรีญาพร วงศ์อนุตรโรจน์*. (2001). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

- พลุ เดชะรินทร์. (2551, 26 กุมภาพันธ์). มองมุมใหม่: “งานเยอะ เครียด ลาออก (ดีกว่า)”.
 กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2551, จาก
http://www.bangkokbiznews.com/2008/02/26/WW12_1217_news.php?newsid=233041
- มธุรส แซกรัมย์. (2547). *ทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิทาร์เวอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการกับตัวก่อความเครียด วิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการประสบความสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ลักขณา ศรีวัฒน์. (2544). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
 ----- (2548). *การวิจัยการตลาด ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมสกุล เผ่าจินตามุข. (2549, 27 กุมภาพันธ์). *การบริหารความเครียด*. กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2551, จาก <http://www.fpo.go.th/s-i/Source/Article/Article39.htm>
- สมิต อาชวานิจกุล. (2542). *เครียดเป็นบ้า*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามัคคีสาร (ดอกหญ้า).
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- แสงระวีวรรณ ชูพาณิชย์สกุล. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อภิญา วิเวโก. (2548). *ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรวิร์ กิรติเสถียร. (2534). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการอยู่เป็นโสดของสตรี*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางบุคลิกและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- Baruch, B. D. (1968). *New ways in discipline*. New York: McGraw-Hill.

- Chikako Ogiwara; et al. (2008). "Gender-related Stress among Japanese Working Women." *Transcult Psychiatry*, Vol. 45, No.3 [Online] September : 470 – 488. Available <http://tps.sagepub.com/cgi/content/abstract/45/3/470> (Accessed November 10th, 2008).
- Eric G. Lambert; & Eugene A. Paoline. (2008). "The Influence of Individual, Job, and Organizational Characteristics on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment." *Criminal Justice Review*, Vol. 33, No.4 [Online] 541 – 564. Available <http://cjr.sagepub.com/cgi/content/abstract/33/4/541> (Accessed November 10th, 2008).
- Hilary Jones. (2540). *I'm Too Busy To Be Stressed*. แปลโดย อาจารย์ชาติศิริ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ฯ.
- Stephen P. Robbins. (1998). *Organizational Behavior : Concepts, Controversies, Applications*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Stephen P. Robbins; Coulter, Mary. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. แปลโดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).
- Stephen P. Robbins; Coulter, Mary. (1999). *Management*. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- White, Donnaid D. (1989). *Organization behavior*. New York: Jimone & Schaster.
- Wilmar B. Schaufeli; & Michiel A. J. Kompier. 2001. "Managing Job Stress in the Netherlands" *International Journal of Stress Management*, Vol. 8, No.1 [Online] January : 15 – 34. Available <http://www.springerlink.com/content/k078831100g46811/?p=0465abfdc378413c8324e57f59c890ca&pi=1> (Accessed November 10th, 2008).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามชุดที่.....

แบบสอบถาม**ปัจจัยทางด้านความเครียดที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร****คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำสารนิพนธ์ ของนิสิตปริญญาโท
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงขอความกรุณา
จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้ตอบจะไม่มีผลกระทบจากการตอบ
แบบสอบถามแต่ประการใด เมื่อท่านได้ตอบแบบสอบถามจนครบทั้งหมดแล้ว กรุณาส่งคืนให้กลับ
ผู้ทำวิจัยโดยตรง

ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบ
แบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย (✓) ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () 21 – 30 ปี () 31 – 40 ปี
() 41 – 50 ปี () 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่งงาน

- () พนักงานระดับปฏิบัติการ
() พนักงานระดับหัวหน้างาน
() พนักงานระดับจัดการ (ระดับผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ)
() พนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 10,001 – 15,000 บาท
() 15,001 – 20,000 บาท () 20,001 – 25,000 บาท
() 25,001 – 30,000 บาท () 30,001 บาท ขึ้นไป

6. สถานภาพสมรส

- () โสด () สมรส / อยู่ด้วยกัน
() หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน)

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี () 4 – 6 ปี
() 7 – 9 ปี () 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อว่าตรงกับความรู้สึกของท่านมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยด้านความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม					
<u>ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ</u>					
1. องค์กรที่ท่านทำงานอยู่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ					
2. ในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ องค์กรของท่านแก้ปัญหาโดยการลดพนักงาน / ตัดเงินเดือนพนักงาน / ลดชั่วโมงการทำงานลง					
3. ท่านยังรู้สึกมั่นคงในงานหรือองค์กรของท่านท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ					
<u>ความไม่แน่นอนทางการเมือง</u>					
4. องค์กรที่ท่านอยู่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง					
5. องค์กรที่ท่านทำงานอยู่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล					
<u>ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี</u>					
6. ท่านสามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในสำนักงานได้เป็นอย่างดี					
7. งานที่ท่านทำอยู่นั้นสามารถใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาแทนที่ได้					
ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร					
<u>ความต้องการจากงาน</u>					
8. สภาพห้องทำงานของท่านมีความเหมาะสมกับการทำงาน					
9. ภายในห้องทำงานเย็นสบาย อากาศถ่ายเทดี					
10. งานที่ท่านทำมีความท้าทายและไม่น่าเบื่อ					
<u>ความต้องการจากบทบาท</u>					
11. ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อต้องทำงานนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ					
12. งานที่ท่านทำอยู่มีขอบเขตและบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน					

ปัจจัยด้านความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
13. งานที่ท่านทำอยู่ต้องใช้ความรับผิดชอบในระดับสูง					
<u>ความต้องการส่วนบุคคล</u>					
14. ท่านไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในการประสานงาน					
15. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับหัวหน้างาน และ / หรือ เพื่อนร่วมงาน ไม่ดีเท่าที่ควร					
16. ในแผนกของท่านมีปัญหาความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน					
<u>โครงสร้างองค์กร</u>					
17. องค์กรของท่านมีนโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน					
18. ท่านรู้สึกอึดอัดและไม่สบายใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์กร					
19. โครงสร้างการบริหารงานในองค์กรของท่านมีลักษณะที่ไม่เอื้อต่อการเลื่อนตำแหน่งงาน					
<u>ภาวะผู้นำในองค์กร</u>					
20. หัวหน้างานของท่านมักจะเข้มงวดจนเกินไป					
21. หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น					
22. หัวหน้างานของท่านจัดแบ่งภาระงานให้ท่านรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถ					
23. ท่านมักใช้วิสัยทัศน์ของตนเองเป็นหลักในการตัดสินใจดำเนินการเรื่องต่างๆ ในองค์กร					
<u>วงจรชีวิตขององค์กร</u>					
24. องค์กรของท่านเคยประสบปัญหาจนถึงขั้นลดเงินเดือน					
25. องค์กรของท่านเคยประสบกับปัญหาจนถึงขั้นลดขนาดองค์กร (downsizing)					
26. องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีการก่อตั้งมาเป็นระยะเวลายาวนาน (เกินกว่า 10 ปี)					

ปัจจัยด้านความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล					
ปัญหาทางครอบครัว					
27. ครอบครัวของท่านมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องการแบ่งงานบ้านกันทำ					
28. ความสัมพันธ์ระหว่างท่านและสมาชิกภายในครอบครัวของท่านเป็นไปอย่างราบรื่น					
29. ท่านมีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวบ่อยครั้ง					
ปัญหาทางเศรษฐกิจ					
30. ท่านมีภาระในการดูแลบุคคลในครอบครัว					
31. ท่านมีภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าน้ำมัน ค่าใช้จ่ายภายในบ้าน ฯลฯ					
32. ท่านมีภาระหนี้สิน เช่น เงินกู้ เงินผ่อนชำระ ฯลฯ ที่จะต้องผ่อนชำระอยู่					
ปัญหาด้านบุคลิกภาพ					
33. ท่านมักนอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวล					
34. ท่านมักจะทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียด					
35. ท่านมักกลัวที่จะเกิดความผิดพลาดในการทำสิ่งต่างๆ					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อว่าพฤติกรรมต่อไปนี้จะตรงกับพฤติกรรมการทำงานของท่านมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมการทำงานของท่านเพียงคำตอบเดียว

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับของพฤติกรรมการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>การเพิ่มผลผลิต</u>					
1. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของท่านในการปฏิบัติงานมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น					
2. ผลลัพธ์ของการทำงานเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้โดยส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย					
3. ท่านมีผลงานดีกว่าเพื่อนร่วมงานของท่าน					
<u>การขาดงาน</u>					
4. ท่านมักจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานและละเลยต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
5. ท่านมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที					
6. ท่านจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น					
<u>การออกจากงาน</u>					
7. ท่านมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในแผนกอื่น เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับแผนงานที่ตนสังกัดอยู่					
8. ท่านมีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน					
9. ท่านจะออกจากงานเมื่อได้งานใหม่					
<u>ความพึงพอใจในการทำงาน</u>					
10. ท่านพึงพอใจในงานของตนเอง					

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. อาจารย์สันติ เต็มประเสริฐสกุล | อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์รัฐ สาเรือง | อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาวจรรุวรรณ หาดเหมินทร์
วันเดือนปีเกิด	6 ธันวาคม พ.ศ. 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	28/56 ถนนเพชรเกษม ซอยเพชรเกษม 20 แขวงปากคลองภาษีเจริญ เขตภาษีเจริญ จังหวัดกรุงเทพฯ 10160
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนศึกษานารี
พ.ศ. 2543	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาฝรั่งเศส จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2552	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ