

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2559

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2559

พิชญา แก้วสระแสน. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาปรินญาณิพนธ์: อาจารย์.ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์.

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างคือ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติที่ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์คือ สถิตีสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 29-39 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีตำแหน่งงานระดับ Staff รายได้อยู่ในช่วง 25,001-35,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ปัจจัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ แตกต่าง กัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ

ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง และ ต่ำ

ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ

THE RELATIONSHIPS BETWEEN WORK RELATED FACTORS, STRESS AND
PERFORMANCE EFFICIENCY AMONG REAL ESTATE COMPANY EMPLOYEES IN
BANGKOK



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
September 2016

Phichaya Kaewsrasean. (2559). *The relationships between work-related factors, stress and performance efficiency among Real Estate Company employees in Bangkok*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Paiboon Archarunroj.

The purpose of this research was to study the relationships between work-related factors, stress and performance efficiency of real estate company employees in Bangkok. The samples of this research were collected from four hundred employees of real estate companies in Bangkok. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistical procedures for data analysis included frequency, mean and standard deviation, as well as an independent sample, One-Way Analysis of Variance, and the Pearson Product Moment Correlation was used for testing correlations.

The results of the research revealed that the majority of employees were male, aged between 29-39 years old, with an average educational level of a Bachelor's degree, their marital status was married or living with a partner, their job position level was at the staff level, they had more than 10 years of experience and an average monthly salary of between THB 25,001-35,000. The overall work related factors were at highest level, while overall stress was at a low level and overall performance efficiency was at high level.

The results of testing the hypotheses reveals that employees of different ages, genders, marital status, position and monthly salary experienced stress differently, at a statistically significant level of 0.01 and 0.05, respectively.

The work factors in terms of the intrinsic work factor, the career development factor, the organizational structure and climatic factors, the management policy factor, the home-work interface factor and the benefits factor correlated with the stress of real estate company employees in Bangkok at a statistically significant level of 0.01, in the opposite direction and at a relatively low level.

The work factors in terms of the intrinsic job factor, the role of the organizational factor, the relationship with the organizational factor, the career development factor, the organizational structure and climatic factors, the management policy factor, the home-work interface factor and the benefits factor correlated with the performance efficiency of a real estate company employees in Bangkok at a statistically significant level of 0.01 in the same direction at a relatively moderate and a low level.

Psychological stress have correlated to the overall performance efficiency, quality of work and time of real estate company employees in Bangkok at the statistically significant level 0.01 and 0.05 in the opposite direction at a relatively low.

ประกาศคุณประการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากจาก อาจารย์ ดร.ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความช่วยเหลือด้านต่างๆ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณรวมทั้งอาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน และอาจารย์ ดร.กัลยกิจดี กิรติ อังกูร ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม รวมถึงให้คำปรึกษาในการแก้ไขแบบสอบถามให้มีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างดี รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และสั่งสอนประสบการณ์ต่างๆ อันนำมาซึ่งความรู้และความเข้าใจ รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเจ้าหน้าที่ประจำห้องบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนร่วมในความสำเร็จทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ ให้เป็นไปได้อย่างดี

ขอขอบคุณพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่ให้ความกรุณา และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี การให้ข้อมูล คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติ พี่น้อง ที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษามาโดยตลอด และนายเอกศิษฐ์ เจริญธัญบุรณ์ ที่เป็นกำลังใจ และสนับสนุนรวมทั้งช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน ทำให้ผู้วิจัยสามารถผ่านเวลาอันยากลำบากจากภาระหน้าที่การศึกษามาได้อย่างดี และทำให้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาได้อย่างเต็มที่ ตลอดจนเสร็จสมบูรณ์ คุณประโยชน์ที่ได้รับจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ทุกท่านที่มีพระคุณแก่ผู้วิจัย ที่ให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา ตลอดจนประสบความสำเร็จ ขอให้ทุกท่านที่กล่าวมานี้ มีแต่ความสุขความเจริญ หากมีข้อตำหนิหรือข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขออภัย และขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

พิชญา แก้วสระแสน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า	9
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	13
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	47
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	47
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	57

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน.....	80
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	127
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	130
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	130
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	135
อภิปรายผล.....	154
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย.....	161
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	163
บรรณานุกรม.....	164
ภาคผนวก.....	170
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	171
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	177
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	179
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	181

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 รายชื่อบริษัทหอสังหาริมทรัพย์ และจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละแห่งที่ใช้ในการทำวิจัย	49
2 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2	51
3 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 2	52
4 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 3	52
5 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 3	53
6 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 4	53
7 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 4	54
8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)	59
9 เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	62
10 จำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน	65
11 จำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านอายุ สถานภาพ และ รายได้ จากการจัดกลุ่มใหม่	67
12 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน	68
13 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านปัจจัยเกี่ยวกับงาน	69
14 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านบทบาทภายในองค์กร	70
15 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	71
16 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	71
17 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	72
18 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านนโยบายในการบริหารงาน	73
19 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน	73
20 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านผลตอบแทน	71

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความเครียดในการทำงาน ของพนักงาน	75
22 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความเครียดในการทำงาน ของพนักงาน ด้านร่างกาย.....	75
23 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความเครียดในการทำงาน ของพนักงาน ด้านจิตใจ.....	76
24 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	77
25 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน	78
26 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านปริมาณงาน	78
27 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ด้านเวลา	79
28 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียด ในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	81
29 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียด ในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....	83
30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงานโดยรวม ของพนักงาน จำแนกตามอายุ	84
31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน จำแนกตามอายุ	85
32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงาน จำแนกตามอายุ	86
33 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียด ในการทำงาน ด้านร่างกาย จำแนกตามระดับการศึกษา	87
34 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียด ในการทำงานด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	87

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียด ในการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	88
36 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียด ในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ.....	89
37 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียด ในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	91
38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงานโดยรวม ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	92
39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	92
40 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	93
41 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียด ในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามรายได้.....	94
42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงานโดยรวม ของพนักงาน จำแนกตามรายได้.....	96
43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน จำแนกตามรายได้.....	97
44 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียด ในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	98
45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	99
46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับความเครียด ในการทำงานโดยรวมของพนักงาน.....	101
47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับความเครียด ในการทำงาน ด้านร่างกายของพนักงาน.....	104

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับความเครียด ในการทำงาน ด้านจิตใจของพนักงาน.....	107
49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม.....	110
50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน.....	113
51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน.....	116
52 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา.....	119
53 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	122
54 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ใน กรุงเทพมหานคร.....	123
55 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ใน กรุงเทพมหานคร.....	124
56 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	125
57 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	127

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 อัตราส่วนผู้เข้ารับบริการสายด่วนสุขภาพจิต ในปี 2557	2
2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	9



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

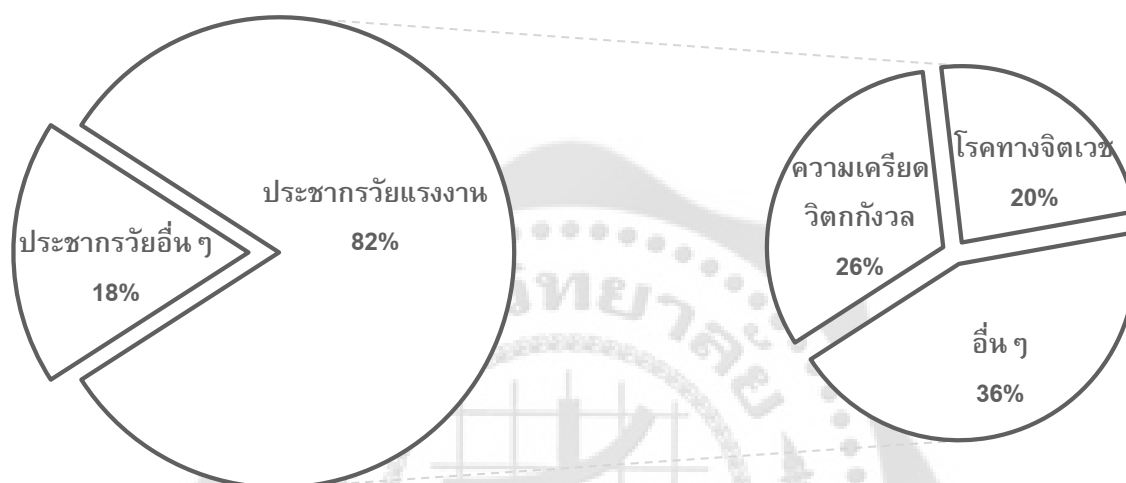
ในปัจจุบันสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีต่างๆ วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ วิถีชีวิตของคนในสังคม รวมทั้งภาคธุรกิจ ส่งผลให้องค์กรต่างๆ รวมทั้งธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ ต้องปรับตัวทั้งกระบวนการบริหารและกระบวนการทำงานภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และความอยู่รอดขององค์กร ทำให้บุคลากรภายในองค์กรต้องปรับตัวและเผชิญกับความเปลี่ยนแปลง ความกดดันจากสถานการณ์ต่างๆ ที่ไม่คุ้นชิน ก่อให้เกิดภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อสุขภาพทางกายและสุขภาพทางจิต เช่น การเป็นโรคความดันโลหิตสูง ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ วิตกกังวล ก้าวร้าว เบื่อหน่าย เป็นต้น ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2542: 12) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะทางร่างกายหรือจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าที่มาจากทั้งภายนอกและในร่างกาย เป็นผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายขาดความสมดุลย์ โดยแต่ละคนก็จะมีอาการแสดงออกที่ต่างกันออกไป ทั้งนี้ความเครียดจากการทำงานมีได้หลายสาเหตุ ดังเช่นที่ คูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียด โดยได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน (Gilmer. 1966) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ความเครียดมีได้หลายระดับ โดยกรมสุขภาพจิต (2540: 3-4) กล่าวว่าผลของความเครียดมีหลายด้านขึ้นอยู่กับระดับของความเครียดที่เกิดขึ้น โดยความเครียดในระดับต่ำจะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้ดีขึ้น ความเครียดในระดับปานกลาง อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ถึงกับวิตกกังวล ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค และโรคอื่นๆ ได้มากมาย

นพ.เจษฎา โชคดำรงสุข อธิบดีกรมสุขภาพจิต กล่าวว่า จากการสำรวจสถานการณ์ประชากรวัยแรงงานทั่วโลก องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ระบุว่า มีประชากรวัยแรงงานที่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาจากการทำงานมากกว่า 1,900 ล้านคนทั่วโลก โดยทุกๆ ปี จะมีแรงงานที่เจ็บป่วยจากการทำงานมากกว่า 160 ล้านคน โดยในจำนวนนี้ ร้อยละ 8 ของแรงงานทั้งหมดประสบปัญหาความเครียดจากการทำงานสอดคล้องกับข้อมูลสายด่วนสุขภาพจิต ที่พบว่า ในปี 2557 มีจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 47,780 คน เป็นประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15-60 ปี) จำนวน 39,084 คน ปัญหา

ลำดับแรกที่พบ คือ ปัญหาความเครียดหรือความวิตกกังวล จำนวนประมาณ 12,602 คน นอกจากนั้น ยังพบว่าประชากรวัยแรงงานที่โทรมาขอรับบริการสายด่วนสุขภาพจิตกว่า 9,389 คน มีปัญหาเป็นโรคทางจิตเวช ซึ่งสิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าความเครียดในการทำงาน เป็นตัวการสำคัญที่มีผลต่อศักยภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิตและคุณภาพการทำงานของแรงงานและอาจส่งผลทำให้มีโรคทางจิตเวชตามมา แรงงานไทยจึงจำเป็นต้องมีทักษะหรือวิธีการจัดการกับความเครียดให้กับตัวเองโดยเร็ว (ฐานเศรษฐกิจออนไลน์ - 1 พฤษภาคม 2558)



ภาพประกอบ 1 อัตราส่วนผู้เข้ารับบริการสายด่วนสุขภาพจิต ในปี 2557

ทั้งนี้ความเครียดไม่ได้ส่งผลเสียต่อการทำงานเสมอไป เนื่องจากแต่ละบุคคลมีลักษณะทางกายภาพ การรับรู้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดการเผชิญหน้ากับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป บางคนสามารถทำงานได้ดีในสภาพของความเครียด แต่คนบางคนก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เลยในขณะที่เกิดความเครียด รอบบินส์ (Robbins. 2001: 563)

ปีเตอร์สัน และโพลวแมน (Peterson; & Plowman. 1953) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 5 ประการ คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิต ทั้งนี้กระบวนการต่างๆ จะสามารถดำเนินไปได้ต้องประกอบไปด้วยปัจจัยในการบริหารงาน ได้แก่ คน (Man) เงินทุน (Money) วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) วิธีปฏิบัติงาน (Method) ซึ่งทรัพยากรคนถือว่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะองค์กรจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความคิด ทักษะและความสามารถของคน ในทุกๆ กิจกรรมต้องอาศัยคนเป็นผู้ดำเนินการให้เกิดกิจกรรมต่างๆ ทางธุรกิจ ทั้งยังทำหน้าที่ปรับแก้กระบวนการการทำงาน รวมถึงปัญหาต่างๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจไปได้ภายใต้การแข่งขันในปัจจุบัน และประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจนั้นๆ

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทรัพยากรคนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการบริหารงานและประสบความสำเร็จได้

หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจได้เสนอข่าวภาพรวมอสังหาฯปี 2558 ถือว่าผันผวน โดยในไตรมาสแรกตลาดซึบจากภาวะการเมืองและความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจ ขณะเดียวกันอุตสาหกรรมอยู่ในภาวะ สต็อกถล่มจากการแข่งขันกันผลิตคอนโดมิเนียมในช่วง 2 ปีก่อนหน้า และการปฏิเสธสินเชื่อจากระบบธนาคาร

ในไตรมาสที่ 2 ผู้ประกอบการได้นำโปรโมชั่นมาใช้อย่างหลากหลาย เช่น อยู่ฟรี 1-2 ปี ดอกเบี้ย 0% ปีแรก ส่วนลดเงินสด เป็นต้น เพื่อเร่งการตัดสินใจผู้ซื้อ แต่สภาวะตลาดยังทรงตัว ผู้ประกอบการรายใหญ่ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ประกาศชะลอโครงการคอนโดมิเนียมออกไป

ในไตรมาสที่ 3 รัฐบาลออกมาตรการกระตุ้นอสังหาฯ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 19 ตุลาคม 58 – เมษายน 59 โดยการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมโอน และจดจำนอง

ส่วนแนวโน้มปี 2559 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เชื่อว่าตลาดยังขยายตัวต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 5% จากปีก่อนหน้า อย่างไรก็ดีปัจจัยท้าทาย สำหรับภาคอสังหาริมทรัพย์ปีนี้ คือหลังสิ้นสุดมาตรการกระตุ้นอสังหาฯแล้วตลาดจะรักษาอัตราเติบโตได้ต่อเนื่องหรือไม่ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจที่ยังมีความไม่แน่นอนเช่นนี้(หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ปีที่ 36 ฉบับที่ 3,123 วันที่ 17 – 20 มกราคม พ.ศ. 2559) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการปรับตัวภายใต้ภาวะเศรษฐกิจและการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้นของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และความอยู่รอดขององค์กร

จากปัญหาในการดูแลบุคลากรภายในองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการบริหารงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญต่อความเครียดในการทำงานซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน ย่อมมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร และความเครียดนั้นอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการบริหารงานเพื่อให้พนักงานภายในองค์กรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการปฏิบัติงาน ทั้งยังช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ใน กรุงเทพมหานครจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงานของ พนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ซึ่ง ก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ องค์กรสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ทำให้ พนักงานภายในองค์กรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในวางแผนปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่ ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่ ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาด ตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2538: 74) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดสูงสุดที่ ยอมให้เกิด 5% หรือ 0.05 จากสูตรผู้วิจัยจะได้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการสูญเสีย ของแบบสอบถาม เนื่องจากอาจมีคุณสมบัติของแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์จึงทำการเก็บ

ตัวอย่างสำรองเพิ่มอีก 4% เท่ากับ 15 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ แบ่งออกเป็น

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ แบ่งออกเป็น

1.1.2.1 18 – 28 ปี

1.1.2.2 29 – 39 ปี

1.1.2.3 40 – 50 ปี

1.1.2.4 51 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 สถานภาพ

1.1.4.1 โสด

1.1.4.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.4.3 อื่นๆ

1.1.5 ตำแหน่งงาน

1.1.5.1 ระดับ Manager หรือ สูงกว่า

1.1.5.2 ระดับ Supervisor

1.1.5.3 ระดับ Staff

1.1.6 รายได้

1.1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

1.1.6.2 15,001 – 25,000 บาท

1.1.6.3 25,001 – 35,000 บาท

1.1.6.4 35,001 – 45,000 บาท

1.1.6.5 45,001 บาทขึ้นไป

1.1.7 ประสบการณ์ทำงาน (ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน)

1.1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

1.1.7.2 4 – 6 ปี

1.1.7.3 7 - 9 ปี

1.1.7.4 10 ปีขึ้นไป

1.2 ปัจจัยในการทำงาน

1.2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน

1.2.2 ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร

1.2.3 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร

1.2.4 ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ

1.2.5 ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

1.2.6 ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน

1.2.7 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน

1.2.8 ปัจจัยด้านผลตอบแทน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

2.1 ความเครียดในการทำงาน

2.1.1 ด้านร่างกาย

2.1.2 ด้านจิตใจ

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.1 คุณภาพงาน

2.2.2 ปริมาณงาน

2.2.3 เวลา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงกดดันให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน โดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

2.1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน หรือลักษณะงาน ประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปริมาณของงานที่ได้รับ คุณภาพหรือทักษะที่ต้องใช้ในการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจในการตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การเดินทางในการมาทำงาน เป็นต้น

2.2. ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร หมายถึง การทำงานที่พนักงานได้รับข้อมูลหน้าที่ในการทำงาน วัตถุประสงค์ของงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ชัดเจน

2.3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่พบในองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่พบภายในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในด้านการให้ความช่วยเหลือ การให้ความเคารพ ความไว้วางใจและการร่วมมือกันปฏิบัติงาน

2.4. ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ หมายถึง ความเหมาะสมในความก้าวหน้าในการทำงาน ความพอใจจากการตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำ มีเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานอย่างยุติธรรม และ โอกาสในการรับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ

2.5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร หมายถึง โครงสร้างการบริหารงาน ความยืดหยุ่นด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บรรยากาศในการทำงานด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.6. ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน หมายถึง การที่องค์กรกำหนดนโยบายการบริหารงาน การวางแผนในการทำงาน กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน มีการแจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึง และหากมีการเปลี่ยนแปลงก็มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

2.7. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน หมายถึง การจัดสรรเวลาในการทำงานและการใช้เวลาอยู่กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ไม่กระทบซึ่งกันและกัน การได้รับการสนับสนุนและการยอมรับจากครอบครัว

2.8. ปัจจัยด้านผลตอบแทน หมายถึง รายได้ประจำ ได้แก่ ค่าจ้างหรือเงินเดือน หรือเงินตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ จากการทำงาน ซึ่งพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีมาตรฐานเงินเดือนของพนักงานที่มีความเหมาะสม และจ่ายเงินเดือนตรงตามกำหนด

3. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองทางด้านร่างกาย และจิตใจ ดังนี้

3.1 ด้านร่างกาย เช่น การเจ็บป่วย มีปัญหาเกี่ยวกับระบบย่อยอาหาร หรือ การขับถ่าย มีความดันโลหิตสูง ปวดกล้ามเนื้อ ปวดศีรษะ เป็นต้น

3.2 ด้านจิตใจ เช่น มีความวิตกกังวล ความกลัว ก้าวร้าว เบื่อหน่าย เป็นต้น

อาการเหล่านี้ทำให้เกิดผลกระทบต่องานและการตัดสินใจ เช่น การลาออก การขาดงานของบุคลากร และการเกิดอุบัติเหตุ ในแง่ผลของความเครียดในด้านพฤติกรรม จะพบลักษณะดังต่อไปนี้ เช่น การทำงานผิดพลาดบ่อยๆ การมาทำงานสาย ผิดนัด และการมีปัญหาในเข้ากับบุคคลอื่น เป็นต้น

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

4.1. คุณภาพงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานสำเร็จอย่างถูกต้อง แม่นยำ เป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ

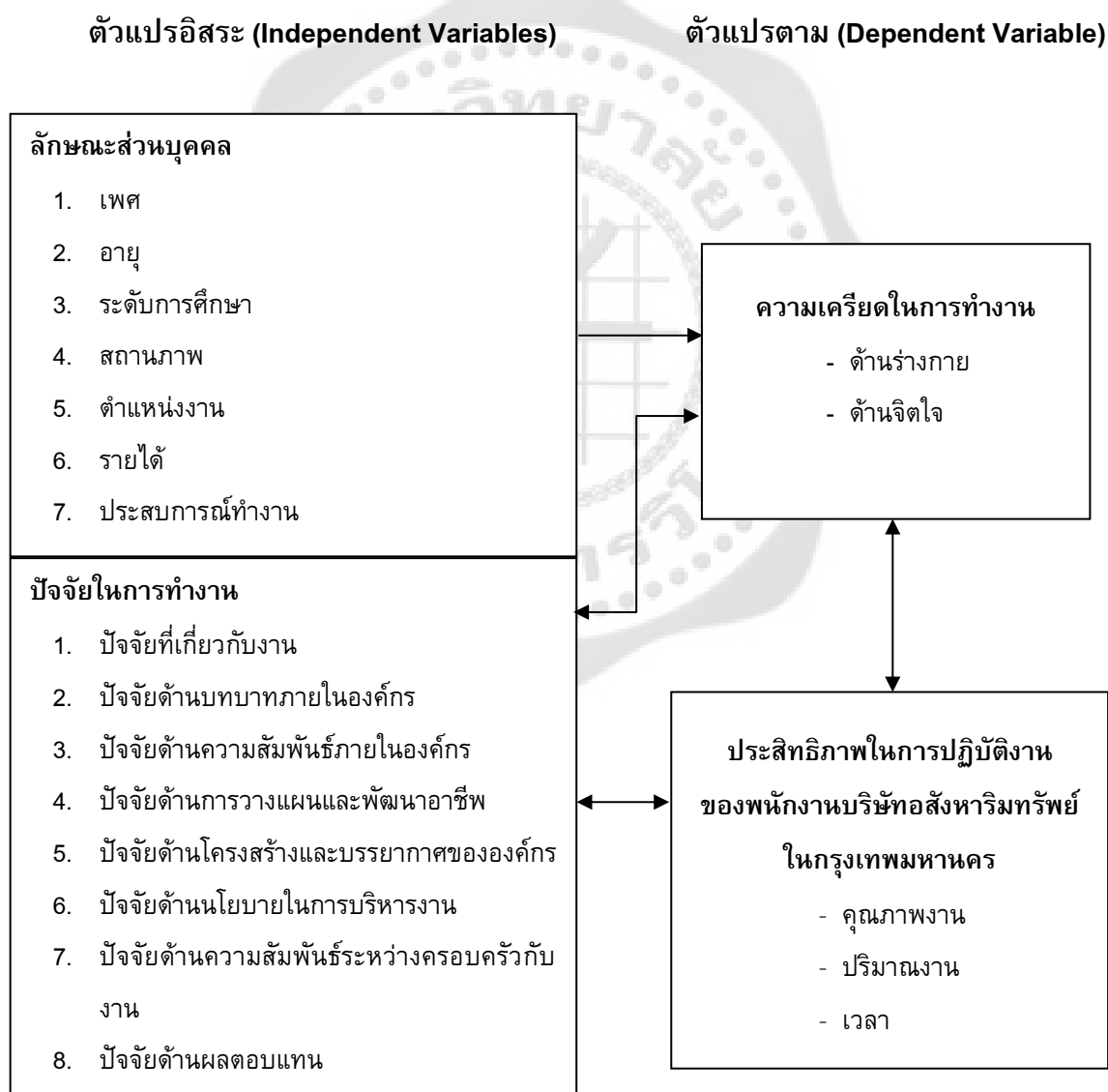
4.2. ปริมาณงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จอย่างสม่ำเสมอ ทั้งตามปริมาณงานที่ได้รับจากหน่วยงาน และปริมาณที่พนักงานตั้งใจไว้ว่าต้องทำให้สำเร็จ

4.3. เวลา หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่หน่วยงานกำหนด รวมทั้งความสม่ำเสมอของเวลาในการเข้าทำงานและปฏิบัติงานตามข้อกำหนดขององค์กร



กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ของ พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529) และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของ คูเปอร์ และ มาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) และ กิลเมอร์ (Gilmer. 1966) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนตัวแปรอิสระ และนำแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของ 롭บินส์ (Robbins. 2001) และแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ปีเตอร์สัน และ โพลวแมน (Peterson; & Plowman. 1953) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนของตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร
3. ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร
4. ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร





บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

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

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจในภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงสื่อสารและรับสื่อไม่แตกต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่า การที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติ และเปลี่ยนพฤติกรรมยิ่งมากขึ้น การวิจัยโดย ซี.เมเปิล (C.Maple. 1993) และ ไอ แอล เจนิส และ ดีโรฟี่ (I.L.Janis; & D.Rife. 1952) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของคน

ชาร์ทิพย์ สาณะเสน (2542: 19-21) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ การเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันไป เพราะผู้รับสารแต่ละคนต่างก็มีลักษณะเฉพาะตัวของตน เช่น เพศ อายุ อาชีพ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ เป็นต้น

1. อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในด้านความคิดและพฤติกรรมของแต่ละบุคคล โดยทั่วไปแล้ว คนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมมากกว่า รวมทั้งยังถืออุดมการณ์มากกว่า ใจร้อนกว่า และมองโลกในแง่ดีกว่าคนที่มีอายุมาก ส่วนคนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยมมากกว่า ยึดถือการปฏิบัติมากกว่า มีความระมัดระวังมากกว่า และมองโลกในแง่ร้าย นอกจากนี้ คนที่รุ่นต่างกันยังมีประสบการณ์ของชีวิตที่แตกต่างกันไป ทำให้ทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดของคนรุ่นต่างวัยไม่เหมือนกัน และอายุยังเป็นสิ่งที่กำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่าย ในการชักจูงด้วย กล่าวคือ เมื่อคนอายุมากขึ้น โอกาสที่จะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง นอกจากนี้ โดยปกติแล้ว คนที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่างๆแตกต่างกันไปด้วย (ประมะ สตะเวทิน. 2538: 112-113)

2. เพศ การวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่อง ได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในด้านความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้หญิงถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย (ประมะ สตะเวทิน. 2538: 112-114)

3. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ จากการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ ซึ่งให้เห็นว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ รายได้ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว นั้นมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อปฏิกิริยาตอบสนองที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร รวมทั้งยังทำให้คนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน นอกจากนี้ คนที่มีอาชีพต่างกันก็ย่อมมองโลก มีแนวความคิด อุดมการณ์ ค่านิยมต่อสิ่งต่างๆแตกต่างกันไป แม้แต่คนที่ประกอบอาชีพเดียวกัน ก็มีความคิดเห็นและค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรมที่แตกต่างกันด้วย ส่วนรายได้ของคนนั้น ย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการของคน ตลอดจนกำหนดความคิดเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ และพฤติกรรมต่างๆ (ประมะ สตะเวทิน. 2538: 114-115)

4. การศึกษา คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกัน มักจะมีความรู้สึนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่ แตกต่างกันไป คนที่มีการศึกษาสูง หรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี ทั้งนี้ เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง และมีความเข้าใจสารได้ดี นอกจากนี้ คนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ในขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำกว่ามักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ (ประมะ สตะเวทิน. 2538: 116-117)

เดอร์เฟอร์ (พีระ จิโรโสภณ. ม.ป.ป.: 645-646; อ้างอิงจาก Defleur; & Melvin. 1996) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรแทรก (Intervening Variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่มีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Difference Theory)

เดอร์เฟอร์ (DeFleur. 1996) ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยานบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกซบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมกันเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

สุริรา เฝ้าโกลสถิตย์ (2537: 25-26) กล่าวว่า ผู้รับสารแต่ละคน มีความแตกต่างกันทางจิตวิทยา เช่น ทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อ ทำให้ความสนใจในการเปิดรับข่าวสารหรือตีความหมายข่าวสารต่างกัน รวมทั้งการเลือกจดจำข่าวสารด้วย ทฤษฎีการจัดประเภทสังคม (Social Categories Theory) ที่กล่าวว่าประชาชนที่มีลักษณะทางสังคม (การศึกษา รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ศาสนา อายุ เพศ ภูมิฐานะ ฯลฯ) คล้ายกัน จะแสดงพฤติกรรมการสื่อสารคล้ายคลึงกัน รวมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและอุปนิสัยการใช้สื่อร่วมกันด้วย ส่วนทฤษฎีความสัมพันธ์ทางสังคม (The Social Relation Theory) ที่แสดงให้เห็นว่า ในบางครั้งข่าวสารอาจมิได้เข้าใจถึงผู้รับสารในลักษณะความสัมพันธ์แบบสิ่งเร้า-การตอบสนอง แต่มีตัวแปรแทรกอีกประการหนึ่งที่เกิดจากความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้รับสารกับบุคคลอื่นในสังคม เช่น ครอบครัว ญาติ เพื่อนบ้าน และเพื่อนร่วมงาน ข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับมามากจะถูกรับรู้หรือตีความโดยมีอิทธิพลของกลุ่มบุคคล (Personal Influence) เหล่านี้เข้ามาเกี่ยวข้องเสมอ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

2.1 ความหมายของความเครียด

ฮิลารีย์ (Hilary. 1997: 37) คำว่าความเครียด (stress) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า "Stringere" ซึ่งแปลว่า "เข้มนวด" ในอดีตคำๆ นี้ ถูกนำมาใช้อธิบายความยากลำบาก ความทุกข์ทรมานหรือการเจ็บป่วย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้อธิบายความหมายของ คำว่า “เครียด” คือ อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป เช่น หน้าเครียด อารมณ์เครียด

อดิศักดิ์ สุมาลี (2557: 1) ความเครียด คือสภาวะของจิตใจที่ขาดความอดทน อดกลั้น และเต็มไปด้วยความคิดที่ไร้ประโยชน์ อันเนื่องมาจากความกดดันจากภาระหน้าที่การทำงาน การเงิน ความสัมพันธ์ที่ขัดแย้ง รวมทั้งความไม่ถูกต้อง ความก้าวร้าวรุนแรง และสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ เป็นการบั่นทอนจิตใจให้ขาดพลัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากปัญหารุนแรงมาก ก็เกิดอาการเครียดที่ยาวนาน (เช่น อุบัติเหตุ การเจ็บป่วย การตกใจกระทันหันต่อเหตุการณ์ หรือ ภัยพิบัติต่าง ๆ) มีผลเสียต่อสุขภาพและการดำเนินชีวิตทำให้ไม่สามารถเผชิญหรือแก้ปัญหาได้ ความจำเสื่อม ขาดความกระตือรือร้น ความสนใจ และความสุขที่แท้จริงภายใน

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541: 9) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจหรือถูกบีบคั้น กดดันจิตใจจนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

กรมสุขภาพจิต กรมการแพทย์ (2533: 2) กล่าวว่า ความเครียด คือ การที่จิตใจของบุคคลตื่นตัวพร้อมที่จะเผชิญปัญหาหรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้น บุคคลคาดว่าจะเป็นเรื่องที่ฝืนใจ หรือเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ที่มีอยู่เข้าแก้ไขหรือเข้าต่อสู้ปัญหานั้นๆ

สมิต อาชนิจกุล (2541: 2-3) กล่าวว่า ความเครียดเกิดจากสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ใด ๆ ก็ตามที่ทำให้ผลักดันร่างกายและจิตใจให้ผิดไปจากเดิม ทำให้ไม่สบายใจ วิตกกังวล ผุดผุกผุดนั่ง อารมณ์เสียไม่มีสมาธิ กินไม่ได้นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ละเหี่ยวใจ

สุภาวดี เฟ่งผล (2542: 13) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะที่บุคคลต้องเผชิญกับสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความกดดัน ส่งผลให้ร่างกายหรือจิตใจเสียสมดุลย์ และเกิดปฏิกิริยาตอบสนองที่ไม่เหมาะสม เช่น ใจสั่น ปวดศีรษะ เจ็บป่วย วิตกกังวล ซึมเศร้า และหงุดหงิด เป็นต้น

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2539: 175) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะจิตที่ได้รับความกระทบกระเทือน เนื่องจากมีอุปสรรคมาขัดขวางไม่ให้ร่างกายได้รับสิ่งที่ต้องการ ความเครียดหรือความคับข้องใจก็จะเกิดขึ้น ร่างกายจะต้องหาทางปรับตัวเพื่อผ่อนคลายความเครียด ถ้าร่างกายหาทางปรับตัวไม่ได้ ร่างกายก็จะรับแต่ความผิดหวังทวีมากขึ้น จนกระทั่งถึงจุดที่ร่างกายไม่สามารถรับได้ ก็จะเกิดความผิดปกติทางจิตขึ้นได้

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2542: 1) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นสภาวะอารมณ์ประเภทหนึ่ง โดยเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายนอกและภายใน การตอบสนองต่อภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นเรื่อง “เฉพาะตัว” ความเครียดจะมีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลทั้งทางบวกและทางลบ กล่าวคือ บุคคลที่มีความเครียดในระดับสูงจะมีผลทำให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บทั้ง

ทางร่างกายและจิตใจหลายประการตั้งแต่เบาจนถึงหนัก อย่างไรก็ตามความเครียดในระดับต่ำจะมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักปรับตัว

หนังสือ ทฤษฎี (2540: 24) กล่าวว่า ความเครียด คือ การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสมดุลในบุคคลนั้น ถ้าบุคคลนั้นปรับตัวปรับใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ไม่ได้ จะเกิดผลเป็นความเจ็บป่วยหรือสิ้นหวัง

มาลินี จุฑะพร (2541: 90) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าภายนอกหรือภายในมากระทบร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความกระทบกระเทือนหรือความกดดันต่อร่างกายและหรือจิตใจ ซึ่งจะทำให้ร่างกายและหรือจิตใจผิดปกติได้

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2542: 12) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะทางร่างกายหรือจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าที่มาจากทั้งภายนอกและในร่างกาย เป็นผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้อวัยวะขาดความสมดุล โดยแต่ละคนก็จะมีอาการแสดงออกที่ต่างกันออกไป

พาวเวล (Powell. 1983: 63) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง เหตุการณ์ใด ๆ ที่เข้ามากระทบความสมดุลของร่างกายและอารมณ์ จนทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองอันไม่น่าพึงพอใจ อาจเป็นความวิตกกังวลหรือความไม่สบายทางร่างกาย

ฟาร์เมอร์ (Farmer. 1984: 14) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ อันเนื่องมาจากภาวะต่าง ๆ ซึ่งในสภาวะเดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน ความเครียดยังแบ่งได้เป็นสองชนิด คือ ความเครียดทางบวก ซึ่งเป็นผลดีช่วยผลักดันบุคคลให้ไปสู่ความสำเร็จได้ และความเครียดทางลบ ดังนั้นความเครียดทั้งสองชนิดจึงแตกต่างกัน

มิเชลล์ และ บีทรุส (Michell; & Bietrus. 1995: 162-163) ได้อธิบายว่าเป็นการตอบสนองภายในของบุคคลที่มีต่อความรู้สึกที่มากเกินไปจนเกินความสามารถของบุคคลที่จะรับได้จึงเกิด "ความเครียด" ทำให้บุคคลต้องตอบสนองโดยการปรับตัวทั้งร่างกายและจิตใจ

เซลเย และ คาแพลน (Selye. 1956: 54; & Kaplan. 1996: 32-33) กล่าวว่า เป็นอาการของร่างกายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงระบบสรีระเพื่อต่อต้านสิ่งที่มาคุกคาม เป็นเหตุการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับสิ่งมีชีวิตมีศักยภาพจะทำให้บุคคลเกิดความเจริญเติบโตได้ และในทางตรงข้ามบุคคลที่ประสบกับความเครียดเป็นเวลานานจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมกรรมไปในทางที่เสื่อมถอยลงได้

เทย์เลอร์ (Taylor. 1986: 146) กล่าวว่า ความเครียด คือ กระบวนการในการประเมินเหตุการณ์ (ว่ามีอันตราย คุกคามหรือทำลาย) ศักยภาพของการตอบสนอง และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงการตอบสนองด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม

รอบบินส์ (Robbins. 2001: 563) ความเครียด หมายถึง สภาพทางอารมณ์ที่บุคคลต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบังคับขู่เข็ญหรือความไม่แน่นอนต่าง ๆ ความเครียดไม่จำเป็นที่ต้องไม่ดีเสมอไป ในบางครั้งความเครียดก็จะถูกอธิบายหรือกล่าวถึงในแง่ลบ แต่บางครั้งความเครียดก็จะเป็นประโยชน์ได้ เช่น คนบางคนสามารถทำงานได้ดีในสภาพของความเครียด แต่คนบางคนก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เลยในขณะที่เกิดความเครียด

อีส์ตวูด (บัวทอง สว่างโสภาคกุล. 2541: 156; อ้างอิงจาก Eastwood. 1983) กล่าวว่า ความเครียด คือ “การเรียกร้องใดๆ ที่บีบบังคับให้เราต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตอบสนอง” การปรับตัวทำให้เกิดความเครียด ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเรื่อยๆ ตลอดระยะเวลาที่เรามีชีวิตอยู่ ร่างกายของเรา อยู่ในภาวะตึงเครียดแม้เวลาที่เรากลับ หัวใจของเราต้องการจะเต้น สมอของเรากำลังต้องการจะสร้างความผัน โดยเฉพาะระบบต่างๆ ของร่างกายของเราก็กต้องการจะทำงานเพื่อให้เราอยู่ในภาวะที่สมดุล ความเครียดจะหมดไปก็ต่อเมื่อเราตายไปแล้วเท่านั้น เพราะฉะนั้นความเครียดจึงเป็นเรื่องธรรมดา หรือเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของคนเรา

จากความหมายของความเครียดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะทางอารมณ์ของบุคคล ที่เกิดจากสภาพแวดล้อม แรงกดดันทั้งภายในและภายนอก ก่อให้เกิดการตอบสนองทางด้านร่างกาย อารมณ์และพฤติกรรม ซึ่งบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีการตอบสนองต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

2.2 ความหมายของความเครียดจากการทำงาน

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

บริฟ เชอเลอร์ และ เซล (Brief; Schuler; & Sell. 1981: 2) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่า เป็นสภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้นที่ทำให้พวกเขาเปลี่ยนไปจากภาวะปกติ

ลาซารัส และ คาเพลน (Lazarus. 1984.; & Kaplan. 1996: 7) กล่าวว่า ผลจากการกระทำร่วมกันระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมเมื่อมีความไม่สมดุลระหว่างความต้องการหรือ การเรียกร้อง (Demand) จากสิ่งแวดล้อมกับความสามารถในการตอบสนองของบุคคล (Response) บุคคลจะมีการตอบสนองทางอารมณ์ในรูปแบบต่างๆ กันไป

รอส และ อัลทไมเออร์ (Ross; & Altmaier. 1994: 12) กล่าวถึงความเครียดในการทำงาน คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานกับลักษณะของพนักงานโดยมีปริมาณงานมากเกินไป ความสามารถของพนักงานที่จะทำได้

2.3 สาเหตุของความเครียด

ลาซารัส (Lazarus. 1984: 22) ได้สรุปถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดไว้ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factor) ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และเหตุการณ์ในชีวิตโดยเฉพาะทางด้านสุขภาพ ครอบครัว เศรษฐกิจ และสภาพการดำรงชีวิต เหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม ตลอดจนสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น

2. ปัจจัยด้านองค์ประกอบของบุคคล (Individual Factor) ประกอบด้วย

2.1 บุคลิกภาพและลักษณะประจำตัว (Personality and Trait) บุคคลที่มีลักษณะที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายคือ บุคคลที่มีลักษณะรีบเร่งตลอดเวลาพยายามทำงานให้ได้มากที่สุดในเวลาจำกัด บุคคลที่มีการแข่งขันสูง บุคคลที่ไม่มีกิจกรรมที่สนุกสนานหรือผ่อนคลาย ไม่กล้าแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนคติ ความรู้สึก ปัญหาและข้อจำกัดของตนเองต่อผู้อื่น บุคคลประเภทนี้มักจะมีลักษณะเป็นผู้ที่ต้องการให้ทุกอย่างดีเลิศ

2.2 อารมณ์ (Temperament) หรือด้านความรู้สึก หมายถึง ลักษณะอารมณ์ทางด้านลบต่าง ๆ เช่น ความรู้สึกกดดัน ความไม่สบายใจ ท้อแท้ อ่อนล้า ความคับข้องใจ ความขัดแย้งในใจ ความวิตกกังวล ความรู้สึกนึกคิด ความไม่สมหวังต่าง ๆ การมีอารมณ์รุนแรงและความรู้สึกไม่มีความสุข

2.3 ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) การเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต การอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็กมีผลต่อการประเมินสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ การถูกเลี้ยงดู และสั่งสอนให้หวาดระแวง บุคคลรอบข้างเหล่านี้มีผลต่อการพัฒนาความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น การขาดความรักความอบอุ่นในวัยเด็ก ทำให้ขาดความมั่นใจคิดว่าตนเองไร้คุณค่า ไม่กล้าขอความช่วยเหลือจากสังคม

อดิศักดิ์ สุมาลี (2557: 1) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียด เกิดจาก

1. ความหึงหวงที่มากพร้อมกับความอิจฉาริษยา ไม่ยอมรับนับถือผู้ใด และพร้อมที่จะโต้แย้งแข่งขันเพื่อพิสูจน์คุณค่าของตนเอง

2. การมองโลกในแง่ร้าย ไม่มีความสงบเยือกเย็นภายใน

3. การเพ่งพิจารณาแต่ความบกพร่อง อ่อนแอของผู้อื่น ไม่สำรวจตรวจสอบและแก้ไขตนเอง

4. ความรู้สึกที่อ่อนไหวง่าย ไม่เข้าใจอะไรลึกซึ้ง-สมบูรณ์

5. ความอยาก ไม่สามารถอยู่อย่างพอใจและสมหวัง

6. ความผูกพันยึดมั่น ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือการสูญเสีย

7. ความเห็นแก่ตัว ไม่พร้อมที่จะให้ด้วยความสุข สบายใจ

8. ความโกรธที่รุนแรง ไม่ให้อภัยต่อความผิดพลาด ทำเรื่องเล็กเป็นเรื่องใหญ่

9. การอยู่ภายใต้ของอิทธิพลของค่านิยมที่ไม่ถูกต้อง ไม่มีการดำเนินชีวิตที่สมดุลและสมบูรณ์

10. ในสตรีวัยกลางคนเป็นเนื่องมาจากฮอร์โมนเอสโตรเจนลดลง

ลักแมน และ โซเรนเซน (Luckman; & Sorensen.1987: 31) กล่าวถึงสาเหตุไว้ว่าสาเหตุของความเครียดเป็นสิ่งที่ของ เหตุการณ์หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำลายความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล เมื่อเกิดความเครียดแล้วจะทำให้แต่ละบุคคลมีการตอบสนองต่อความเครียดซึ่งถ้าไม่ประสบผลสำเร็จก็จะทำให้เกิดความเจ็บป่วยได้

อิทนาทาวีชีส และ แบนี (Ignatavicius; & Bayne. 1991: 86) ได้สรุปสาเหตุไว้ว่า เป็นสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับร่างกายจิตใจ สิ่งแวดล้อม และสังคมที่บุคคลประเมินแล้วว่าเป็นอันตรายต่อตนเอง โดยแบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 4 ด้านคือ

1. ด้านร่างกาย เช่น การได้รับบาดเจ็บ การติดเชื้อ การได้รับรังสี ยา หรือ แอลกอฮอล์
2. ด้านจิตใจ เช่น ความขัดแย้ง การสูญเสียความควบคุม
3. ด้านสังคม เช่น การไม่ได้รับการสนับสนุนจากสังคม ปัญหาการจัดการกับชีวิตความเป็นอยู่

4. ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษ การเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิ

แบรี และ ไมเยอร์ส (Beare; & Myers. 1994: 38) ได้กล่าวว่าสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด หมายถึงตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด แล้วจะต้องมีการหาแหล่งประโยชน์ในการเผชิญกับความเครียด ส่วนใหญ่จะเกิดจากการที่บุคคลเกิดความสูญเสียบางสิ่งบางอย่างไป โดยแบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 6 ด้านคือ

1. ด้านร่างกาย
2. ด้านพัฒนาการ
3. ด้านอารมณ์
4. ด้านสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น ด้านชีวภาพ ด้านกายภาพและเคมี
5. ด้านสังคม
6. ด้านจิตใจ

แคสมeyer มิทเชลล์ และ บีทรุส (Cassmeyer Mitchell; & Betrus. 1995: 164) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดไว้ว่าเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด อาจจะเป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ลักษณะทางกายภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคม และสิ่งกระตุ้นที่เป็นสิ่งแวดล้อมภายใน เช่น ความคิด ความรู้สึก

นิวแมน (Neuman. 1995) ได้กล่าวถึงสาเหตุว่า สังคมสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นปัญหาหรือสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบบุคคล ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสรีระ จิตใจ สังคม วัฒนธรรม ซึ่งอาจจะรบกวนบุคคลอย่างเดี่ยวหรือหลายอย่างก็ได้ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ต้นเหตุของความเครียดภายในบุคคล ได้แก่ความสามารถในการทำงานของร่างกาย ทัศนคติ ค่านิยม ความคาดหวัง รูปแบบพฤติกรรม วิธีการปรับตัว พัฒนาการและอายุ
2. ต้นเหตุของความเครียดระหว่างบุคคล ได้แก่การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ
3. ต้นเหตุของความเครียดภายนอกบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องใช้

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้กล่าวถึงสาเหตุไว้ 3 ประการคือ (2541: 10)

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงาน หรือภาระต่างๆ รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยแต่งงาน การตั้งครรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง

สมิต อาชนิจกุล (2541: 2-3) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดเกิดจาก

1. เกิดจากความกดดัน คนเราถูกกดดันจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบข้าง เช่น ลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้าให้ทำงานให้เกิดประสิทธิผลอย่างมากที่สุด ด้วยความรีบร้อนแข่งขันกับคนอื่น ๆ บางคนทำไม่ได้ก็เกิดความเครียดขึ้นมา ถ้าเป็นมากก็อาจถึงเป็นโรคประสาท หรือโรคจิตได้

2. เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก กังวลกับอดีต วิตกกังวลกับอนาคต ทำให้ขาดความสุขในชีวิต คนเหล่านี้จะเป็นโรคประสาท อาทิ จะนอนไม่หลับ หรือหลับยาก รู้สึกผิดปกติ ซึมเศร้า อ่อนเพลีย บางคนย่ำทำย่ำคิด บางคนถึงกับจะคิดฆ่าตัวตายก็มี

3. เกิดจากความคับข้องใจ โดยปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายชีวิต หรือ การทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางจะเกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น รถติดทำให้ไม่สามารถไปถึงจุดหมายได้ทันเวลา ทำงานกับหัวหน้างานที่จุกจิกจู้จี้ หรือวางอำนาจ เกิดการทำอะไรที่ผิดพลาดก็กลัวว่าหัวหน้างานจะลงโทษ หรือ จะตำราว่า ตกอยู่ในสภาพคับข้องใจมาก ๆ นานเข้า ก็อาจเกิดอาการต่างๆ คือ ปวดหัว เวียนหัว มึนงง ปวดกล้ามเนื้อ เป็นลม ใจสั่น หายใจไม่อิ่ม กลัวจะควบคุมตัวเองไม่ได้ บ้างก็กลัวจนเสียสติ

4. เกิดจากการขัดแย้ง มีบ่อยครั้งที่เรามีการขัดแย้งในใจ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจให้เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว บางคนอยากได้เงินมากแต่ไม่ชอบทำงานมาก บางคนเกิดอาการแข็งต่อการงานหรือแข็งต่อชีวิต เพราะทำงานไม่ก้าวหน้า ทำผิดพลาดบ่อยครั้ง ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้กลุ้มใจจนเกิดอาการเครียดขึ้นทั้งทางกายและใจ

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตน เช่น ดูถูกว่าทำงานไม่เป็นหรือทำไม่ได้ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่ชอบเก็บกด ไม่แสดงความรู้สึกออกมา ได้แต่เก็บไปคิด เป็นคนเจ้าคิดเจ้าแค้น บางคนก็ท้อแท้ต่อการดำรงชีวิต

ประเวศ วะสี (2548: 23-32) จำแนกสาเหตุของความเครียดแบ่งได้ 7 ประเภท ได้แก่

1. ไม่ได้ออกกำลัง ชีวิตตั้งแต่โบราณเป็นเรื่องการออกกำลังกายทั้งสิ้น เพราะฉะนั้น ระบบของร่างกายมันจะกำหนดไว้ว่า ถ้าออกกำลังกายถึงจะดี เมื่อมาถึงยุคคอมพิวเตอร์ คนก็ไม่ได้ออกกำลังกายในการทำงาน การทำงานเขาจะทำให้ฮอร์โมนล้นคั่งค้าง ทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบประสาท เกิดความเครียดขึ้น

2. การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา การคิดวิเคราะห์เรื่องต่าง ๆ จะเป็นการทำงานของสมองซีกซ้าย เรื่องสุนทรียภาพ ศิลปะ เรื่องของสมาธิจะเป็นเรื่องของสมองซีกขวา คือถ้าใช้สมองซีกซ้ายมากจะเครียด

3. การทำงานที่จำเจซ้ำซาก ขาดความปรารถนาในงาน เพราะในระบบอุตสาหกรรมสมัยใหม่เราแยกงานออกเป็นส่วนๆ คนหนึ่งก็ทำซ้ำๆ การทำงานซ้ำๆ ทำให้บีบคั้นระบบประสาททำให้เกิดความเครียด

4. การเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคย เมื่อคนเราต้องเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคยหรือของใหม่ หรือเจอสภาวะที่เสี่ยงอันตรายจะเกิดความเครียด

5. ความรีบร้อน ทำอะไรไม่ทันใจหรือรีบร้อน อะดรีนาลินจะหลั่งออกมา ถ้าเป็นครั้งคราวก็ไม่เป็นไร แต่บางที่เป็นเรื้อรังทุกวัน หัวใจเต้นแรง จิตใจก็จะไม่สบาย

6. ความบีบคั้น มี 3 ประเภท คือ

6.1 ความบีบคั้นทางวัตถุ หมายถึง การขาดแคลนทางวัตถุ ปัจจัย คนจนก็เครียด เพราะขาดวัตถุปัจจัย ไม่มีรายได้ เกิดการบีบคั้น และก่อให้เกิดโรคความดันเลือดสูงเพราะเครียดได้

6.2 ความบีบคั้นทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน เป็นเรื่องใหญ่ ขณะนี้มนุษย์มีความทุกข์เพราะต้องสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่ลูก เพื่อนบ้าน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่นๆ เช่นคนทะเลาะกันไม่ยอมทำงานด้วยกัน ช่องว่างของสามีกับภรรยา ของพ่อแม่กับลูก เพราะสังคมเปลี่ยนเร็ว เด็กก็ไปอย่าง พ่อแม่ก็ไม่เข้าใจเด็ก เพราะไปคนละอัตราความเร็ว

6.3 ความบีบคั้นทางจิต เช่น ความอยาก ความอิจฉา ริษยา ความวิตกกังวล ความไม่พอใจ ความผิดหวัง ทำให้คนไม่มีอิสระภาพก็จะไม่สบาย เครียด ไม่มีความสุข

7. ธรรมชาติแตกต่างกัน ความเครียดนั้นบางครั้งในเรื่องเดียวกันบางคนหัวเราะไม่ค่อยเครียด บางคนเอาจริงเอาจังเครียดไปหมดทุกอย่าง

2.4 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ลักแมน และ โซรีเซน (Luckman; & Soresen.1984: 33) ได้อธิบายเพิ่มเติมเรื่องสาเหตุความเครียดจากงาน แบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความเครียดในบทบาท (Role Stress) ซึ่งตัวที่ทำให้เกิดความลำบากในการแสดงบทบาท แบ่งเป็น

1.1 ความคลุมเครือในบทบาท เนื่องจากไม่เข้าใจบทบาท งานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

1.2 ความขัดแย้งในบทบาท

1.3 บทบาทที่มากเกินไป

2. ความเครียดจากคุณลักษณะของงาน (Stressors from Job Characteristics) เช่น ความรับผิดชอบสูงการทำงานติดต่อกับผู้ป่วย งานที่ต้องเดินเร็ว ๆ การทำงานเป็นเวลานาน การหมุนเวียนของงานบ่อยๆ งานที่จำเป็นต้องตัดสินใจ

3. ความเครียดจากรูปแบบของงาน (Stressors from Job design) รูปแบบของงานที่ทำให้เกิดความเครียดมาก เช่น งานที่ต้องใช้ทักษะหรือความสามารถพิเศษ ความเป็นเอกลักษณ์ของวิชาชีพ

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 การนิเทศงานซึ่งไม่สร้างความรู้สึกพอใจต่องาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ได้แก่ การขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารไม่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การการบริหารงานบุคคล

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

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ (Benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล และสวัสดิการต่างๆ

บราวน์และโมเบิร์ก (Brown; & Moberg. 1980: 170-172) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็วต้องใช้ความพยายามสูงหรืองานที่ยากลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Working Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมากหรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วหรือเป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญ

2. บทบาทขององค์การ

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทของความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานไม่ชัดเจน ผู้บริหารได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือ

มีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจ เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้า ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงาน ทำให้เกิดการผลงาน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องทำ หรือไม่ต้องทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่มต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างหรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน ผู้บริหารรู้สึกขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

2.3 ความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การ แบ่งเป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดอย่างหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ค่อยจะดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำและความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ไขปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลจะเกิดความเครียดทางจิตใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธภาพต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อนความจริงใจ การยอมรับและให้ความอบอุ่นเพียงเล็กน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ได้แก่ การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคง ปลอดภัยในงาน และไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกขององค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิถีชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การ องค์การกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะของแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงนั้นถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผล ไม่มีการอธิบายใดๆให้ทราบถึงเหตุผล และไม่อาจจะคาดหวังอะไรได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

คูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียด โดยได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ว่าประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Intrinsic to the Job) หรือลักษณะงาน ประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงมากเกินไปหรือน้อยไป แสงสว่างไม่เพียงพอในการทำงานทำให้เกิดการปวดสายตาเนื่องจากเพ่งมากเกินไป เสียงที่ดังเกินไป ทำให้การได้ยินขาดประสิทธิภาพ อากาศเย็นหรือร้อนเกินไปทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลง เป็นต้น

1.2 งานหนัก (Work Overload) การทำงานหนักส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีปริมาณมากกว่าความสามารถของพนักงานคนนั้น ๆ จะทำได้หรืองานที่ถูกกดดันด้วยเวลาโดยมีกำหนดเวลาส่งผลงาน งานบางงานต้องใช้แรงกายทำให้พนักงานรู้สึกอ่อนล้าและหากขาดการพักผ่อนจะยิ่งส่งผลเสียมากขึ้น

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป หมายถึง งานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ความสามารถ ทักษะ หรืออาจเป็นงานที่ต้องใช้สมาธิ การตัดสินใจในระดับสูงและงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ซับซ้อน และหากบุคคลนั้นขาดความสามารถที่จะทำได้ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

1.2.3 งานน้อย (Work Underload) หมายถึง งานที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น หากพนักงานพบว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าคนอื่นเขาจะรู้สึกว่าตนเองไม่มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ และเกิดความรู้สึกเบื่อเพราะงานซ้ำซากจำเจ

1.3 งานเป็นกะ (Shift Work) การทำงานหมุนเวียนตามตารางการทำงานที่องค์กรกำหนดมีผลทำให้เกิดความดัน ระดับน้ำตาลในเลือดสูง สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง ซึ่งการทำงานเป็นกะจะส่งผลต่อเวลาหลับนอน การพักผ่อนไม่เป็นตารางเวลาที่แน่นอน ตลอดจนมีผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคม

1.4 ชั่วโมงการทำงานที่ยาว (Long Hours) ชั่วโมงการทำงานที่ยาวจะส่งผลเสียต่อสุขภาพโดยตรงเกิดโรคได้ง่าย เนื่องจากร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

1.5 งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) ส่วนใหญ่เป็นงานอาชีพที่มีความเสี่ยง เช่น ทหาร ตำรวจ นักกู้ระเบิด อาชีพเหล่านี้จะมีความเครียดเกิดขึ้นได้เสมอ

1.6 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีบีบบังคับให้พนักงานต้องปรับตัวและเพิ่มทักษะให้เกิดขึ้นกับตนเอง สภาพที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้มีผลทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียดเพราะนอกจากพนักงานจะต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ได้แล้วยังต้องเข้าใจระบบของเทคโนโลยีนั้น และรู้จักวิธีการถ่ายทอดทักษะการใช้งานให้กับผู้อื่นได้ด้วย

1.7 ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ (Responsibility and Decision Making) บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูง โดยเฉพาะพนักงานในระดับผู้จัดการที่ต้องตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการวางแผนต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงการรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.8 การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (Change at Work) เช่น การเปลี่ยนผู้บริหารการนำเอาระบบการควบคุมคุณภาพมาใช้ในที่ทำงาน การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่มีผลต่อสภาพจิตใจ กาย และพฤติกรรมประจำวันของพนักงานจะส่งผลให้เกิดความเครียด

1.9 การเดินทาง (Travel) หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากการเดินทาง เช่น การจราจรติดขัด ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การเดินทางล่าช้า เช่น ฝนตก รถโดยสารขาดช่วง เป็นต้น

2. บทบาทภายในองค์การ (Role in the Organization) บทบาท หมายถึง ความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลในการแสดงออกของพฤติกรรมที่ควรจะเป็นเมื่ออยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ความเครียดของบุคคลจะน้อยลงหากว่าบทบาทของบุคคลถูกกำหนดไว้ชัดเจน ในเรื่องของบทบาทที่พบวก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่

2.1 บทบาทไม่ชัดเจน (Role Ambiguity) คือ การที่พนักงานมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของตนเอง ไม่มีการชี้แจงที่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงาน และความรับผิดชอบจากฝ่ายบริหาร ไม่ทราบความคาดหวังจากเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับข้อมูลย้อนกลับทำให้สับสน บทบาทที่ไม่ชัดเจนมีผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ ความพึงพอใจงานลดลง เกิดความกังวลและความเครียดขึ้นได้

2.2 บทบาทขัดแย้ง (Role Conflict) เกิดจากความไม่สอดคล้องกันของความต้องการความคิดเห็น ค่านิยมของสังคมและครอบครัว เช่น การทำงานที่ไม่ต้องการทำนำไปสู่การเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationships at Work) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์การ คือ สิ่งที่ถูกองค์การปรารถนาให้เกิดขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่น

3. ความสัมพันธ์ที่พบในองค์การได้แก่

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with boss) การที่หัวหน้าเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือลูกน้องจะทำให้ลูกน้องเกิดความเคารพ ไว้วางใจ ในทางตรงกันข้ามหากหัวหน้าไม่เอาใจใส่ลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องรู้สึกหัวหน้าใช้อำนาจในการปกครอง และเอาเปรียบ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หัวหน้าที่ให้ความสนใจ งานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์เป็นการเสียเวลาจะมีความเครียดสูงเพราะต้องกระทำการสิ่งต่างๆ ด้วยตนเองโดยจะไม่มีใครให้ความช่วยเหลือ หัวหน้าที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูงควรให้ความสนใจกับลูกน้องมากเพราะงานต่างๆ นั้นตนเองไม่ได้เป็นผู้ลงมือกระทำแต่เป็นผู้ควบคุมให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายที่วางไว้

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นจากการแข่งขัน ทำให้ขาดความร่วมมือในการทำงาน หากเกิดการแข่งกันภายในสูงมีผลให้เกิดความเครียดสูง และเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กรได้

4. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ (Career Development) หรือด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำว่าต้องมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรืออย่างน้อยต้องก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องการอิสระในการทำงาน ต้องการโอกาสในการรับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ ความเครียดจะเกิดขึ้นหากสิ่งที่ตั้งความหวังไว้ไม่สามารถดำเนินไปตามที่ต้องการความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งหากรวดเร็วเกินไป ซ้ำเกินไป งานไม่มีความมั่นคง ล้วนแล้วแต่ก่อให้เกิดความเครียด

5. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร (Organization Structure and Climate) โครงสร้างการบริหารงานที่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ไม่มีการยืดหยุ่น ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปัญหาการเมืองในองค์กร เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เช่น นโยบายการปลดพนักงาน การเกษียณอายุก่อนกำหนด สามารถสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้ทั้งสิ้น

6. นโยบายในการบริหารงาน นโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน ไม่มีการวางแผนในการทำงาน การพิจารณาการลงโทษ กฎระเบียบต่างๆ ไม่มีความเหมาะสม ความไม่มั่นคงในการทำงาน

7. ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน (Home-Work interface) การทุ่มเทเวลาให้กับงานทำให้มีเวลาให้กับครอบครัวลดลง หรือการทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวทำให้เวลาที่ให้กับงานลดลง การจัดสรรเวลาที่ไม่เหมาะสมจะก่อให้เกิดความเครียดสูงโดยเฉพาะคู่สมรสที่มีบุตรเล็กๆ ต้องดูแล

เทย์เลอร์ (Taylor, 1986: 171-172) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงาน มี 5 สาเหตุคือ

1. ลักษณะงาน ได้แก่ สภาพการทำงานไม่ดี เนื่องจากการออกแบบงาน การออกแบบสถานที่ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานหนัก หรืองานที่มีความซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานซ้ำซากน่าเบื่อ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่าย

2. บทบาทในองค์กร ได้แก่ บทบาทที่ไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท

3. ความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควร หรือไม่มีโอกาสก้าวหน้า

4. สัมพันธภาพภายในองค์กร สัมพันธภาพที่ดีช่วยลดภาวะเครียดได้ เนื่องจากได้รับการเกื้อหนุนช่วยเหลือเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่ง ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาทและเกิดความตึงเครียด แสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจในงาน

5. โครงการและบรรยากาศในองค์กร ได้แก่ การขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบที่เข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการมีส่วนร่วม ทำให้เกิดความเครียด ส่วนองค์กรที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นจะมี

ประสิทธิภาพในการทำงานดี มีปัญหาสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจลดลงและอัตราการลาออก โยกย้าย สับเปลี่ยนของผู้ปฏิบัติงานลดลงด้วย

มาสแลช (Maslach. 1990: 59-60) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงานแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียง ความร้อน ความเย็น มลภาวะทางอากาศ
 - 1.2 โครงสร้างของงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ปริมาณงาน บทบาทในการทำงาน
 - 1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา
2. สาเหตุจากบุคคล ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล

นิวสตรอม และ ดาวิส (Newstrom; & Davis 1993: 461) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิด ความเครียดในการทำงาน ได้แก่

1. งานมีมากเกินไป
2. การถูกกดดันด้วยเวลาอันจำกัด
3. งานที่มีการควบคุมดูแลอย่างไม่มีคุณภาพ
4. การที่ไม่มีความพึงพอใจและเหมาะสมกับความรับผิดชอบ
5. ความขัดแย้งและคลุมเครือในบทบาท
6. ความแตกต่างในเป้าหมายของพนักงานและองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 290-291) กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียด ไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (environmental factors) ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อม ในด้านต่าง ๆ จะมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างองค์การและการทำงานของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ (organizational factors) มีปัจจัยมากมายในองค์การที่เป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียด เช่น ความกดดันจากการทำงานผิดพลาด การทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ปริมาณงานมากเกินไป เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การอันก่อให้เกิดความเครียดสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

2.1 ความต้องการจากงาน (task demand) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานของพนักงาน ประกอบด้วย การออกแบบงาน (การมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน การใช้เครื่องจักรต่าง ๆ) สภาพการทำงาน และสภาพร่างกาย เป็นต้น

2.2 ความต้องการจากบทบาท (role demand) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้เกิดความเครียด ความไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับมอบหมายก็เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง

2.3 ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal demand) การขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับฝ่ายต่างๆ หรือการไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

2.4 โครงสร้างองค์การ (organization structure) ในองค์การมีความแตกต่างในระดับของการบริหารแต่ละระดับ มีการออกกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ การไม่ให้ความสนใจกับระเบียบที่กำหนดขึ้น หรือการใช้ข้อบังคับที่มากจนเกินไป

2.5 ภาวะผู้นำในองค์การ (organizational leadership) ลักษณะการบริหารระดับสูง มีส่วนสำคัญในการสร้างความเครียดให้กับพนักงานในองค์การ ลักษณะการบริหารงานของผู้บริหารบางคนสร้างความตึงเครียด สร้างความร้อร่นใจ สร้างความกลัวให้กับพนักงาน การควบคุมอย่างใกล้ชิด การสร้างความกดดันในการทำงานให้กับพนักงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

2.6 วงจรชีวิตขององค์การ (organizational's life stage) วงจรชีวิตขององค์การสามารถสร้างแรงกดดัน และปัญหาต่างๆ ให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นการถดถอยขององค์การ ซึ่งพนักงานจะเกิดความกังวลใจเกี่ยวกับการจะถูกออกจากงาน ถูกลดเงินเดือน หรือถูกตัดสิทธิ์จากสวัสดิการต่างๆ

อมรา อินโนชานนท์ (2532: 32-34) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานมี 6 ประการ คือ

1. ลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป ต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่างที่ล้นแล้วแต่มีปัญหา ก่อให้เกิดความเครียดได้ งานที่น้อยเกินไปทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่างเปล่า ขาดความมั่นใจในตนเองหรือทำให้รายได้ลดลง โดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานที่ได้รับรายได้เป็นรายวัน หรือได้ตามจำนวนผลผลิต หรืองานที่เร่งด่วนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

2. หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม มีความคิดเห็นหลากหลาย บุคลิกภาพและวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม เช่น หัวหน้าคนงาน ที่ต้องควบคุมการทำงานแล้ว ต้องแก้ไขปัญหส่วนตัว ปัญหาความขัดแย้งของคนงานอีกด้วย นอกจากนั้นการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องงานทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจและรู้สึกว่าตนขาดการยอมรับ

3. สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของทางครอบครัว เช่น ตำรวจต้องเดินทางโยกย้ายไปที่ต่างๆ พนักงานขายของหรือเซลแมนต้องไปทำงานต่างถิ่นเป็นระยะเวลานานๆ พยาบาลต้องเฝ้าไข้ในช่วงเวลากลางคืน

4. โครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ลำบากต่อการเดินทางหรือติดต่อกับงานหรืออยู่ในถิ่นทุรกันดาร ขาดเครื่องสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ขาดเครื่องอำนวยความสะดวก เป็นต้น

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ

6. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิดเห็นและการกระทำของผู้ที่มีความรู้สึกอคติด้วย การขาดการประสานงานจะทำให้ขาดความเข้าใจกัน งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

ซินโอสท หัสบำเรอ (2531: 2-3) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงาน อาจะเกิดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ การทำงานที่หนักเกินไป งานที่มีความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่จะก้าวหน้า หรือการมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำอยู่ เป็นต้น

อัมพร โอตระกูล (2539) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดในการทำงาน แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. ปัจจัยลักษณะงานและโครงสร้างงาน งานในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นงานที่ใช้ฝีมือและแรงงานเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะงานมีแนวโน้มก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อยล้าได้ง่าย เพราะต้องทำงานจำเจซ้ำซาก จำกัดอยู่กับที่ติดต่อกันเป็นเวลานาน ขาดโอกาสพุดจา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในขณะที่ปฏิบัติงาน เป็นการส่งเสริมให้เกิดความเครียดได้ง่ายขึ้น ถ้างานนั้นมีลักษณะ ดังนี้

- 1.1 ขาดการแนะนำ ช่วยเหลือจากที่ปรึกษา หรือผู้ดูแลควบคุม
- 1.2 ขาดการประสานและสอดคล้องเป็นเรื่องเดียวกัน
- 1.3 ขาดความรู้ในงาน ทำงานอย่างไรประสิทธิภาพ
- 1.4 บทบาทในการทำงานไม่ชัดเจน ไม่มีจุดมุ่งหมาย
- 1.5 มีความขัดแย้งในการทำงาน
- 1.6 ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้า
- 1.7 มีการบีบเร่งให้ได้ผลผลิตมาก ๆ

2. ปัจจัยด้านบรรยากาศที่ทำงานและสิ่งแวดล้อม บรรยากาศของโรงงานจะมีเครื่องจักร เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมักจะไม่ดี เช่น อากาศร้อนอบอ้าว มีเสียงรบกวนหรือเสียงดัง มีฝุ่นหรือควันในอากาศ ทำให้เกิดความระคายเคือง บางแห่งมีกลิ่นไม่สะอาด เป็นต้น สิ่งรบกวนประสาทสัมผัสดังกล่าว เมื่อคนต้องทนอยู่บ่อย ๆ นำ ไปสู่ความเครียดได้ นอกจากนี้งานบางประเภทยังเสี่ยงอันตรายที่อาจเกิดแก่ร่างกายอีกด้วย คือ ถ้าพลาดเพียงเล็กน้อยจะมีอันตรายต่อร่างกาย เช่น นิ้วหรือมือถูกตัดขาด เป็นต้น และท่า (Position) ของการทำงานมักจะอยู่ในท่าที่ไม่สะดวก เช่น ต้องยืนตลอดเวลา หรืออยู่ในอิริยาบถใดต้องอยู่ท่านั้นซ้ำ ๆ นาน ๆ ไม่เปลี่ยนจนกว่าจะเลิกงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดแก่ผู้ทำงาน

3. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สุขภาพส่วนบุคคล เช่น มีโรคประจำตัวหรือไม่ ลักษณะชีวิตสมรสและครอบครัว และลักษณะบุคลิกภาพ เป็นต้น

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

1. ความสัมพันธ์กับเจ้านาย เป็นแหล่งสำคัญของที่มาของความเครียดภายในที่ทำงาน ผู้คนมักจะมองว่า เจ้านายเป็นดังพ่อแม่ที่สามารถให้รางวัลแก่ตนเองได้ แต่โชคร้ายที่เจ้านายส่วนมากจะไม่ใคร่ยกย่องหรือกล่าวคำสรรเสริญแก่ใครง่าย ๆ ตรงกันข้ามจะกล่าวตำหนิอย่างรวดเร็วมากกว่าเมื่อทำงานไม่ดี พนักงานแทบไม่ได้ยินคำ ยกย่องชมเชย แต่เมื่อมีการทำ ผิดมันใจได้เลยว่าเจ้านายต้องเรียกให้ไปพบแน่นอน การขาดการกระตุ้นการให้รางวัลเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เพราะทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในตนเอง อาจนำไปสู่การถอนตัวออกจากการทำงาน

2. การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คนทั่วไปต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเป็นผู้กุมชะตาของตนเองบ้าง มักตรงกันข้ามกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงและอยู่นอกเหนือการควบคุมเพราะขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่องานของตน ทุกคนเชื่อว่าตนรู้จักงานที่ตัวเองทำเป็นอย่างดี เมื่อไม่มีใครมาปรึกษาด้วยจึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนนอก ทำให้ตนเองไม่สามารถควบคุมผลลัพธ์ได้ ผลตามมาก็คือความเครียด

3. งานหนัก งานหนักเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ

3.1 งานหนักเชิงปริมาณ เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งที่จะต้องกระทำมาก แต่มีเวลาจำกัด

3.2 งานหนักเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เกินกว่าทักษะความสามารถและความรู้ของตนเอง การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดและมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียดได้

4. การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพ เกิดขึ้นเพราะพนักงานมักจะคิดว่าการได้บันไดในอาชีพมักมีอุปสรรคเสมอ รวมถึงโอกาสที่จะพัฒนาตนเอง ความคาดหวังที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งไม่ชัดเจน ระบบการประเมินผลในวิชาชีพไม่ชัดเจน และการเมืองภายในบริษัท ปัจจัยนี้นำไปสู่ความเครียดในหน้าที่การงาน การที่ไม่ได้รับการพัฒนา เป็นผลมาจากที่ไม่สามารถเข้าถึงการฝึกอบรมและการยกระดับทักษะ อาจนำไปสู่การมองดูตนเองว่าด้อยคุณค่า ก่อให้เกิดความคับข้องใจและความเครียด การปิดกั้นไม่ให้ก้าวหน้าเกิดจากการมองเห็นโอกาสอันจำกัด หรือมาจากระบบการประเมินที่ไม่ชัดเจน อาจเป็นสาเหตุนำไปสู่การที่พนักงานจำต้องปรับความหวังของตนให้ต่ำลงเพื่อให้สอดคล้องกับสายอาชีพหรืองานที่เหมาะสมกับตน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานสร้างความเครียด ทำให้พนักงานที่มีความกระตือรือร้นแสวงหางานใหม่ ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลอันมีค่าและนำไปสู่การมีผลผลิตที่ต่ำลง

2.5 ประเภทของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นมีด้วยกันหลายประเภทโดยแบ่งได้ดังนี้

อาโนล และ เฟลแมน (ธารารัตน์ ชื่นทอง. 2542: 17; อ้างอิงจาก Arnold; & Feldman. 1986) ได้แบ่งประเภทความเครียดออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. แบ่งตามที่เกิด

1.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกาย แบ่งออกเป็นอีก 2 ประเภท คือ

1.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress)

1.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress)

1.2 ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นการกระทบให้เกิดความคับข้องใจและขัดแย้งในใจเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่า จะเกิดอันตราย

2. แบ่งตามผลที่เกิดขึ้น (ธารารัตน์ ชื่นทอง. 2542: 17; อ้างอิงจาก Dubrin. 1990) ได้แบ่ง ความเครียดตามผลที่เกิดขึ้น ออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข เช่น การแต่งงานหรือสำเร็จในหน้าที่การงาน

2.2 ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เช่น การเจ็บป่วยหรือญาติเสียชีวิต

3. แบ่งตามสาเหตุที่เกิด (ธารารัตน์ ชื่นทอง. 2542: 18; อ้างอิงจาก Albrecht. 1979) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ได้อธิบายความเครียดไว้ 4 อย่าง

3.1 ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situational Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

3.3 ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

3.4 ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ใจต่อการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้

มิลเลอร์ และ คณะ (รัตติพร พนพิเชษฐกุล. 2544: 16; อ้างอิงจาก Miller; et al. 1993) ได้แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็น

1. ความเครียดที่เกิดจากความต้องการหรือความกดดันจากภายนอกในร่างกายแบ่งย่อยได้ 2 ประเภท

1.1 ความเครียดจากสาเหตุทางกายภาพ เช่น เมื่อบุคคลต้องขับเคื่อนเครื่องบินผ่านพายุหนัก

1.2 ความเครียดจากสาเหตุสภาพสังคมจิตวิทยาของบุคคล เช่น ความทุกข์ที่เกิดจากเรื่องส่วนตัว ครอบครัว สังคม การงานและการเงิน เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากความต้องการหรือความกดดันจากภายในร่างกาย แบ่งออกเป็น

2.1 ความเครียดที่มาจากร่างกาย เช่น ความหิว ความเจ็บปวด ความเหนื่อยล้า และความต้องการทางเพศ

2.2 ความเครียดที่มาจากจิตใจ เช่น เจตคติ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตที่มีผลต่อจิตใจ ผลประโยชน์ เป็นต้น

2.6 ระดับของความเครียด

เจนิส (นักรบ หมี่แชน. 2542: 16; อ้างอิงจาก Janis. 1952) ได้แบ่งระดับความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นหรือสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้นๆ ไม่รุนแรง ความเครียดระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่น การพลาดเวลานัดหมาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่าชนิดแรก ระยะเวลาตั้งแต่เกิดขึ้นถึงสิ้นสุดอาจเป็นชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานหนัก หรือทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานเกินไป

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรืออาจเป็นปี โดยมีสาเหตุที่รุนแรงมากหรืออาจเกิดจากหลายสาเหตุร่วมกัน เช่น การสูญเสียอวัยวะ สิ่งของหรือบุคคลอันเป็นที่รัก เป็นต้น

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2534) ได้แบ่งระดับของความเครียดเป็น 3 ประการ คือ

ระดับแรก เป็นภาวะที่จิตใจมีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติของทุกคน ขณะเผชิญปัญหาต่างๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง

ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลางเป็นระยะที่ร่างกาย และจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระทางร่างกาย ความคิดอารมณ์ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต

ระดับสาม เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรงหรือความเครียดมากกว่าร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจให้เห็นได้ชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรค ทำให้เกิดการดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด

ระดับความเครียดที่แตกต่างกันย่อมส่งผลกระทบต่อร่างกาย และจิตใจที่แตกต่างกันไปด้วย กล่าวคือ

1. ถ้าเป็นความเครียดในระดับต่ำจะเป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้มากขึ้น ไม่เกียจคร้านเหน็ดเหนื่อย

2. ถ้าเป็นความเครียดในระดับปานกลางอาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ ติดเหล้าติดยา เป็นต้น

3. ถ้าเป็นความเครียดระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดการกระทำก้าวร้าวถึงบาดเจ็บหรือซึมเศร้าถึงกับวิกฤตจิตไม่สามารถควบคุมตนเองได้

เฟรน และ วาลิกา (ประณิตา. 2542: 26-27; อ้างอิงจาก Frain; & Valiga. 1979) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

ระดับหนึ่ง ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (day to day stress) ความเครียดในระดับนี้ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่นการมีชีวิตแบบเร่งรีบ การเดินทางในสภาพการจราจรติดขัด การปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามการดำเนินชีวิต

ระดับสอง ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งที่คุณคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือพบเหตุการณ์ที่สำคัญในสังคม ความเครียดระดับต่ำนี้ทำให้บุคคลตื่นตัว และร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อย และสิ้นสุดในระยะเวลาเพียงวินาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับสาม ความเครียดปานกลาง (moderate stress) ความเครียดระดับนี้ แรงกว่าระดับ 1 และระดับ 2 อาจปรากฏเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว เช่น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยที่รุนแรง สภาวะนี้ทำให้บุคคลรู้สึกถูกคุกคาม เนื่องจากอยู่ระหว่างความสำเร็จกับความล้มเหลว บุคคลจะไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ และมีการแสดงออกทางอารมณ์เพื่อลดความเครียด ความเครียดระดับนี้จะเกิดเป็นชั่วโมง หลายๆ ชั่วโมง หรืออาจจะเป็นวัน

ระดับสี่ ความเครียดระดับสูง หรือรุนแรง (severe stress) เกิดจากสถานการณ์คุกคามยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลเกิดความเครียดสูงขึ้น ความเครียดระดับนี้ทำให้บุคคลประสบความล้มเหลวในการปรับตัว เช่น ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจครอบครัวเกิดการขาดงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ หรือเป็นปี

เจนิส (พรพรรณ. 2542: 13-14; อ้างอิงจาก Janis. 1958) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) เป็นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้นๆ อาจจะเป็นเพียงวินาที นาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) เป็นความเครียดในระดับที่รุนแรงกว่าในระดับแรก อาจใช้เวลานานเป็นชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน

3. ความเครียดระดับรุนแรง (severe stress) ความเครียดระดับนี้จะอยู่นานเป็นสัปดาห์ หรืออาจจะเป็นปีก็ได้ เช่น การตายจากการเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะของร่างกายที่มีความสำคัญต่อวิถีการดำรงชีวิต

กรมสุขภาพจิต (2540: 3-4) กล่าวว่าผลของความเครียดมีหลายด้านขึ้นอยู่กับระดับของความเครียดที่เกิดขึ้น กล่าวคือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้านหนึ่งดูตาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น กินมากกว่าปกติ ติดเหล้า ติดยา เป็นต้น
3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงถึงบาดเจ็บหรือ ซึมเศร้า หรือถึงกับวิตกกังวล ไม่รับความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้
4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค และโรคอื่นๆ ได้มากมาย เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้นด้วย

2.7 ผลกระทบจากความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2534: 486) ได้กล่าวถึงผลของความเครียด ที่มีต่อร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1. ผลเสียต่อร่างกาย ความเครียดทำให้ร่างกายเกิดการแปรปรวน และผิดปกติได้หลายชนิด
 - 1.1 ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก อ่อนเพลีย ภูมิคุ้มกันในร่างกายลดต่ำลงมีโอกาสติดเชื้อโรคได้ง่าย
 - 1.2 เกิดโรคต่างๆ ในกลุ่มที่เรียกว่าความผิดปกติทางสรีรวิทยา เนื่องจากสาเหตุทางจิต (psychophysiology disorders) โรคที่พบบ่อย เช่น ปวดศีรษะ ปวดต้นคอ ปวดหลัง ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดที่หัวใจตีบตัน (coronary heart disease) แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็กส่วนต้น โรคอื่นๆ ในระบบทางเดินอาหาร เช่น ท้องอืด อาหารไม่ย่อย โรคหอบหืด ความรู้สึกทางเพศลดลง
 - 1.3 เกิดสิว ความเครียด ทำให้ผิวหนังผลิตเคอราติน (keratin) เพิ่มขึ้น เป็นต้นเหตุทำให้เกิดสิว
 - 1.4 ผมหงอกเร็วขึ้น ผมร่วงมากขึ้น
 - 1.5 การใช้สารอาหารของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป ความเครียด ทำให้ร่างกายใช้น้ำตาลและแร่ธาตุเพิ่มมากขึ้น
 - 1.6 ต่อมหมวกไต (adrenal gland) ผลิตฮอร์โมนอะดรีนาลิน (adrenaline) และ คอร์ติโซน (cortisone)
 - 1.7 แก่เร็ว แก่เกินวัย อายุสั้น
2. ผลเสียต่อจิตใจ และชีวิตความเป็นอยู่
 - 2.1 ชีวิตไม่มีความสุข ทำให้จิตใจไม่เบิกบาน หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์เสียง่าย
 - 2.2 นอนไม่หลับ ทำให้จิตใจไม่สงบฟุ้งซ่าน
 - 2.3 เป็นโรคจิตหรือโรคประสาท
 - 2.4 เกิดความกลัวสุดขีด และหมดอาลัยตายอยาก
 - 2.5 ติดสุรา และยาเสพติด

2.6 เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ความเครียดทำให้ความสนใจสมาธิ ความระมัดระวังในการทำงาน
เสียไป

2.7 การฆ่าตัวตาย หรือฆ่าผู้อื่น

2.8 ครอบครัวไม่มีความสุข

2.9 การหย่าร้าง

2.10 นิสัยเปลี่ยนแปลง เช่น สูบบุหรี่จัด

นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2539: 24-25) กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดว่า ความเครียด
ก่อให้เกิดความกังวลใจ และในระยะยาวจะก่อให้เกิดอาการเศร้า (depression) อาการปวดหัวที่เกิด
จากอารมณ์อันรุนแรง แก๊สในกระเพาะอาหาร ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หอบ โรคผิวหนัง โรคไม
เกรน หงุดหงิดไม่พึงพอใจกับการงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 291-292) กล่าวว่า พนักงานที่เผชิญความเครียด
สามารถแสดงออกมาได้ในหลายลักษณะ แต่ละคนก็จะแสดงออกมาในลักษณะที่ต่างกัน เป็นต้น
ว่าความดันโลหิตสูง เป็นโรคหัวใจ มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารในร่างกาย โกรธง่าย มี
อารมณ์ฉุนเฉียว เป็นแผลในปาก ประสิทธิภาพการตัดสินใจลดลง และอื่นๆ อาการที่กล่าวมานี้
สามารถอธิบายได้ใน 3 ลักษณะคือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม

1. อาการทางร่างกาย (physiological symptoms) พนักงานที่มีความเครียดมักปรากฏ
อาการทางร่างกายก่อนอาการทางด้านอื่นๆ จากการวิจัยพบว่า ความเครียดเป็นสาเหตุทำให้เกิด
อาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนอาจจะทำให้
เป็นโรคกระเพาะอาหารได้ มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจ และจะทำให้เป็นโรคหัวใจ
จนถึงขั้นหัวใจวายได้

2. อาการทางจิตใจ (psychological symptoms) ความเครียดจากการทำงานอาจเป็น
สาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการ
ทางจิตใจอื่นๆ ที่เกิดจากความเครียด เช่น ความร้อนรนใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุม
ตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ
เท่าที่ควร

3. อาการทางพฤติกรรม (behavioral symptoms) พฤติกรรมของพนักงานสามารถ
เปลี่ยนแปลงได้หากพนักงานเกิดความเครียด เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงทำให้ผลผลิต
ลดลง มีการขาดงานบ่อยจนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น
ดื่มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

บัณฑิต ศรีไพศาล (2541: 5) กล่าวว่า ความเครียดส่งผลไปยังระบบต่างๆ ของร่างกาย
ได้แก่ สมอส่วนไฮโปธาลามัส ต่อมพิทูอิทารี ระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้มีการหลั่งสาร
อะดรีนาลินเข้าสู่กระแสเลือดและเส้นประสาทการหลั่งน้ำตาลสูงกล้ำเนื้อมากขึ้น และมีไขมันในเลือด
สูงขึ้น ทำให้มีผลต่อระบบไหลเวียนโลหิต ระบบย่อยอาหาร ปอด กล้ามเนื้อและข้อ และยังทำให้

กระบวนการต่างๆ เสื่อมอายุเร็วขึ้น ทำให้เกิดโรคต่างๆ ได้ เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคกระเพาะ โรคปวดศีรษะจากความเครียด โรคไมเกรน เป็นต้น

เอลลิส และ โนวลิส (Ellis; & Nowlis 1985: 106) กล่าวว่าไว้ว่า เมื่อบุคคลเผชิญกับความเครียด ร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนองทางสรีรวิทยา ดังนี้

1. ความดันโลหิตสูงขึ้น เนื่องจากการคั่งของน้ำและเกลือโซเดียม ปริมาณเลือดในหลอดเลือดเพิ่มขึ้น มีเลือดไปเลี้ยงอวัยวะที่ต้องใช้ในการปรับตัวมากขึ้นทำให้เลือดไปเลี้ยงอวัยวะส่วนอื่นลดน้อยลง มีการตีบของเส้นเลือด ปริมาณเลือดที่ออกจากหัวใจใน 1 นาที เพิ่มขึ้น (cardiac output)

2. ระดับน้ำตาลในกระแสโลหิตเพิ่มขึ้น เนื่องจากการสร้าง insulin น้อยลง มีการหลั่ง glucagon เพิ่มขึ้น กรดไขมันถูกขับออกมาเพิ่มขึ้น มีการสลายตัวของ glycogen ในตับ และกล้ามเนื้อเพิ่มมากขึ้น มีการสร้างกลูโคสจากโปรตีน ไขมัน และ glycogen เพิ่มขึ้น มีการหลั่งกรดแลคติกเพิ่มขึ้น

3. มีปริมาณออกซิเจนเพิ่มขึ้น เนื่องจากการขยายตัวของแขนงหลอดเลือด มีอัตราการหายใจเพิ่มขึ้น มีการเพิ่มจำนวนของเม็ดเลือดแดง

4. ภูมิต้านทานของร่างกายลดลง เนื่องจากการต่อมไทมัส และเนื้อเยื่อจำพวก Lymphed ลดลง มีการทำลายของเซลล์ลิมโฟไซต์ ความสามารถยอมให้สารผ่านเข้าไปในเซลล์ที่เกิดการอักเสบลดลง

5. เลือดแข็งตัวเร็วขึ้น เนื่องจากการสร้างสารที่ช่วยในการแข็งตัวของเลือดเพิ่มมากขึ้น และเนื่องจากมีปริมาณของเซลล์เม็ดเลือดแดงมากขึ้นทำให้ความหนืดของเลือดเพิ่มขึ้น

6. ทำให้ร่างกายและจิตใจมีการตื่นตัว กระฉับกระเฉง เนื่องจากการกระตุ้นของระบบประสาทซิมพาเทติก มีอัตราการเผาผลาญในร่างกายสูง วงจรไดยูรัล (diurnal cycle) ของการสร้างฮอร์โมนคอร์ติซอลเสียไป

7. ลดการหลั่งของน้ำย่อยในกระเพาะอาหาร ลดการเคลื่อนไหวของลำไส้ เกิดการท้องอืดเพื่อ คลื่นไส้ อาเจียน

8. การขับถ่ายมีการปัสสาวะบ่อย ท้องผูก และอาจมีอาการท้องเสีย

9. กล้ามเนื้อตึงตัว มีการปวดศีรษะ การเกร็งแน่น ปวดหลัง กัดฟันแน่น

พฤติกรรมของบุคคลขณะที่มีความเครียด แสดงออกได้หลายทาง พอสรุปได้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ (emotional changes) ในคนที่มีความเครียด อารมณ์จะมีการเปลี่ยนแปลง ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด สิ่งที่สังเกตได้ชัดเจน ได้แก่ การแสดงออกถึงความรู้สึก วิตกกังวล โกรธ ซึมเศร้า หงุดหงิด ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง อ่อนเพลีย ซ้ำสงสัย

2. การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม (behavioral changes) ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายให้มีการเตรียมพร้อม หรือถอยหนี ดังนั้น จึงมีพฤติกรรมแสดงออกทางท่าทาง สีหน้า ความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ การพูดผิดปกติไป พูดเกี่ยวกับตนเอง พูดเร็ว ทำอะไรไร้จุดหมาย

3. การเปลี่ยนแปลงด้านการคิดการเข้าใจ (cognitive changes) มีความผิดปกติในความคิด การรับรู้ ตลอดจนการตัดสินใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียด ถ้าหากเครียดน้อย (mild stress) จะทำให้มีการตื่นตัว เพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหา ถ้าเครียดปานกลาง (moderate stress) การมองปัญหาแก้ปัญหาจะแคบลง การเรียนรู้ลดลง ถ้าความเครียดรุนแรง (severe stress) ความคิดจะสับสน ไม่สามารถตัดสินใจได้

4. การเปลี่ยนแปลงทางสรีระ (physical changes) มีการเพิ่มของฮอร์โมนจากต่อมหมวกไต Epinephrine, Nor-epinephrine และ Hydro-cortisone ประสาทอัตโนมัติทำงานเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อระบบต่างๆ ทั้งร่างกาย เช่น ระบบการไหลเวียนโลหิต ระบบหายใจ ระบบการย่อยอาหาร ขับถ่าย ระบบกล้ามเนื้อ และระบบ Metabolism

เอเวอรี่ และคณะ (วิสุทธิ. 2542: 26-27; อ้างอิงจาก Avery; et al. 1984) ได้กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากความเครียดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผิดปกติไว้ 5 ประเภท คือ

1. โรควิตกกังวล (anxiety disorders) เป็นความรู้สึกหวาดกลัว หรือวิตกกังวล ซึ่งจะมีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น หายใจถี่ขึ้น หัวใจเต้นแรงขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง และยังสามารถขัดขวางความคิดของบุคคล ทำให้คิดไม่รอบคอบ

2. ความผิดปกติทางร่างกาย (disorders with a physical form) คนที่ผิดปกติทางจิตบางคนจะมีอาการทางร่างกาย ซึ่งเรียกว่า Somatoform Disorders ได้แก่

2.1 การครุ่นคิดเป็นกังวลกับสุขภาพของตน (hypochondria) เป็นอาการที่แสดงออกทางร่างกาย เพื่อที่จะป้องกันตนเองจากความกลัวในเรื่องสุขภาพ การเจ็บป่วย มักครุ่นคิดเป็นกังวลอยู่กับสุขภาพตนเอง

2.2 การสูญเสียหน้าที่ของอวัยวะ (conversion reaction) เป็นอาการของความผิดปกติที่แสดงออกทางร่างกายอาจมีหลายแบบ เช่น การมองไม่เห็น หรือเป็นอัมพาตที่แขนขา ซึ่งไม่ได้มีสาเหตุมาจากทางร่างกายหรือการเป็นโรค

3. โรคอารมณ์แปรปรวน (affective disorders) เป็นความผิดปกติทางด้านอารมณ์ของบุคคล เช่น การเก็บกด ซึ่งเกิดจากการที่ไม่มีความสุขในการทำงาน ทะเลาะกับเพื่อนหรือทำงานผิดพลาด ซึ่งส่งผลให้เรารู้สึกว่าตนเองไร้ค่า แรงจูงใจในการทำสิ่งต่างๆ ลดลง รูปแบบการกิน การนอนเปลี่ยนไป ความต้องการทางเพศลดลง เป็นต้น

4. โรคจิตเภท (schizophrenia) เป็นลักษณะผิดปกติระหว่างความคิด และความรู้สึก โดยมากจะมีภาพหลอน และการตอบสนองทางอารมณ์มักไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น หัวเราะในสถานการณ์ที่เศร้าโศก หรือร้องไห้ในงานปาร์ตี้

5. ความผิดปกติด้านสังคม (social disorders) ความผิดปกติบางอย่างเกิดจากสภาพสังคมมากกว่าสภาพจิตใจ ซึ่งความผิดปกตินี้รวมถึงการติดยาเสพติด (drug abuse) และบุคลิกภาพผิดปกติ

แมคโดนัล และคณะ (McDonald; et al. 1981: 1-3) กล่าวว่า ความเครียดจะมีผลต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย (physical illness) ผลของความเครียดทางด้านร่างกายที่ได้รับนั้นอาจจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งอาจได้รับผลตั้งแต่เพียงเล็กน้อย เช่น ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ มีอาการง่วงงนอน ไปจนถึงมีความผิดปกติในการทำงานของร่างกาย ถ้าบุคคลต้องเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานานหรือมีความรุนแรง อาจทำให้เกิดโรคต่างๆ ได้ เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น

2. ความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิต (mental illness) ในภาวะความเครียด สภาพอารมณ์ความรู้สึก การรับรู้ ความสามารถในการคิด การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปจากปกติ อาจจะเปลี่ยนไปในทางลบหรือบวกก็ได้ แต่ถ้าเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานาน หรือความเครียดนั้นมีความรุนแรง ก็จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจ สติปัญญา การแก้ไขปัญหา ตลอดจนเสียความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจนในลักษณะต่างๆ กัน คือ ความเหนื่อยล้าอ่อนล้า และอ่อนเพลีย ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า ความรู้สึกต่อต้าน และความก้าวร้าว

3. การแยกตัวออกจากสังคมและครอบครัว ผลของความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาได้ ทั้งในชีวิตครอบครัวและสังคม จะเห็นได้ชัดในกรณีที่ต้องทำงานล่วงเวลา ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองถูกแยกออกจากสังคม เพราะนอกจากงานในหน้าที่แล้ว เขาไม่มีเวลาปะทะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับส่วนรวมได้ และความเหน็ดเหนื่อยจากหน้าที่การงาน ซึ่งมีผลต่ออารมณ์ ก่อให้เกิดการแยกตัวออกจากสังคมได้ และด้านครอบครัวนั้น งานต่างๆ ก็ขัดขวางความสัมพันธ์ที่มีต่อครอบครัวได้ เช่น งานที่ล้นมือ หรืองานที่ทำไม่ระบุนเวลาแน่นอน ทำให้เวลาในการดูแลครอบครัวมีน้อยลง เป็นสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาอื่นได้

คูเปอร์ และคณะ (Cooper; et al. 1988: 1-3) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานนี้ คือ การลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดนี้ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ผลของความเครียดในด้านพฤติกรรม ก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น การมาทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิดนัด การมาทำงานสายมากขึ้น การทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อยๆ และการมีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

นันทวรรณ นาวิ (2536) กล่าวว่า มนุษย์สามารถจัดการกับความเครียดได้เป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง หากกลไกการปรับตัวทำงานหนักเกินไป ผลที่เกิดจากความเครียดที่มีสาเหตุต่าง ๆ กัน จะก่อให้เกิดปฏิกิริยาการตอบสนองและแสดงอาการออกมาด้วยกัน 3 ทาง คือ

1. อาการทางร่างกาย คือ ร่างกายส่งผ่านความเครียดได้หลายทาง บางอย่างเป็นความเคยชิน อาการที่แสดงออกทางร่างกายจะแสดงออกในรูปของความเจ็บป่วย ซึ่งขึ้นอยู่กับอวัยวะหรือระบบของร่างกายที่อ่อนแอที่สุด การตอบสนองความเครียดที่พบมากที่สุดเกิดที่บริเวณศีรษะและเท้า เช่น ซอบเอามือแตะผม หู หรือจมูก การขบฟัน กัดริมฝีปาก เขย่าขาหรือพลิกเท้า ส่วนอาการ

เจ็บป่วยที่เกี่ยวข้องเนื่องจากเครียด เช่น ความดันโลหิตสูง ภูมิแพ้ ท้องอืด โรคหัวใจ ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ เป็นต้น

2. อาการทางจิตใจ คือ ความเครียดมีผลต่ออารมณ์ของเราได้หลายทาง บางอย่างเปลี่ยนแปลงเพียงภายนอก บางอย่างอยู่ในระดับลึกและรุนแรง เช่น อาการกระสับกระส่าย ขาดความอดทน เป็นอาการภายนอกของความก้าวร้าว และความกังวลที่อยู่ลึกลงไปภายใน นอกจากนี้ยังมีความรู้สึกของความสำนึกผิด ความละเอียด หรือรู้สึกว่าการช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ หมดหวัง หดหู่ กังวล อารมณ์เหล่านี้สามารถนำไปสู่ปัญหาทางจิตได้ในที่สุด

3. อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ ก้าวร้าว นอนได้ไม่เต็มที่ ทำหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ลุแก่วิเศษ แสดงกริยาอาการที่เกินสมควร พูดเร็วเกินไปหรือดังเกินไปและจากการศึกษาทำให้ได้ทราบว่า ความเครียดมีผลทำให้เกิดอาการทางร่างกาย เช่น เกิดโรคเนื่องจากความเครียด โรคภูมิแพ้ ความดันโลหิตสูง ปวดศีรษะ และอาการทางจิตใจ เช่น พนักงานมีพฤติกรรมก้าวร้าว พูดจารุนแรงไม่ถนอมน้ำใจเพื่อนร่วมงาน ขาดความอดทน เบื่อหน่ายการทำงาน ซึ่งเป็นผลเสียต่อการทำงานทั้งสิ้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ปีเตอร์สัน และโพลวแมน (วนิดา ลิ้มจิตสมบุญ. 2536: 48; อ้างอิงจาก Peterson; & Plowman. 1953) 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.มิลเล็ท (John D. Millet. 1954: 4) 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)

รัตน อัทธภูมิสุวรรณ (2547: 33) ได้สรุปความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตจริงที่ได้ผ่านกระบวนการบริหาร อาจเป็นสินค้า หรือ บริการ เปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากรการบริหาร หากปัจจัยนำเข้ามีน้อยกว่าผลผลิตที่ได้ แสดงว่ามีความประหยัดในการใช้ทรัพยากรในการบริหาร

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547: 2) ได้ระบุว่า ประสิทธิภาพวัดจากทรัพยากรที่ใช้ (input) กับ ผลผลิต (out put) ที่ได้ ถ้าได้ผลผลิตมาโดยใช้ทรัพยากรน้อย หรือ ประหยัดที่สุดก็ถือว่า มีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2539: 9) ได้สรุปความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็น ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรร ทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2542: 11) ได้ระบุไว้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การผลิตสินค้า หรือบริการให้ได้มากที่สุดโดยพิจารณาจากต้นทุน หรือ ปัจจัยนำเข้าที่น้อยที่สุด และประหยัดเวลา ที่สุด โดยพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติ โดย พิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2531: 11) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพ คือ การ สามารถสร้างผลสำเร็จออกมาโดยที่ได้ผลงานที่มีคุณค่าสูงกว่าทรัพยากรที่เสียไป หรือ คือการจัด อัตรส่วนของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย

เบดดริป (Bredrup. 1995: 85) ได้พิจารณาถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ว่าเป็นองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ใน 3 มิติของผลการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งจะ มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ในการใช้ประโยชน์ทรัพยากรของ บริษัทความสามารถในการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ต้องการเตรียมการณั้ไว้รองรับการเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้นในอนาคต

ประสิทธิผล หมายถึง สิ่งที่เราได้อยู่และตรงตามความต้องการของลูกค้า

แคมเบลล์ (Campbell. 1977: 36-39) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์การและกล่าวถึง บรรทัดฐานขององค์การที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall efficiency) การประเมินผลโดยทั่วไปขององค์การโดย เเจาะจงเข้าไปในเกณฑ์หลายๆ อย่างเท่าที่จะประเมินได้โดยทั่วไปจะประเมินและวัดผลโดยรวม ระหว่างผลการปฏิบัติงานที่ทำการบันทึกอย่างต่อเนื่องในเอกสาร กับการประเมินโดยใช้การตัดสินใจ จากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในองค์การ

2. ผลผลิต (Productivity) ปริมาณ หรือ จำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการบริการหลักๆ ที่ องค์การดำเนินอยู่ โดยวัดได้ 3 ระดับ คือ รายบุคคล รายกลุ่ม และทั้งองค์การ โดยผ่านข้อมูลการ บันทึกเป็นเอกสารหรือการประเมินระดับ

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างหน่วยผลปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่งกับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

4. กำไร (Profit) ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์หลังหักลบกับต้นทุน และพันธะต่างๆ ที่ต้องชำระ

5. คุณภาพ (Quality) เป็นคุณภาพเบื้องต้นของการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยองค์กร

6. อุบัติเหตุ (Accident) ความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุในขณะที่ทำงานอันเป็นผลให้เกิดการสูญเสียเวลา

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 และความถูกต้องในการวิเคราะห์และการกระจายข้อมูลสำคัญๆ ขององค์กรอย่างเกิดประสิทธิผล

13. การอบรมและการพัฒนาสิ่งที่มีความสำคัญ (Training and development emphasis) ความพยายามขององค์กรที่จะเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2540: 2) ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

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

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

มานะพล ยัมพ้อย (2544: 6) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีที่สุด สามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการประชาชนสูงสุด

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคคล

สจิวต (Stewart. 1983: 11) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีแนวโน้มของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานลดต่ำลง ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) โดยวิเคราะห์ว่าปริมาณงานที่บุคลากรสามารถทำได้เทียบค่าเฉลี่ยของหน่วยงานนั้นๆ บุคลากรทำงานช้าหรือไม่ ทำงานแล้วเกิดความเครียดมากขึ้นหรือไม่
2. คุณภาพงาน (Quality of work) วิเคราะห์ว่าผลงานที่ปฏิบัติหรือผลิตออกมาเหมาะสมกับมาตรฐานคุณภาพหรือไม่
3. การขาดงาน (Absenteeism) วิเคราะห์ว่าบุคลากรมีนิสัยขาดงานหรือไม่ การขาดงานมีใบรับรองแพทย์หรือไม่ ใบรับรองแพทย์ที่ใช้เป็นของจริงหรือไม่ การขาดงานตรงกับเทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษ เช่น งานกีฬา การหยุดประจำปีต่อเนื่อง ฯลฯ
4. การขาดละจากงานในรูปแบบอื่นๆ การที่บุคลากรมีแนวโน้มจะเกิดอุบัติเหตุบ่อยๆ การที่พนักงานทำให้งานเกิดความยุ่งเหยิง การมาทำงานสาย เลิกงานเร็วก่อนกำหนด การใช้เวลา Tea break เต็มเวลาหรือเกินเวลา การทำให้ผู้อื่นเสียเวลาการทำงาน
5. การทะเลาะวิวาท (Conflict) การเพิ่มจำนวนของบุคลากรที่เกิดการทะเลาะวิวาท เพื่อนบุคลากรหรือลูกค้าต้องผินใจทำงานให้บริการกับเขาหรือไม่ 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 หรือเป้าหมายยากมากจนไม่สามารถปฏิบัติตามเป้าหมายก็คาดหมายว่าจะไม่ได้รับการต่อว่าจากหัวหน้า
10. การบิดเบือนข้อมูล (Information distortion) บุคลากรพยายามจะบอกแต่ข้อมูลข่าวสารที่ดีหรือเกิดประโยชน์แต่เพิกเฉยหรือทำโทษคนที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ดีกับเขา
11. การตัดสินใจช้า (Slow decision) บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจหรือไม่

12. ทำตามอำเภอใจ (Capriciousness) เขาชอบเน้นพูดแต่เรื่องตลก หรือคุยแต่เรื่องผู้อื่น หรือไม่ดื่มเหล้ามาก เทียวจนดึก มีผลทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานในตอนเช้าลดลงหรือไม่

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวีตรา ลามละมูล (2557) ศึกษาเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 98 คน พบว่า

1. ความเครียดภายในองค์กร ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน
2. ความเครียดภายในองค์กร ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความพอใจในงาน
3. ความเครียดภายในองค์กร ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงาน

อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 366 คน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ปัจจัยด้านงานประกอบด้วย ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะทางสังคม ความเครียดประกอบด้วย ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงาน ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน และความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน ผลการวิจัยพบว่า เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานที่มีอายุ อายุงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด และมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร

สุพรรณา แสนทวิสุข (2557) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน และ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
2. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
3. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
4. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

น้ำฝน นิมิตร (2558) ได้ศึกษาปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขต กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นักบัญชีที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม

ชัชวาล ชูชัยเจริญ (2552) ได้ศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คนพบว่า พนักงานสอบสวนมีระดับความเครียดที่แสดงออกทางร่างกายและจิตใจ และระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานสอบสวนมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานสอบสวนที่มีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน และความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

วิไลพร อาลัยสุข (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ และมีประสบการณ์ทำงานด้านนักโปรแกรมประมาณ 3 ปี ความเครียดของนักโปรแกรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ความวิตกกังวล โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก การเปรียบเทียบความเครียดและความวิตกกังวลของนักโปรแกรมเพศชายและเพศ

หญิงพบว่า ไม่แตกต่างกัน การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความวิตกกังวลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม พบว่าถ้านักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลงและหากนักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลลดลง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ภูเมธ แก้วเขียว (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครูการศึกษาพิเศษ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน พบว่าความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายและจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ

จุฑามาศ ปิยารุณลักษณ์ (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 คน การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า โดยรวมพนักงานบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงานบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงานบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และพบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม รวมทั้งมีความสัมพันธ์ในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพของงาน นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด

ธัญพร ไกรศรีวรรณ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 652 คน พบว่าพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีมีระดับความเครียดในระดับมาก และมีระดับความเครียดมากที่สุดต่อปัจจัยในเรื่องโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนนทบุรีมีค่าเฉลี่ยความเครียดน้อยที่สุดต่อปัจจัยในเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีต่อวิชาชีพอื่นมากกว่าอาชีพของตน ซึ่งมีระดับความเครียดในระดับปานกลาง

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537) ในหัวข้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยมีกลุ่มตัวอย่างพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 540 คน พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และ ด้านลักษณะงาน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มี

ความเครียดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประเภทของงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

สรุปแนวความคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านประชากรศาสตร์ ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มาใช้เป็นแนวทางการศึกษา ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529) ในการวิจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ และ ประสบการณ์การทำงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2542) ที่กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะทางร่างกายหรือจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าที่มาจากทั้งภายนอกและในร่างกาย เป็นผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายขาดความสมดุล โดยแต่ละคนก็จะมีอาการแสดงออกที่ต่างกันออกไป และ ฟาร์เมอร์ (Farmer. 1984) ที่กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ขึ้นเนื่องมาจากภาวะต่างๆ ซึ่งในสภาวะเดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน ความเครียดยังแบ่งได้เป็นสองชนิด คือ ความเครียดทางบวก ซึ่งเป็นผลดีช่วยผลักดันบุคคลให้ไปสู่ความสำเร็จได้ และความเครียดทางลบ โดยได้นำปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน บทบาทภายในองค์กร ความสัมพันธ์ภายในองค์กร การวางแผนและพัฒนาอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร นโยบายในการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานของ คูเปอร์ และ มาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) และ และปัจจัยด้านค่าจ้างและผลตอบแทนของ กิลเมอร์ (Gilmer. 1966) เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

โดยผู้วิจัยได้นำแนวความคิดผลของความเครียดที่มีต่อร่างกายและจิตใจของ ชูทิพย์ ปานปรีชา (2534) ดังนี้

ผลเสียต่อร่างกาย ความเครียดทำให้ร่างกายเกิดการแปรปรวน และผิดปกติได้หลายชนิด เช่น อ่อนเพลีย ภูมิคุ้มกันในร่างกายลดต่ำลงมีโอกาสติดเชื้อโรคได้ง่าย เกิดโรคต่างๆ ปวดศีรษะ ปวดต้นคอ ปวดหลัง ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดที่หัวใจตีบตัน แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็กส่วนต้น โรคอื่นๆ ในระบบทางเดินอาหาร เช่น ท้องอืด อาหารไม่ย่อย โรคหอบหืด ความรู้สึกทางเพศลดลง ผลิตเคอราตินเพิ่มมากขึ้น เป็นต้นเหตุทำให้เกิดสิว

ผลเสียต่อจิตใจ และชีวิตความเป็นอยู่ จิตใจไม่เบิกบาน หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์เสียง่าย นอนไม่หลับ เป็นโรคจิตหรือโรคประสาท เกิดความกลัว ติดสุรา และยาเสพติด สูบบุหรี่จัด เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย เพราะความเครียดทำให้ความสนใจสมาธิ ความระมัดระวังในการทำงานเสียไป

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดของปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Peterson; & Plowman. 1953) โดยเลือกองค์ประกอบ 3 อย่าง ในการวัดประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ และเวลา ทั้งนี้ประสิทธิภาพในการทำงาน ยังสัมพันธ์กับแนวคิดของ โรบินส์ (Robbins. 2001: 563) ที่กล่าวว่า ความเครียดไม่จำเป็นที่ต้อง ไม่ดีเสมอไป ในบางครั้งความเครียดก็จะถูกอธิบายหรือกล่าวถึงในแง่ลบ แต่บางครั้งความเครียดก็จะเป็นประโยชน์ได้ เช่น คนบางคนสามารถทำงานได้ดีในสภาพของความเครียด แต่คนบางคนก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เลยในขณะที่เกิดความเครียด



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ใน กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

1.การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่ปฏิบัติงานใน กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% คำนวณได้จากสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2538: 74) และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

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

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

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

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.5)^2} \\
 &= 384.16 \text{ หรือเท่ากับ } 385 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ 385 คน และได้สำรองตัวอย่างเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจากคุณสมบัติของแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ 15 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากข้อมูลผลกำไรสุทธิสูงสุด 5 อันดับแรกของบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในงบการเงินประจำปี พ.ศ.2558 (31/12/2558) ที่ได้มีการชี้แจงข้อมูลในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ข้อมูลออนไลน์ <http://www.set.or.th/>) ได้แก่

- บริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท พฤษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ศุภาลย์ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนที่ 2

เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีกำหนดโควตา (Quota Sampling) ของจำนวนตัวอย่างในแต่ละบริษัทในขั้นตอนที่ 1 จำนวน 5 บริษัท รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละบริษัท} &= \frac{\text{ขนาดตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนบริษัทที่เลือก}} \\
 &= \frac{400}{5} = 80
 \end{aligned}$$

ตาราง 1 รายชื่อบริษัทอสังหาริมทรัพย์ และจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละแห่งที่ใช้ในการทำวิจัย

บริษัท	จำนวนตัวอย่าง
บริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	80
บริษัท พญาบุศย์ เรืองเอสเตท จำกัด (มหาชน)	80
บริษัท ศุภาลย์ จำกัด (มหาชน)	80
บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)	80
บริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	80
รวม	400

ขั้นตอนที่ 3

การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูลแต่ละบริษัทตามโควตาที่กำหนด จนครบจำนวนที่ต้องการ รวม 400 ตัวอย่าง

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูล ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะของภาษาของแบบสอบถามที่ง่ายต่อการเข้าใจ เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครโดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ และ ประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะคำถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ได้แก่

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

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

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

ซึ่งอายุพนักงานในแบบสอบถามในบริษัท จะมีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จนถึง 60 ปี ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดให้อายุ 21 ปี เป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการคำนวณช่วง เนื่องจากเป็นค่าอายุเริ่มต้นที่สามารถสมัครทำงานได้ และใช้ข้อมูลอายุสูงสุดของพนักงานที่ทำงานกับบริษัทจนเกษียณอายุที่ 60 ปี โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 4 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 18}{4} = 10.5 \approx 11$$

ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามมีการเรียงลำดับดังนี้

1. 18 - 28 ปี
2. 29 - 39 ปี
3. 40 - 50 ปี
4. 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วงได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 สถานภาพ ได้แก่ โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และอื่นๆ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน โดยแบ่งตามระดับตำแหน่งงานหลักที่ใช้ภายในองค์กร เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

1. ระดับ Manager หรือ สูงกว่า
2. ระดับ Supervisor
3. ระดับ Staff

ข้อที่ 6 รายได้ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 5 ช่วง ได้แก่

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
2. 15,001 – 25,000 บาท
3. 25,001 – 35,000 บาท
4. 35,001 – 45,000 บาท
5. 45,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 7 ประสบการณ์ทำงาน (ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง ได้แก่

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
2. 4 – 6 ปี
3. 7 - 9 ปี
4. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน จำนวน 34 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน เป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังตาราง 2 และ 3

ตาราง 2 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอภิปรายผลการวิจัยของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

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

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังตาราง 3

ตาราง 3 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 2

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	ปัจจัยด้านงานอยู่ในระดับดีมากที่สุด
3.41 – 4.20	ปัจจัยด้านงานอยู่ในระดับดีมาก
2.61 – 3.40	ปัจจัยด้านงานอยู่ในระดับดีปานกลาง
1.81 – 2.60	ปัจจัยด้านงานอยู่ในระดับดีน้อย
1.00 – 1.80	ปัจจัยด้านงานอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ รวมจำนวน 18 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังตาราง 4 และ 5

ตาราง 4 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 3

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

การอภิปรายผลการวิจัยของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

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

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังตาราง 5

ตาราง 5 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 3

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	ความเครียดอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความเครียดอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความเครียดอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 9 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังตาราง 6 และ 7

ตาราง 6 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 4

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอภิปรายผลการวิจัยของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

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

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังตาราง 7

ตาราง 7 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 4

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ
4.21 – 5.00	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม เทียบตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่างจากนั้นนำมาปรึกษากับคณะกรรมการ เพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach)

เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่น ซึ่งจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2544: 127) โดยควรมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (เกียรติสุดา ศรีสุข. 2552: 144) โดยแสดงค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ปัจจัยในการทำงาน แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน	เท่ากับ	0.801
2. ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร	เท่ากับ	0.793
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	เท่ากับ	0.804
4. ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	เท่ากับ	0.822
5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	เท่ากับ	0.733
6. ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	เท่ากับ	0.790
7. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน	เท่ากับ	0.825
8. ปัจจัยด้านผลตอบแทน	เท่ากับ	0.843

ความเครียดในการทำงาน แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย	เท่ากับ	0.920
2. ด้านจิตใจ	เท่ากับ	0.921

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. คุณภาพงาน	เท่ากับ	0.717
2. ปริมาณงาน	เท่ากับ	0.830
3. เวลา	เท่ากับ	0.830

5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามความเหมาะสม ตามหลักสถิติ และนำแบบสอบถามไปรวบรวมข้อมูลต่อไปจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4.การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ทำการตอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังต่อไปนี้

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการนำ Try Out จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริงตามสถานที่ที่กำหนดไว้
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูล
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

- 1.1 ความถี่ (Frequency) เพื่อใช้ในการหาความถี่ของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1
- 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1
- 1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 3 และ 4
- 1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 3 และ 4

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ ได้แก่

- 2.1 สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ
- 2.2 สถิติ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ และ ประสบการณ์ทำงาน
- 2.3 สถิติ Brown-Forsythe ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน เพื่อใช้ทดสอบ

สมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ และ ประสบการณ์ทำงาน

2.4 สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 3 และ 4 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติพื้นฐานประกอบด้วย

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

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ หรือ เปอร์เซ็น
f แทน ความถี่ของข้อมูล
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ในแบบสอบถาม (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2545: 39)

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

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

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 48)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

1.4 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพแบบสอบถาม สถิติใช้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
	covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยค่าแอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 สถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 135)

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

- กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad \text{โดยที่} \quad df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1-1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2-1}}$$

- กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} + \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดย $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{x}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{x}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

2.2 สถิติ One-Way ANOVA ใช้เปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

ตาราง 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

Source ที่มา	องศาอิสระ df	ผลบวกกำลังสอง SS	ค่าประมาณของ ความแปรปรวน MS=SS/df	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SS_b	MS(b)	MS(b)/MS(w)
ภายในกลุ่ม	n-k	SS_w	MS(w)	
รวม	n-1	SS_t	—	

$$F = \frac{MS_{\text{between}}}{MS_{\text{within}}}$$

$$SS_b = \sum_{i=1}^k (\bar{X}_i - \bar{X})^2$$

$$SS_w = SS_t - SS_b$$

$$SS_t = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (x_{ij} - \bar{X})^2$$

โดยที่	F	แทน ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม
	MSbetween	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSwithin	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	$\bar{X}_i$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวแปรตามในกลุ่มย่อย
	$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั้งหมด

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

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

โดยที่	LSD	แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 สถิติ Brown-Forsythe (β) ใช้เปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ใช้สูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_b}{MS_w} \quad \text{โดยที่} \quad MS_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) s_i^2$$

เมื่อ	β	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน Brown-Forsythe
	MS_b	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between Group)
	MS_w	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Group)
	k	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน ขนาดประชากร
	s_i^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

Dunett T3 กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกัน (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116)

$$t = (\bar{X}_i - \bar{X}_j) / (MS_w (\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}))$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	MS_w	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	$\bar{X}_i$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน จำนวนตัวอย่างกลุ่ม i
	n_j	แทน จำนวนตัวอย่างกลุ่ม j

2.4 สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

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

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

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลดลง ถ้า X ลดลง Y จะเพิ่มขึ้น
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น ถ้า X ลดลง Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ตาราง 9 เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.67 – 1.00	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง
0.34 – 0.66	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
0.01 – 0.33	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร” การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ใช้ใน

การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
LSD	แทน	Least Sinificant Difference
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของของพนักงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของของพนักงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4 ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของของพนักงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ดังตาราง 10

ตาราง 10 จำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	205	51.2
หญิง	195	48.8
รวม	400	100.0
1.2 อายุ		
18 – 28 ปี	93	23.3
29 – 39 ปี	208	52.0
40 – 50 ปี	84	21.0
51 ปีขึ้นไป	15	3.8
รวม	400	100.0
1.3 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	62	15.5
ปริญญาตรี	280	70.0
สูงกว่าปริญญาตรี	58	14.5
รวม	400	100.0
1.4 สถานภาพ		
โสด	194	48.5
สมรส / อยู่ด้วยกัน	200	50.0
อื่นๆ	6	1.5
รวม	400	100.0
1.5 ตำแหน่งงาน		
ระดับ Manager หรือ สูงกว่า	60	15.0
ระดับ Supervisor	120	30.0
ระดับ Staff	220	55.0
รวม	400	100.0

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.6 รายได้		
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท	25	6.3
15,001 – 25,000 บาท	84	21.0
25,001 – 35,000 บาท	123	30.8
35,001 – 45,000 บาท	81	20.3
45,001 บาทขึ้นไป	87	21.8
รวม	400	100.0
1.7 ประสบการณ์ทำงาน (ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน)		
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 3 ปี	76	19.0
4 – 6 ปี	107	26.8
7 – 9 ปี	72	18.0
10 ปีขึ้นไป	145	36.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 และเป็นเพศหญิงจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 โดยสรุปพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงตามลำดับ

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 40 – 50 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ พนักงานที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ตามลำดับ

สถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานภาพโสด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และพนักงานที่มีสถานภาพอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Staff จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Supervisor จำนวน 120 คน

คิดเป็นร้อยละ 30.0 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Manager หรือ สูงกว่า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

รายได้ พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ประสบการณ์ทำงาน (ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน) พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 4 – 6 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า หรือ เท่ากับ 3 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 7 – 9 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านอายุ สถานภาพ และ รายได้ มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ หรือ มีจำนวนน้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของข้อมูลมีความสม่ำเสมอมากยิ่งขึ้น เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ขึ้นได้กลุ่มใหม่ดังนี้

ตาราง 11 จำนวน (ความถี่) และ ค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านอายุ สถานภาพ และ รายได้ จากการจัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
อายุ		
18 – 28 ปี	93	23.3
29 – 39 ปี	208	52.0
40 ปีขึ้นไป	99	24.8
รวม	400	100.0
สถานภาพ		
โสด / อื่นๆ	200	50.0
สมรส / อยู่ด้วยกัน	200	50.0
รวม	400	100.0
รายได้		
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท	109	27.3
25,001 – 35,000 บาท	123	30.8
35,001 – 45,000 บาท	81	20.3
45,001 บาทขึ้นไป	87	21.8
รวม		

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ สถานภาพ และ รายได้ จากการจัดกลุ่มใหม่ ดังนี้

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และ เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ตามลำดับ

สถานภาพ พนักงานสถานภาพโสด / อื่นๆ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และ พนักงานสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 โดยสรุปพนักงานมีสถานภาพโสด / อื่นๆ และ สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน เท่ากัน

รายได้ พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 พนักงานที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของพนักงาน

ข้อมูลปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน โดยแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 12

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	3.98	0.44	ดีมาก
ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร	4.21	0.47	ดีมากที่สุด
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	4.19	0.49	ดีมาก
ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	3.97	0.57	ดีมาก
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	3.79	0.55	ดีมาก
ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	4.02	0.61	ดีมาก
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน	3.95	0.60	ดีมาก
ปัจจัยด้านผลตอบแทน	3.90	0.55	ดีมาก
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	4.00	0.40	ดีมาก

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก และ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านปัจจัยเกี่ยวกับงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. งานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมตรงกับทักษะของท่าน	4.12	0.61	ดีมาก
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน	3.94	0.70	ดีมาก
3. งานที่ท่านทำเป็นงานชนิดเดิม มีกาเปลี่ยนแปลงน้อย	3.73	0.86	ดีมาก
4. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานและมีอำนาจในการตัดสินใจ	3.82	0.76	ดีมาก
5. ระยะเวลาในการทำงานแต่ละวันมีความเหมาะสม ไม่นานเกินไป	3.91	0.68	ดีมาก
6. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน เพียงพอต่อความต้องการ	4.07	0.72	ดีมาก
7. ท่านรู้สึกได้รับความปลอดภัยในการทำงาน	4.09	0.64	ดีมาก
8. สถานที่ในการปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก	4.12	0.68	ดีมาก
9. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่มีมลภาวะทางเสียง หรือทางอากาศ	3.96	0.77	ดีมาก
10. การเดินทางมาทำงานสะดวก	4.03	0.73	ดีมาก
ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยรวม	3.98	0.44	ดีมาก

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านปัจจัยเกี่ยวกับงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ งานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมตรงกับทักษะของท่าน และ สถานที่ในการปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาได้แก่ ท่านรู้สึกได้รับความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน เพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก การเดินทางมาทำงานสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่มีมลภาวะทางเสียง หรือ ทางอากาศ ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ระยะเวลาในการทำงานแต่ละวันมีความเหมาะสม ไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานและมีอำนาจในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ งานที่ท่านทำเป็นงานชนิดเดิม มีกาเปลี่ยนแปลงน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านบทบาทภายในองค์กร

ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านทราบถึงหน้าที่และวัตถุประสงค์ของงานที่ท่านได้รับ	4.26	0.48	ดีมากที่สุด
2. ท่านทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบในหน้าที่ของท่าน	4.22	0.54	ดีมากที่สุด
3. ท่านทราบว่างานของท่านมีความสำคัญต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน	4.16	0.62	ดีมาก
ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กรโดยรวม	4.21	0.47	ดีมากที่สุด

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านบทบาทภายในองค์กรโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ท่านทราบถึงหน้าที่และวัตถุประสงค์ของงานที่ท่านได้รับ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ท่านทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบในหน้าที่ของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด และ ท่านทราบว่างานของท่านมีความสำคัญต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หัวหน้างานของท่าน พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเสมอ	4.14	0.68	ดีมาก
2. เมื่อเกิดปัญหา หัวหน้างานของท่านมักให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจท่านเสมอ	4.16	0.67	ดีมาก
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	4.31	0.53	ดีมากที่สุด
4. ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	4.18	0.52	ดีมาก
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรโดยรวม	4.19	0.49	ดีมาก

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก เมื่อเกิดปัญหา หัวหน้างานของท่านมักให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ หัวหน้างานของท่าน พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ

ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน	3.91	0.63	ดีมาก
2. องค์กรของท่านมีการจัดอบรม หรือโครงการดูงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และเพิ่มทักษะต่างๆ ให้แก่ท่าน	4.18	0.68	ดีมาก
3. องค์กรของท่านมีเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงานและการเลื่อนตำแหน่งงานอย่างยุติธรรม	4.82	0.73	ดีมากที่สุด
ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพโดยรวม	3.97	0.57	ดีมาก

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ องค์การของท่านมีเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงาน และการเลื่อนตำแหน่งงานอย่างยุติธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ องค์การของท่านมีการจัดอบรม หรือโครงการดูงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และเพิ่มทักษะต่างๆ ให้แก่ท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. องค์การของท่าน มีระดับตำแหน่งงานไม่ซับซ้อน	3.74	0.73	ดีมาก
2. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อแนวทางในการวางนโยบายองค์กร	3.56	0.79	ดีมาก
3. บรรยากาศภายในองค์กรมีเป็นกันเอง สบายๆ	4.06	0.60	ดีมาก
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรโดยรวม	3.79	0.55	ดีมาก

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ บรรยากาศภายในองค์กรมีเป็นกันเอง สบายๆ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาได้แก่ องค์การของท่าน มีระดับตำแหน่งงานไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อแนวทางในการวางนโยบายองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านนโยบายในการบริหารงาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรมีโครงสร้าง และการแบ่งงานที่เหมาะสม	3.89	0.67	ดีมาก
2. นโยบายการบริหารงาน กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรมีความชัดเจน	4.15	0.68	ดีมาก
3. เมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย มักมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า	4.01	0.76	ดีมาก
ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงานโดยรวม	4.02	0.61	ดีมาก

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านนโยบายในการบริหารงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ นโยบายการบริหารงาน กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรมีความชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาได้แก่ เมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย มักมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ องค์กรมีโครงสร้าง และการแบ่งงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาที่ใช้อยู่กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	3.82	0.78	ดีมาก
2. ครอบครัวของท่าน เข้าใจถึงความสำคัญในหน้าที่การงานของท่าน	3.98	0.63	ดีมาก
3. ครอบครัวของท่าน สนับสนุนในหน้าที่การงานของท่าน	4.05	0.64	ดีมาก
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานโดยรวม	3.95	0.60	ดีมาก

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ครอบคลุมของท่าน สนับสนุนในหน้าที่การทำงานของ ท่าน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก รองลงมา ได้แก่ ครอบคลุมของท่าน เข้าใจถึงความสำคัญในหน้าที่การงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาที่ใช้อยู่กับ ครอบครัได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ตาราง 20 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ใน ด้านผลตอบแทน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับ หน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน	3.69	0.79	ดีมาก
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับ เพียงพอในการดำรงชีพ	3.54	0.90	ดีมาก
3. เกณฑ์ในการให้และการปรับเพิ่มเงินเดือนมีความ เหมาะสม	3.60	0.76	ดีมาก
4. องค์กรจ่ายเงินเดือนตรงตามกำหนด	4.43	0.58	ดีมากที่สุด
5. ท่านพอใจในสวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กร	4.24	0.73	ดีมากที่สุด
ปัจจัยด้านผลตอบแทนโดยรวม	3.90	0.73	ดีมาก

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงานของพนักงาน ในด้านผลตอบแทน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ องค์กรจ่ายเงินเดือนตรงตามกำหนด มีคะแนนเฉลี่ย สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ท่านพอใจใน สวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก เกณฑ์ในการให้และการปรับเพิ่มเงินเดือนมีความ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ เงินเดือนที่ท่านได้รับ เพียงพอในการดำรงชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย ความเครียดทางด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ โดยแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 21

ตาราง 21 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ความเครียดในการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
ความเครียดทางด้านร่างกาย	2.11	0.92	น้อย
ความเครียดทางด้านจิตใจ	1.72	0.79	น้อยที่สุด
ความเครียดโดยรวม	1.91	0.81	น้อย

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงาน โดยรวมมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดด้านร่างกาย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ความเครียดทางด้านจิตใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.72 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

ตาราง 22 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านร่างกาย

ความเครียดทางด้านร่างกาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
1. ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว	2.23	1.21	น้อย
2. ท่านมีอาการปวดต้นคอ หรือ ปวดหลัง	2.67	1.28	ปานกลาง
3. ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร โรคกระเพาะ ท้องอืด หรือ กรดไหลย้อน	2.24	1.21	น้อย
4. ท่านมีปัญหาผิวหนังขึ้นมากกว่าปกติ	2.15	1.23	น้อย
5. ท่านมีอาการเหนื่อยง่าย อ่อนเพลีย	2.48	1.18	น้อย
6. ท่านมีอาการใจสั่น หรือ หายใจไม่ทัน	1.78	1.04	น้อยที่สุด
7. นอนไม่หลับ หรือ มักรู้สึกตัวกลางดึก	2.19	1.17	น้อย
8. ท่านมีอาการผื่น ริมฝีปากแห้ง และอาเจียน	1.80	1.06	น้อยที่สุด
9. ท่านมีอาการเหงื่อออกตามมือ หรือ มือสั่นเป็นประจำ	1.66	1.00	น้อยที่สุด
10. ท่านรู้สึกเบื่ออาหาร หรือ อยากรับประทานอาหารมากกว่าปกติ	1.86	1.01	น้อย
ความเครียดด้านร่างกายโดยรวม	2.11	0.92	น้อย

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านร่างกาย โดยรวมมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ท่านมีอาการปวดต้นคอ หรือ ปวดหลัง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ท่านมีอาการเหนื่อยง่าย อ่อนเพลีย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร โรคกระเพาะ ท้องอืด หรือ กรดไหลย้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย นอนไม่หลับ หรือ มักรู้สึกตัวกลางดึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านมีปัญหาผิวหนังขึ้นมากกว่าปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านรู้สึกเบื่ออาหาร หรือ อยากอาหารมากกว่าปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านมีอาการผื่น ผื่นผิวหนัง และอาการคัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านมีอาการใจสั่น หรือ หายใจไม่ทัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ท่านมีอาการเหงื่อออกตามมือ หรือ มือสั่นเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.66 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตาราง 23 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงาน
ด้านจิตใจ

ความเครียดทางด้านจิตใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเครียด
1. ท่านรู้สึกวิตกกังวล และกลัวอย่างไม่มีสาเหตุ	1.86	0.97	น้อย
2. ท่านรู้สึกอยากร้องไห้อย่างไม่มีสาเหตุ	1.52	0.93	น้อยที่สุด
3. ท่านรู้สึกหงุดหงิดง่าย ก้าวร้าว	1.90	1.03	น้อย
4. ท่านรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย ไม่อยากทำอะไรเลย	1.85	1.11	น้อย
5. ท่านรู้สึกอยากอยู่คนเดียว ไม่ต้องการพูดคุยกับใคร	1.70	0.98	น้อยที่สุด
6. ท่านติดสุรา หรือ บุหรี่	1.54	0.93	น้อยที่สุด
7. ท่านไม่มีสมาธิ หรือ มีอาการหลงลืมเป็นประจำ	1.73	0.96	น้อยที่สุด
8. ท่านไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้	1.69	0.97	น้อยที่สุด
ความเครียดด้านจิตใจโดยรวม	1.72	0.79	น้อยที่สุด

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงาน ด้านจิตใจ โดยรวมมีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.72

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ท่านรู้สึกหงุดหงิดง่าย ก้าวร้าว มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ท่านรู้สึกวิตกกังวล และกลัวอย่างไม่มีสาเหตุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย ไม่อยากทำอะไรเลย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.85 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านไม่มีสมาธิ หรือ มีอาการหลงลืมเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.73 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ท่านรู้สึก

อยากอยู่คนเดียว ไม่ต้องการพูดคุยกับใคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.70 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ท่านไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.69 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ท่านติดสุรา หรือ บุหรี่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.54 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด และ ท่านรู้สึกอยากร้องไห้อย่างไม่มีสาเหตุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.52 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุดตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลา โดยแสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 24

ตาราง 24 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
คุณภาพงาน	4.06	0.45	มาก
ปริมาณงาน	4.05	0.53	มาก
เวลา	4.12	0.52	มาก
ประสิทธิภาพโดยรวม	4.08	0.44	มาก

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 25 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
1. งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ	4.01	0.50	มาก
2. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน	3.94	0.56	มาก
3. ท่านต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	4.23	0.56	มากที่สุด
ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานโดยรวม	4.06	0.45	มาก

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ท่านต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 26 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ	4.09	0.60	มาก
2. ในแต่ละวัน ท่านสามารถทำงานเสร็จในปริมาณที่หน่วยงานกำหนด และปริมาณที่ทำตั้งใจไว้	4.03	0.59	มาก
3. ท่านสามารถบริหารจัดการงานของท่านให้เสร็จได้ เมื่อมีงานฉุกเฉินเพิ่มขึ้นมา	4.03	0.60	มาก
ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานโดยรวม	4.05	0.53	มาก

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จครบถ้วน อย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ในแต่ละวัน ท่านสามารถทำงานเสร็จในปริมาณที่หน่วยงานกำหนด และ ปริมาณที่ทำ ตั้งใจไว้ และ ท่านสามารถบริหารจัดการงานของท่านให้เสร็จได้ เมื่อมีงานฉุกเฉินเพิ่มขึ้นมา โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 27 ค่าคะแนนเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ด้านเวลา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาที่กำหนด เสมอ	4.02	0.60	มาก
2. ท่านเข้าทำงานตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนดเสมอ	4.10	0.67	มาก
3. ในแต่ละวัน ท่านทำงานเต็มเวลา ตามข้อกำหนดของ องค์กร	4.23	0.58	มากที่สุด
ประสิทธิภาพด้านเวลาโดยรวม	4.12	0.52	มาก

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้าน เวลา โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ ในแต่ละวัน ท่านทำงานเต็มเวลา ตามข้อกำหนดของ องค์กร มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านเข้าทำงานตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนดเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มี ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และ ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ประสิทธิภาพการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยจำแนกออกเป็น 7 สมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Independent t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05

อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างระหว่างกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้น ในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน

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

ตาราง 28 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances		เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
	F	Sig.						
ความเครียดในการทำงาน	0.053	0.818	ชาย	1.906	0.868	-	398	0.000**
ด้านร่างกาย			หญิง	2.316	0.924	4.571		
Equal Variances assume								
ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ	0.029	0.856	ชาย	1.734	0.777	0.268	398	0.789
Equal Variances assume			หญิง	1.712	0.815			
ความเครียดในการทำงาน โดยรวม	1.621	0.204	ชาย	1.820	0.793	-	398	0.016*
Equal Variances assume			หญิง	2.014	0.814	2.414		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 ผลการทดสอบสมมติฐานความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามเพศ พบว่า ความเครียดโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.204 0.818 และ 0.856 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances assume สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามเพศ พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ตามลำดับ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(H_0) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และด้านร่างกายแตกต่างกัน

ในขณะที่ ความเครียดด้านจิตใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.789 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ในกรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน หรือ Brown-Forsythe test (β) ในกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังตาราง 29

ตาราง 3 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย	1.878	0.154	ระหว่างกลุ่ม	25.853	2	12.927	16.540	0.000**
			ภายในกลุ่ม	310.126	397	0.782		
ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ	1.766	0.172	ระหว่างกลุ่ม	5.070	2	2.535	4.074	0.018*
			ภายในกลุ่ม	247.017	397	0.622		
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	1.217	0.297	ระหว่างกลุ่ม	13.408	2	6.704	10.751	0.000**
			ภายในกลุ่ม	247.553	397	0.624		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 ผลการทดสอบสมมติฐานความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามอายุ พบว่า ความเครียดโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ Levene Statistic มีค่า Sig. เท่ากับ 0.297 0.154 และ 0.172 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจะใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามอายุ พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 และ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ตามลำดับ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันด้วยวิธี LSD กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ ดังตาราง 30 31 และ 32

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	18 – 28 ปี	29 – 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
18 – 28 ปี	2.177	-	0.252* (0.011)	0.528** (0.000)
29 – 39 ปี	1.924		-	0.276** (0.004)
40 ปีขึ้นไป	1.649			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี มีความเครียดในการทำงานโดยรวม โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.011 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงานโดยรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยมีระดับความเครียดโดยรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป เท่ากับ 0.252 และ 0.528 ตามลำดับ

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี มีความเครียดในการทำงานโดยรวม โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงานโดยรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความเครียดโดยรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป เท่ากับ 0.276

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายของพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	18 – 28 ปี	29 – 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
18 – 28 ปี	2.481	-	0.371** (0.001)	0.734** (0.000)
29 – 39 ปี	2.110		-	0.363** (0.001)
40 ปีขึ้นไป	1.747			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย มากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความเครียด ด้านร่างกาย มากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป เท่ากับ 0.371 และ 0.734 ตามลำดับ

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความเครียด ด้านร่างกาย มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป เท่ากับ 0.363

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	18 – 28 ปี	29 – 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
18 – 28 ปี	1.872	-	0.134 (0.175)	0.322** (0.005)
29 – 39 ปี	1.739		-	0.188 (0.052)
40 ปีขึ้นไป	1.551			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงาน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความเครียด ด้านจิตใจ มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป เท่ากับ 0.322

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ในกรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน หรือ Brown-Forsythe test (β) ในกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังตาราง 33 34 และ 35

ตาราง 33 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย	1.136	0.322	ระหว่างกลุ่ม	1.138	2	0.569	0.674	0.510
			ภายในกลุ่ม	334.988	397	0.844		

จากตาราง 33 ผลการทดสอบสมมติฐานความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า Levene Statistic มีค่า Sig. เท่ากับ 0.322 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจะใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.510 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 34 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		Statistic (a)	df1	df2	Sig.
	Levene Statistic	Sig.				
ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ	3.873	0.022*	0.490	2	137.953	0.613

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		Statistic (a)	df1	df2	Sig.
	Levene Statistic	Sig.				
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	3.685	0.026*	0.113	2	142.576	0.894

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 และ 35 ผลการทดสอบสมมติฐานความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ และ ความเครียดโดยรวม ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความเครียดโดยรวม และ ด้านจิตใจ Levene Statistic มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 และ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่เท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจะใช้สถิติ Brown-Forsythe test (β) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ความเครียด ด้านจิตใจของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.894 และ 0.613 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ความเครียดด้านจิตใจ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Independent t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05

อย่างไรก็ตามเนื่องจากสูตรการคำนวณค่า t มีความแตกต่างระหว่างกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองเท่ากัน และกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มประชากรทั้งสองไม่เท่ากัน ดังนั้น ในขั้นแรกจึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานถึงความเท่ากันของค่าความแปรปรวนระหว่างสองกลุ่มประชากรโดยใช้ค่าสถิติ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

ตาราง 36 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances		สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
	F	Sig.						
ความเครียดในการทำงาน	1.235	0.267	โสด / อื่นๆ	2.266	0.870	3.536	398	0.000**
ด้านร่างกาย			สมรส / อยู่ด้วยกัน	1.946	0.939			
Equal Variances assume								
ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ	0.132	0.716	โสด / อื่นๆ	1.791	0.791	1.718	398	0.087
Equal Variances assume			สมรส / อยู่ด้วยกัน	1.655	0.795			
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	0.690	0.407	โสด / อื่นๆ	2.029	0.771	2.8846	398	0.005**
Equal Variances assume			สมรส / อยู่ด้วยกัน	1.801	0.831			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 ผลการทดสอบสมมติฐานความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความเครียดโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.407 0.267 และ 0.716 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจะใช้ Equal Variances assume สำหรับค่า t -test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามเพศ พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ด้านร่างกายแตกต่างกัน

ในขณะที่ ความเครียดด้านจิตใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.087 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ในกรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน หรือ Brown-Forsythe test (β) ในกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังตาราง 37

ตาราง 37 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย	1.951	0.143	ระหว่างกลุ่ม	39.473	2	19.736	26.413	0.000**
			ภายในกลุ่ม	296.653	397	0.747		
ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ	0.882	0.415	ระหว่างกลุ่ม	7.647	2	3.823	6.210	0.002**
			ภายในกลุ่ม	244.439	397	0.616		
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	0.608	0.545	ระหว่างกลุ่ม	20.462	2	10.231	16.889	0.000**
			ภายในกลุ่ม	240.498	397	0.606		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 ผลการทดสอบสมมติฐานความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ความเครียดโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ Levene Statistic มีค่า Sig. เท่ากับ 0.545 0.143 และ 0.415 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจะใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 0.000 และ 0.002 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันด้วยวิธี LSD กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ ดังตาราง 38 39 และ 40

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ระดับ Manager หรือ สูงกว่า	ระดับ Supervisor	ระดับ Staff
ระดับ Manager หรือ สูงกว่า	1.615	-	-0.077 (0.531)	-0.503** (0.000)
ระดับ Supervisor	1.692		-	-0.426** (0.000)
ระดับ Staff	2.118			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Staff มีความเครียดในการทำงานโดยรวม โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Manager หรือ สูงกว่า และ ระดับ Supervisor โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Staff โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงานโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Manager หรือ สูงกว่า และ ระดับ Supervisor อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความเครียดโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Manager หรือ สูงกว่า และ ระดับ Supervisor เท่ากับ 0.503 และ 0.426 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ระดับ Manager หรือ สูงกว่า	ระดับ Supervisor	ระดับ Staff
ระดับ Manager หรือ สูงกว่า	1.683	-	-0.117 (0.394)	-0.705** (0.000)
ระดับ Supervisor	1.800		-	0.117 (0.394)
ระดับ Staff	2.388			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Staff มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Manager หรือ สูงกว่า โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Staff โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย มากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Manager หรือ สูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความเครียดโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Manager หรือ สูงกว่า เท่ากับ 0.705

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ระดับ Manager หรือ สูงกว่า	ระดับ Supervisor	ระดับ Staff
ระดับ Manager หรือ สูงกว่า	1.546	-	-0.375 (0.763)	-0.302** (0.009)
ระดับ Supervisor	1.583		-	-0.264** (0.003)
ระดับ Staff	1.848			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Staff มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Manager หรือ สูงกว่า และ ระดับ Supervisor โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Staff โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ มากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Manager หรือ สูงกว่า และ ระดับ Supervisor อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.015 โดยมีระดับความเครียด ด้านจิตใจ มากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Manager หรือ สูงกว่า และ ระดับ Supervisor เท่ากับ 0.302 และ 0.264 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ในกรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน หรือ Brown-Forsythe test (β) ในกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังตาราง 41

ตาราง 41 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามรายได้

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย	1.353	0.257	ระหว่างกลุ่ม	17.699	3	5.900	7.337	0.000**
			ภายในกลุ่ม	318.427	396	0.804		
ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ	1.960	0.119	ระหว่างกลุ่ม	1.647	3	0.549	0.868	0.458
			ภายในกลุ่ม	250.439	396	0.632		
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	2.102	0.099	ระหว่างกลุ่ม	7.346	3	2.449	3.823	0.010**
			ภายในกลุ่ม	253.614	396	0.640		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 41 ผลการทดสอบสมมติฐานความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า ความเครียดโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ Levene Statistic มีค่า Sig. เท่ากับ 0.099 0.257 และ 0.119 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจะใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม และความเครียดด้านร่างกาย ของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า หรือ เท่ากับ 0.01 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ความเครียดด้านร่างกาย แตกต่างกัน

ในขณะที่ ความเครียดด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.458 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันด้วยวิธี LSD กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ด้านร่างกาย ดังตาราง 42 และ 43

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท	25,001 - 35,000 บาท	35,001 - 45,000 บาท	45,001 บาท ขึ้นไป
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท	2.118	-	0.211* (0.045)	0.358** (0.002)	0.305** (0.008)
25,001 - 35,000 บาท	1.907		-	0.146 (0.202)	0.0938 (0.403)
35,001 - 45,000 บาท	1.761			-	-0.305** (0.008)
45,001 บาท ขึ้นไป	1.813				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท มีความเครียดในการทำงานโดยรวม โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท 35,001 - 45,000 บาท และ 45,001 บาทขึ้นไป ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.045 0.002 และ 0.008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงานโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท 35,001 - 45,000 บาท และ 45,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยมีระดับความเครียดโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท 35,001 - 45,000 บาท และ 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.211 0.358 และ 0.305 ตามลำดับ

พนักงานที่มีรายได้ 35,001 - 45,000 บาท มีความเครียดในการทำงานโดยรวม โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 45,001 บาท ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 35,001 - 45,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงานโดยรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความเครียดโดยรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.305

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท	25,001 - 35,000 บาท	35,001 - 45,000 บาท	45,001 บาท ขึ้นไป
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท	2.416	-	0.302* (0.011)	0.538** (0.000)	0.496** (0.000)
25,001 - 35,000 บาท	2.114		-	0.236 (0.067)	0.194 (0.123)
35,001 - 45,000 บาท	1.878			-	-0.042 (0.763)
45,001 บาท ขึ้นไป	1.920				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท 35,001 - 45,000 บาท และ 45,001 บาทขึ้นไป ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.011 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 25,001 - 35,000 บาท 35,001 - 45,000 บาท และ 45,001 บาทขึ้นไป อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยมีระดับความเครียดโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มี รายได้ 25,001 - 35,000 บาท 35,001 - 45,000 บาท และ 45,001 บาทขึ้นไป เท่ากับ 0.302 0.538 และ 0.496 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดใน การทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ในกรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน หรือ Brown-Forsythe test (β) ในกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังตาราง 44

ตาราง 44 แสดงค่าความแปรปรวน และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย	0.210	0.890	ระหว่างกลุ่ม	7.639	3	2.546	3.070	0.028*
			ภายในกลุ่ม	328.486	396	0.830		
ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ	0.109	0.995	ระหว่างกลุ่ม	2.156	3	0.719	1.138	0.333
			ภายในกลุ่ม	249.931	396	0.631		
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	0.267	0.849	ระหว่างกลุ่ม	3.829	3	1.276	1.966	0.119
			ภายในกลุ่ม	257.131	396	0.649		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 ผลการทดสอบสมมติฐานความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่าความเครียดโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ Levene Statistic มีค่า Sig. เท่ากับ 0.849 0.890 และ 0.995 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ 0.05 ดังนั้นจะใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ความเครียดด้านร่างกาย ของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายแตกต่างกัน

ในขณะที่ ความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ความเครียดด้านจิตใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.119 และ 0.333 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ด้านจิตใจไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันด้วยวิธี LSD กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ดังตาราง 45

ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน (ตั้งแต่อดีตจนถึง ปัจจุบัน)	$\bar{X}$	น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 3 ปี	2.218	-	-0.579 (0.675)	0.289 (0.054)	0.209 (0.106)
4 - 6 ปี	2.276		-	0.347* (0.013)	0.266* (0.022)
7 - 9 ปี	1.929			-	-0.080 (0.540)
10 ปีขึ้นไป	2.010				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 4 - 6 ปี มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย โดยเฉลี่ยแตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 - 9

ปี และ 10 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.013 และ 0.022 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 4 – 6 ปี โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย มากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีระดับความเครียดโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป เท่ากับ 0.347 0.538 และ 0.266 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถ้ามีค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และ ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 46 47 และ 48

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

ปัจจัยในการทำงาน	ความเครียดในการทำงานโดยรวม			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	-0.310**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร	0.013	0.799	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	0.027	0.586	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	-0.177**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	-0.236**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	-0.311**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน	-0.268**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านผลตอบแทน	-0.294**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	-0.272**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน กับความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.272 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น

ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.310 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ เพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.799 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ไม่มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.586 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ไม่มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.177 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.236 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัย

ด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.311 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.268 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.294 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายของพนักงาน

ปัจจัยในการทำงาน	ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	-0.279**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร	0.58	0.251	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	0.65	0.192	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	-0.166**	0.001	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	-0.218**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	-0.296**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน	-0.276**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านผลตอบแทน	-0.298**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	-0.249**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน กับความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.249 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม

เพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.310 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.251 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ไม่มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.192 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ไม่มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.177 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.236 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัย

ด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.311 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงาน จะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.268 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้าน ผลตอบแทน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.294 มีความสัมพันธ์ในทิศทาง ตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทน เพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจของพนักงาน

ปัจจัยในการทำงาน	ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	-0.310**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร	-0.040	0.419	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	-0.020	0.692	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	-0.169**	0.001	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	-0.229**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	-0.292**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน	-0.227**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านผลตอบแทน	-0.254**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	-0.266**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน กับความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงาน โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.266 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น

ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.310 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ เพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.419 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ไม่มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.586 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ไม่มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.177 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.236 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัย

ด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.311 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.268 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.294 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถ้ามีค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และ

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 49

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม

ปัจจัยในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	0.305**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร	0.363**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	0.387**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	0.279**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	0.183**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	0.182**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ครอบครัวกับงาน	0.277**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านผลตอบแทน	0.175**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	0.357**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.357 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความ

คิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.305 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.363 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทภายในองค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.387 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.279 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.183 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.182 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.277 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.175 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน

ปัจจัยในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	0.224**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร	0.270**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	0.312**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	0.205**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	0.131**	0.009	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	0.080	0.112	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน	0.205**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านผลตอบแทน	0.112*	0.025	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	0.254**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.254 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับ

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า

ว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.131 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.112 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ไม่มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.205 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.112 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ปัจจัยในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	0.288**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร	0.378**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	0.340**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	0.256**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	0.173**	0.001	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	0.198**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน	0.280**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านผลตอบแทน	0.187**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	0.349**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.349 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.173 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้า

พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมากกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.198 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.280 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.187 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 52 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา

ปัจจัยในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	0.299**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร	0.316**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	0.381**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	0.282**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	0.182**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	0.200**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ครอบครัวกับงาน	0.251**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านผลตอบแทน	0.163**	0.001	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	0.345**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.345 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมากกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.200 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.251 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.163 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความเครียดในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งถ้ามีค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 53

ตาราง 53 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ความเครียดในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านร่างกาย	-0.060	0.227	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านจิตใจ	-0.136**	0.006	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	-0.101*	0.043	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.101 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ความเครียดด้านร่างกาย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.227 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ความเครียดในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ความเครียดด้านจิตใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.136 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ เพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 54 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ความเครียดในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านร่างกาย	-0.043	0.387	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านจิตใจ	-0.093	0.063	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	-0.070	0.160	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.160 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ความเครียดด้านร่างกาย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.387 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ความเครียดด้านจิตใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.063 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 55 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ความเครียดในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านร่างกาย	-0.064	0.198	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านจิตใจ	-0.121*	0.015	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	-0.096	0.054	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 55 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ความเครียดด้านร่างกาย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.198 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ความเครียดในการ

ทำงาน ด้านร่างกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ความเครียดด้านจิตใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.121 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ เพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 56 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ความเครียดในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านร่างกาย	-0.053	0.292	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านจิตใจ	-0.147**	0.003	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	-0.102*	0.041	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.102 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ความเครียดด้านร่างกาย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.292 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ความเครียดด้านจิตใจ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.147 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ เพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน



สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 57 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.	พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน		
1.1	พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
	1.1.1 พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
	1.1.2 พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
1.2	พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
	1.2.1 พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
	1.2.2 พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
1.3	พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe test
	1.3.1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
	1.3.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe test
1.4	พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
	1.4.1 พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test
	1.4.2 พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test

ตาราง 57 (ต่อ)

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.5	พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
1.5.1	พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน <u>ด้านร่างกาย</u> ที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
1.5.2	พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน <u>ด้านจิตใจ</u> ที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
1.6	พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
1.6.1	พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน <u>ด้านร่างกาย</u> ที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
1.6.2	พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน <u>ด้านจิตใจ</u> ที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
1.7	พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
1.7.1	พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน <u>ด้านร่างกาย</u> ที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
1.7.2	พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน <u>ด้านจิตใจ</u> ที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One-Way ANOVA
2.	ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.1	ปัจจัยในการ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน <u>ด้านร่างกาย</u> ของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.2	ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน <u>ด้านจิตใจ</u> ของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 57 (ต่อ)

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
3.	ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.1	ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน <u>ด้านคุณภาพงาน</u> ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.2	ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน <u>ด้านปริมาณงาน</u> ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.3	ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน <u>ด้านเวลา</u> ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
4.	ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
4.1	ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน <u>ด้านคุณภาพงาน</u> ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
4.2	ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน <u>ด้านปริมาณงาน</u> ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
4.3	ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน <u>ด้านเวลา</u> ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร” เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้องค์กรสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ทำให้พนักงานภายในองค์กรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการปฏิบัติงาน และ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในวางแผนปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ใน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงานของ พนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ องค์กรสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ทำให้ พนักงานภายในองค์กรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในวางแผนปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร
3. ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร
4. ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2538: 74) และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ 385 คน และได้สำรองตัวอย่างเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจากคุณสมบัติของแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ 15 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากข้อมูลผลกำไรสุทธิสูงสุด 5 อันดับแรกของบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในงบการเงินประจำปี พ.ศ.2558 (31/12/2558) ที่ได้มีการชี้แจงข้อมูลในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ข้อมูลออนไลน์ <http://www.set.or.th/>) ได้แก่

- บริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท พุกกะา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน)
- บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนที่ 2

เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีกำหนดโควต้า (Quota Sampling) ของจำนวนตัวอย่างในแต่ละบริษัทในขั้นตอนที่ 1 จำนวน 5 บริษัท บริษัทละ 80 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3

การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปจัดเก็บข้อมูลแต่ละบริษัทตามโควต้าที่กำหนด จนครบจำนวนที่ต้องการ รวม 400 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ และ ประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะคำถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 4 สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 6 รายได้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 7 ประสบการณ์ทำงาน (ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน จำนวน 34 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมจำนวน 18 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 9 ข้อ โดยเป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่างๆ และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ทำการตอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังต่อไปนี้

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Try Out จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริงตามสถานที่ที่กำหนดไว้
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูล
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1.1 ความถี่ (Frequency) เพื่อใช้ในการหาความถี่ของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 3 และ 4

1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 3 และ 4

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ ได้แก่

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

2.2 สถิติ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และ ประสบการณ์ทำงาน

2.3 สถิติ Brown-Forsythe ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และ ประสบการณ์ทำงาน

2.4 สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 3 และ 4 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร และ ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 และเป็นเพศหญิงจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 และ เป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

มีสถานภาพโสด / อื่นๆ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และ พนักงานสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Staff จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Supervisor จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Manager หรือ สูงกว่า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 พนักงานที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3

พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 4 – 6 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า หรือ เท่ากับ 3 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 7 – 9 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานโดยรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก และ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก พิจารณารายด้าน ดังนี้

ด้านปัจจัยเกี่ยวกับงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมตรงกับทักษะของท่าน และสถานที่ในการปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาได้แก่ ท่านรู้สึกได้รับความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน เพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก การเดินทางมาทำงานสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่มีมลภาวะทางเสียง หรือ ทางอากาศ ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ระยะเวลาในการทำงานแต่ละวันมีความเหมาะสม ไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานและมีอำนาจในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ งานที่ท่านทำเป็นงานชนิดเดิม มีการเปลี่ยนแปลงน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ด้านบทบาทภายในองค์กร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านทราบถึงหน้าที่และวัตถุประสงค์ของงานที่ท่านได้รับ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ท่านทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบในหน้าที่ของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด และ ท่านทราบว่างานของท่านมีความสำคัญต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก เมื่อเกิดปัญหา หัวหน้างานของท่านมักให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจ ท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ หัวหน้างานของท่าน พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรของท่านมีเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงานและการเลื่อนตำแหน่งงานอย่างยุติธรรม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ องค์กรของท่านมีการจัดอบรม หรือโครงการดูงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และเพิ่มทักษะต่างๆ ให้แก่ท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บรรยากาศภายในองค์กรมีเป็นกันเอง สบายๆ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก รองลงมา ได้แก่ องค์กรของท่าน มีระดับตำแหน่งงานไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อแนวทางในการวางแผนนโยบายองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ด้านนโยบายในการบริหารงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นโยบายการบริหารงาน กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรมีความชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก รองลงมา ได้แก่ เมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย มักมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ องค์กรมีโครงสร้าง และการแบ่งงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ครอบครัวของท่าน สนับสนุนในหน้าที่การทำงานของท่าน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก รองลงมา ได้แก่ ครอบครัวของท่าน เข้าใจถึงความสำคัญในหน้าที่การงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน

และเวลาที่ใช้อยู่กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรจ่ายเงินเดือนตรงตามกำหนด มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ท่านพอใจในสวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก เกณฑ์ในการให้และการปรับเพิ่มเงินเดือนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก และ เงินเดือนที่ท่านได้รับ เพียงพอในการดำรงชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย ความเครียดทางด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดด้านร่างกาย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ความเครียดทางด้านจิตใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.72 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ พิจารณารายด้าน ดังนี้

ด้านร่างกาย โดยรวมมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีอาการปวดต้นคอ หรือ ปวดหลัง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ท่านมีอาการเหนื่อยง่าย อ่อนเพลีย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร โรคกระเพาะ ท้องอืด หรือ กรดไหลย้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย นอนไม่หลับ หรือ มักรู้สึกตัวกลางดึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านมีปัญหาผิวหนังมากกว่าปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านรู้สึกเบื่ออาหาร หรือ ออยากอาหารมากกว่าปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านมีอาการมึน เวียนศีรษะ และอาเจียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านมีอาการใจสั่น หรือ หายใจไม่ทัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ท่านมีอาการเหงื่อออกตามมือ หรือ มือสั่นเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.66 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

ด้านจิตใจ โดยรวมมีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกหงุดหงิดง่าย ก้าวร้าว มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ท่านรู้สึกวิตกกังวล และกลัวอย่างไม่มี

สาเหตุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย ไม่อยากทำอะไรเลย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.85 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย ท่านไม่มีสมาธิ หรือมีอาการหลงลืมเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.73 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ท่านรู้สึกอยากอยู่คนเดียว ไม่ต้องการพูดคุยกับใคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.70 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ท่านไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.69 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ท่านติดสุรา หรือ บุหรี่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.54 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด และ ท่านรู้สึกอยากร้องไห้อย่างไม่มีสาเหตุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.52 มีความเครียดอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน ประมาณงาน และเวลา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านคุณภาพงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ในแต่ละวัน ท่านสามารถทำงานเสร็จในปริมาณที่หน่วยงานกำหนด และ ปริมาณที่ท่านตั้งใจไว้ และ ท่านสามารถบริหารจัดการงานของท่านให้เสร็จได้ เมื่อมีงานฉุกเฉินเพิ่มขึ้นมา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านเวลา โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในแต่ละวัน ท่านทำงานเต็มเวลา ตามข้อกำหนดขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านเข้าทำงานตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนดเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และ ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

- พนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

- พนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงานโดยรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงานโดยรวมมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

- พนักงานที่มีอายุที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย มากกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

- พนักงานที่มีอายุที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

- พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

- พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

- พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 4 – 6 ปี โดยเฉลี่ยมีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย มากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

- พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.272 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.310 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ไม่มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ไม่มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.177 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.236 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.311 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับ มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.268 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.294 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกายของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.249 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.310 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ไม่มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ไม่มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.311 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับ มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.268 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.294 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้าน บทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนา อาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร จิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.266 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการ

ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.357 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน สามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.305 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.363 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทภายในองค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.387 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.279 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.183 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ

ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.182 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.277 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.175 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.254 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน สามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.224 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.112 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็น ต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้าน บทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนา อาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.349 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยใน การทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จะ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน สามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.288 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็น ต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.378 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทภายในองค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.340 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้าน บทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนา อาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.299 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยในการทำงาน ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.3481 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.182 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.200 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.251 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.163 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.101 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ความเครียดด้านร่างกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ความเครียดด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.136 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 4.1 ความเครียดในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ความเครียดด้านร่างกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ความเครียดด้านจิตใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 4.2 ความเครียดในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัทหอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ความเครียดด้านร่างกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ความเครียดด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.121 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ เพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 4.3 ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ของพนักงานบริษัทหอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.102 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน สามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ความเครียดด้านร่างกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ความเครียดด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.147 มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ เพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร” สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ และ ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 29 – 39 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีตำแหน่งงานระดับ Staff รายได้อยู่ในช่วง 25,001 – 35,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป

1.1 เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวม แตกต่างกัน

1.2 เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ และ ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย แตกต่างกัน

1.3 อายุ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ แตกต่างกัน สามารถสรุปได้ว่า

1. พนักงานเพศหญิง มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ด้านร่างกาย มากกว่า เพศชาย เนื่องจากบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์นั้น จะเกี่ยวข้องกับการก่อสร้างที่พักอาศัย ซึ่งมีการใช้แรงงาน การสำรวจงานนอกพื้นที่ และ ใช้ความกดดันทางด้านวิศวกรรมค่อนข้างมาก ซึ่งเพศชายมีลักษณะทางกายภาพที่แข็งแรง และ มีความกดดันทางด้านวิศวกรรม ซึ่งเป็นที่ยอมรับมากกว่าเพศหญิง ปัจจัยดังกล่าวจึงอาจส่งผลให้ ความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ด้านร่างกาย ของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

2. พนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี มีความเครียดในการทำงานโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ มากกว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า อาจเนื่องมาจากเป็นช่วงอายุที่เพิ่งจบการศึกษา ซึ่งอ่อนประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งในปัจจุบันธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์นั้นมีการแข่งขันกันค่อนข้างรุนแรง และ ต้องใช้ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานค่อนข้างมาก หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้น อาจส่งผลให้ต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสาเหตุดังกล่าวอาจส่งผลให้ความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทุกระดับการศึกษาได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมเมื่ออยู่ภายในองค์กร อยู่ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ สถานการณ์ และ ภาวะความเครียดเดียวกัน จึงมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรจิรา ภูทองเกษ (2537) ในหัวข้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม และ งานวิจัยของ ศิวพร เล็งไพบุลย์ (2545) ใน

หัวข้อ ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีสถานภาพโสด / อื่นๆ มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ด้านร่างกาย มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส เนื่องจาก การทำงานภายใต้กฎระเบียบ และ ภาวะความเครียดเดียวกันนั้น พนักงานที่มีสถานภาพโสด / อื่นๆ อาจไม่ได้รับกำลังใจ หรือ การคำแนะนำจากครอบครัวที่เพียงพอ ต้องเผชิญหน้ากับความเครียดโดยลำพัง จึงอาจส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ด้านร่างกาย มากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส

5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ Staff มีความเครียดในการทำงานโดยรวม ด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ มากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า เนื่องจาก ตำแหน่งงานระดับ Staff เป็นตำแหน่งงานระดับชั้นล่างสุดขององค์กร อาจไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมด้านการได้รับการยอมรับ หรือ หน้าที่การงานที่อาจหนักกว่าตำแหน่งงานระดับที่สูงกว่า

6. พนักงานที่มีรายได้ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ด้านร่างกาย มากกว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า เนื่องจากในปัจจุบันค่าครองชีพที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวันค่อนข้างสูง รายได้ในช่วงดังกล่าวอาจไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายส่วนตัว ภาระทางครอบครัว และ ภาระหนี้สินในแต่ละเดือน

7. พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 4 – 9 ปี มีความเครียดในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ย่อมมีความชำนาญและความเข้าใจการทำงานมากกว่า ทั้งนี้ พนักงานที่ทำงานในบริษัท อสังหาริมทรัพย์นั้น ต้องมีความชำนาญในการทำงาน เพื่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานให้น้อยที่สุด เพื่อควบคุมต้นทุนในการดำเนินงานของแต่ละโครงการ ทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์ 4 – 9 ปี ต้องเรียนรู้การทำงาน พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และแก้ไขสถานการณ์ปัญหาที่ไม่คุ้นชิน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุ อายุงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2542) ที่กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะทางร่างกายหรือจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าที่มาจากทั้งภายนอกและในร่างกาย เป็นผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายขาดความสมดุล โดยแต่ละคนก็จะมีอาการแสดงออกที่ต่างกันไป และ ฟาร์เมอร์ (Farmer, 1984) ที่กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ขึ้นเนื่องจากภาวะต่างๆ ซึ่งในสภาวะเดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน และ แนวคิดของ อัมพร โอตระกูล (2539) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ สุขภาพส่วนบุคคล เช่น มีโรคประจำตัวหรือไม่

ลักษณะชีวิตสมรสและครอบครัว และลักษณะบุคลิกภาพ เป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียดในการทำงาน

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คูเปอร์ และ มาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) บราวน์และโมเบิร์ก (Brown; & Moberg. 1980: 170-172) และ Taylor (1986: 171-172) ที่กล่าวว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงาน เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปริมาณของงานที่ได้รับ คุณภาพหรือทักษะที่ต้องใช้ในการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน ความรับผิดชอบและอำนาจในการตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การเดินทางในการมาทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.2 ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน และ ไม่สอดคล้องตามแนวคิดของ คูเปอร์ และ มาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) บราวน์และโมเบิร์ก (Brown; & Moberg. 1980: 170-172) Taylor (1986: 171-172) และ ลักแมน และ โซเรเซน (Luckman; & Soresen.1984: 33) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร การทำงานที่พนักงานไม่ได้รับข้อมูลหน้าที่ในการทำงาน วัตถุประสงค์ของงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ชัดเจน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.3 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน และ ไม่สอดคล้องตามแนวคิดของ คูเปอร์ และ มาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) บราวน์และโมเบิร์ก (Brown; & Moberg. 1980: 170-172) Taylor (1986: 171-172) และ อมรา อินโนซานนท์ (2532: 32-34) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในด้านการให้ความช่วยเหลือ การให้ความเคารพ ความไว้วางใจและการร่วมมือกันปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.4 ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้าน

ร่างกาย และ ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คูเปอร์ และ มาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) กิลเมอร์ และ คณะ (Gilmer; et al., 1966: 255) บราวน์และ โมเบอร์ก (Brown; & Moberg. 1980: 170-172) Taylor (1986: 171-172) และ ธนดล หาญอมรเศรษฐ (2539: 37-38) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ความเหมาะสมไม่สมในความก้าวหน้าในการทำงาน ความผิดหวังจากการตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำ มีเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานที่ไม่ยุติธรรม และ ไม่ได้มีโอกาสในการรับการเพิ่มพูนทักษะ โอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ไม่ได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.5 ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) Taylor (1986: 171-172) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 290-291) และ อมรา อินโนชานนท์ (2532: 32-34) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร โครงสร้างการบริหารงาน ไม่มีความยืดหยุ่นด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บรรยากาศในการทำงานด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.6 ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คูเปอร์ และ มาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน การที่องค์กรกำหนดนโยบายการบริหารงาน การวางแผนในการทำงาน กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึง และหากมีการเปลี่ยนแปลงก็ไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.7 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน การจัดสรรเวลาในการทำงานและการใช้เวลาอยู่กับครอบครัวไม่เหมาะสม กระทั่งกันและกัน ไม่ได้ได้รับการสนับสนุนและการยอมรับจากครอบครัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.8 ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้าน

ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กิลเมอร์ และ คณะ (Gilmer; et al., 1966: 255) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทน รายได้ประจำ ได้แก่ ค่าจ้างหรือเงินเดือน หรือเงินตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ จากการทำงาน ที่ไม่พอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีมาตรฐานเงินเดือนของพนักงานที่ไม่เหมาะสม และการจ่ายเงินเดือนไม่ตรงตามกำหนด เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกาย และทางด้านจิตใจ และ ลักษณะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับงานเพิ่มขึ้น เช่น การได้รับงานที่ตรงต่อทักษะ และความสามารถ ปริมาณงาน ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม ได้รับอำนาจในการตัดสินใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3.2 ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กรเพิ่มขึ้น เช่น การให้ข้อมูล วัตถุประสงค์ของงาน และขอบเขตความรับผิดชอบแก่พนักงานอย่างเพียงพอ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3.3 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรเพิ่มขึ้น เช่น การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และ ด้านคุณภาพงาน จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

3.4 ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพิ่มขึ้น เช่น การให้โอกาสในการเพิ่มพูนประสบการณ์ ทักษะให้แก่พนักงาน มีเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3.5 ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรเพิ่มขึ้น เช่น การวางโครงสร้างขององค์กรไม่ซับซ้อน ส่งผลให้พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กร หรือ การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีบรรยากาศภายในองค์กรแบบเป็นกันเอง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3.6 ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงานเพิ่มขึ้น เช่น นโยบาย การวางแผนในการทำงาน กฎระเบียบมีความชัดเจน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3.7 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานเพิ่มขึ้น เช่น พนักงานสามารถจัดสรรเวลาให้แก่ครอบครัวและการทำงานอย่างเหมาะสม ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในหน้าที่ที่พนักงานได้รับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3.8 ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น เช่น การมีอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ความสามารถ และ ตำแหน่งงานของพนักงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ศึกษาเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทน สภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน และ ด้านลักษณะ

ของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงาน

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำฝน นิมิตร (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านความเครียด ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม

4. ผลการศึกษาเกี่ยวกับ ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า

4.1 ความเครียดในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และด้านเวลา กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และ ด้านเวลา ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และ สอดคล้องกับแนวคิดของ เจนิส (นักรบ หมี่แสน. 2542: 16; อ้างอิงจาก Janis. 1952) ที่ได้กล่าวว่า ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นหรือสิ้นสุดลงในระยะเวลานั้นๆ ไม่รุนแรง ความเครียดระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่น การพลาดเวลานัดหมาย

และงานวิจัยของ วิไลพร อาลัยสุข (2549) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม ผลการวิจัยพบว่า ถ้ามีความเครียดและความวิตกกังวลมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลงและหากนักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลลดลง และ จุฑามาศ ปิยะจุลลักษณ์ (2555) ที่พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

4.2 ความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน และ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ความเครียดทางด้านร่างกายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ

4.3 ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา

ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวความคิดของ คูเปอร์ และคณะ (1988: 1-3) ที่กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานนี้ คือ การลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดนี้ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยัง เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ผลของความเครียดในด้านพฤติกรรม ก็ จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น การมาทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิดนัด การมาทำงานสายมากขึ้น การทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อยๆ และการมีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ความเครียดโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยในการทำงานในระดับต่ำ กล่าวคือ ปัจจัย ในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานเพียง เล็กน้อย โดยปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงานสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัย ด้านผลตอบแทน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างและ บรรยากาศขององค์กร และ ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ด้านนโยบายในการบริหารงาน โดยควร กำหนดนโยบายการบริหารงาน การวางแผนในการทำงาน กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ให้ชัดเจน มีการแจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึง และหากมีการเปลี่ยนแปลงก็ควรมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ควรมีการ จัดอบรมเพื่อแถลงนโยบายการบริหาร เป้าหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานทราบถึงแผนงานที่จะต้องทำในแต่ละปีนั้นๆ อย่างทั่วถึง

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ผู้บริหาร หรือ ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับการมอบหมาย งาน ควรมอบหมายงานให้กับเหมาะสมกับแต่ละบุคคล หรือ แต่ละตำแหน่งงาน ทั้งในด้าน ความสามารถที่ต้องใช้ในการทำงานนั้นๆ หรือ ปริมาณงานที่มอบหมาย ควรกำหนดระยะเวลาใน การทำงานให้เหมาะสม เพราะหากให้ระยะเวลาที่สั้นเกินไป พนักงานอาจจะเกิดความเครียดได้ แต่ ในขณะเดียวกัน หากให้เวลามากเกินไป พนักงานอาจจะไม่ให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ควรให้อำนาจในการตัดสินใจตามขอบเขต และ หน้าที่ของตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม และควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เทคโนโลยีมีเพียงพอต่อความต้องการ มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก และไม่มีมลภาวะทางเสียง ทางอากาศ เป็นต้น นอกจากนี้ หาก

ต้องมีการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน ก็ควรมอบหมายสถานที่ให้พนักงาน สะดวกต่อการเดินทางมาทำงาน หรือ หากเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี หรือ องค์ความรู้ ต่างๆ ควรจะจัดอบรมให้พนักงานมีความคุ้นชินก่อน แล้วจึงนำมาใช้จริง

ปัจจัยด้านผลตอบแทน ผู้บริหารควรให้ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม กับตำแหน่งงาน ความสามารถ ปริมาณงานที่พนักงานได้รับ ความเสี่ยงในการทำงาน และเพียงพอ ต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน มีการให้ค่าจ้างพิเศษในกรณีทำงานนอกเวลา นอกจากนี้แล้ว เกณฑ์ในการ ปรับเงินเดือนให้แก่พนักงานควรมีความเหมาะสมกับ อายุงาน ตำแหน่งงาน และผลงานของ พนักงาน มีการประเมินผลงาน และใช้เกณฑ์ในการประเมินอย่างยุติธรรม

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญโดยการ จัดกิจกรรมระหว่างองค์กร กับ ครอบครัวของพนักงาน เพื่อให้ครอบครัวของพนักงานเข้าใจถึง ความสำคัญ หน้าที่ และได้ทำความรู้จักกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาของพนักงาน และมีความ เข้าใจซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ผู้บริหารควรจัดโครงสร้างขององค์กรให้ มีความยืดหยุ่น ไม่ควรมีลำดับชั้นในการบริหารมากเกินไป เพราะจะทำให้พนักงานขาดส่วนร่วมใน การตัดสินใจ และ เกิดวัฒนธรรมและบรรยากาศภายในองค์กรแบบเป็นทางการ พนักงานระดับล่าง ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่อพนักงานระดับสูงกว่า หรือ การทำงานล่าช้า เนื่องจากมีลำดับชั้นตอน มากเกินไป

ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ผู้บริหารควรมีการจัดอบรมเพิ่มทักษะ หรือ วิธีการทำงานแนวทางใหม่ๆ ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานได้พัฒนากระบวนการ ทำงาน และ กระบวนการคิดใหม่ๆ จะช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในความสามารถของ ตนเอง มีเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน และมีความยุติธรรม โดยควรพิจารณาในหลายๆ ด้าน เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน ผลงาน ความสามารถของพนักงาน เป็นต้น

2. ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการทำงาน โดยปัจจัย ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยที่ เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับ งาน ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และ ปัจจัยด้านผลตอบแทน ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะขอแนะนำเพิ่มเติมในปัจจัยที่ยังไม่ได้มีการพูดถึง ซึ่งเป็น 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมี ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์ภายในองค์กร และ ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ดังนี้

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมภายในองค์กร ทั้ง พนักงานในสายงานเดียวกัน และ พนักงานต่างสายงาน พนักงานระดับต่างๆ มาทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้แก่พนักงานภายในองค์กร ให้พนักงานได้ทำความรู้จัก เกิดการคุ้นชิน

ซึ่งกันและกัน มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น นอกจากจะสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวแล้ว ยังสร้างให้บรรยากาศภายในองค์กรมีความเป็นกันยั้งขึ้นอีกด้วย

ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ผู้บริหาร หรือ ผู้บังคับบัญชา ควรให้พนักงานได้รับข้อมูลหน้าที่ในการทำงาน วัตถุประสงค์ของงาน ให้ทราบถึงความสำคัญของตำแหน่ง หน้าที่ที่พนักงานได้รับ ว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างไรต่อองค์กรและเพื่อร่วมงาน และ ให้ทราบขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ชัดเจน

3. ในด้านความเครียดในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยความเครียดทางด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา ในขณะที่ความเครียดโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และ ด้านเวลา ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญโดยการให้ความรู้ในการลดความเครียด หรือ การเผชิญหน้าต่อความเครียด การจัดกิจกรรมสันทนาการ และการสร้างบรรยากาศที่มีความผ่อนคลายในการทำงาน เช่น มีการเปิดเพลงเป็นช่วงเวลา หรือ การจัดมุมพักผ่อนเพื่อให้พนักงานได้ใช้สถานที่ในการผ่อนคลายเมื่อเกิดความเครียดระหว่างช่วงเวลาในการทำงาน มีโครงการตรวจสุขภาพกาย และ สุขภาพจิตประจำปี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานปัจจัยอื่นๆ เนื่องจากปัจจัยในการทำงานที่ได้ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานเพียงเล็กน้อย ซึ่งหมายความว่า ไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปัจจัยอื่นๆ เนื่องจากปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ได้ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเพียงเล็กน้อย ซึ่งหมายความว่า ไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. ควรทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติอื่นๆ เช่น สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน Multiple Regression Analysis ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวแปร เพื่อให้การวิเคราะห์ การประมาณค่า หรือการพยากรณ์มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

5. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่

6. ควรศึกษาเพิ่มเติมในหัวข้อเดียวกันโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็น ข้าราชการตำรวจ พนักงานขาย หรือ สายอาชีพที่มีความเครียดสูง เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างสายอาชีพ

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2540). *คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2541). *คู่มือคลายเครียด*. บริษัท สยามเอ็มแอนด์มีพัลลิซซิ่ง จำกัด.
- เกียรติสุตา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช้าง.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์จิรา ภูทองเกษ. (2537). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จุฬามาศ ปิยารัฐลักษณ์. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด*. การศึกษาเฉพาะบุคคล บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- ชัชวาล ชูชัยเจริญ. (2552). *ระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ชูทิพย์ ปานปรีชา. (2534). *จิตวิทยาทั่วไป*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์ตันนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชินโอสถ หัสบำเรอ. (2531). *ความเครียดจากการทำงานและวิธีการแก้ไข*. การศึกษา.9.
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณ. (2540). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2536). *ระบบราชการไทยกับการพัฒนาชนบท. วิวัฒนาการปัญหา และทิศทางสู่อนาคต*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2531). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ชนดล หาญอมรเศรษฐ์. (2539). *การจัดการความเครียดและการปรับปรุงผลผลิตในสถานที่ทำงาน*. วารสารการบริหารคน. 17(2): 37-38.
- ชนาสีทธิ์ เพิ่มเพียร. (2542). *ความเครียดของพนักงานในสถานีโทรทัศน์: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทไอทีวี จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ธารารัตน์ ชื่นทอง. (2541). การศึกษาปัญหา ความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน). ปริญา นิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธัญพร ไกรศรีวรรณ. (2553). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี. การศึกษาเฉพาะบุคคล บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. (2539). การลดความเครียดและการเสริมสร้างสุขภาพจิต. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นักรบ หมี่แสน. (2542). การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบริการลูกค้า บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นันทวรรณ นาวิ. (2533). คลายเครียด ทำชีวิตให้สบายไร้ความเครียด. กรุงเทพฯ: แสงแดด.
- น้ำฝน นิมิตร. (2558). ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บัณฑิต ศรีไพศาล. (2541). ทำอย่างไรจึงจะหายเครียด. ประชาคมสุขภาพจิตอีสาน'41. ขอนแก่น: ศูนย์สุขภาพจิต.
- บัวทอง สว่างโสภากุล. (2541). สุขภาพเพื่อชีวิต. การส่งเสริมสุขภาพจิต. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประมะ สตะเวทิน. (2538). หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- ประเวศ วะสี. (2548). วิถีคลายเครียด. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน. ประณีตา ประสงค์จรรยา. (2542). ความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการบนเที่ยวบินและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ พงศ์สุพัฒน์. (2542). ความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). การวิจัยประชาสัมพันธ์. คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ภูเมธ แก้วเขียว. (2555). การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครูการศึกษาพิเศษ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (จิตวิทยาการศึกษาศึกษาพิเศษ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- มานะพล ยิ้มพ้อย. (2544). ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์: ศึกษากรณีเปรียบเทียบสำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าว และสำนักงานบริการโทรศัพท์นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- มาลินี จุฑะธพ. (2541). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ทิพย์สุทธ.
- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษานาการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ. (2547). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: วี เจ พรินติ้ง.
- ลักขณา ศรีวัฒน์. (2539). จิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรินติ้ง เฮ้าส์.
- วิไลพร อาลัยสุข. (2549). การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม. ปรินญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- วิสุทธิ สีนวล. (2542). ความเครียดและการปรับตัวของลูกจ้างที่ประสบอุบัติเหตุซึ่งเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ ณ ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน สำนักงานประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2542). ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิวพร เล็งไพบูลย์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การพนักงานสำรองที่นั้งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมิต อาชนิกุล. (2541). เครียดเป็นบ้า. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร(ดอกหญ้า) จำกัด (มหาชน).
- สุธีรา เผ่าโภคสถิตย์. (2537). การศึกษาความคิดเห็นของคนเชื้อสายมอญเกี่ยวกับบทบาทของสื่อบุคคล สื่อประเพณีและสื่อมวลชน ในการอนุรักษ์วัฒนธรรม: ศึกษากรณีชุมชนมอญเกาะเกร็ด ปากลัด และ บางกระดี่. วิทยานิพนธ์ ว.ม. (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- สุพรรณา แสนทวิสุข. (2557). *แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพฯ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี เฟ่งผล. (2542). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อมรา อินโอชานนท์. (2532). *ความเครียดในการทำงาน*. น.32-34. สุขภาพจิต12. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- อดิศักดิ์ สุมาลี. (2557). *การจัดการความเครียด*. นนทบุรี: จุลสารสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพออนไลน์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อภิญา วิเวโก. (2548). *ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในกรุงเทพฯ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัมพร โอตระกูล. (2539). *ความเครียดของพนักงานโรงงาน*. วารสารสาธารณสุข. 26(1): 57-59.
- Albrecht, K. (1979). *Stress and the Manager: Making it work for you*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Arnold, Hugh J.; & Daniel C. Feldman. (1986). *Organization behavior*. New York.
- Atwater, Eastwood. (1983). *Psychology of adjustment: Personal growth in a changing world*. Prentice Hall.
- Beare, P. G.; & Myers, J. L. (1994). *Adult health nursing*. 3rd ed. St Louis, MO: Mosby.
- Bredrup, H. (1995). *Standard illusions: ISO 9000 as an alibi for quality*. European Quality.
- Brief, Arthur P.; Schuler, Randall S; & Sell, Mary Van. (1981). *Managing Job Stress*. Little, Brown and Company.
- Brown, A.W.; & D.J. Moberg. (1980) . *Organization Theory and Management: A Macro Approach*. New York: John Willey and Son Inc.
- Campbell, J. P. (1977). *On the nature of organizational effectiveness*. New perspectives on organizational effectiveness.
- Cassmeyer, V. L.; Holsclaw Mitchell, P.; & Betrus, P. A. (1995). *Stress, stressors, and stress management*. Medical-Surgical Nursing, 162-183.
- Cooper, C.L.; & Marshall, J. (1976). *Occupational Source of Stress*. Journal of Occupational Psychology.
- Cooper. C.L., S.J. Sloan.; & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator: Management Guide*. Great Britain: NFER. Nelson Publishing Company limited.

- DeFluer, Melvin. (1996). *Theories of Mass Communication*. New York: A Liberal art Perspective, Boston: Houghton Mifflin.
- DuBrin, Andrew J. (1990). *Effective business psychology*. Prentice-Hall International, Incorporated.
- Ellis, J.R.; & E.A. Nowlis. (1985). *"Stressor and Adoption" Nursing: A human needs approach*. Boston: Houghton Mifflin Co.
- Farmer, R.E., M.L. Hunt.; & H. Reinhold. (1984). *Stress Management for Human Services*. Michigan: Sage Publication inc.
- Gilmer. Van Haller B.; et al. (1966). *Industrial Psychology*. New York: McGraw – Hill Book co.
- Hilary Jones. (1997). *I'm too Busy to be Stressed*. London: Hoddes and Stoughton.
- Ignativicius, O.D.; & Bayne, V.M. (1991). *Medical-Surgical Nursing*. United States of America: W.B.
- Kalleberg, Anne L. (1977). *Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction*. American Sociological Review Vol.42.
- Lazarus, R.S.; & Folkman, (1984). *Stress Adaptation and Coping*. New York: Springer.
- Luckman.; & Sorensen. (1984). *Stress: Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Maslach. (1990). *Stress, Burnout and workaholism*. In K.K. Kilburg. P.E. Nathan and R.W. McDonald, Nicholas.; & Doyle. (1981). *The Stress of work*. Kenya: Nelson.
- Michell, H.P.; & Bietrus, A.P. (1995). *Medical – Surgical Nursing*. United States of America: Mosby Year Book Inc.
- Miller; et al. (1993). *Stress Solution*. New York.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. McGraw-Hill.
- Peterson; Elmore.; & Plowman, Grosvenor E. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Powell, D.H. (1983). *Understanding Human Adjustment*. Boston: Powell Associates, Inc.
- Robbins, S.P. (2001). *Organization Behavior: Concepts and Controversies, and Application*. (9ded.) United States of America: Prentice – Hall International, Inc.
- Ross, Randall R.; & Altmaier, Elizabeth M. (1994). *Intervention in Occupational Stress*. Sage Publications Ltd.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: Mc Graw – Hill Book.
- Taylor. (1986). *Health psychology*. New York: Random House.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลา และให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18 - 28 ปี ☐ 29 - 39 ปี ☐ 40 - 50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน ☐ อื่นๆ

5. ตำแหน่งงาน

☐ ระดับ Manager หรือ สูงกว่า ☐ ระดับ Supervisor
☐ ระดับ Staff

6. รายได้

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ☐ 15,001 - 25,000 บาท
☐ 25,001 - 35,000 บาท ☐ 35,001 - 45,000 บาท
☐ 45,001 บาทขึ้นไป

7. ประสบการณ์ทำงาน (ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน)

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

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ปัจจัยในการทำงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน					
1. งานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมตรงกับทักษะของท่าน					
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน					
3. งานที่ท่านทำเป็นงานชนิดเดิม มีการเปลี่ยนแปลงน้อย					
4. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานและมีอำนาจในการตัดสินใจ					
5. ระยะเวลาในการทำงานแต่ละวันมีความเหมาะสม ไม่นานเกินไป					
6. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงานเพียงพอต่อความต้องการ					
7. ท่านรู้สึกได้รับความปลอดภัยในการทำงาน					
8. สถานที่ในการปฏิบัติงานมีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก					
9. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่มีมลภาวะทางเสียง หรือ ทางอากาศ					
10. การเดินทางมาทำงานสะดวก					
ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร					
11. ท่านทราบถึงหน้าที่และวัตถุประสงค์ของงานที่ท่านได้รับ					
12. ท่านทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบในหน้าที่ของท่าน					
13. ท่านทราบว่างานของท่านมีความสำคัญต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน					
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร					
14. หัวหน้างานของท่าน พร้อมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเสมอ					
15. เมื่อเกิดปัญหา หัวหน้างานของท่านมักให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจท่านเสมอ					
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
17. ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					

(มีหน้าถัดไป)

ปัจจัยในการทำงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ					
18. ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน					
19. องค์กรของท่านมีการจัดอบรม หรือโครงการดูงานต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และเพิ่มทักษะต่างๆ ให้แก่ท่าน					
20. องค์กรของท่านมีเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงานและการเลื่อนตำแหน่งงานอย่างยุติธรรม					
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร					
21. องค์กรของท่าน มีระดับตำแหน่งงานไม่ซับซ้อน					
22. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อแนวทางในการวางนโยบายองค์กร					
23. บรรยากาศภายในองค์กรมีเป็นกันเอง สบายๆ					
ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน					
24. องค์กรมีโครงสร้าง และการแบ่งงานที่เหมาะสม					
25. นโยบายการบริหารงาน กฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรมีความชัดเจน					
26. เมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย มักมีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า					
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน					
27. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาที่ใช้อยู่กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
28. ครอบครัวของท่าน เข้าใจถึงความสำคัญในหน้าที่การงานของท่าน					
29. ครอบครัวของท่าน สนับสนุนในหน้าที่การงานของท่าน					
ปัจจัยด้านผลตอบแทน					
30. เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน					
31. เงินเดือนที่ท่านได้รับ เพียงพอในการดำรงชีพ					
32. เกณฑ์ในการให้และการปรับเพิ่มเงินเดือนมีความเหมาะสม					
33. องค์กรจ่ายเงินเดือนตรงตามกำหนด					
34. ท่านพอใจในสวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กร					

(มีหน้าถัดไป)

ส่วนที่ 3 ความเครียดในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วสำรวจดูว่า ภายในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา มีอาการใดเกิดขึ้นกับตัวท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับระดับอาการของท่านมากที่สุด

ความเครียดในการทำงานของพนักงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านร่างกาย					
1. ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว					
2. ท่านมีอาการปวดต้นคอ หรือ ปวดหลัง					
3. ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร โรคกระเพาะ ท้องอืด หรือ กรดไหลย้อน					
4. ท่านมีปัญหาผิวหนังมากกว่าปกติ					
5. ท่านมีอาการเหนื่อยง่าย อ่อนเพลีย					
6. ท่านมีอาการใจสั่น หรือ หายใจไม่ทัน					
7. นอนไม่หลับ หรือ มักรู้สึกตัวกลางดึก					
8. ท่านมีอาการมึน วิงเวียนศีรษะ และอาเจียน					
9. ท่านมีอาการเหงื่อออกตามมือ หรือ มือสั่นเป็นประจำ					
10. ท่านรู้สึกเบื่ออาหาร หรือ อยากรับประทานอาหารมากกว่าปกติ					
ด้านจิตใจ					
11. ท่านรู้สึกวิตกกังวล และกลัวอย่างไม่มีสาเหตุ					
12. ท่านรู้สึกอยากร้องไห้อย่างไม่มีสาเหตุ					
13. ท่านรู้สึกหงุดหงิดง่าย ก้าวร้าว					
14. ท่านรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย ไม่อยากทำอะไรเลย					
15. ท่านรู้สึกอยากอยู่คนเดียว ไม่ต้องการพูดคุยกับใคร					
16. ท่านติดสุรา หรือ บุหรี่					
17. ท่านไม่มีสมาธิ หรือ มีอาการหลงลืมเป็นประจำ					
18. ท่านไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้					

(มีหน้าถัดไป)

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
คุณภาพงาน					
1. งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ					
2. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน					
3. ท่านต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
ปริมาณงาน					
4. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ					
5. ในแต่ละวัน ท่านสามารถทำงานเสร็จในปริมาณที่หน่วยงานกำหนด และปริมาณที่ท่านตั้งใจไว้					
6. ท่านสามารถบริหารจัดการงานของท่านให้เสร็จได้ เมื่อมีงานฉุกเฉินเพิ่มขึ้นมา					
เวลา					
7. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ					
8. ท่านเข้าทำงานตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนดเสมอ					
9. ในแต่ละวัน ท่านทำงานเต็มเวลา ตามข้อกำหนดขององค์กร					

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. อาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน | ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กิริติอังกูร | ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



ภาคผนวก ค
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย งานบริหารและธุรการ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/ ๒๕๖๖

วันที่ 4 พฤษภาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวพิชญา แก้วสระแสน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน และ อาจารย์ ดร.กัลยภัค กิริตอังกูร เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086 666 5679

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวพิชญา แก้วสระแสน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรินทร์ ชัยวิสุทธิทางกูร)

คณบดีคณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวพิชญา แก้วสระแสน
 วันเดือนปีเกิด 17 เมษายน 2535
 สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 192/29 หมู่ที่ 1 หมู่บ้าน ช.รุ่งเรือง 6 ถนนบางกรวย-ไทรน้อย
 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2557 วิทยาศาสตร์ สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (วท.บ.)
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 พ.ศ. 2559 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ (บธ.ม.)
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

