

ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
อภิญญา วิเวโก

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2548

ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
อภิญญา วิเวโก

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2548

อภิญญา วิเวโก. (2548). *ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ดร.พนิต กุลศิริ.

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร” มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ปัจจัยด้านงานประกอบด้วย ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะทางสังคม ความเครียดประกอบด้วย ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงาน

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 366 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นด้วยสถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะทางสังคม ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงานในระดับปานกลาง ความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจในระดับน้อย

จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ.
2. ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน
3. ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

WORK RELATED FACTORS, STRESS AND EFFICIENCY
OF EMPLOYEES IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
APHINYA WIWAKO

Presented in partial fulfilment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakarinwirot University

December 2005

Aphinya Wiwako. (2005). *Work related factors, Stress and Efficiency of employees in Bangkok*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Dr.Panid Kulsiri.

The research entitled "Work related factors, Stress and Efficiency of employees in Bangkok" has its objectives to study the relationship between work related factors and employee's stress, as well as the relationship between employee's stress and efficiency of employees. Work related factors included job attributes, work condition and social aspects of the job. Stress included physical stress and psychological stress. Efficiency of employees included quantity of work, quality of work and job satisfaction.

Data were collected from 366 employees of private companies in Bangkok. Data were collected by means of questionnaires and were analyzed by various statistical methods including percentage, frequency, mean and standard deviation. Hypotheses were tested by means of pearson product moment correlation coefficient and multiple regression analysis.

Respondents' job attributes, work condition, social aspects of the job, quantity of work, quality of work and job satisfaction were at moderate levels. Respondents had physical stress and psychological stress at low levels.

The testings of hypotheses at the 0.05 level of statistical significant are as follows

1. Work condition has relationship with physical stress and psychological stress.
2. Physical stress and psychological stress have relationship with efficiency of employees in terms of job satisfaction.
3. Psychological stress has relationship with efficiency of employees in terms of quantity of work and quality of work.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ของ อภิญา วิเวโก ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนของ
การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....
(ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธาน

.....
(อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

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

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ เดือน ธันวาคม พ.ศ.2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร” สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือและความกรุณาจาก ดร.พนิต กุลศิริ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และชี้แนะแนวทางให้คำปรึกษาทั้งในด้านวิชาการและแนวทางในการปฏิบัติให้แก่ผู้ทำหาวิจัยตลอดระยะเวลาในการทำวิจัย ตลอดจนให้ความกรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล และอาจารย์รัฐ สารีเรือง ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือและให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์

ขอขอบคุณ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

อภิญญา วิเวโก

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	2
กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	5
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด.....	6
ความหมายของความเครียด.....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด.....	8
ประเภทของความเครียด.....	10
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	14
ความหมายของประสิทธิภาพ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคคล.....	17
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ศึกษาค้นคว้า.....	18
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	27
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์.....	31
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านงาน.....	34
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียด.....	36
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	39
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	42
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	60
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	62
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	65
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย.....	75
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	75
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	81
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	91

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปรและจำนวนคำถามที่คงเหลือ	25
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	31
3	จำนวนและร้อยละอายุ สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษาสูงสุดที่รวมชั้นใหม่.....	33
4	ผลปัจจัยด้านงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร.....	34
5	ผลปัจจัยด้านงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านลักษณะงาน.....	34
6	ผลปัจจัยด้านงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน.....	35
7	ผลปัจจัยด้านงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านลักษณะทางสังคม.....	36
8	ผลความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร.....	37
9	ผลความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านร่างกาย...37	
10	ผลความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านจิตใจ.....	39
11	ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร.....	40
12	ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานครในด้านปริมาณงาน..40	
13	ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพงาน.....	41
14	ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพอใจในงาน.....	41
15	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียด ในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	42
16	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดทาง ด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	43
17	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดทาง ด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	43
18	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับ ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	44
19	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับ ความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	44
20	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับ ความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	45

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับความเครียด ในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	46
15	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับความเครียด ทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	46
16	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับความเครียด ทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	47
24	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวม.....	47
25	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานโดยรวม.....	48
26	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานโดยรวม.....	49
27	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียด ในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression.....	52
28	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียด ทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression.....	53
29	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียด ทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression.....	54
30	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณงานโดยรวมโดยใช้วิธี Multiple Regression.....	55
31	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression.....	57
32	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression.....	58
33	การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	60

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันซึ่งเป็นยุคที่มีการแข่งขันสูงและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน จะต้องได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากกลุ่มเป้าหมาย ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี การบริหารงานขององค์กร ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและเติบโตขององค์กร ซึ่งมีทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารงาน ได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ จะเห็นได้ว่าทรัพยากรที่จำเป็นทั้งหมดล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้ดำเนินงานทั้งสิ้น

ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากกว่าทรัพยากรอื่นๆ ทรัพยากรมนุษย์จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจึงจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดของตัวเอง ต้องแข่งขันชิงดีชิงเด่น เอารอดเอาเปรียบ ขาดความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน จึงทำให้เกิดความเครียด (สมชัย วุฒิปรีชา. 2534 : 19) ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อความกดดันทั้งจากภายในร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้ภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล (Baron; & Greenberg. 1990 : 226) การที่คนเราต้องรับผิดชอบในการทำงานที่มาก ทำงานที่จำเจ ซ้ำซาก อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจที่มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม (ประเวศ วะสี. 2535 : 3) คนทั่วไปเห็นว่าความเครียดเป็นสิ่งที่ไม่ดี อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่โรคภัยไข้เจ็บทั้งทางด้านร่างกายและทางจิตใจ เช่น ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ ปวดศีรษะ โรคกระเพาะและลำไส้ โรคหืดหอบ โรคภูมิแพ้ เส้นเลือดแข็งและอุดตันหรือแตกในสมองได้ ขาดสมรรถภาพทางเพศ ตั้งเครียด วิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิดฉุนเฉียว ขาดเหตุผล คมสติไม่อยู่ อาจเสียสติ หรืออาจฆ่าตัวตายได้ (Arnold; & Feldman.1986:456 ; Decenzo; & Robbins.1988:514; & Braham.1990:19-23)

นอกจากนี้คนที่มีความเครียดมากจะขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน หลีกเลียงการตัดสินใจ เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน ขาดความรอบคอบในการทำงานและมักจะทำงานผิดพลาดอยู่เสมอ ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด ขาดสมาธิในการทำงาน สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพียงชั่วครู่ชั่วยาม เบื่องาน เหนื่อยหน่าย ขาดงานบ่อย หดสมรรถภาพในการทำงาน และเปลี่ยนงาน (Reithz.1981 : 234 ; Davis; & Newstrom.1989 : 482 ; Mondy; & Noe.1990 : 535) และปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ เมื่อเกิดความเครียดกับคนหนึ่งในองค์กรแล้วจะส่งผลกระทบต่อ

สมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กรด้วย (Steers.1984 : 506) ซึ่งจะทำให้เกิดผลเสียยาวกว้างออกไปได้

ความเครียดนั้นเป็นประสบการณ์ชีวิตที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะความเครียดเป็นผลมาจากการที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม (Kneisl; & others. 1992 : 80) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่กระตุ้นและตอบสนองซึ่งกันและกัน เมื่อขาดสมดุลจะทำให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลกระทบต่ออารมณ์ ขบวนการคิด สุขภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงาน (Gibsons, Ivancevich; & Donnelly. 1982 : 146)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญในปัญหา จึงเป็นแรงจูงใจที่จะศึกษา ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการหาแนวทางในช่วยบรรเทาหรือลดความเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านงาน ความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางนโยบายเพื่อลดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานและเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจในการพิจารณาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานครให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์

บัญชา. 2538 : 74) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดสูงสุดที่ยอมให้เกิด 5% หรือ 0.05 จากสูตรผู้วิจัยจะได้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการสูญเสียของแบบสอบถาม เนื่องจากอาจมีคุณสมบัติของแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์จึงทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มอีก 4% เท่ากับ 15 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ลักษณะงาน

3.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.1.3 ลักษณะทางสังคม

3.2 ตัวแปรตาม

3.2.1 ความเครียด

3.2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.2.2.1 ปริมาณงาน (Quantity of work)

3.2.2.2 คุณภาพงาน (Quality of work)

3.2.2.3 ความพอใจในงาน (Job Satisfaction)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง อาการและความรู้สึกที่ไม่สบายทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังนี้

อาการทางด้านร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดหลัง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารไม่ลง

อาการทางด้านจิตใจ ได้แก่ วิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ ไม่อยากทำอะไร อึดอัด เหนงา เศร้า คิดมาก ไม่อยากพบใคร

2. ลักษณะงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน การใช้ความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน และการได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ได้แก่ แสง เสียง การถ่ายเทอากาศ ลักษณะของสถานที่ทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

4. ลักษณะทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านขวัญและกำลังใจ และการปรึกษาหารือกัน

5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของ พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน ได้แก่

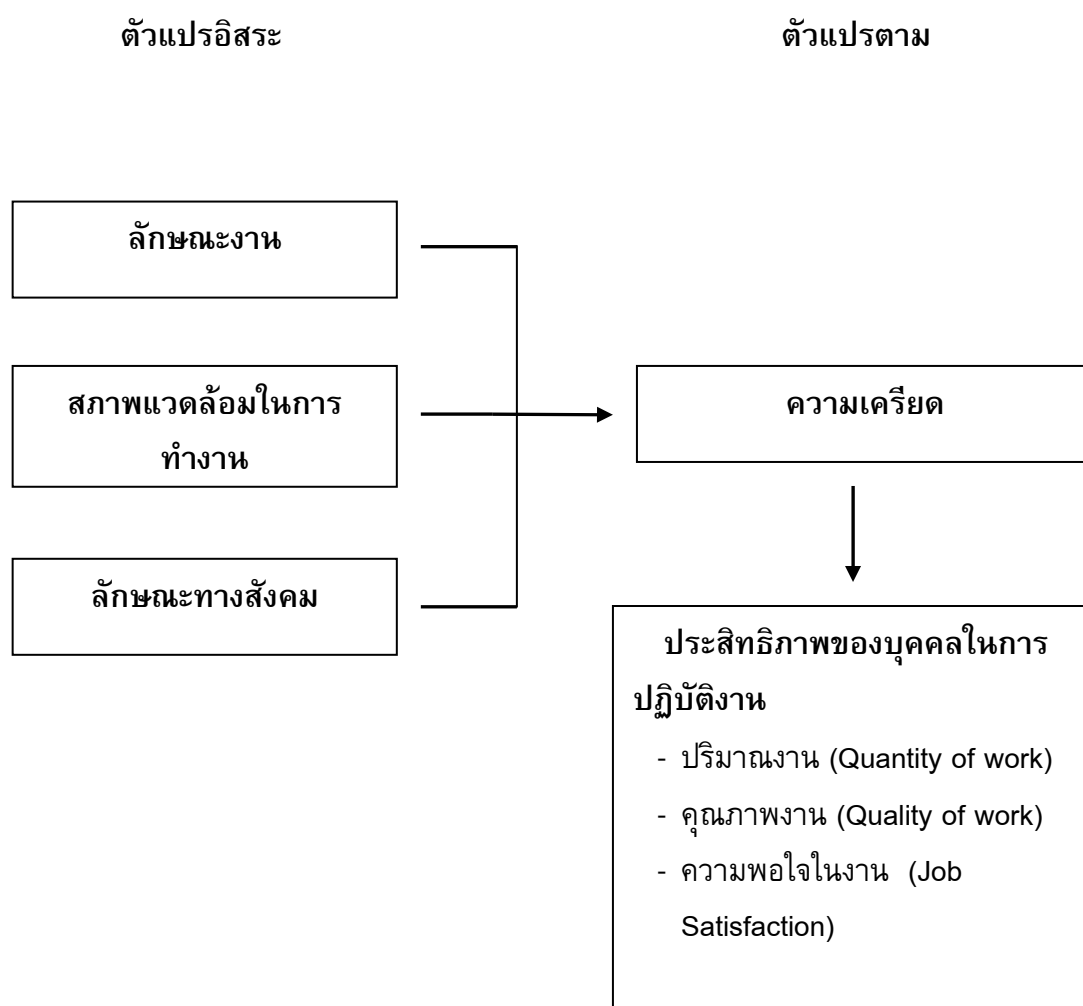
5.1 ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลผลิตที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานด้านปริมาณของหน่วยงานนั้นๆ

5.2 คุณภาพงาน หมายถึง ความสำเร็จของผลงานที่ได้รับมอบหมาย มีคุณภาพตรง มาตรฐานด้านคุณภาพที่หน่วยงานได้ตั้งไว้

5.3 ความพอใจในงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกที่ดี มีความกระตือรือร้น และตั้งใจทำงาน

6. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานภายในบริษัทเอกชนในระดับปฏิบัติการขึ้นไป ในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า



สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด
3. ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด
4. ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน
5. ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน
6. ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของความเครียด
 - 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
 - 1.3 ประเภทของความเครียด
 - 1.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคคล
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียดในการปฏิบัติงานได้นั้นนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายที่สำคัญไว้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษา ดังนี้

ลัคแมน; และ ซอเรนสัน (Luckman; & Sorensen.1974:10) ได้สรุปความหมายความเครียดไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. สิ่งที่มาคุกคาม หรือพยายามที่จะทำลายบุคคล
2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ
3. สิ่งที่ยั่วยวนพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจมนุษย์
4. สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

เซลเย (Selye.1956 : 54) ได้ให้ความหมายความเครียดว่า ความเครียด คือ กลุ่มอาการปรับตัวหรือภาวะที่ร่างกายมีการตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามเป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในร่างกายเกิดขึ้น ความเครียดมีลักษณะและส่วนประกอบของตัวเองแต่ไม่มีสาเหตุเฉพาะ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ร่างกายจะต้องมีการปรับตัว

มันดี้ (Mondy; & ey al.1988 : 483) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะผิดปกติที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจคน ผลกระทบของความเครียดมิได้มีเฉพาะความเจ็บป่วยเท่านั้น แต่ยังส่งผลถึงการหย่อนประสิทธิภาพในการทำงาน

บาร์อน; และ กรีนเบิร์ก (Baron; & Greenberg.1990 : 226) กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกายและจิตต่อสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลได้รับผลกระทบต่อเนื่องเป้าหมายที่เขาไม่สามารถจะทำได้ตามความต้องการ

พจนานุกรมฉบับดอร์แลนด์ (Dorlan.1994 : 1589) กล่าวว่า ความเครียดเป็นผลรวมของปฏิกิริยาทางชีววิทยาต่อสิ่งกระตุ้นที่ไม่พึงปรารถนา ในด้านกายภาพ อารมณ์ จิตใจ ทั้งภายในภายนอกที่มีแนวโน้มจะรบกวนภาวะสมดุลของสิ่งมีชีวิตนั้นๆ หากว่าปฏิกิริยาดังกล่าวนั้นไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมก็อาจนำไปสู่ความผิดปกติได้

คริสแมน; และ รีล (Chisman; & Riehl.1992 : 251) กล่าวว่า ความเครียดเป็นพลังหรือความแรงของการปะทะกับสิ่งที่ก่อความเครียดขึ้นภายในอินทรีย์ เมื่ออินทรีย์ถูกรบกวนโดยมูลเหตุความเครียดที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นปฏิกิริยาตอบโต้ต่อสิ่งรบกวนขึ้นในชีวิต ทำให้เสียภาวะสมดุลในร่างกาย จึงทำให้มีการปรับตัวเพื่อจัดภาวะเครียดและคืนสู่ดุลภาวะที่ระบบต้องการ กระบวนการที่ดำเนินไปอย่างมีขั้นตอน ผลที่เกิดจากปฏิกิริยาโต้ตอบของบุคคลอาจมีผลในทางเสื่อมก็ได้

ศุภชัย ยาวะประภา (2525 : 65) กล่าวว่า ความเครียดเป็นความเจ็บปวดต่างๆ ที่เข้ามาแทรกซ้อนในวงจรการทำงานตามปกติของร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพที่คนปกติพึงมี ความเครียดยังรวมไปถึงความบีบคั้นต่างๆ ทั้งทางกาย ทางใจ และทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น

รพานิพัทธ์ เมฆศรีอรุณ (2536 : 4) ได้ให้ความหมายความเครียดในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน รวมถึงความกดดัน หรือสิ่งที่ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการและความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ฐิติย์ ปานปรีชา (2529 : 482) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ดังต่อไปนี้

1. ความเครียดเป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ
2. ความเครียดเป็นปฏิกิริยาทางจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญ
3. ความเครียดเป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจ เสมือนจิตใจถูกบังคับให้ต้องเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวนี้นำให้เกิดความแปรปรวนทั้งร่างกายและจิตใจ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541 : 2) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นเรื่องของจิตใจที่เกิดความดันต่ำ พร้อมรับเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งไม่น่าพึงพอใจ และเป็นเรื่องที่เราคิดว่าหนักหนาสาหัส เกินกำลังความสามารถที่จะแก้ไขได้ ทำให้เกิดความรู้สึกหนักใจและทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นด้วย หากความเครียดนั้นมีมาก และคงอยู่เป็นเวลานาน

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า “ความเครียด” หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกร่างกาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและปฏิกิริยาเคมีภายในร่างกาย และทำให้ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุลโดยจะแสดงอาการต่างๆ ออกทางร่างกายที่มีลักษณะไม่เฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นสัญญาณเตือนให้ร่างกายต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เกิดภาวะสมดุล

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ลาซารัส; และ โฟล์คแมน (Lazarus; & Folkman.1984 : 22) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดและอธิบายว่า ความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ดังนั้นความเครียด (Stress) จึงหมายถึง เหตุการณ์ที่บุคคลประเมินว่ามีผลต่อสวัสดิภาพของตนเอง และตนจะต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลัง นั่นคือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการ (Demands) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (Resources) ของบุคคลนั้น การตัดสินใจว่าเครียดของบุคคลต้องผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด

โจอัน; และ ไรเออร์ (สุรศักดิ์ ศานนุจารย์.2536 : 33-36 ; อ้างอิงจาก Joan Riehl. 1974) ได้กล่าวถึง ขบวนการของความเครียด (Stress Process) ไว้ดังนี้ คือ เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียด ร่างกายจะเกิดความเครียดก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนอง หรือการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายซึ่งเป็นผลจากความเครียด ปฏิกิริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียดโดยตรง ในการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ ในการที่จะจัดการให้เข้ากับความเครียดของมนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธีและอาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการข้องเกี่ยวกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียด มนุษย์อาจจำกัดกฎหรือแก้ไขความเครียดนั้นๆ มีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหา และต้องเผชิญกับความเครียดเพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อให้ตนเองคุ้นเคยความเครียดจะได้ระวังตนเองและเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่งและองอาจมากขึ้น ในการปรับตัวของร่างกาย เมื่อได้รับความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกายซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรง การประสานงานของอวัยวะต่างๆ ของร่างกายและวิถีทางการปรับตัวของมนุษย์ ไรเออร์ได้กำหนดลักษณะดังนี้ ตัวบ่งชี้ของความเครียด (Stress Index) ไว้ 6 ประการ คือ

1. ผลของความเครียด (Stress Quotient) เป็นสัดส่วนในระหว่างความเครียดเฉพาะ (Specific Stress) และผลรวมของความเครียด (Total Stress) ซึ่งมนุษย์ได้ประสบในช่วงเวลาหนึ่งมาแล้ว โดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่ จากประสบการณ์ในอดีตและยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการ หรือความต้านทานร่างกาย

2. สัดส่วนความเครียดที่สังเกตเห็นและตามคำบอกเล่า (Objective and Subjective Ratio) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียดที่วัดได้จากการสังเกตของเราเอง และความเครียดที่ได้จากคำบอกเล่าหรือแปลความหมาย

3. ความรุนแรงความเข้มข้นของความเครียด (Intensity of Stress) เป็นการแบ่งความเข้มข้นของความเครียดออกเป็นระดับสูง (Severe) ปานกลาง (Moderate) หรือต่ำ (Mild) ถ้าความเครียดสูงย่อมต้องการความช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลางหรือต่ำย่อมต้องการการประคับประคองการดูแล จึงต้องขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้นๆ ต่อความเครียดและทิศทางความเครียด

4. ขอบเขตของความไม่สมบูรณ์ (Scope of Impact) เป็นการกระจายความเครียด เช่น เปอร์เซนต์ของเนื้อเยื่อที่ถูกทำลายหรือมีการเปลี่ยนแปลง

5. ความไวในการเกิด (Speed of Impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

6. ระยะเวลาที่เกิด (Duration) ย่อมให้ผลที่เฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายแต่ละบุคคล

นิวแมน (สุรศักดิ์ ศานนุจารย์.2536 : 32-33 ; อ้างอิงจาก Newman) ได้กล่าวไว้ว่า ต้นเหตุของความเครียดอาจจะมาจากภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล หรือภายนอกบุคคลได้

1. ภายในตัวบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล เช่น การเรียนรู้ ภาพลักษณ์ (Self Image) ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระหว่างบุคคล คือ แรงที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คน หรือมากกว่านี้ เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของแต่ละคนในครอบครัวและสังคม ความสัมพันธ์ในครอบครัว และวัฒนธรรม

กลุ่มที่เชื่อในอิทธิพลของสังคม ประเพณี และวัฒนธรรม (Social Cultural Concept) (สุรศักดิ์ ศานนุจารย์.2536 : 33) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความผิดปกติทางจิตอาจเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม ความบีบคั้นในเรื่องของงาน การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ความเชื่อในบางเรื่องในวัยที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย เช่น วัยชรา วัยเด็ก หรือวัยเข้าทำงานใหม่ นอกจากนี้ในวัยกลางคน (25-35 ปี) เป็นวัยทำงาน ต้องรับผิดชอบ บางคนเพิ่งแต่งงานใหม่ หรือมีลูกคนแรก ต้องปรับตัวต่อปัญหาต่างๆ อย่างมาก ถ้าประสบความสำเร็จก็มีความสุข ถ้าล้มเหลวก็ทำให้เบื่อหน่ายต่อชีวิตและความวิตกกังวล ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ในบางกรณีอาชีพการงานก่อให้เกิดความเครียดทางใจ เช่น การขัดแย้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น ความไม่พอใจ มาสนใจในงานอาชีพ ต้องอดทนทำงานที่ไม่ชอบ เพราะฐานะทางเศรษฐกิจไม่อำนวยกับความกลัวว่าจะต้องรับผิดชอบมากขึ้นเมื่อได้เลื่อนตำแหน่งและในทางตรงข้ามบางคนที่ไม่ได้รับการสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่ทำงานมานานแต่ไม่ได้เลื่อนชั้นเลย ความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน หรือความยากแค้นที่มีขึ้นเมื่อว่างงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ ถ้ามีมากอาจทำให้เกิดความแปรปรวนทางจิตและประสาทได้

พสุ เดชะรินทร์ (2536: 87-88) กล่าวถึง ความเครียดที่มีผลกระทบต่อองค์กรทำให้

1. ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง ความเครียดอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดหรือมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
2. ผู้ปฏิบัติงานเกิดอาการเหนื่อยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจนำไปสู่การลางานบ่อยครั้งขึ้นหรือแม้กระทั่งการลาออกจากงานหรือการทำงานไม่เสร็จตามกำหนดที่ได้ตั้งไว้

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดต่างๆ ทำให้พอสรุปได้ว่าทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญ ที่นักทฤษฎีได้มองความเครียดในลักษณะที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดเป็นทฤษฎีความเครียดที่เน้นทางด้านจิตวิทยา ทฤษฎีความเครียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และทฤษฎีที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อบุคคล

1.3 ประเภทของความเครียด

ความเครียดมีอยู่หลายประเภท และมีนักวิชาการได้แบ่งประเภทของความเครียดดังต่อไปนี้

เกลลาเจอร์ (1979 : 95-99) แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากสิ่งที่มากระทบหรือคุกคามต่อร่างกายของคน ซึ่งสิ่งรบกวนนี้อาจเป็นสิ่งที่เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง เช่น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามวัย และความเจ็บป่วย เป็นต้น และสิ่งรบกวนนั้นเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ร่างกายคนก็ได้ เช่น ความร้อน ความเย็น การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

2. ความเครียดทางจิตใจ (Psychological Stress) เป็นความเครียดจากสิ่งที่มากระทบหรือคุกคามต่อจิตใจและความรู้สึกนึกคิดของคน ซึ่งเกิดจากภายในตัวของบุคคลเอง เช่น ความรู้สึกผิดหวัง ถูกดูถูก ความล้มเหลว การถูกตอกย้ำ ความรู้สึกอึดอัด ไม่สามารถแสดงออกได้ เป็นต้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความตึงเครียดของสถานการณ์รอบตัว สภาพสังคม สภาพครอบครัว วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หน้าที่การงาน และกฎเกณฑ์ต่างๆ ของสังคม เป็นต้น

บอม คอยเนและโฮลรอยด์และโฮบฟอลล์ (สมชาย จักรพันธุ์ และคณะ.2538 : 3 ; อ้างอิงจาก Baum.1990 ; Coyne;&Holroyd.1982, Hobfoll. n.d. : 110) ได้แบ่งความเครียดไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านร่างกาย (Physiological Stress) เช่น เหงื่อแตก หายใจถี่ขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง ปวดศีรษะ ปวดหลัง กระเพาะอาหารปั่นป่วน เป็นต้น

2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ (Psychology Stress) แบ่งออกเป็น

- 2.1 ด้านพฤติกรรม เช่น ปากสั่น มือสั่น เสียงสั่น พุดเร็ว เดินตัวเกร็ง นอนไม่หลับ รับประทานอาหารหรือไม่เจริญอาหาร เป็นต้น

2.2 ด้านอารมณ์ เช่น อารมณ์กลัว วิตกกังวล เศร้า โกรธ คับข้องใจ เป็นต้น มิลเลอร์; และ คีน (Miller; & Keane.1972 : 915-916) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับความเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น ได้รับความเจ็บ อุบัติเหตุ หรืออยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น เจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครรภ์

2. ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างฉับพลันเมื่อคิดว่ามีอันตรายเกิดขึ้น หรืออาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ความอึดอัดในหน้าที่การงาน และกฎระเบียบต่างๆ ในสังคม เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า ประเภทของความเครียดโดยทั่วไป อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นกับร่างกายและความเครียดที่เกิดขึ้นทางจิตใจ ซึ่งความเครียดนั้นอาจเกิดจากสาเหตุที่ต่างๆ กันไป

1.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าไปอยู่ในสภาพการทำงานเฉพาะอย่าง ต้องเผชิญกับสิ่งกดดันต่างๆ จากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน และเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในทัศนะที่แตกต่างกันดังนี้

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

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความไม่มั่นใจในการทำงาน การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ ความไม่พอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถานที่ทำงาน และการดำเนินงานของสถานที่ทำงาน

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ ค่าตอบแทนในการทำงาน

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) ได้แก่ การได้ทำงานที่ไม่ตรงกับความต้องการและความรู้ความสามารถ

6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การนิเทศงานซึ่งไม่สร้างความรู้สึกรำคาญต่อ
งาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ได้แก่ การขาดความสัมพันธ์ที่ดี
กับเพื่อนร่วมงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารไม่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อ
การดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การการบริหารงานบุคคล

9. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการ
ทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ (Benefits) ได้แก่ การบริการ การ
รักษาพยาบาลและสวัสดิการต่างๆ

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

1. ลักษณะงาน ได้แก่ สภาพการทำงานไม่ดี เนื่องจากการออกแบบงาน การ
ออกแบบสถานที่ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานหนัก หรืองานที่มี
ความซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานซ้ำซากน่าเบื่อ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทาง
กายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่าย

2. บทบาทในองค์กร ได้แก่ บทบาทที่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท

3. ความก้าวหน้า ได้แก่ การไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควรหรือไม่มีโอกาส
ก้าวหน้า

4. สัมพันธภาพภายในองค์กร สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดภาวะความเครียดได้
เนื่องจากการได้รับการเกื้อหนุนช่วยเหลือซึ่งถือเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่ง ส่วนสัมพันธ
ภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาทและความตึงเครียดซึ่งแสดงออกในรูปของความมาเฟิงพอใจ
ในงาน

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆ การขาดการให้
คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบเข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและ
การขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่ดี มีปัญหา
สุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจเพิ่มขึ้น และอัตราการลาออก โยกย้าย สับเปลี่ยน ของ
ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

วอร์ซอร์ (Warshaw.1979 : 19-25) ได้กล่าวถึง ปัจจัยของความเครียดที่เกิดขึ้นจากการ
ทำงานได้แก่

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป
สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี และฝุ่นละออง
 เป็นต้น

2. โครงสร้างงาน ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงานกะหรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบที่เคร่งครัด ความซ้ำซากของงาน เป็นต้น

3. บทบาทในองค์กร บทบาทของบุคคลในองค์กร แบ่งออกเป็น ความสับสนในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท

4. การสนับสนุนทางสังคม

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มงาน วิธีการทำงาน เป็นต้น

บราวน์; และ โมเบอร์จ (ประชิด ศรราชพันธุ์.2533 : 39-40 ; อ้างอิงจาก Brown; & Moberg. 1980) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่พบเสมอ คือ

1.1 สภาพการทำงาน เช่น การที่ต้องทำงานอย่างเร่งรีบ ต้องใช้ความพยายามสูง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป หรืองานล้นมากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วและเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. เกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน

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

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

2.4 อื่นๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ ความ

ช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่พยายามแก้ปัญหาน้อยลง และความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้การสั่งการระหว่างบุคคลไม่ดี เกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงาน และความสุขของตนเอง

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกขององค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤติของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล และไม่มี การอธิบายใดๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังพอที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

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

ลักษณะงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม

1. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อคนอื่น และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายความรับผิดชอบ

3. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

4. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมีทั้งด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และด้านลักษณะทางสังคม ที่มีผลต่อความเครียดของบุคคล ทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้รักษาสมดุลของตนเองไว้ได้

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

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

จอห์น ดี.มิลเลท (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์.2536 : 14-15 ; อ้างอิงจาก John D.Millet) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

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

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

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ในการใช้ประโยชน์ทรัพยากรของบริษัท ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่องค์กรเตรียมการไว้รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต

ประสิทธิผล หมายถึง สิ่งที่เราได้อยู่และตรงตามความต้องการของลูกค้า

แคมเบลล์ (Campbell.1977 : 36-39) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์กรและกล่าวถึงบรรทัดฐานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพดังนี้

1. ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall efficiency) การประเมินผลโดยทั่วไปขององค์กร โดยเจาะจงเข้าไปในเกณฑ์หลายๆ อย่างเท่าที่จะประเมินได้โดยทั่วไปจะประเมินและวัดผลโดยรวม

ระหว่างผลการปฏิบัติงานที่ทำการบันทึกอย่างต่อเนื่องในเอกสาร กับการประเมินโดยใช้การตัดสินจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในองค์กร

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

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างหน่วยผลปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่งกับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

4. กำไร (Profit) ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์หลังหักลบกับต้นทุน และพันธะต่างๆ ที่ต้องชำระ

5. คุณภาพ (Quality) เป็นคุณภาพเบื้องต้นของการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยองค์กร

6. อุบัติเหตุ (Accident) ความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุในขณะทำงานอันเป็นผลให้เกิดการสูญเสียเวลา

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

8. การขาดงานเสมอ (Absenteeism) การขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต อาจจะวัดโดยการหาจากเวลาทั้งหมดที่ขาดงานเทียบกับความถี่ของการเกิดการขาดงาน

9. การลาออก (Turnover) วัดจากบุคลากรที่ลาออกจากงานเทียบกับบุคลากรทั้งหมด

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

11. การจูงใจ (Motivation) การจัดการเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรแต่ละบุคคลปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางของเป้าหมายที่วางไว้

12. การจัดการด้านสื่อสารข้อมูล (Information management communication) ความสมบูรณ์ ประสิทธิภาพ และความถูกต้องในการวิเคราะห์และการกระจายข้อมูลสำคัญขององค์กรอย่างเกิดประสิทธิผล

13. การอบรมและการพัฒนาสิ่งที่มีความสำคัญ (Training and development emphasis) ความพยายามขององค์กรที่จะเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

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

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

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

มานะ ยิ้มพ้อย (2544 : 6) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีที่สุด สามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชนสูงสุด

ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคคล

สจ๊วต (Stewart.1983 : 11) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีแนวโน้มของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานลดต่ำลง ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) โดยวิเคราะห์ว่าปริมาณงานที่บุคลากรสามารถทำได้เทียบค่าเฉลี่ยของหน่วยงานนั้นๆ บุคลากรทำงานช้าหรือไม่ ทำงานแล้วเกิดความเสียงมากขึ้นหรือไม่

2. คุณภาพงาน (Quality of work) วิเคราะห์ว่าผลงานที่ปฏิบัติหรือผลิตออกมาเหมาะสมกับมาตรฐานคุณภาพหรือไม่

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

4. การขาด ละจากงานในรูปแบบอื่นๆ การที่บุคลากรมีแนวโน้มจะเกิดอุบัติเหตุบ่อยๆ การที่พนักงานทำให้งานเกิดความยุ่งเหยิง การมาทำงานสาย เลิกงานเร็วก่อนกำหนด การใช้เวลา Tea break เต็มเวลาหรือเกินเวลา การทำให้ผู้อื่นเสียเวลาการทำงาน

5. การทะเลาะวิวาท (Conflict) การเพิ่มจำนวนของบุคลากรที่เกิดการทะเลาะวิวาทเพื่อนบุคลากรหรือลูกค้าต้องผิใจทำงานให้บริการกับเขาหรือไม่ มีการร้องเรียนพฤติกรรมของเขาหรือไม่

6. ขาดความซื่อสัตย์ (Dishonesty) มีการฉกฉวยสิ่งของหรือไม่ ใช้โทรศัพท์ทางไกลของบริษัทในเรื่องส่วนตัว ขโมย ฉวยโอกาสจากลูกค้า

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

8. ไม่ยอมมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ (Lack of delegation) ผู้จัดการที่ไม่ยอมเชื่อใจในทีมงานของตนเองจึงไม่ยอมมอบหมายความรับผิดชอบให้บุคลากรในทีม จะมอบหมายเฉพาะงานที่คิดว่าตัวเองไม่มีเวลาพอจะลงมือทำเองเท่านั้น

9. ตั้งเป้าหมายไม่สมจริง (Unrealistic target) บุคลากรตั้งเป้าหมายที่ง่ายเกินไปเพื่อให้ตัวเองสามารถทำได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้แน่นอนหรือไม่ หรือเป้าหมายยากมากจนไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายก็คาดหมายว่าจะไม่ได้รับการต่อว่าจากหัวหน้า

10. การบิดเบือนข้อมูล (Information distortion) บุคลากรพยายามจะบอกแต่ข้อมูลข่าวสารที่ดีหรือเกิดประโยชน์แต่เพิกเฉยหรือทำโทษคนที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ดีกับเขา

11. การตัดสินใจช้า (Slow decision) บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจหรือไม่

12. ทำตามอำเภอใจ (Capriciousness) เขาชอบเน้นพูดแต่เรื่องตลก หรือคุยแต่เรื่องผู้อื่นหรือไม่ ดื้อรั้นมากเกินไป เทียบจนดึก มีผลทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานในตอนเช้าลดลงหรือไม่

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ศึกษาค้นคว้า

ปิยะวรรณ เลิศพานิช (2542 : 145-148) ศึกษาความเครียด สาเหตุของความเครียด และวิธีเผชิญความเครียดทางการเรียนของพนักงานชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาส่วนกลาง รุ่นที่ 4 โดยศึกษานักเรียนจำนวน 1,274 คน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 มีระดับของความเครียดที่แตกต่างกัน โดยนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีระดับความเครียดทางการเรียนอยู่ในระดับปานกลางและนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างกันมีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน คืออยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักเรียนที่มีแผนการเรียนต่างกันมีความเครียดทางการเรียนด้านพฤติกรรมแตกต่างกัน

ก้องกิตติ์ อุ้นเจริญ (2547 : 12-15) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัททอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยมีความเครียดในการทำงานโดยรวมและด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความเครียดทางด้านจิตใจอยู่ในระดับต่ำ พนักงานเพศหญิงมีความเครียดระดับต่ำกว่าเพศชาย ด้านความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในด้านการควบคุมดูแลอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสูงมีความพึงพอใจในงานด้านจัดการ ด้านค่าตอบแทนและด้านสังคมอยู่ในระดับสูง

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วแยกกันอยู่มีความพึงพอใจในงานด้านสถานที่และการจัดการและด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสหรือโสดมีความพึงพอใจในงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านผลตอบแทนและด้านลักษณะทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ

วันทนา เจริญรัตนโชติ (2545 : 11-19) ศึกษาความเครียดและวิธีลดความเครียดในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษากลุ่มรัตนโกสินทร์ สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูประถมศึกษากลุ่มรัตนโกสินทร์ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการที่ต้องเตรียมการเรียนการสอนและต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนโดยตรง จึงส่งผลให้เกิดความเครียดถ้าไม่ได้รับการแก้ไขจะทำให้ระดับความเครียดสูงขึ้น วิธีลดความเครียดมุ่งแก้ไขอารมณ์เป็นทุกซ์แบบเหมาะสมโดยวิธีที่นำมาใช้ในการลดความเครียดมากที่สุด คือ ระบายความเครียดให้ผู้อื่นฟัง ออกกำลังกาย ไปเที่ยว หางานอดิเรกทำ การลดความเครียดต้องเลือกให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

พัทยา พรหมราษฎร์ (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ สังกัดกรมสามัญศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและจำแนกตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และประเภทของการสงเคราะห์อยู่ในระดับปานกลาง

2. ครูที่มีลักษณะงานต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี มีความเครียดสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

ชมพูนุช วรรณคณาพล (2545) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทยฝ่ายขาย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 31-40 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานให้กับบริษัท เป็นเวลา 6-10 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท หน่วยงานที่พนักงานสังกัดทั้งสิ้นจำนวน 6 หน่วยงาน คือ กองสำรองที่นั่ง กองบัตรโดยสาร กองบัตรโดยสารท่าอากาศยาน กองขายด้านผู้โดยสารกรุงเทพฯ และปริมณฑล กองขายต่างจังหวัด และกองบัญชี คิดเป็นร้อยละ 16.7 เท่ากันทั้งหมด

2. ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ บทบาทความรับผิดชอบความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการทำงาน ในภาพรวมพบว่าบทบาทความรับผิดชอบของพนักงานอยู่ในระดับสูง ส่วนความรู้ความเข้าใจในงานและกระบวนการในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน ได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งในภาพรวมพบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ หน่วยงานที่สังกัด

ซุมศักดิ์ ซุมทุม (2541 : 1) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ จำนวนบุคลากร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโรเนียว เครื่องปรับอากาศและงบประมาณ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ เณลีย และอายุราชการเณลียของบุคลากร ระดับการศึกษา เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร ตู้เย็น พัดลม รถจักรยานยนต์และรถยนต์

ทวีป กรวยทอง (2541 : 4-5) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานตำรวจวิทยาการ ศึกษาเฉพาะกรณีกองวิทยาการ ภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความเห็นด้วยกับโครงสร้างหน่วยงานวิทยาการ ยกเว้นงานอำนวยการ ซึ่งข้าราชการตำรวจยังไม่แน่ใจ ตลอดจนผลการปฏิบัติงานและด้านสวัสดิการก็ไม่แน่ใจเช่นกัน โดยควรจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุง และยังพบว่าคุณลักษณะที่แตกต่างกันของข้าราชการตำรวจในเรื่องเพศ ตำแหน่ง สถานภาพ วุฒิการศึกษา และอายุราชการ จะมีความแตกต่างกันในความเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างหน่วยงานวิทยาการด้านผลการปฏิบัติงานและด้านสวัสดิการในบางปัจจัย นอกจากนี้ยังพบว่า ความคิดเห็นด้านโครงสร้างหน่วยงานวิทยาการ และด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความคิดเห็นด้านผลการปฏิบัติงานในทุกๆ ปัจจัย

แพคการ์ดและโมโทวิลโล (จันทร์จิรา ภูทองเกษ.2537 : 43 อ้างอิงจาก Packard;& Motowidlo.1987) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพงาน พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าความเครียดสูงจะทำให้การปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานลดลง และทำให้คุณภาพของงานต่ำลงด้วย

เฮาส์ (1974) ศึกษาเรื่องความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการเกิดโรคหัวใจของคณงานอเมริกันผิวขาว ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดสูงจะมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานต่ำ และทำให้เกิดโรคหัวใจและโรคอื่นๆ สูงด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง ปัจจัยด้านงาน ความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% คำนวณได้จากสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2538 : 74) และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	Z	คือ	ค่าสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีค่า = 1.96 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2538 : 84)
	p	คือ	สัดส่วนของประชากรของข้อมูลในอดีต
	q	คือ	สัดส่วน 1 – p
	e	คือ	ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้น ได้ = 5%

ในกรณีไม่ทราบค่า p แต่เนื่องจากค่า pq จะมีค่าสูงสุด เมื่อ $p = 0.5$ ซึ่งทำให้ $q = 0.5$ และ $0 \leq p, q \leq 1$ แทนค่าในสูตรได้ดังนี้ คือ

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$
$$= 384.16 \text{ หรือเท่ากับ } 385 \text{ คน}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ 385 คน และได้มีการสำรองตัวอย่างเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนไว้ 15 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบมีขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

จากเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครซึ่งแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร (วรชัย ทองไทย. 2544 :7) ประกอบด้วย

1. กลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตปทุมวัน เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ และเขตบางรัก
2. กลุ่มบูรพา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตบางเขน เขตบึงกุ่ม เขตสายไหม เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตบางกะปิ และเขตวังทองหลาง
3. กลุ่มศรีนครินทร์ จำนวน 8 เขต ได้แก่ เขตสะพานสูง เขตมีนบุรี เขตคลองสามวา เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตประเวศ เขตสวนหลวง และเขตคันนายาว
4. กลุ่มเจ้าพระยา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตบางนา เขตพระโขนง เขตสาทร เขตบางคอแหลม และเขตยานนาวา
5. เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 เขต ได้แก่ เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตจอมทอง เขตทุ่งครุ เขตราชพฤกษ์ เขตธนบุรี เขตคลองสาน และเขตบางแค
6. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ จำนวน 7 เขต ได้แก่ เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตบางกอกน้อย เขตทวีวัฒนา เขตบางกอกใหญ่ เขตภาษีเจริญ และเขตหนองแขม

ในการวิจัยจะ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มจับฉลากกลุ่มละ 1 เขต ได้จำนวน 6 เขต ดังนี้ เขตปทุมวัน เขตจตุจักร เขตลาดกระบัง เขตวัฒนา เขตจอมทอง และเขตบางพลัด.

ขั้นตอนที่ 2

เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีกำหนดโควตา (Quota Sampling) ของจำนวนตัวอย่างในแต่ละเขตพื้นที่ ของเขตที่สุ่มจับฉลากที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 จำนวน 6 เขต เขตละ 65 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เขตต่าง ๆ	จำนวนตัวอย่าง
เขตปทุมวัน	65
เขตจตุจักร	65
เขตลาดกระบัง	65
เขตวัฒนา	65
เขตจอมทอง	65
เขตบางพลัด	65
รวม	400

ขั้นตอนที่ 3

การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดย นำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูลแต่ละเขต จนครบจำนวนที่ต้องการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed response question) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานแบ่งเป็น 3 ชนิดหลักๆ คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะทางสังคม เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Rating scales โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด ในที่นี้ผู้วิจัยใช้แบบสำรวจความเครียดชุด Health Opinion Survey (HOS) สร้างโดย Allister M. MacMillan โดยปรับปรุงใหม่โดย มนัส จินตะนิตกุล (2541) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับอาการต่างๆ ที่เป็นผลมาจากปฏิกิริยาเมื่อร่างกายเกิดสภาวะเครียด จำนวน 20 ข้อ โดยทำการจัดแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ทางด้านร่างกาย และทางด้านจิตใจ

ทางด้านร่างกาย หมายถึง ข้อที่แสดงออกทางร่างกาย

ทางด้านจิตใจ หมายถึง ข้อที่แสดงถึงอาการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ

เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Rating scales โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับอาการ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงาน เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Rating scales โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความสามารถ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการพิจารณาปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบ Likert Scale โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่น ซึ่งจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก (ศิริชัย พงษ์วิชัย.2544 : 127) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ตาราง 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปรและจำนวนคำถามที่คงเหลือ

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น	จำนวนคำถาม (ข้อ)	จำนวนคงเหลือ (ข้อ)
ปัจจัยด้านงานในด้านลักษณะงาน	0.7650	3	3
ปัจจัยด้านงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.7391	4	3
ปัจจัยด้านงานในด้านลักษณะทางสังคม	0.8190	5	5
ความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านร่างกาย	0.7916	15	15
ความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านจิตใจ	0.8068	5	5
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน	0.9189	3	3
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน	0.7424	3	3
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงาน	0.8339	3	3

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเน้นการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่มีความสะดวกและเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ซึ่งการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจะเก็บระหว่างเดือนกันยายน - เดือนตุลาคม 2548 โดยวิธีไปเดินแจกตามเขตที่กำหนดและรอรับคืน นอกจากนี้ยังนำไปทิ้งไว้ตามสถานที่ทำงานแล้วไปเก็บในวันหลัง ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 366 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.5

4. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา และดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical package for social science) เป็นเครื่องมือประมวลผล

2. คำนวณค่าทางสถิติพื้นฐาน สถิติความสัมพันธ์เบื้องต้น และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3. การแปลผลการวิเคราะห์

3.1 การแปลผลระดับความคิดเห็น ระดับอาการและระดับความสามารถใช้วิธีนำคะแนนจากความคิดเห็น ระดับอาการและระดับความสามารถ หาค่าเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์โดยการวิเคราะห์ตามมาตรวัดของ Likert's Scale การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้วัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Class Interval) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค.2537 : 29)

$$\text{Class Interval (I)} = \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}}$$

โดยที่	R	แทน	คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด
	C	แทน	จำนวนชั้น

$$\begin{aligned}\text{Class Interval (I)} &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33\end{aligned}$$

คะแนน 3.68 – 5.01	หมายถึง	มาก
คะแนน 2.34 – 3.67	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 1.00 – 2.33	หมายถึง	น้อย

3.2 การตัดสินค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลคู่ใดๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับใด ให้พิจารณาดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 437)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.81 – 1.00	ถือว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.61 – 0.80	ถือว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.41 – 0.60	ถือว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.21 – 0.40	ถือว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.01 – 0.20	ถือว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 การหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต หาค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อมูล (Mean) ใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 39)

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

โดยที่

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum X_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 การวัดการกระจาย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลอันตรภาค (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

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

โดยที่

S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
n-1	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ (Degree of freedom)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้น

การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นจะใช้สถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอัตราภาค (Interval Scale) ขึ้นไป (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72) โดยใช้สมการดังนี้

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

โดยที่

r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$$\frac{\sum XY}{n} \quad \text{แทน} \quad \text{ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่}$$

$$\quad \quad \quad \text{แทน} \quad \text{จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง}$$

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 437) คือ

1. ค่า r เป็นค่าลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นค่าบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression equation) สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงสามารถเขียนได้ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 302)

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \dots + e \quad ; \quad i = 1, 2, \dots, N$$

โดยที่

Y	แทน	ตัวแปรตาม
X	แทน	ตัวแปรอิสระ
β_0	แทน	ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากตัวอย่างระหว่างค่าจริง Y และค่าที่ได้จากสมการ $\hat{y}$ (hat)
β_1	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่ $i(x)$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 366 คน และนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

n	แทน	จำนวนประชากร
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณได้ใช้ในการสรุปสมมติฐาน
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับอาการเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความสามารถเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์การทำงาน โดยแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	109	29.8
หญิง	257	70.2
รวม	366	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	7	1.9
21- 30 ปี	224	61.2
31 - 40 ปี	100	27.3
41 ปีขึ้นไป	35	9.6
รวม	366	100.0
3. สถานภาพสมรส		
โสด	254	69.4
สมรส	111	30.3
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	0.3
รวม	366	100

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	39	10.7
ปวส. หรือ อนุปริญญา	23	6.3
ปริญญาตรี	256	69.9
สูงกว่าปริญญาตรี	48	13.1
รวม	366	100.0
5. ประสบการณ์การทำงาน		
ไม่เกิน 3 ปี	114	31.1
4 – 6 ปี	121	33.1
7 – 9 ปี	36	9.8
10 ปีขึ้นไป	95	26.0
รวม	366	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 366 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 เพศชาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 มีอายุ ต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

วุฒิการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ปวส.หรืออนุปริญญา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ประสบการณ์การทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 4–6 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี

จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีประสบการณ์การทำงาน 7 – 9 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

เนื่องจากมีบางอันตรภาคชั้นของอายุ สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษาสูงสุด ที่มี ความถี่น้อยกว่า 30 คน ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละอายุ สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษาสูงสุดที่รวมชั้นใหม่

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	231	63.1
31 - 40 ปี	100	27.3
41 ปีขึ้นไป	35	9.6
รวม	366	100.0
2. สถานภาพสมรส		
โสด	254	69.4
สมรส/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	112	30.6
รวม	366	100.0
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่า ปวส.หรือ อนุปริญญา	62	16.9
ปริญญาตรี	256	70.0
สูงกว่าปริญญาตรี	48	13.1
รวม	366	100

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 31 ปีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาคือ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาคือ สมรส/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6

วุฒิการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 รองลงมาคือ ต่ำกว่า ปวส.หรือ อนุปริญญา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 11 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ปัจจัยด้านงานแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะทางสังคม ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 4 ผลปัจจัยด้านงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลักษณะงาน	3.34	0.577	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.45	0.719	ปานกลาง
ด้านลักษณะทางสังคม	3.52	0.705	ปานกลาง
ปัจจัยด้านงานโดยรวม	3.45	0.535	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยด้านงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในทุกด้านมีลักษณะในระดับปานกลาง โดยด้านลักษณะทางสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านลักษณะงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ 3.34 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าปัจจัยด้านงานโดยรวมมีลักษณะในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ตาราง 5 ผลปัจจัยด้านงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านงานในด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน	3.46	0.672	ปานกลาง
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ	3.26	0.751	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ	3.31	0.696	ปานกลาง
ด้านลักษณะงานโดยรวม	3.34	0.577	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางในปัจจัยด้านงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านลักษณะงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านงานในด้านลักษณะงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในด้านการที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 รองลงมา ได้แก่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ และงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ 3.26 ตามลำดับ

ตาราง 6 ผลปัจจัยด้านงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านงานในด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่ เหมาะสม	3.72	0.739	มาก
2. สถานที่ทำงานของท่านมีอากาศถ่ายเท สะดวก	3.53	0.810	ปานกลาง
3. สถานที่ทำงานมีบริเวณที่จัดไว้ให้สำหรับ พักผ่อน เช่น ห้องดื่ม ชา กาแฟ บริเวณที่นั่ง พักตอนพักกลางวัน เป็นต้น	3.08	1.032	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	3.45	0.719	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะในระดับมาก คือ ด้านสถานที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 สำหรับลักษณะอื่นมีระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก และสถานที่ทำงานมีบริเวณที่จัดไว้ให้สำหรับพักผ่อน เช่น ห้องดื่ม ชา กาแฟ บริเวณที่นั่งพักตอนพักกลางวัน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และ 3.08 ตามลำดับ

ตาราง 7 ผลปัจจัยดำเนินงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านลักษณะทางสังคม

ปัจจัยดำเนินงานในด้านลักษณะทางสังคม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3.84	0.754	มาก
2. เมื่อเกิดปัญหาหัวหน้างานของท่าน พร้อมที่จะช่วยเหลือท่าน	3.55	0.898	ปานกลาง
3. เมื่อเกิดปัญหาเพื่อนร่วมงานของท่าน พร้อมที่จะช่วยเหลือท่าน	3.60	0.787	ปานกลาง
4. หัวหน้างานของท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ภายในที่ทำงาน	3.40	0.882	ปานกลาง
5. หัวหน้างานของท่านคอยให้กำลังใจท่านเมื่อท่านเกิดข้อผิดพลาด	3.21	0.981	ปานกลาง
ด้านลักษณะทางสังคมโดยรวม	3.52	0.705	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยดำเนินงานในด้านลักษณะทางสังคมเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะในระดับมาก คือ ด้านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 สำหรับลักษณะอื่นมีระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเมื่อเกิดปัญหาเพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะช่วยเหลือและเมื่อเกิดปัญหาหัวหน้างานพร้อมที่จะช่วยเหลือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านหัวหน้างานคอยให้กำลังใจเมื่อเกิดข้อผิดพลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับอาการเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 20 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ความเครียดทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 8 ผลความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับอาการ
ความเครียดทางด้านร่างกาย	2.03	0.540	น้อย
ความเครียดทางด้านจิตใจ	2.07	0.755	น้อย
ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม	2.04	0.543	น้อย

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับอาการความเครียดในการปฏิบัติงาน ในทุกด้านในระดับน้อย ทั้งนี้อาการที่พบมากที่สุด คือ ด้านความเครียดทางด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 รองลงมาคือ ด้านความเครียดทางด้านร่างกาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับอาการความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04

ตาราง 9 ผลความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านร่างกาย

ความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านร่างกาย	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับอาการ
1. ระยะที่ผ่านมาถึงระยะนี้ท่านมีปัญหาสุขภาพหรือไม่	2.32	0.887	น้อย
2. มือของท่านมักจะสั่นจนทำให้ท่านรำคาญบ้างหรือไม่	1.56	0.744	น้อย
3. มือหรือเท้าของท่านมีเหงื่อออกบ่อยๆหรือไม่	1.70	0.871	น้อย
4. อยู่เฉยๆ ท่านรู้สึกหัวใจสั่นหรือเต้นแรงหรือไม่	1.68	0.862	น้อย
5. ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการนอนไม่หลับหรือหลับๆ ตื่นๆ บ้างหรือไม่	2.11	1.035	น้อย
6. ท่านมีอาการผิดปกติเกี่ยวกับท้องอืดท้องเฟ้อ บ่อยหรือไม่	2.07	0.978	น้อย
7. ท่านเคยตกใจ เหงื่อออก ตัวเย็นเมื่อรู้สึกกลัวมากๆ หรือไม่	1.88	0.905	น้อย
8. ท่านเคยรู้สึกว่เจ็บที่นั่นปวดที่นี่ตามตัว โดยไม่รู้สาเหตุบ้างหรือไม่	2.29	1.023	น้อย

ตาราง 9 (ต่อ)

ความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านร่างกาย	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับอาการ
9. ท่านรู้สึกเบื่ออาหาร ไม่อยากกินอะไรเลย บ้างหรือไม่	2.02	0.891	น้อย
10. การเจ็บป่วยทำให้การทำงานของ ท่านช้ากว่าเพื่อนๆ เสมอ	1.88	0.824	น้อย
11. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียอยู่เรื่อยๆ	2.13	1.006	น้อย
12. ท่านรู้สึกมีเหงงหรือเวียนศีรษะ คิดอะไรไม่ออก สมองตื้อบ้างหรือไม่	2.16	1.016	น้อย
13. เมื่อท่านมีเรื่องกลุ้มใจ กังวลใจ ท่านรู้สึกว่าตัวเองผอมลง	2.14	1.023	น้อย
14. เวลาออกกำลังกายหรือทำงานเหนื่อยๆ ท่านรู้สึกหายใจไม่ทันบ้างหรือไม่	2.27	0.974	น้อย
15. ท่านรู้สึกปวดปัสสาวะบ่อยหรือไม่	2.18	0.934	น้อย
ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวม	2.03	0.540	น้อย

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาการเครียดในการปฏิบัติงานในด้านร่างกายโดยรวม ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03

เมื่อวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านร่างกายเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาการน้อยทุกข้อ ทั้งนี้อาการที่พบมากที่สุด คือ ระยะที่ผ่านมามาจนถึงระยะนี้มีปัญหาสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 รองลงมา ได้แก่ เคยรู้สึกว่าเจ็บที่นั่นปวดที่นั่นตามตัว โดยไม่รู้สาเหตุ เวลาออกกำลังกายหรือทำงานเหนื่อยๆ จะรู้สึกหายใจไม่ทันบ้าง และรู้สึกปวดปัสสาวะบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 , 2.27 และ 2.18 ตามลำดับ อาการที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ มือมักจะสั่นจนทำให้รำคาญ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.56

ตาราง 10 ผลความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านจิตใจ

ความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านจิตใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับอาการ
1. เมื่อท่านตื่นนอนตอนเช้าเคยรู้สึกพะงายใจหรือไม่	2.33	1.081	น้อย
2. ระยะที่ผ่านมานี้ ท่านเคยฝันร้ายที่ทำให้ตกใจหรือทำให้หงุดหงิดหรือไม่	1.92	0.930	น้อย
3. ท่านรู้สึกตื่นเต้นและตกใจง่ายกว่าปกติหรือไม่	1.89	0.816	น้อย
4. ท่านรู้สึกอารมณ์ไม่ค่อยดี หงุดหงิดใจบ่อยๆหรือไม่	2.31	0.985	น้อย
5. บางเวลาท่านเคยคิดว่าตนเองไม่มีค่า ไม่มีใครรัก ไม่มีใครสนใจบ้างหรือไม่	1.92	0.991	น้อย
ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม	2.07	0.755	น้อย

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาการเครียดในการปฏิบัติงานในด้านจิตใจโดยรวม ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07

เมื่อวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานในด้านจิตใจเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาการน้อยทุกข้อ ทั้งนี้อาการที่พบมากที่สุด คือ เมื่อตื่นนอนตอนเช้าเคยรู้สึกพะงายใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 รองลงมา ได้แก่ รู้สึกอารมณ์ไม่ค่อยดี หงุดหงิดใจบ่อยๆ ระยะที่ผ่านมานี้เคยฝันร้ายที่ทำให้ตกใจหรือทำให้หงุดหงิด และบางครั้งเคยคิดว่าตนเองไม่มีค่า ไม่มีใครรัก ไม่มีใครสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 , 1.92 และ 1.92 ตามลำดับ อาการที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ รู้สึกตื่นเต้นและตกใจง่ายกว่าปกติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.89

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความสามารถเกี่ยวกับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale จำนวน 9 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านความพอใจในงาน ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 11 ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความสามารถ
ด้านปริมาณงาน	3.56	0.728	ปานกลาง
ด้านคุณภาพงาน	3.26	0.583	ปานกลาง
ด้านความพอใจในงาน	3.43	0.731	ปานกลาง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	3.42	0.579	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในทุกด้านในระดับปานกลาง โดยด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 รองลงมาคือ ด้านความพอใจในงานและด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และ 3.26 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตาราง 12 ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับ ความสามารถ
1. ท่านสามารถทำงานเสร็จจุล่งตามเวลาที่กำหนด	3.62	0.780	ปานกลาง
2. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่หน่วยงานได้กำหนด	3.62	0.814	ปานกลาง
3. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็ว	3.44	0.834	ปานกลาง
ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานโดยรวม	3.56	0.728	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานโดยรวม ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถด้านปริมาณงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในด้านสามารถทำงานเสร็จจุล่งตามเวลาที่กำหนดและด้านในแต่ละวันสามารถทำงานได้ในปริมาณที่หน่วยงานได้

กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเท่ากับ 3.62 ด้านที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ตาราง 13 ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับ ความสามารถ
1. งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ	3.47	0.701	ปานกลาง
2. เพื่อนร่วมงานพอใจที่จะร่วมงานกับท่าน เพราะท่านมีผลงานที่ดี	3.33	0.650	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของท่านเสมอ	2.99	0.771	ปานกลาง
ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานโดยรวม	3.26	0.583	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานโดยรวม ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในด้านการที่สำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเท่ากับ 3.47 รองลงมาคือด้านเพื่อนร่วมงานพอใจที่จะร่วมงานด้วยเพราะมีผลงานที่ดีและผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ 2.99 ตามลำดับ

ตาราง 14 ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ในด้านความพอใจในงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านความพอใจ ในงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับ ความสามารถ
1. ท่านรู้สึกอิสระที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วน ที่เกี่ยวข้องกับงาน	3.22	0.871	ปานกลาง
2. เมื่อมีงานที่ได้รับมอบหมายเข้ามา ท่านจะ รีบทำทันที	3.58	0.810	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของ หน่วยงานนี้	3.51	0.984	ปานกลาง
ประสิทธิภาพความพอใจในงานโดยรวม	3.43	0.731	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานโดยรวม ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถด้านความพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในด้านเมื่อมีงานที่ได้รับมอบหมายเข้ามาจะรีบทำทันที มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเท่ากับ 3.58 รองลงมาคือด้านรู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงานนี้และรู้สึกอิสระที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ 3.22 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้น

การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้น ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อทดสอบแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กันจะพิจารณาค่า r เพื่อวิเคราะห์ว่ามีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือทางลบ หรือมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด ดังตาราง 15 - 26

ตาราง 15 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ลักษณะงาน	-0.139**	0.008	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับต่ำมาก

** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ หากพนักงานมีลักษณะงานเพิ่มขึ้นก็จะมีค่าความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมลดลง

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	ความเครียดทางด้านร่างกาย โดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ลักษณะงาน	-0.116*	0.027	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับต่ำมาก

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ หากพนักงานมีลักษณะงานเพิ่มขึ้นก็มีความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวมลดลง

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	ความเครียดทางด้านจิตใจ โดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ลักษณะงาน	-0.154**	0.003	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับต่ำมาก

** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ลักษณะงานมี

ความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ หากพนักงานมีลักษณะงานเพิ่มขึ้นก็จะมี ความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวมลดลง

ตาราง 18 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.254**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันในระดับค่อนข้างต่ำ

** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ หากพนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้นก็จะมี ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมลดลง

ตาราง 19 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	ความเครียดทางด้านร่างกาย โดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.242**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ หากพนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เพิ่มขึ้นก็จะมีผลลดความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวมลดลง

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	ความเครียดทางด้านจิตใจ โดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.212**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ หากพนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เพิ่มขึ้นก็จะมีผลลดความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวมลดลง

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ลักษณะทางสังคม	-0.108*	0.039	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรง ข้ามกัน ในระดับต่ำมาก

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ หากพนักงานมีลักษณะทางสังคมเพิ่มขึ้นก็จะมี ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมลดลง

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	ความเครียดทางด้านร่างกาย		ระดับความสัมพันธ์
	โดยรวม		
	r	Sig. (2-tailed)	
ลักษณะทางสังคม	-0.093*	0.077	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.077 ซึ่งมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ลักษณะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตาราง 23 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับความเครียดทางด้านจิตใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ลักษณะทางสังคม	-0.112*	0.033	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับต่ำมาก

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ หากพนักงานมีลักษณะทางสังคมเพิ่มขึ้นก็จะมี ความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวมลดลง

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวม

ความเครียด	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ความเครียดทางด้านร่างกาย	-0.046	0.384	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ความเครียดทางด้านจิตใจ	-0.199**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับต่ำมาก
ความเครียดโดยรวม	-0.103*	0.049	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับต่ำมาก

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความเครียดโดยรวมมีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ความเครียดโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ หากพนักงานมีความเครียดโดยรวมเพิ่มขึ้นก็จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวมลดลง

เมื่อพิจารณาความเครียดแต่ละตัว พบว่า ความเครียดทางด้านร่างกายมีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.384 ซึ่งมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ความเครียดทางด้านร่างกายไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวม

ส่วนความเครียดทางด้านจิตใจ มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ หากพนักงานมีความเครียดทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวมลดลง

ตาราง 25 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานโดยรวม

ความเครียด	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานโดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ความเครียดทางด้านร่างกาย	-0.002	0.973	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ความเครียดทางด้านจิตใจ	-0.112*	0.033	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก
ความเครียดโดยรวม	-0.040	0.444	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการ

พบว่า ความเครียดโดยรวมมีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.444 ซึ่งมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ความเครียดโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานโดยรวม เมื่อพิจารณาความเครียดแต่ละตัว พบว่า ความเครียดทางด้านร่างกายมีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.973 ซึ่งมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ความเครียดทางด้านร่างกายไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานโดยรวม

ส่วนความเครียดทางด้านจิตใจ มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ หากพนักงานมีความเครียดทางด้านจิตใจเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานโดยรวมลดลง

ตาราง 26 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานโดยรวม

ความเครียด	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพอใจในงาน โดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig. (2-tailed)	
ความเครียดทางด้านร่างกาย	0.017	0.744	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ความเครียดทางด้านจิตใจ	-0.193**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน ในระดับต่ำมาก
ความเครียดโดยรวม	-0.054	0.299	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบ พบว่า ความเครียดโดยรวมมีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.299 ซึ่งมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความเครียดโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานโดยรวม

เมื่อพิจารณาความเครียดแต่ละตัว พบว่า ความเครียดทางด้านร่างกายมีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.744 ซึ่งมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความเครียดทางด้านร่างกายไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานโดยรวม

ส่วนความเครียดทางด้านจิตใจ มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ หากพนักงานมีความเครียดทางด้านจิตใจเพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานโดยรวมลดลง

การทดสอบสมมติฐาน

ในส่วนนี้ทดสอบสมมติฐาน 2 ระดับ ระดับแรกทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ระดับที่สองทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression equation)

การทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยนี้แบ่งปัจจัยด้านงานออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านลักษณะทางสังคม ความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 ด้าน คือ ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ ในส่วนแรกทดสอบสมมติฐานสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด

H_0 : ลักษณะงานและความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : ลักษณะงานและความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

สมมติฐานที่ 1.1 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกาย

H_0 : ลักษณะงานและความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : ลักษณะงานและความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

สมมติฐานที่ 1.2 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจ

H_0 : ลักษณะงานและความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : ลักษณะงานและความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด

H_0 : สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

สมมติฐานที่ 2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกาย

H_0 : สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

สมมติฐานที่ 2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจ

H_0 : สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด

H_0 : ลักษณะทางสังคมและความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : ลักษณะทางสังคมและความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

สมมติฐานที่ 3.1 ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกาย

H_0 : ลักษณะทางสังคมและความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : ลักษณะทางสังคมและความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

สมมติฐานที่ 3.2 ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจ

H_0 : ลักษณะทางสังคมและความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : ลักษณะทางสังคมและความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

ตาราง 27 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
โดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	2.699	20.02	0.000
ลักษณะงาน (β_1)	-0.059	-1.101	0.272
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_2)	-0.192	-5.011	0.000
ลักษณะทางสังคม (β_3)	-0.005	-0.095	0.924
Adjust R Square	0.062		
Std.Error of the Estimate	0.526		
F	25.112		
Sig.	0.000		

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตาราง 27 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.699 - 0.192\beta_2$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน	ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม
	β_0	แทน	ค่าคงที่
	β_1	แทน	ลักษณะงาน
	β_2	แทน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน
	β_3	แทน	ลักษณะทางสังคม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม คือ ปัจจัยด้านงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.192 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านงานคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมจะลดลง 0.192 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม 0.062 หรือเท่ากับร้อยละ 6.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยเดียวที่สำคัญที่สุดที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตาราง 28 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	2.653	19.754	0.000
ลักษณะงาน (β_1)	-0.037	-0.683	0.495
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_2)	-0.182	-4.765	0.000
ลักษณะทางสังคม (β_3)	0.007	0.129	0.898
Adjust R Square	0.056		
Std.Error of the Estimate	0.524		
F	22.708		
Sig.	0.000		

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตาราง 28 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.653 - 0.182\beta_2$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน	ความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม
	β_0	แทน	ค่าคงที่
	β_1	แทน	ลักษณะงาน
	β_2	แทน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน
	β_3	แทน	ลักษณะทางสังคม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม คือ ปัจจัยด้านงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.182 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมจะลดลง 0.182 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม 0.056 หรือเท่ากับร้อยละ 5.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยเดียวที่สำคัญที่สุดที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตาราง 29 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	2.840	15.016	0.000
ลักษณะงาน (β_1)	-0.092	-1.688	0.092
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (β_2)	-0.222	-4.141	0.000
ลักษณะทางสังคม (β_3)	-0.031	-0.544	0.587
Adjust R Square	0.042		
Std.Error of the Estimate	0.738		
F	17.151		
Sig.	0.000		

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตาราง 29 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.840 - 0.222\beta_2$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน	ความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม
	β_0	แทน	ค่าคงที่
	β_1	แทน	ลักษณะงาน
	β_2	แทน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน
	β_3	แทน	ลักษณะทางสังคม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม คือ ปัจจัยด้านงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.222 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมจะลดลง 0.222 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม 0.042 หรือเท่ากับร้อยละ 4.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยเดียวที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

การทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยส่วนนี้แบ่งความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท คือ ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวม และความเครียดทางด้านจิตใจ แบ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านความพอใจในงาน ในส่วนนี้สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

H_0 : ความเครียดในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : ความเครียดในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

ตาราง 30 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	3.945	36.245	0.000
ความเครียดทางด้านร่างกาย โดยรวม (β_1)	0.127	1.935	0.054
ความเครียดทางด้านจิตใจ โดยรวม(β_2)	-0.184	-3.724	0.000
Adjust R Square	0.034		
Std.Error of the Estimate	0.711		
F	13.866		
Sig.	0.000		

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตาราง 30 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 3.765 - 0.184\beta_2$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม
 β_0 แทน ค่าคงที่
 β_1 แทน ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวม
 β_2 แทน ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณงานโดยรวม คือ ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.184 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณงานโดยรวมจะลดลง 0.184 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณงานโดยรวม 0.034 หรือเท่ากับร้อยละ 3.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมเป็นปัจจัยเดียวที่สำคัญที่สุดที่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 5 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน

H_0 : ความเครียดในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : ความเครียดในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

ตาราง 31 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	3.440	38.763	0.000
ความเครียดทางด้านร่างกาย โดยรวม (β_1)	0.113	1.694	0.091
ความเครียดทางด้านจิตใจ โดยรวม (β_2)	-0.086	-2.146	0.033
Adjust R Square	0.010		
Std.Error of the Estimate	0.580		
F	4.603		
Sig.	0.033		

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตาราง 31 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 3.44 - 0.086\beta_2$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงานโดยรวม

β_0 แทน ค่าคงที่

β_1 แทน ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวม

β_2 แทน ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงานโดยรวม คือ ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

การถดถอยเท่ากับ -0.086 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงานโดยรวมจะลดลง 0.086 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงานโดยรวม 0.010 หรือเท่ากับร้อยละ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมเป็นปัจจัยเดียวที่สำคัญที่สุดที่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 6 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน

H_0 : ความเครียดในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : ความเครียดในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

ตาราง 32 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงานโดยรวม โดยใช้วิธี Multiple Regression

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	3.481	24.020	0.000
ความเครียดทางด้านร่างกาย โดยรวม (β_1)	0.310	3.522	0.000
ความเครียดทางด้านจิตใจ โดยรวม (β_2)	-0.327	-5.185	0.000
Adjust R Square	0.064		
Std.Error of the Estimate	0.707		
F	13.497		
Sig.	0.000		

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตาราง 32 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 3.481 + 0.310\beta_1 - 0.327\beta_2$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงานโดยรวม
	β_0	แทน	ค่าคงที่
	β_1	แทน	ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวม
	β_2	แทน	ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงานโดยรวม คือ ความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมและความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.310 และ -0.327 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ส่วนความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.310 หน่วย ส่วนความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงานโดยรวมจะลดลง 0.327 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงานโดยรวม 0.064 หรือเท่ากับร้อยละ 6.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ดังนั้นความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงานโดยรวม รองลงมา คือ ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวม

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 33 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อ	สมมติฐาน	Pearson Correlation	Multiple Regression
1	ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด 1.1 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม 1.2 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกายของพนักงานโดยรวม 1.3 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจของพนักงานโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2	สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด 2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม 2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกายของพนักงานโดยรวม 2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจของพนักงานโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
3	ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด 3.1 ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม 3.2 ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกายของพนักงานโดยรวม 3.3 ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจของพนักงานโดยรวม	สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 33 (ต่อ)

ข้อ	สมมติฐาน	Pearson Correlation	Multiple Regression
4	ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน 4.1 ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวม 4.2 ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
5	ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน 5.1 ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานโดยรวม 5.2 ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน
6	ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน 6.1 ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานโดยรวม 6.2 ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานโดยรวม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านงาน ความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางนโยบายเพื่อลดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานและเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจในการพิจารณาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานครให้ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด
3. ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด
4. ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน
5. ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน
6. ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% คำนวณได้จากสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2538 : 74) และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ 385 คน และได้มีการสำรองตัวอย่างเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนไว้ 15 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed response question) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานแบ่งเป็น 3 ด้านหลักๆ คือ ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะทางสังคม เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Rating scales โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด ในที่นี้ผู้วิจัยใช้แบบสำรวจความเครียดชุด Health Opinion Survey (HOS) สร้างโดย Allister M. MacMillan โดยปรับปรุงใหม่โดย (มนัส จินตนะดิลกกุล .2541) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับอาการต่างๆ ที่เป็นผลมาจากพฤติกรรมเมื่อร่างกายเกิดสภาวะเครียด จำนวน 20 ข้อ โดยทำการจัดแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ทางด้านร่างกาย และทางด้านจิตใจ

ทางด้านร่างกาย หมายถึง ข้อที่แสดงออกทางร่างกาย

ทางด้านจิตใจ หมายถึง ข้อที่แสดงถึงอาการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ

เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Rating scales โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงาน เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Rating scales โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำมาทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ปัจจัยด้านงานในด้านลักษณะงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7650
ปัจจัยด้านงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7391
ปัจจัยด้านงานในด้านลักษณะทางสังคม	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8190
ความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านร่างกาย	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7916
ความเครียดในการปฏิบัติงานทางด้านจิตใจ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8068
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.9189
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.7424
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านความพอใจในงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.8339

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเน้นการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่มีความสะดวกและเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ซึ่งการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจะเก็บระหว่างเดือนกันยายน - เดือนตุลาคม 2548 โดยวิธีไปเดินแจกตามเขตที่กำหนดและรอรับคืน นอกจากนี้ยังนำไปทิ้งไว้ตามสถานที่ทำงานแล้วไปเก็บในวันหลัง ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 366 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.5
4. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผล

ข้อมูลทางสถิติ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical package for social science หรือ SPSS) เป็นเครื่องมือประมวลผล

3. คำนวณค่าทางสถิติพื้นฐาน สถิติความสัมพันธ์เบื้องต้น และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นจะใช้สถิติทดสอบสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple regression equation) ในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 366 ตัวอย่าง ส่วนมากเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.2 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 29.8 ด้านอายุส่วนมากมีอายุต่ำกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.3 และอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.6 ด้านสถานภาพสมรสส่วนมากมีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาคือ สมรส/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 30.6 ด้านวุฒิการศึกษาสูงสุดส่วนมาก จบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.9 รองลงมาคือ ต่ำกว่า ปวส.หรือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 16.9 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.1

2. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับปัจจัยด้านงานโดยรวม จะอยู่ในระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และด้านลักษณะงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้านเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ว่า

2.1.1 ระดับปัจจัยด้านงานจำแนกตามด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในด้านการที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 รองลงมา ได้แก่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ และงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ 3.26 ตามลำดับ

2.1.2 ระดับปัจจัยด้านงานจำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะในระดับมาก คือ ด้านสถานที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 สำหรับลักษณะอื่นมีระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก และสถานที่ทำงานมีบริเวณที่จัดไว้ให้สำหรับพักผ่อน เช่น ห้องดื่ม ชา กาแฟ บริเวณที่นั่งพักผ่อนพักกลางวัน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และ 3.08 ตามลำดับ

2.1.3 ระดับปัจจัยด้านงานจำแนกตามด้านลักษณะทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานของตนมีลักษณะในระดับมาก คือ ด้านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 สำหรับลักษณะอื่นมีระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเมื่อเกิดปัญหาเพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะช่วยเหลือและเมื่อเกิดปัญหาหัวหน้างานพร้อมที่จะช่วยเหลือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านหัวหน้างานคอยให้กำลังใจเมื่อเกิดข้อผิดพลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาอาการเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.04 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีอาการในระดับอาการน้อยทั้ง 2 ด้าน ได้แก่

ความเครียดทางด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 รองลงมาคือ ความเครียดทางด้านร่างกาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 ตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ละด้านเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ว่า

2.2.1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.03 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาการน้อยทุกข้อ ทั้งนี้อาการที่พบมากที่สุด คือ ระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงระยะนี้มีปัญหาสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 รองลงมา ได้แก่ เคยรู้สึกง่วงที่นั่นปวดที่นั่นตามตัวโดยไม่รู้สาเหตุ เวลาออกกำลังกายหรือทำงานเหนื่อยๆ จะรู้สึกหายใจไม่ทันบ้าง และรู้สึกปวดข้อสวามะปวย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 , 2.27 และ 2.18 ตามลำดับ อาการที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ มือมักจะสั่นจนทำให้รำคาญ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.56

2.2.2 ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.07 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาการน้อยทุกข้อ ทั้งนี้อาการที่พบมากที่สุด คือ เมื่อตื่นนอนตอนเช้าเคยรู้สึกหงุดหงิดใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 รองลงมา ได้แก่ รู้สึกอารมณ์ไม่ค่อยดี หงุดหงิดใจบ่อยๆ ระยะที่ผ่านมาเคยฝันร้ายที่ทำให้ตกใจหรือทำให้หงุดหงิด และบางเวลาเคยคิดว่าตนเองไม่มีค่า ไม่มีใครรัก ไม่มีใครสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 , 1.92 และ 1.92 ตามลำดับ อาการที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ รู้สึกตื่นเต้นและตกใจง่ายกว่าปกติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.89

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จะอยู่ในระดับความสามารถในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความสามารถในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 รองลงมาคือ ด้านความพอใจในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ตามลำดับ

ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร แต่ละด้านเป็นรายข้อ สามารถสรุปได้ว่า

2.3.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสามารถด้านปริมาณงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในด้านสามารถทำงานเสร็จจุล่งตามเวลาที่กำหนดและด้านในแต่ละวันสามารถทำงานได้ในปริมาณที่หน่วยงานได้กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูง

กว่าด้านอื่น โดยมีค่าเท่ากับ 3.62 ด้านที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วย ความรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

2.3.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.26 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ ความสามารถด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในด้านการที่สำเร็จมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเท่ากับ 3.47 รองลงมาคือด้านเพื่อนร่วมงานพอใจที่จะ ร่วมงานด้วยเพราะมีผลงานที่ดีและผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ 2.99 ตามลำดับ

2.3.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.43 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ ความสามารถด้านความพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยในด้านเมื่อมีงานที่ได้รับ มอบหมายเข้ามาจะรีบทำทันที มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยมีค่าเท่ากับ 3.58 รองลงมาคือด้าน รู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงานนี้และรู้สึกอิสระที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ 3.22 ตามลำดับ

3. การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้น

3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดในการ ปฏิบัติงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ด้านความเครียดโดยรวม พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่าที่ ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก

ด้านความเครียดทางด้านร่างกาย พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.027 ซึ่ง น้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้าน ร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก

ด้านความเครียดทางด้านจิตใจ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อย กว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้าน จิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก

3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดในการ ปฏิบัติงาน

ด้านความเครียดโดยรวม พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านความเครียดทางด้านร่างกาย พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านความเครียดทางด้านจิตใจ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับค่อนข้างต่ำ

3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ด้านความเครียดโดยรวม พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก

ด้านความเครียดทางด้านร่างกาย พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.077 ซึ่งมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ลักษณะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานโดยรวม

ด้านความเครียดทางด้านจิตใจ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก

3.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

ด้านความเครียดทางด้านร่างกาย พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.744 ซึ่งมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความเครียดทางด้านร่างกายไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานโดยรวม

ด้านความเครียดทางด้านจิตใจ พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงานโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันในระดับต่ำมาก

4. การวิเคราะห์สมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression equation) พบว่า ไม่ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.1 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกาย พบว่า ไม่ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกาย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจ พบว่า ไม่ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression equation) พบว่า ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.192 และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับปัจจัยด้านงาน แปลว่า ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมจะลดลง 0.192 หน่วย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกาย พบว่า ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกาย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.182 และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับปัจจัยด้านงาน แปลว่า ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1

หน่วย ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมจะลดลง 0.182 หน่วย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจ พบว่า ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.222 และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับปัจจัยด้านงาน แปลว่า ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมจะลดลง 0.222 หน่วย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยการใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression equation) พบว่า ไม่ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ลักษณะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 3.1 ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกาย พบว่า ไม่ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ลักษณะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านร่างกาย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 3.2 ลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจ พบว่า ไม่ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ลักษณะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดทางด้านจิตใจ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยการใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression equation) พบว่า

ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวม ไม่ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.184 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณงานโดยรวมจะลดลง 0.184 หน่วย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยการใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression equation) พบว่า

ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวม ไม่ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ -0.086 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพงานโดยรวมจะลดลง 0.086 หน่วย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน โดยการใช้การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression equation) พบว่า ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมและความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.310 และ -0.327 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความเครียดทางด้านร่างกายโดยรวมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น 0.310 หน่วย ส่วนความเครียดทางด้านจิตใจโดยรวมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความพอใจในงานโดยรวมจะลดลง 0.327 หน่วย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พนักงานบางคนมีลักษณะงานดี มีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ขณะเดียวกันพนักงานบางคนมีลักษณะงานดี มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย ซึ่งอาจเกิดจากตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเข้ามาประกอบด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของลาซารัสและโฟล์คแมน (1984) กล่าวว่า ความเครียดไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลหรือสิ่งแวดล้อม แต่คนกับสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการกับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ของบุคคลนั้น

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบกับปัจจัยด้านงาน ซึ่งสอดคล้องกับ

ทฤษฎีของเทอร์เลอร์ (1986) กล่าวว่า สภาพการทำงานไม่ดี เนื่องจากการออกแบบงาน การออกแบบสถานที่ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานหนัก หรืองานที่มีความซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานซ้ำซากน่าเบื่อ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่าย

3. ลักษณะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แสดงว่า พนักงานบางคนมีลักษณะทางสังคมดี มีความเครียดในการปฏิบัติงานมาก ขณะเดียวกันพนักงานบางคนมีลักษณะทางสังคมดี มีความเครียดในการปฏิบัติงานน้อย

ทั้งนี้เพราะในการทำงานพนักงานไม่ได้ติดต่อกันแค่เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน แต่พนักงานจะต้องมีการติดต่อกับหลายฝ่าย เช่น ลูกค้า หน่วยงานราชการ ซึ่งการที่มีปัญหาเกี่ยวกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน จะก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ดังที่ คูเปอร์ (นิพนธ์ สังขจันทร์.2547 : 72 ; อ้างอิงจาก Cooper.1988) กล่าวว่า สัมพันธภาพไม่ใช่สาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ประกอบกัน

4. ความเครียดทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของโจอันและไรเออร์ (สุรศักดิ์ ศานนจารย์.2536 : 33-36 ; อ้างอิงจาก Joan Riehl 1974) กล่าวว่า เมื่อได้รับความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกาย ซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรง การประสานงานของอวัยวะต่างๆ ของร่างกาย และวิถีทางการปรับตัวของมนุษย์

5. ความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของพลู เดชะรินทร์ (2536 : 87-88) กล่าวว่า อาการของความเครียดอาจจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีของรพาคิมพ์ เมฆศรีอรุณ (2536 : 4) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน รวมถึงความกดดัน หรือสิ่งที่ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการและความต้องการของมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ จากทฤษฎีนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าในครั้งที่ว่า ความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน เพราะความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน

6. ความเครียดทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฮาส์ (1974) ศึกษาเรื่องความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการเกิดโรคหัวใจของคณางานอเมริกันผิวขาว ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดสูงจะมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานต่ำ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของแพคการ์ด; และ โมโทวิลโล (จันทร์จิรา ภูทองเกษ.2537 : 43 อ้างอิงจาก Packard; & Motowidlo.1987) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพงาน พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าความเครียดสูงจะทำให้การปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานลดลง และทำให้คุณภาพของงานต่ำลงด้วย

ความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก เนื่องจากพนักงานบางคนเมื่อเกิดความเครียดทางด้านร่างกายในระดับต่ำ จึงยังไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลบ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ผู้จัดทำการวิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ทางการปฏิบัติและการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรเอาใจใส่ส่งเสริมและสนับสนุนทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงานควรมีอากาศที่ถ่ายเทสะดวก ควรมีการจัดที่ไว้สำหรับให้พนักงานได้พักผ่อนตอนช่วงพักของพนักงานให้เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงานและยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย

2. ความเครียดทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ความเครียดทางด้านจิตใจของพนักงานจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าความเครียดทางด้านร่างกาย เนื่องจากถ้าความเครียดทางด้านจิตใจมากขึ้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงานจะลดลง ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรเอาใจใส่เป็นพิเศษ และควรหาวิธีลดความเครียดหรือวิธีเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามว่าคำตอบที่ตอบลงไปแบบสอบถาม ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการทำงาน เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นความจริงมากที่สุด

2. ควรชี้แจงเรื่องจำนวนหน้าและชื่อของแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้ฟังอีกครั้ง เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบอย่างชัดเจน

3. ควรนำข้อมูลด้านประชากรศาสตร์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้ทราบข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องจากบางคนอาจมีความเครียดมาจากครอบครัว ซึ่งไม่ได้เกิดจากสถานที่ทำงานแต่ก็อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้เช่นกัน

4. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น การเผชิญกับความเครียด การปรับตัวต่อความเครียด เพื่อสามารถช่วยลดความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

5. ควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนมากขึ้น เพื่อที่จะได้กลุ่มเป้าหมายที่ไม่มีการกระจายมากเกินไป ผลการค้นคว้าจะได้เกิดค่าความคาดเคลื่อนน้อยลง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ก้องกิตติ์ อุ่นเจริญ. (2547). ความพึงพอใจและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ทอผ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. กศ.ม.(จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศักดิ์ ปานปรีชา. (2529). ความเครียด. ในจิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชมพูนุท พงษ์ศิริ. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลสภากาชาดไทย กรุงเทพมหานคร. กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). ระบบราชการไทยกับการพัฒนาชนบท. วิวัฒนาการปัญหาและทิศทางสู่อนาคต. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ. (2548). แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอินดัสทรี จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นราธร ศรประสิทธิ์. (2529). ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเด็กวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์ สค.ม.(สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นราศรี ไวนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี. (2542). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นักรบ หมี่แสน. (2542). การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้าบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิกุล ประทีปพิชัย. (2540). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของนักศึกษานิเทศน์ เขตการศึกษา 5. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม.(สุขศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ประชิด ศราทพันธุ์. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเครียดในงานภูมิหลัง
กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ
กรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของตนเอง. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประพันธ์ แพ้มคลองขอม. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการ
ทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ. ปรินญา
นิพนธ์ กศ.ม.(สุขศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- ประเวศ วะสี. (2535). วิถีคลายเครียด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.
- ปิยะวรรณ เลิศพานิช. (2542). การศึกษาความเครียด สาเหตุของความเครียดและวิธีเผชิญ
ความเครียดทางการเรียนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาส่วนกลาง กลุ่มที่ 4. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- พสุ เดชะรินทร์. (2536). การบำบัดความเครียด (Stress Manager) สาเหตุ ผลกระทบและการ
ควบคุม. จุฬาลงกรณ์วารสาร. กรุงเทพฯ : 5(12) : 87-88.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลักษณะความเป็นพลเมืองไทยของนักเรียนระดับ
การศึกษาระดับพื้นฐาน : รายงานการวิจัย. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ :
92-95.
- วันทนา เจริญรัตน์โชติ. (2545). การศึกษาความเครียดและวิธีลดความเครียดในการปฏิบัติงาน
ของครูประถมศึกษา กลุ่มรัตนโกสินทร์ สังกัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2525). ความเครียดของนักบริหาร : ปัญหาและทางออก. วารสาร
สังคมศาสตร์. 19(2) : 62-89.
- สมชาย จักรพันธุ์ และคณะ. (2542). รายงานวิจัยการพัฒนา แบบประเมินและวิเคราะห์
ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์. กรมสุขภาพจิต.
กรุงเทพฯ.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
ตะวันออก.
- สุจิต สวรรณชีพ. (2531,กรกฎาคม – ธันวาคม). ความเครียด. วารสารจิตวิทยาคลินิก. 19(2) :
95-97.

- Baron, Robert A. and JeraldGreebberg.(1990). Organizational Commitment : Attitudes Towards OrganiZations. *Behavior in Organizations*. 3rd ed. New York : Allyn and Bacon : 45:165-180.
- Lazarus, R.S. and S. Folkman.(1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York : Springer Publishing.
- Miller, Benjamin F. and Keane, Claire B. (1972). *Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing*. Philadelphia : W.B. Saunders.
- Mondy, Wayne R., and other. (1988). Management : *Concept and Practice*.4th ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Selye, Hans. (1956). *The Stress of Life*. New York : McGraw-Hill.
- Steers, Richard M. (1977) Antecedent and Outcome Job Organizational Cammitment. *Administrative Science Quarterly*. 22 : 46-56.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงเบื้องต้น

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางนโยบายเพื่อลดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานและเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจในการพิจารณาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานครให้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อ และขอขอบคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน
- ส่วนที่ 3 แบบทดสอบความเครียดในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน
คุณภาพงาน และความพอใจในงาน

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง “ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน

กรุงเทพมหานคร”

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในวงเล็บ () หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 21 ปี () 21- 30 ปี
() 31 - 40 ปี () 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

() มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
() ปวส. หรือ
อนุปริญญา
()ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์การทำงาน

() ไม่เกิน 3 ปี
() 4 – 6 ปี
() 7 – 9 ปี
() 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วกรุณาทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง
ลักษณะงาน			
1. ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับ ตำแหน่งงานของท่าน			
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายสอดคล้องกับ ความรู้ความสามารถ			
3. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความ เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านทำ			
สภาพแวดล้อมในการทำงาน			
1. สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างที่เหมาะสม			
2. สถานที่ทำงานของท่านมีอากาศถ่ายเท สะดวก			
3. สถานที่ทำงานมีบริเวณที่จัดไว้ให้สำหรับ พักผ่อน เช่น ห้องดื่ม ชา กาแฟ บริเวณที่นั่ง พักตอนพักกลางวัน เป็นต้น			
ลักษณะทางสังคม			
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน			
2. เมื่อเกิดปัญหาหัวหน้างานของท่าน พร้อมทั้ง จะช่วยเหลือท่าน			
3. เมื่อเกิดปัญหาเพื่อนร่วมงานของท่าน พร้อมทั้ง ที่จะช่วยเหลือท่าน			
4. หัวหน้างานของท่านรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะต่างๆ ภายในที่ทำงาน			

5. หัวหน้างานของท่านคอยให้กำลังใจท่าน เมื่อท่านเกิดข้อผิดพลาด			
--	--	--	--

ตอนที่ 3 แบบทดสอบความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วสำรวจดูว่าภายในระยะเวลา **3** เดือนที่ผ่านมาท่านมีอาการในข้อใดเกิดขึ้นกับตัวท่านแล้ว กรุณาทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับอาการของท่านที่เกิดขึ้นมากที่สุด

ข้อความ	ระดับอาการ		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง
อาการทางด้านร่างกาย			
1. ระยะที่ผ่านมาจนถึงระยะนี้ท่านมีปัญหาสุขภาพหรือไม่			
2. มือของคุณมักจะสั่นจนทำให้ท่านรำคาญบ้างหรือไม่			
3. มือหรือเท้าของท่านมีเหงื่อออกบ่อยๆ หรือไม่			
4. อยู่เฉยๆ ท่านรู้สึกหัวใจสั่นหรือเต้นแรงหรือไม่			
5. ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการนอนไม่หลับหรือหลับๆ ตื่นๆ บ้างหรือไม่			
6. ท่านมีอาการผิดปกติเกี่ยวกับท้องอืด ท้องเฟ้อบ่อยหรือไม่			
7. ท่านเคยตกใจ เหงื่อออก ตัวเย็นเมื่อรู้สึกกลัวมากๆ หรือไม่			
8. ท่านเคยรู้สึกว่าเจ็บที่นั่นปวดที่นี่ตามตัว โดยไม่รู้สาเหตุบ้างหรือไม่			
9. ท่านรู้สึกเบื่ออาหาร ไม่อยากกินอะไรเลยบ้างหรือไม่			
10. การเจ็บป่วยทำให้การทำงานของ ท่านช้ากว่า			

เพื่อนๆ เสมอ			
11. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียอยู่เรื่อยๆ			
12. ท่านรู้สึกมีพลังหรือเวียนศีรษะ คิดอะไรไม่ออก สมองตื้อบ้างหรือไม่			

ข้อความ	ระดับอาการ		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง
13. เมื่อท่านมีเรื่องกลุ้มใจ กังวลใจ ท่านรู้สึกว่า ตัวเองผอมลง			
14. เวลาออกกำลังกายหรือทำงานเหนื่อยๆ ท่าน รู้สึกหายใจไม่ทันบ้างหรือไม่			
15. ท่านรู้สึกปวดข้อสวาทะบ่อยหรือไม่			
อาการทางด้านจิตใจ			
1. เมื่อคุณตื่นนอนตอนเช้าเคยรู้สึกละเหี่ยวใจ หรือไม่			
2. ระยะที่ผ่านมา นี้ ท่านเคยฝันร้ายที่ทำให้ตกใจ หรือทำให้หงุดหงิดหรือไม่			
3. ท่านรู้สึกตื่นเต้นและตกใจง่ายกว่าปกติหรือไม่			
4. ท่านรู้สึกอารมณ์ไม่ค่อยดี หงุดหงิดใจบ่อยๆ หรือไม่			
5. บางเวลาท่านเคยคิดว่าตนเองไม่มีค่า ไม่มีใคร รัก ไม่มีใครสนใจบ้างหรือไม่			

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และ ความพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้ว กรุณาทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับ ความสามารถของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความสามารถ		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง
ปริมาณงาน			
1. ท่านสามารถทำงานเสร็จล่วงหน้าตามเวลาที่กำหนด			
2. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่หน่วยงานได้กำหนด			
3. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็ว			
คุณภาพงาน			
1. งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ			
2. เพื่อนร่วมงานพอใจที่จะร่วมงานกับท่านเพราะท่านมีผลงานที่ดี			
3. ผู้บังคับบัญชามองเห็นผลงานของท่านเสมอ			
ความพอใจในงาน			
1. ท่านรู้สึกอิสระที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่			

เกี่ยวข้องกับงาน			
2. เมื่อมีงานที่ได้รับมอบหมายเข้ามา ท่านจะรีบ ทำทันที			
3. ท่านรู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงานนี้			

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล
วันเดือนปีเกิด
สถานที่เกิด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน

นางสาวอภิญญา วิเวโก
วันที่ 2 เมษายน 2521
จันทบุรี
90/5 ซ.ลาดพร้าว 41 แขวงลาดยาว
เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2539
พ.ศ. 2543

พ.ศ. 2548

มัธยมศึกษา โรงเรียนเบญจมราชูทิศ
วิทยาศาสตร์ประยุกต์ สาขาเทคโนโลยี
อุตสาหกรรมเกษตร สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ