

ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม  
ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

WORKING FACTORS INFLUENCING ON STRESS AND  
OPERATIONAL EFFICIENCY OF MANUFACTURING  
EMPLOYEES IN ELECTRONIC INDUSTRY

จุฑารัตน์ ทางธรรม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม  
ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

จุฑารัตน์ ทางธรรม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม  
ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

Working Factors Influencing on Stress and Operational Efficiency of  
Manufacturing Employees in Electronic Industry

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวจุฑารัตน์ ทางธรรม

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์มะดาโอะ สุหลง, ปร.ด.

ปีการศึกษา

2558

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(พันเอกหญิง ชมนพัชร สีมากร, ปร.ด.)



กรรมการ

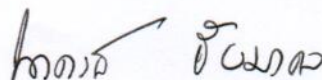
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ ภู น่าน, ปร.ด.)



กรรมการ

(อาจารย์มะดาโอะ สุหลง, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวจุฑารัตน์ ทางธรรม
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์มะดาโอะ สุหลง, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2558

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน (2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความเครียดในการทำงาน (3) ศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (4) ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Multiple Regression Analysis ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปในหน่วยงานฝ่ายผลิต มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง มีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อยและมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงานและรายได้ของพนักงานส่งผลต่อการรับรู้ความเครียดแตกต่างกัน และพบว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง ปัจจัยการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน แต่ปัจจัยในการทำงานและความเครียดด้านร่างกายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ปัจจัยการทำงาน ความเครียดในการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

<b>Independent Study Title</b>	Working Factors Influencing on Stress and Operational Efficiency of Manufacturing Employees in Electronic Industry
<b>Name - Surname</b>	Miss Jutharat Thangthum
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Mr. Madaoh Sulong, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2015

## ABSTRACT

The purposes of this study were to (1) compare individual factors affecting operational efficiency, (2) compare individual factors affecting working stress, (3) investigate the influence of working stress influencing on operational efficiency and (4) investigate the working factors influencing on operational efficiency.

The samples were 400 employees working for electronic component industries. Research instrument was a set of survey questionnaire. Percentage, mean, standard deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA and Multiple Regression at the statistically significant difference 0.05 were used for data analysis.

The result showed that most employees were female, age between 21-25, single, less than 5 years' experience in working, less than 15,000 baht for monthly income and lower than Bachelor's degree for their educational background. The research also revealed that their working factors were at the middle level, their stress from work was in low level, and their work performance was in high level. From the hypothesis testing, it was found that personal factors including age, educational background, job position, work experience and income showed different stress perception. Personal factors including marital status, educational background, job position, work department, work experience and income showed different perception on work performance. It was also found that working factors had no influenced on the employees' stress. On the other hand, working factors and physical stress influenced on the work performance at statistically significant difference 0.05.

**Keywords:** working factors, stress, performance

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะตั้งแต่เริ่มทำการศึกษา การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเป็นอย่างดีมาโดยตลอด จนกระทั่งสรุปผลเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

การศึกษานี้ยังได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีจากพนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ที่สนับสนุนเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนส่งผลให้การศึกษาในครั้งนี้ประสบความสำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ อันมีคุณค่าอย่างยิ่งแก่ผู้เขียนและผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังนำไปพัฒนาและส่งเสริมให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสำหรับข้อบกพร่องของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขออ้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

จุฑารัตน์ ทางธรรม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(4)
กิตติกรรมประกาศ .....	(5)
สารบัญ .....	(8)
สารบัญตาราง .....	(10)
สารบัญภาพ .....	(12)
บทที่ 1 บทนำ .....	14
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	14
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	17
1.3 สมมติฐานการวิจัย .....	17
1.4 ขอบเขตของการวิจัย .....	17
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย .....	18
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	20
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	21
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	23
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน .....	23
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด .....	29
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	32
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	42
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	48
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ .....	49
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน .....	50
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงาน of พนักงาน .....	53
4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	59
4.4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	62
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	65
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	112
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	112
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	117
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย .....	126
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต .....	128
บรรณานุกรม .....	130
ภาคผนวก .....	133
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	134
ประวัติผู้เขียน .....	141



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด .....	26
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา .....	41
ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน .....	50
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของพนักงานในภาพรวม .....	54
ตารางที่ 4.3 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานจำแนกเป็นรายชื่อ .....	54
ตารางที่ 4.4 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของ พนักงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรจำแนกเป็นรายชื่อ .....	55
ตารางที่ 4.5 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของ พนักงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ .....	56
ตารางที่ 4.6 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของ พนักงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพจำแนกเป็นรายชื่อ .....	57
ตารางที่ 4.7 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของ พนักงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรจำแนกเป็นรายชื่อ .....	58
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวม .....	59
ตารางที่ 4.9 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียด ในการปฏิบัติงานด้านร่างกายจำแนกเป็นรายชื่อ .....	59
ตารางที่ 4.10 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการ ปฏิบัติงานด้านจิตใจจำแนกเป็นรายชื่อ .....	60
ตารางที่ 4.11 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการ ปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมจำแนกเป็นรายชื่อ .....	61
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวม .....	62

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานจำแนกเป็นรายข้อ.....	63
ตารางที่ 4.14 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงานจำแนกเป็นรายข้อ.....	63
ตารางที่ 4.15 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานจำแนกเป็นรายข้อ.....	64
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงานโดยจำแนกตามเพศ.....	65
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงานโดยจำแนกตามอายุ.....	66
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงานโดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	67
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงานโดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	68
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงานโดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	69
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมของพนักงานโดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	70
ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงานโดยจำแนกตามสถานภาพ.....	71
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงานโดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	71
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงานโดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	72
ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงานโดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	73
ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงานโดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	74

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียด โดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	74
ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	75
ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่.....	76
ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียด โดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่.....	76
ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามส่วนงาน.....	77
ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน.....	78
ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	79
ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	80
ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	81
ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียด โดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	82
ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามรายได้.....	83
ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงาน โดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	84
ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	85
ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงาน โดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	86

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียด โดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	87
ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามเพศ.....	88
ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามอายุ.....	89
ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามสถานภาพ.....	89
ตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	90
ตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	91
ตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	91
ตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม โดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่.....	92
ตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	93
ตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	93
ตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	94
ตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	95
ตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	95
ตารางที่ 4.54 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามส่วนงาน.....	96
ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตามส่วนงานเป็นรายคู่.....	97

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ ในการทำงานโดยจำแนกตามส่วนงานเป็นรายคู่.....	99
ตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมโดยจำแนก ตามส่วนงานเป็นรายคู่.....	100
ตารางที่ 4.58 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยจำแนก ตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน.....	101
ตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพ ของงานโดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	102
ตารางที่ 4.60 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ ในการทำงานโดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	103
ตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมโดยจำแนก ตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	104
ตารางที่ 4.62 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยจำแนกตามรายได้.....	105
ตารางที่ 4.63 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา ที่ใช้ในการทำงานโดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	106
ตารางที่ 4.64 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม โดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	107
ตารางที่ 4.65 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด.....	108
ตารางที่ 4.66 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน.....	108
ตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเครียดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน.....	109
ตารางที่ 4.68 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	110

## สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	หน้า 21
---------------------------------------	---------



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เรื่องของสุขภาพจิต เป็นปัญหาของมนุษย์ในสังคมยุคปัจจุบัน สาเหตุมาจากการที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มนุษย์ต้องพบกับสิ่งที่อยู่รอบๆตัวที่เปลี่ยนไปตามเทคโนโลยีทั้งด้านสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ต่าง ๆ ซึ่งหากเราพิจารณาถึงปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียดมีหลายสาเหตุ อาทิเช่น ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสภาพเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศ สาเหตุนี้เองยังส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน อย่างเห็นได้ชัด หากมนุษย์ไม่สามารถจะเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เข้ากับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้นั้น ย่อมจะทำให้มนุษย์อยู่ในภาวะที่มีความกดดัน และหากมนุษย์เกิดความรับรู้ และเก็บสะสมความกดดันเหล่านั้นไว้เป็นเวลานาน จะทำให้เกิดสมดุลในสมองผิดปกติ และทำให้เกิดความเครียดในที่สุด จากการสำรวจความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย ปี พ.ศ. 2551 (ธงชัย ทวีชาติ, 2552) พบตัวแปรที่สำคัญสูงสุด คือ ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานจะมีความเครียดมาก และระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรี จะพบว่าปัญหาคือเรื่องการเรียนรู้ เรื่องการทำงาน บุคคลเหล่านี้จะมีการแสดงออกของความเครียดออกมาอย่างชัดเจน เช่น อาการปวดศีรษะ อาการขี้ลืม และสมาธิสั้น เป็นต้น ดังนั้นมนุษย์จึงหาทางออกในการผ่อนคลายความเครียดของตนเองในหลายรูปแบบ เช่น การหาความบันเทิง การได้พูดคุยกับคนในครอบครัว หรือบุคคลที่เราไว้วางใจ เพื่อให้ตนเองรู้สึกผ่อนคลาย

ความเครียดในการทำงาน เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด ไม่ว่าจะเป็นในขณะที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ หรือนอกเหนือเวลาปฏิบัติงาน ภายในองค์กร ซึ่งความเครียดที่เป็นโทษ (Distress) หากสะสมอยู่ในจิตใจของพนักงานมากนั้น อาจจะทำให้ได้รับผลกระทบจากความเครียด และแสดงอาการโต้ตอบ ก้าวร้าวออกมาทันที

ภาวะความเครียดกลายเป็นปัจจัยที่เข้ามามีความสำคัญกับมนุษย์ยุคปัจจุบัน เช่นบางคนแสดงออกมาเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะหรือการแสดงออกมาให้บุคคลรอบ ๆข้างได้รับรู้ถึงความเครียดที่ตนเองกำลังประสบปัญหาอยู่ ความเครียดที่เกิดขึ้นอาจมีทั้งประโยชน์และโทษ ซึ่งความเครียดหากอยู่ในระดับที่พอดีจะส่งผลให้มนุษย์มีแรงกระตุ้นให้มีการพัฒนาตนเอง แต่ถ้าความเครียดมีระดับรุนแรงมากอาจส่งผลเสียให้กับตัวเราและบุคคลรอบข้างมาก

วิธีการจัดการความเครียด ของแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกัน บางคนอาจจะหลีกเลี่ยงความเครียด หากไม่มีความจำเป็นหรือการเรียนรู้ที่จะปฏิเสธ เช่น การได้รับมอบหมายงานที่มีความ

ยากเกินความสามารถของเรา หรือแม้กระทั่งการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา จะเห็นได้ว่าในยุคนี้มักจะมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว หากเราไม่ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้น ได้ยิ่งจะส่งผลให้เรามีความเครียดมากขึ้น

จิระพร อุดมกิจ (2539) ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลสามารถเผชิญกับความเครียดได้นั้นขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและความรุนแรงของบ่อเกิดของความเครียดนั้น ๆ ความเครียดอาจเป็นแรงจูงใจกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ถ้าหากเรามีความเครียดในระดับที่เหมาะสม ในทางกลับกันถ้าหากพนักงานมีความเครียดที่มากเกินไปหรือต่ำเกินไปก็ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพที่จะเป็นกำลังสำคัญขององค์กร ที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ดังนั้น การให้ความสำคัญกับพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ องค์กรควรใส่ใจไม่ว่าจะเป็นเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร เพราะหากบุคลากรภายในองค์กรเกิดปัญหาดังกล่าว จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ หากองค์กรช่วยกันลดปัจจัย 2 ส่วนนี้ได้ หรือให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น และส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่เกิดขึ้นมามากกว่า 20 ปี ซึ่งอุตสาหกรรมนี้สร้างการเจริญเติบโตให้กับ ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย และเป็นแหล่งศูนย์รวมฐานการผลิตไปยังประเทศเพื่อนบ้าน และกำลังสำคัญของอุตสาหกรรมนี้ส่วนหนึ่งมาจากกำลังการผลิตจากแรงงานของมนุษย์ เนื่องจากอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์เป็นงานที่ต้องการความละเอียดรอบคอบ ดังนั้น แรงงานจากมนุษย์ จึงเป็นกำลังสำคัญในการที่จะให้ธุรกิจดำเนินต่อไป การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ความสำคัญของมนุษย์ ทำให้บทบาทของแรงงานมนุษย์มีความสำคัญลดน้อยลงไป ส่งผลต่อการเพิ่มความเครียดในกลุ่มคนทำงานถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อตนเองในเรื่องของความมั่นคงในอาชีพ และการปรับตัวให้เข้ากับ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

การที่บุคลากรต้องเผชิญต่อความเครียด เกิดได้จากหลายปัจจัย อาทิเช่นปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้หากเกิดขึ้นแล้ว หากอยู่ในระดับที่เหมาะสม จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ และในทางกลับกัน



หากพนักงานมีความเครียดในระดับที่มากเกินไป จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างมาก เช่น ผลกระทบต่อด้านคุณภาพของการทำงาน ทำให้เกิดข้อเสียในฝ่ายผลิต ส่วนในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน จะใช้เวลาในการทำงานมากเกินไปทำให้สูญเสียเวลา งานล่าช้าและมีผลกระทบต่อจำนวนผลผลิต ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในภาพรวมขององค์กรจะเกิดปัญหา ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ซึ่งหากหน่วยงานภายในองค์กรสามารถตรวจสอบหรือรับรู้ และแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง องค์กรจะสามารถเตรียมความพร้อมในการที่จะแก้ไขปัญหา และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรได้

ความเครียดก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงลบของร่างกาย ได้แก่ อารมณ์จิตใจ และพฤติกรรม โดยส่งผลให้คุณภาพชีวิต สักยภาพในตัวบุคคลลดลง โดยเฉพาะความเครียดในระดับที่เป็นโทษ (Distress) จะนำไปสู่ผลกระทบต่อชีวิตการทำงานหลายประการ เช่น การขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน เกิดความผิดพลาดในการทำงาน ขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน เกิดการปฏิบัติงานผิดพลาด ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดความคิดสร้างสรรค์ ผลงานตกต่ำ ขาดการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เช่น การโยกย้ายเปลี่ยนหน้าทีงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นสาเหตุได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และยังเกิดต้นทุนในการทำธุรกิจที่สูงขึ้น

สำหรับการศึกษา ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ นับเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ซึ่งในการที่พนักงานจะต้องทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทุกตำแหน่งหน้าทีงานล้วนมีความสำคัญต่อองค์กรทั้งสิ้น หากพนักงานเกิดภาวะความเครียด ซึ่งอาจจะเกิดจากเรื่องส่วนตัว หรือเกิดจากการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ผลการวิจัยครั้งนี้จะนำประโยชน์ที่ได้ไป เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังนำไปพัฒนาและส่งเสริมให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องในอนาคต ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้นำมาประยุกต์ใช้ และแก้ไขก่อนที่จะเกิดปัญหาในอนาคต ซึ่งผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปวิเคราะห์ และวางแผนในการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้เพื่อองค์กรจะได้มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเป็นกำลังสำคัญให้กับองค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน
- 1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความเครียดในการทำงาน
- 1.2.3 เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงาน ที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 1.2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน
- 1.3.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
- 1.3.3 ปัจจัยด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียด
- 1.3.4 ปัจจัยด้านการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
- 1.3.5 ปัจจัยความเครียด มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 4,884 คน (อ้างถึง กรมโรงงานอุตสาหกรรม, เมษายน 2558)

1.4.2 ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา ข้อมูลที่ได้ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.4.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพสมรส
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) ตำแหน่งงาน
- 6) ส่วนงาน

7) ประสบการณ์การปฏิบัติงาน

8) รายได้

#### 1.4.3.2 ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่

1) ด้านลักษณะงาน

2) ด้านบทบาทหน้าที่

3) ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

4) ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน

5) ด้านโครงสร้างนโยบาย และบรรยากาศในองค์กร

#### 1.4.3.3 ความเครียด ได้แก่

1) ด้านจิตใจ

2) ด้านร่างกาย

3) ด้านพฤติกรรม

#### 1.4.3.4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่

1) คุณภาพของงาน

2) ปริมาณงาน

3) เวลาที่ใช้ในการทำงาน

#### 1.4.3.5 ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

ช่วงระยะเวลาที่ทำการวิจัย คือ กันยายน 2558 - มีนาคม 2559

## 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

### 1. ความเครียดในการทำงาน

หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่เป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ปริมาณงานมากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงานโดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงานสามารถวัดได้จากแบบสอบถาม โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้านดังนี้

#### 1.1 ด้านจิตใจ (Psychological Symptoms)

เมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้ไม่พอใจความเครียดอาจทำให้เกิดอาการด้านจิตใจอื่น ๆ เช่น ความเบื่อหน่าย วิตกกังวล ฉุนเฉียวจนไม่อยากจะทำอะไร

### 1.2 ด้านร่างกาย (Physiological Symptoms)

อาการที่เกี่ยวข้องกับความเครียดมักจะมีผลต่อร่างกาย ความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง หายใจแรงและการเต้นของหัวใจถี่ขึ้น อาจทำให้เป็นโรคหัวใจ

### 1.3 ด้านพฤติกรรม (Behavioral Symptoms)

ความเครียดจะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล ดังนี้มีการเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานมาสายขาดงาน และการลาออกหรือจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมส่วนตัว อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงนิสัยมีการสูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น การนอนไม่หลับ พุดจาเร็ว

## 2. ปัจจัยด้านการทำงาน ตามแนวคิดของ Cartwright & Cooper (1997)

2.1 ด้านลักษณะงาน ได้แก่ การที่ต้องทำงานจำนวนมากภายในระยะเวลาที่จำกัด ปริมาณงานที่ทำมากเกินไป ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากรชั้นตอนในการปฏิบัติงานมีมากเกินไปขาดทักษะความสามารถในการที่ต้องมีความรับผิดชอบมากงานมีความซ้ำซากจำเจงานที่ทำไม่มีขอบเขตที่ชัดเจนขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เป็นธรรม การมีนโยบายและวิธีปฏิบัติที่ขัดแย้งกัน

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและข้อกำหนดของหน่วยงาน ซึ่งการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบาท ความสับสนเกี่ยวกับขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบที่ขัดแย้งต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานนอกเหนือความรับผิดชอบ

2.3 ด้านสัมพันธภาพ ได้แก่ สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้งในด้านความร่วมมือความช่วยเหลือความสามารถการยอมรับความเหมาะสมและคำปรึกษาแนะนำ

2.4 ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริงการไม่มีโอกาสพัฒนาตนเองที่คาดหวังการขาดความก้าวหน้าในอาชีพการไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถการขาดความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง การได้รับเงินเดือนที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบการไม่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญการที่ไม่มีโอกาสได้รับพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน และการไม่ได้ได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

2.5 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ได้แก่ แนวคิดในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานขัดแย้งกับแนวคิดขององค์กร นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานไม่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม การขาดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่เหมาะสม อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานไม่เพียงพอ ลักษณะโครงสร้างมีความไม่เหมาะสม มีการแบ่งพรรค แบ่งพวกในหน่วยงาน และการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานเกิดความล่าช้า

### 3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยพิจารณาจากคุณภาพ ปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน รวดเร็ว ทันเวลา เกิดประโยชน์สูงสุด

3.1 คุณภาพของงาน หมายถึง คุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง เรียบร้อยและทันเวลาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ วัสดุอุปกรณ์ที่นำไปใช้ในการผลิตนั้นได้มาตรฐาน มีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของสินค้าก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้ง” เพื่อคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ

3.2 ปริมาณงาน หมายถึง งานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ งานมีความสอดคล้องกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงานและมีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ

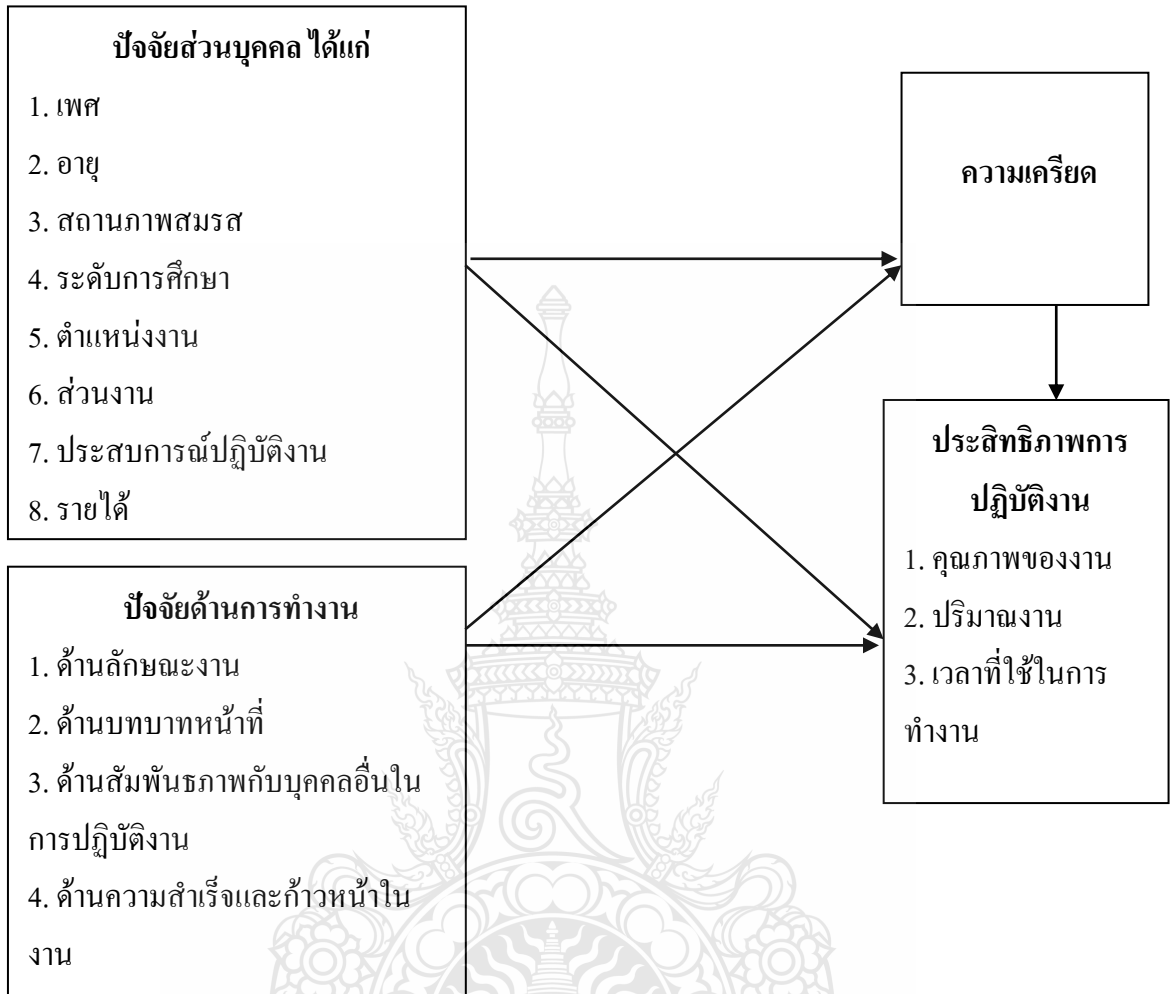
3.3 เวลาที่ใช้ในการทำงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเหมาะสมกับงานและทันสมัย ให้ผลงานสำเร็จตามกำหนดเวลาเมื่อเปรียบเทียบความยากง่ายของงานในแต่ละชิ้น โดยพนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด ถูกต้อง รวดเร็ว และมีการส่งมอบสินค้าตรงตามเวลา

### 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

### ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

### ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาครั้งนี้ช่วยให้เกิดประโยชน์ใน 2 ส่วนคือประโยชน์ในเชิงวิชาการและประโยชน์ในเชิงปฏิบัติงาน โดยเสนอรายละเอียดดังนี้

#### 1.7.1 ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

ข้อมูลปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงาน ที่ส่งผลกระทบต่อไปยังประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการปรับทัศนคติและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

## 1.7.2 ประโยชน์ในเชิงการปฏิบัติ

1.7.2.1 สามารถนำปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไปปรับใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร

1.7.2.2 สามารถนำปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน มาประยุกต์ใช้ และแก้ไขให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

1.7.2.3 สามารถเป็นแนวทางสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.2.4 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการสร้างทัศนคติที่ดี และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้ผลผลิตขององค์กรดีขึ้น



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์เป็นการศึกษาหาสาเหตุของปัญหาความเครียดเกี่ยวกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม และสามารถนำแนวคิดและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาต่อไป ดังแนวคิดและทฤษฎีต่อไปนี้

- 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน
- 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน

ลักษณะงานหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและสร้างความพึงพอใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าได้รับการตอบสนองและเพียงพอแต่ถ้าขาดไปก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจและสร้างความเครียดให้กับพนักงานได้

Herzberg (1959) แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจกับสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือเป็นปัจจัยจูงใจกับปัจจัยอนามัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าได้รับการตอบสนองและเพียงพอแต่ถ้าขาดไปก็ไม่ใช่สาเหตุให้เกิดความไม่พอใจซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน โดยตรงมี 5 ประการ คือ

1.1 ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังแต่ผู้เดียว

1.2 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ



1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จของงานด้วย

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ หมายถึง ปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ซึ่งถ้ามีหรือไม่มีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว รวมถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ นั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร หมายถึงการจัดการและการบริหารขององค์กรและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงานสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียงอากาศ窒โงมการทำงานรวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใจ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัวความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลครอบครัวทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Taylor (1986) ได้แบ่งสาเหตุ หรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 2 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

#### 1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

1.1 ลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน คืองานที่หนักเกินไป คน ๆ เดียวที่ต้องรับผิดชอบงานหลายอย่าง ล้วนแล้วแต่มีปัญหาในงานที่มีน้อยเกินไป จะทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้รายได้น้อยลง รวมถึงงานที่มีความเร่งด่วนก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น

1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน คือการรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มที่มีความคิดเห็นหลากหลายมีบุคลิกภาพและอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้

1.3 โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือการที่ในองค์กรไม่มีการให้คำปรึกษาช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไปไม่มีการยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ขาดเครื่องสาธารณูปโภคและเครื่องอำนวยความสะดวก จะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพกับความเครียดในการทำงาน คือการที่มนุษย์ทุกคนต้องทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัย 4 การมีเกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับการยกย่องทางสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน โดยเฉพาะการมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่ทำ ถ้าพนักงานขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน

1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน คือ ถ้าพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน จะทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกันต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานยังมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งส่งผลให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคล ทำให้เกิดความเครียดทางจิตใจและส่งผลกระทบต่องานที่ปฏิบัติได้

2. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ บุคคลแต่ละคนมีการแสดงออกถึงความเครียดในหลายรูปแบบ มีวิธีการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันไป ซึ่งสาเหตุของความเครียดของแต่ละบุคคลนั้นอาจมาจาก ความสัมพันธ์ในครอบครัว สภาพแวดล้อมในโรงเรียน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม ประเพณี วัฒนธรรม ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมา

### ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ตัวอย่างปัญหา
1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม	-งานที่ไม่เหมาะสม กับความสามารถและความถนัด
1.1 ลักษณะงานกับความเครียดในการทำงาน	-งานที่หนักเกินไปและยุ่งยากซับซ้อน -งานที่ต้องทำตามเวลาที่กำหนด -งานที่ทำให้มีความกดดัน และต้องรับผิดชอบสูง -เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร ไม่เหมาะสม
1.2 บทบาท และความรับผิดชอบในการทำงาน	-ตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน -การทำงานนอกเหนือจาก บทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ -ความขัดแย้งในหน้าที่
1.3 โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการทำงาน	-กฎระเบียบที่เข้มงวด -นโยบายที่ขาดความร่วมมือ -ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร -ความไม่ร่วมมือของคนในองค์กร -ขาดการวางแผนที่ดี
1.4 ความก้าวหน้าในวิชาชีพกับความเครียดในการทำงาน	-การได้รับการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสมหรือไม่มีความยุติธรรม -ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน -เกิดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในระหว่างผู้ร่วมงาน -ขาดการรับรู้ในเรื่องของแนวทางความก้าวหน้า
1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรกับความเครียดในการทำงาน	-มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา -เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ขาดการประสานงานติดต่อที่ดี เกิดการไม่ยอมรับในผลงาน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล	-เพศ -อายุ - การศึกษา -ระยะเวลาการปฏิบัติงาน - สถานภาพ - รายได้

ที่มา : Taylor (1986)

Cartwright & Cooper. (1977) แนวคิดนี้จะอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ โดยที่ 5 ปัจจัยแรกจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน ส่วนปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับความสุขของชีวิตการทำงาน

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่รับผิดชอบในแง่ปริมาณงาน ขอบเขตและความชัดเจนของงาน ความสมดุลของงานกับความรู้สึกรู้สึกความสามารถ ความสำคัญของงานความยากง่ายของงานการได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานซ้ำซากจำเจ และการได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ

1.1 สภาพการทำงาน คือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสงมากหรือน้อยเกินไป เสียง กลิ่น อุณหภูมิ และตัวกระตุ้นต่าง ๆ ที่กระตุ้นความรู้สึก ซึ่งส่งผลต่อภาวะทางอารมณ์และจิตใจ เนื่องจากงานในแต่ละอาชีพมีสภาพการทำงานแตกต่างกัน สรุปสภาพการทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงาน

1.2 การทำงานหนัก ทำงานมากเกินไป หรือเป็นงานที่ยากมากจะก่อให้เกิดความเครียดได้ 2 ด้าน คือ

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป หมายถึง งานที่มากเกินไปกว่าที่พนักงานจะสามารถทำได้ งานที่ถูกกดดันด้วยเวลา มีกำหนดเส้นตาย งานที่ต้องใช้แรงกายทำให้คนรู้สึกอ่อนล้าและขาดช่วงเวลาพักผ่อนที่เหมาะสม

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป หมายถึง งานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ความสามารถทางเทคนิคสูง

2. ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ตนเองในองค์กร หมายถึง ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ความสับสนเกี่ยวกับขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบที่ขัดแย้งต่อบทบาทหน้าที่ของตนเองขาดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานนอกเหนือความรับผิดชอบ

2.1 บทบาทไม่ชัดเจน คือการที่บุคคลมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับบทบาทของตน ไม่ทราบความคาดหวังของฝ่ายบริหาร ไม่มีการชี้แจงอย่างชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน

2.2 บทบาทขัดแย้ง เกิดจากการทำงานที่ไม่ต้องการจะทำ อาจเพราะมีความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้บังคับบัญชา

2.3 ความรับผิดชอบในงาน แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อบุคคลในองค์กร และความรับผิดชอบต่อทรัพย์สินในองค์กร

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงานทั้งในฝ่ายงานเดียวกัน และต่างฝ่ายงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หัวหน้างานที่เอาใจใส่ลูกน้อง จะทำให้ลูกน้องเกิดความไว้วางใจ ส่วนหัวหน้าที่ไม่เอาใจใส่จะให้ความรู้สึกกดดันกับลูกน้อง

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง หัวหน้าที่มีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและวิทยาศาสตร์อาจจะ

3.3 ทำให้ได้รับความเครียดมากกว่า เพราะในเนื้องานมีความยากกว่า ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องจึงยากกว่าเพราะเห็นงานสำคัญกว่า แต่หัวหน้าที่มีหน้าที่ต้องสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ หรือแผนกอื่น ๆ จะให้ความสัมพันธ์กับลูกน้องมากกว่า

3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การขาดความร่วมมือในที่ทำงาน มีผลต่อความเครียดและความสำเร็จในองค์กร

4. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานหมายถึง ความสามารถในการทำงานแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดีจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมและกา ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหารและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร บ่อยครั้งที่พนักงานกล่าวถึงองค์กรที่ตายตัวปัญหาการเมืองในบริษัท การดูแลที่ไม่เพียงพอจากฝ่ายบริหาร การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแสดงออกรวมถึงการขาดการสนับสนุนในการแสดงความคิดสร้างสรรค์

6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัจจุบันพบว่าแต่ครอบครัวมีการเปลี่ยนแปลงต่างไปจากในอดีต ซึ่งจะเป็นได้ว่าผู้หญิงเข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานแบบก้าวกระโดดของเทคโนโลยี จึงทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน กับชีวิตส่วนตัวที่มีความเชื่อมโยงกันเกิดความไม่สมดุล ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากสิ่งแวดล้อมทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน และปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร โดยใช้ทฤษฎี Cartwright and Cooper (1997) มาอ้างอิง ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญและมีความสัมพันธ์กับองค์กรและการปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ ประกอบด้วยทฤษฎีของ Taylor (1986) มาอ้างอิงตัวแปรต้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดเป็นปัญหาสุขภาพจิตซึ่งสามารถเกิดขึ้นกับบุคคลได้ทุกคน ไม่ข้อกำหนดเรื่องอายุ เพศ วัย แต่มักจะพบเจอมากในวัยกำลังทำงาน เพราะวัยทำงานจะต้องพบเจอปัญหาต่าง ๆ มากมาย ทั้งในหน้าที่งานทำงาน การเงิน และความมั่นคงของชีวิต เพื่อวัตถุประสงค์ของตนเองในการจะต้องทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในชีวิต และด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดความเครียดในระดับสูงจากเหตุผลต่าง ๆ หากปล่อยความเครียดสะสมไว้นานอาจจะส่งผลทำลายสุขภาพกาย และสุขภาพจิตใจได้

### 2.2.1 ความหมายของความเครียด

นักวิชาการให้ความหมายของความเครียดไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

คำว่าเครียดหรือ Stress มาจากภาษาลาตินแปลว่าความยากลำบาก (hardship) ความทุกข์ยาก (adversity) และความทุกข์ทรมาน (Affliction) ต่อมาได้เพิ่มความหมายว่าความตึงเครียด (strain) การถูกบีบบังคับ (pressure) และความมุมานะ (strong effort) รวมเข้าไปด้วย

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2548, น. 259) ได้อธิบายความหมายของความเครียดว่า หมายถึงอาการตึงเครียดหรืออาการที่เกิดจากสมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะเคร่งเครียดกับงานมากจนเกินไปเช่นหน้าเครียดอารมณ์เครียด

กรมสุขภาพจิต (2540 :1) กล่าวว่า เป็นเรื่องของจิตใจที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งไม่เป็นที่น่าพอใจ เป็นเรื่องที่ตนเองคิดว่าเป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาได้ ทำให้เกิดความหนักใจ และทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายขึ้นได้ด้วย

Toy (1986, p. 146 อ้างถึงใน เจริญศรี วิสุทธรเนตรสกุล, 2533) ได้ให้ความหมายของคำว่าความเครียดในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมเช่นเดียวกัน คือ ความเครียดคือกระบวนการในการประเมินเหตุการณ์ ว่าเกิดอันตราย ภาวะคุกคาม หรือทำทนาย โดยตนเองอาจมีการประเมินศักยภาพในการตอบสนองต่อสถานการณ์เหล่านั้น การตอบสนองอาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม

จากคำจำกัดความและความหมายของความเครียด สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่บุคคลประเมินสถานการณ์ว่าจะเกิด การคุกคาม การทำทนาย โดยที่ตนเองจะมีความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์เหล่านั้นได้แค่ไหน จนอาจทำให้เกิดความผิดปกติทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เช่นอาการปวดศีรษะข้างเดียว ความวิตกกังวล เป็นต้น

## 2.2.2 ทฤษฎีความเครียด

Selye (1956) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องความเครียดได้แบ่งชนิดความเครียดออกเป็น 2 ชนิดดังนี้

1. Enstress เป็นความเครียดทางบวกหรือความเครียดที่เกิดจากความสุขบางครั้งคนเรามีความสุขขึ้นมาแบบไม่ได้ตั้งใจ หรือได้รับอะไรที่แปลกใหม่อย่างกะทันหัน หรือจากการต้องเผชิญกับความท้าทายของงานที่ชอบก็อาจจะทำให้เราเกิดความเครียดได้เช่นกัน เช่นการได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่เกิดความท้าทาย ทำให้เกิดความตื่นเต้น กระวนกระวายใจ จนกลายเป็นความเครียดได้แก่ความเครียดนี้จะปรากฏเป็นผลสำเร็จและเกิดผลดี คือช่วยให้สามารถเอาชนะอุปสรรคในการทำงานได้

2. Distress เป็นความเครียดทางลบหรือความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการมีทุกข์เกิดขึ้นเนื่องจากการถูกคุกคาม หรือถูกรอบงำมากเกินไปจนไม่เป็นตัวของตัวเอง การแสดงออกของความเครียดชนิดนี้คือขาดการควบคุมตัวเอง คับอกคับใจ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยรู้สึกหวั่นไหวถึงความล้มเหลวจากการถูกคุกคามถ้าความเครียดนี้ไม่ถูกควบคุมหรือทำให้หมดลงก็อาจจะเกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานได้

Selye. (1974, pp. 31-64) อธิบายถึงความเครียดเป็นปฏิกิริยาต่อภัยคุกคาม ซึ่งร่างกายต่อต้านภัยคุกคามนั้น ร่างกายจะมีการปรับตัว ซึ่งมีอยู่ 3 ขั้นตอน

1. การเตือน (Alarm Reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดภาวะเครียดในระยะแรก ปฏิกิริยานี้จะเกิดขึ้นเพียงระยะสั้นๆ ตั้งแต่เพียงไม่กี่นาทีถึง 48 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้น อาการแสดงนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก และต่อมพิทูอิทารีส่วนหน้า ระยะเตือนนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะคือ

1.1 ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะแรกของการตอบสนองต่อสิ่งเร้า จะเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงความสมดุลของร่างกาย ปฏิกิริยาจะเกิดขึ้นเป็นอันดับแรกที่สองส่วนคอร์เทกซ์แล้วจึงส่งคลื่นประสาทมากระตุ้นต่อพิทูอิทารีส่วนหน้า ประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติกและต่อมหมวกไตตามลำดับ ทำให้มีการผลิตฮอร์โมนเคทีโคโรฟิค และ โกลนาโคโทฟิค เข้าสู่กระแสเลือดเพิ่มขึ้นในระยะนี้จะพบว่าการสลายโปรตีนในกล้ามเนื้อ การหลั่งน้ำย่อยของกระเพาะอาหารเพิ่มขึ้น เซลล์จะมีการหลั่งฮีสตามีนเพิ่มขึ้น มีน้ำและเกลือคั่งระหว่างเซลล์ระดับโปรแตสเซียมในเลือดสูง ซึ่งโปรแตสเซียมที่สูงจะมีผลกดสองส่วนกลาง ทำให้การดึงตัวของกล้ามเนื้อหัวใจลดลงเป็นผลทำให้หลอดเลือดที่ส่งไปเลี้ยงกล้ามเนื้อขยายตัว ในขณะที่หลอดเลือดฝอยที่ส่วนปลายตามผิวหนังและช่องท้องหดตัว ถ้าปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นรุนแรงมากความดันโลหิตจะลดต่ำลง อาจมีอาการช็อกหรือหัวใจหยุดเต้นได้ การเปลี่ยนแปลงร่างกายจะยังไม่พร้อมที่จะปรับตัวเองจะเข้าสู่ระยะด้านช็อก

1.2 ระยะเวลาต้านช็อก (Counter Shock Place) เป็นระยะช็อก ซึ่งร่างกายเริ่มปรับตัวกลับเข้าสู่ภาวะสมดุล โดยมีการดึงเอากลไกการต่อสู้ของร่างกายออกมาช่วยเหลือระบบต่าง ๆ ของร่างกาย เริ่มประสานกันอย่างมีระบบ ต่อมาพิทูอาร์จะขับฮอร์โมนคอร์ติโคโทรฟิกเพิ่มขึ้นทำให้การเผาผลาญของร่างกายเพิ่มสูงขึ้นร่วมกับการเร่งของประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก อาการแสดงที่ตรวจพบคือ อัตราการเต้นของหัวใจจะแรงและเร็ว ความดันโลหิตสูงขึ้นมีอาการคลื่นไส้ หรืออาเจียน ม่านตาขยาย และเหงื่อออกมากผิดปกติ

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) สิ่งมีชีวิตจะปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด และผลที่ตามมาคืออาการดีขึ้นหรือหายไป ลักษณะที่ปรากฏในระยะนี้จะแตกต่าง ๆ หรือตรงกับระยะเดือน เช่น ระยะเดือนเซลล์คอร์เทกซ์ของต่อมหมวกไตปล่อยฮอร์โมนเข้าสู่กระแสเลือด เพราะฉะนั้นจะมีฮอร์โมนคอร์ติโคสเตอโรอิดเก็บสะสมไว้ แต่ในระยะต่อต้านคอร์เทกซ์จะมีฮอร์โมนเก็บไว้มาก ในระยะเดือนเลือดจะเข้มข้นและกลอไรด์ต่ำจะมีการทำลายของเนื้อเยื่อมาก แต่ระยะต่อต้านเลือดเจือจางกลอไรด์ และเซลล์มีการซ่อมแซมทำให้น้ำหนักกลับสู่ปกติ แต่ถ้าสิ่งมีชีวิตนี้ยังได้รับการกระตุ้นจากสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียดอยู่ สิ่งมีชีวิตนั้นจะสูญเสียการปรับตัว และจะเข้าสู่ระยะที่ 3 คือระยะหมดกำลัง

3. ระยะหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของสิ่งมีชีวิตจะต้องมีจุดจบ ถ้าตัวกระตุ้นก่อให้เกิดความเครียดรุนแรงและไม่สามารถที่จะขจัดออกไปได้ สิ่งมีชีวิตจะเกิดการหมดกำลังใจ อาการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระยะเดือนก็จะกลับมาอีก และถ้าหากไม่ได้รับการช่วยเหลือหรือประคับประคองจากภายนอกเพียงพอ กลไกการปรับตัวจะล้มเหลวเกิดโรคและเสียชีวิตในที่สุด

### 2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดด้านการทำงาน

การดำเนินชีวิตทางการดำเนินงาน เป็นสิ่งที่มนุษย์นั้นหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะมนุษย์ต้องทำงานเมื่อถึงช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งทุกคนจะต้องเข้ามาอยู่ในวงจรของการสร้างความพร้อมให้กับตนเอง จึงเป็นเหตุผลที่บุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับบุคคลอื่น และในการที่เราต้องอยู่ร่วมกับคนอื่น บุคคลส่วนต้องเข้าไปมีส่วนร่วมไม่ว่าจะเป็นในด้านการผลิต การสร้างสรรค์ผลงาน การต้องการความยอมรับนับถือ เพื่อให้ได้รับการยอมรับในสังคมการทำงาน และผลตอบแทนรูปของเงินยังเป็นสิ่งสำคัญที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการชีวิตการทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และมักจะส่งผลต่อความเครียดให้กับบุคคลอย่างที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้



## 2.2.4 ระดับความเครียด

ระดับความเครียดของแต่ละบุคคลนั้น ส่วนมากจะมาจากสาเหตุ หรือปัญหาลักษณะ เดียวกัน แต่ผลของความเครียดจะส่งผลออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกัน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล พื้นฐานทางด้านครอบครัว รวมถึงสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคลใน ช่วงเวลานั้น อย่างไรก็ตามความเครียดที่พอเหมาะจะส่งผลดีและเกิดประโยชน์กับตัวบุคคล แต่หากมี ความเครียดที่มากจะส่งผลเสียให้กับตัวบุคคลด้วยเช่นกัน

Frain & Valiga ได้แบ่งลักษณะความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน (Day to Day Stress) คือความเครียดใน ระดับนี้ทำให้คนปรับตัวโดยอัตโนมัติและใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตแบบเร่งรีบ การเดินทางไปทำงานที่ต้องเผชิญสภาพการจราจรที่ติดขัด ระดับความเครียดนี้จะเกิดขึ้นในระยะ สั้น และไม่รบกวนจิตใจมาก ซึ่งสามารถหมดไปได้เพื่อผ่านช่วงเวลาขณะนั้นไปได้

2. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือ มีความเครียดเพียงเล็กน้อย ซึ่งเกิดขึ้นและหมดไป ในระยะเวลาอันสั้น เช่น ในชีวิตประจำวันความเครียดระดับนี้มักจะกระตุ้นในบุคคลมีความ กระตือรือร้น การทำสิ่งต่าง ๆ แข่งกับตัวเอง ซึ่งจะส่งผลดีมากกว่าผลเสีย

3. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) คือ ความเครียดนี้จะป็นระดับที่รุนแรงกว่า ระดับแรก โดยความเครียดระดับนี้จะเกิดขึ้นติดต่อกันเป็นระยะเวลา นานกว่า หรือหลายชั่วโมง บาง รายอาจจะเป็นได้ทั้งวัน ซึ่งความเครียดระดับนี้อาจจะมาจากการเจ็บป่วยของร่างกาย การเครียดในการ ทำงานมาเป็นเวลานาน มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบสูง มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมสายงาน ความเครียด ระดับนี้จะสร้างแรงกดดัน ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และจะส่งผลรุนแรงถึงการดำเนินชีวิตได้

4. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) คือ ความเครียดระดับนี้จะป็นความเครียดที่รุนแรง มาก มีระยะเวลา นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี อย่างต่อเนื่อง เช่น การตายจากกันของบุคคลใน ครอบครัว หรือคนที่รัก การเจ็บป่วยทางด้านร่างกายที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะที่มีส่วนสำคัญต่อการ ดำรงชีวิต ความเครียดระดับนี้ส่วนมากบุคคลจะไม่สามารถปรับตัวให้ยอมรับกับสถานการณ์นี้ได้ จะ รู้สึกท้อแท้ หดหวัง หดกำลังใจในการทำงาน มีความเครียดมาก ๆ ยิ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การทำงานให้ลดลง

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ถ้าพิจารณาแนวความคิด ทฤษฎีต่าง ๆ เราจะกล่าวถึงการ ปฏิบัติงาน (Performance) และเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) เป็นความสามารถในการดำเนินงานบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผล (Effectiveness)

เมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีเปรียบได้ว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดี เราจะมองว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ซึ่งนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิด และความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2539:9) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานในระบบราชการ รวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพซึ่งประสิทธิภาพนี้สามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนการผลิต (Input) ซึ่งได้แก่การใช้ทรัพยากรประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีการใช้อย่างคุ้มค่า และประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงาน และบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543, น. 29-31) ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถภาพและความมั่นคงเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติ จากภายนอกได้ด้วย ด้วยเหตุนี้เองประสิทธิภาพขององค์กรที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด จึงอยู่ในเกณฑ์การวัดอีกตัวหนึ่ง คือ “การอยู่รอด” (Survival) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ องค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ และสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพโดยวัดการอยู่รอดขององค์กร จึงเท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขเอาไว้ว่าองค์กร จะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติงานภายในเสมอ และประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้ โดยหลักการแล้ว องค์กรควรจะมีทั้ง

ประสิทธิผล และประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ก็ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่าองค์การจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่งคือ องค์การบางแห่งอาจมีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายได้แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง (คือการทำงานไม่มีประสิทธิภาพ) ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีกระบวนการขั้นตอน และศึกษาสภาพปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา (การให้บริการ) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรก ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงานคือ มีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน (การให้บริการ) ในด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี

ดิน ปรัชพฤทธิ และอิสระ สุวรรณบล (2544 : 130) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุและบุคลากรในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

Bowditch and Buono (1990, pp. 508-510) ให้ความเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การที่จะจัดหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวางได้ เสนอรูปแบบองค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การมี 4 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างขององค์การ บุคลากร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีแนวทางที่หลากหลายประกอบด้วย การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดของการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณา การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ด้วยความยุติธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน จึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลัก ซึ่งองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถของบุคคล ประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงานของบุคคลคือ ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์กรคือ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการการนิเทศ การประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความพร้อมและความพยายาม ความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยการประเมินการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากในการวัดสิ่งที่ลงทุนลงแรง เช่น

ค่าตอบแทน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพยายามและแรงงาน เป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือการปฏิบัติงาน

Millet (1954, p. 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Time Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

Simon (1960, pp. 180-181) ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่า ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่จะได้รับจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ในกรณีถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย

สุชาติ กาญจนนิมมาน (2541 อ้างถึงใน ขวัญใจ สนธิสวัสดิ์, 2546, น. 11-12, ชุติพร เพ็ชรศรี 2556, น. 52) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่าเป็นแนวความคิด หรือความมุ่งหวังในการบริหารในระบอบประชาธิปไตย ที่จะให้บริหารงานได้ผลสูงสุด คู่กับเงินภาษีอากรที่ได้จ่ายไปเพื่อการบริหารประเทศหรือก่อให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชน

Peterson and Plowman (1953) ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

Peterson & Plowman ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้างหมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (Quality of Effectiveness) และความหมายในการผลิต

(Competence and Capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ การที่เหมาะสมต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพ ในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

Weber (1976) กล่าวไว้ในแนวคิด Ideal Type Bureaucracy การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้นการที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนา การแบ่งงานและการฝึกงาน เฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากร่องราวในอดีต หรือเหตุการณ์ที่ผ่านเข้ามาในอดีตที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับต่ำ ปานกลาง หรือสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ปัจจัยผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นปัจจัยที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) เรื่อง บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้น ฝ่าอุปสรรคเบาะความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา : บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งโดยในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับ ความเครียดในการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ ได้แก่เพศ สถานภาพสมรส และ หน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับพนักงานที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่ง สอดคล้องกับ ชินานนท์ ชูสกุล (2549) ที่ศึกษา ความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตชัยภูมิ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเครียดโดยรวมและความเครียดด้านแตกต่างกัน ซึ่งในการศึกษา ของ อารณีย์ ภูวิทย์พันธ์ (2551) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างระดับมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการ ทำงานและระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานผู้ใหญ่ออนไลน์และผู้ใหญ่วัยกลางคนในรัฐวิสาหกิจ ชั้นดี พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความเครียดในการทำงานต่างกัน เช่นกัน โดยเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานสูงกว่าเพศชาย

ชวัลญา ชีวะพุกฤษ (2547) ศึกษาปัจจัยในการทำงาน และกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายสินค้าเชือชานาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่พบว่ามีผลต่อความเครียดแตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดที่แตกต่างกัน ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความสำเร็จและความก้าวหน้าในอนาคตการทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร แต่ปัจจัยสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานไม่พบว่ามีผลต่อความสัมพันธ์กับความเครียดกลวิธีในการแก้ปัญหาของพนักงานมีการมุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลไม่พบว่ามีผลต่อความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนด้านมุ่งเน้นอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงาน

สิริวิทย์ อิศโร (2550, น. 68) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณี เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ระดับความเครียด วิธีการจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ และวิธีการจัดการความเครียดขององค์กร ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการจัดการกับความเครียดที่เหมาะสม พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปตามตัวแปรอายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงาน และระดับรายได้ ส่วนตัวแปรทางด้านเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่พบว่ามีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สุภัทรา พินทุพันธ์ (2543) ศึกษาความเครียดและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท มินิแบไทย จำกัด จำนวน 392 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนภาวะครอบครัวและบุคลิกภาพ พบว่า มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัวแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรส หม้ายหรือหย่าร้าง มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงไม่แตกต่างกัน

ณภาพร โกมลนิรมิต (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ

การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความเครียดในภาพรวมและรายข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 2.5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

House (1974) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการเกิดโรคหัวใจในคนอเมริกันผิวขาว โดยศึกษาตัวแบบที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ พบว่าคนงานที่มีบุคลิกภาพแบบก้าวร้าว มีความทะเยอทะยานสูง ชอบการแข่งขัน ใจร้อน รีบด่วน เร่งรีบทำให้ทันเวลาที่ขีดเส้นตายเอาไว้ ลักษณะของบุคลิกภาพต่าง ๆ ดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเครียดสูง และมีผลต่อโอกาสเกิดโรคหัวใจเพิ่มขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นตัวแปรหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ กล่าวคือถ้ามีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในงานต่ำจะมีความเครียดอันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ และโรคอื่น ๆ มากขึ้นด้วย

Lawrence and Lawrence (1987) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพยาบาลผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาลได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัญหาทางอารมณ์ของผู้ป่วยและครอบครัวความต้องการของผู้ป่วยและหัวหน้างาน และสัมพันธ์ภาวะระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงานความเครียดที่เกิดขึ้นนี้แสดงออกมาในรูปของการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ (Low Moral) การขาดงาน (Absenteeism) ความเหนื่อยล้า (Fatigue) และผลงานต่ำ (Low Productivity)

McCoy (1999) ศึกษาอิทธิพลของสังคมที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลและการมองเห็นคุณค่าในตนเองภายใต้สภาวะของความเครียด พบว่า เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นจะพบความวิตกกังวลเกิดขึ้นด้วยและการมองเห็นคุณค่าในตนเองจะลดลง การที่บุคคลได้พบกับเหตุการณ์ที่เครียดซ้ำ ๆ กัน จะส่งผลให้มีปฏิสัมพันธ์ทางลบต่อสังคมในบุคคลที่มีความวิตกกังวลสูงจะมีการมองเห็นคุณค่าในตนเองต่ำและไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ ในส่วนของความเครียดตัวแปรที่มีผลในทางลบ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมและความสัมพันธ์ทางสังคม ผลสรุปยืนยันว่า คนที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมสูงจะมีการมองเห็นคุณค่าในตนเองสูงและมีระดับความวิตกกังวลทั้งความลักษณะนิสัย (Trait Anxiety) และความวิตกกังวลตามสถานการณ์ (State Anxiety) ต่ำ

Schmitz, Neumann and Oppermann (2000) ศึกษาผลกระทบของความเชื่อมั่นในอำนาจควบคุมและความเครียดจากการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาล จำนวน 361 คน ใน 9 หน่วยงานจากโรงพยาบาล 5 แห่ง ในประเทศเยอรมัน โดยได้ใช้แบบสอบถามการตั้งใจลาออกของ Maslach แบบสอบถามความเชื่อในอำนาจควบคุมและความเครียดจากการทำงาน ผลการศึกษา

พบว่า การมีความเชื่อในอำนาจควบคุมต่ำจะมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและความ  
ตั้งใจลาออกของพยาบาล

Tyson, Pongruengphant and Aggawa (2002) ศึกษารูปแบบการเผชิญความเครียดที่เกิดจาก  
การทำงานในองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลในภาคใต้ของรัฐออนตารีโอ จำนวน 107 คนใช้  
แบบสอบถามความเครียดในการทำงานความพึงพอใจในงานและกลยุทธ์การเผชิญความเครียดผล  
การศึกษาพบว่า การหลีกเลี่ยงและการสนับสนุนทางสังคมมีความความสัมพันธ์กับความเครียด แต่ไม่  
พบว่ากลยุทธ์การเผชิญความเครียดจะสามารถลดความเครียดในการทำงานของพยาบาลปฏิสัมพันธ์  
ระหว่างการแก้ปัญหาและความพึงพอใจในงาน มีนัยสำคัญในระดับสูงในการทำนายระดับ  
ความเครียด





## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณนำข้อมูลที่ได้มาอธิบาย โดยผู้ทำการศึกษาและสำรวจปัจจัยด้านการทำงาน ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีวิธีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

3.1.1 ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4,884 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มาจากการเลือกตัวอย่าง แบบสะดวก (Simple Random Sampling) โดยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานกลุ่ม โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973, pp. 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างตามสูตรดังนี้

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดตัวอย่าง

$N$  = ขนาดจำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{4,884}{1 + (4,884 \times 0.05^2)} \\ \approx 369.71$$

ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 369.71 คนดังนั้นเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่สมบูรณ์จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นจำนวน 400 คนและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 7 บริษัท โดยใช้ค่าสัดส่วนหรือเทียบบัญญัติไตรยางศ์ หลังจากนั้นสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

บริษัท	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. บริษัท ชิงเคนเกิน (ประเทศไทย) จำกัด	679	54
2. บริษัท โซดิก (ประเทศไทย) จำกัด	710	55
3. บริษัท ไคชิน จำกัด	711	58
4. บริษัท โนเบิล อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด	883	70
5. บริษัท โรม อินทีเกรเต็ด ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด	721	69
6. บริษัท เอ็นอีซี (ประเทศไทย) จำกัด	750	59
7. บริษัท โพลีซ แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด	430	35
รวมทั้งสิ้น	4,884	400

ที่มา : กรมโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี (เมษายน 2558)

### ตัวแปรที่นำมาศึกษาวิจัย

ตัวแปรที่นำเข้ามาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

#### 1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล 8 ด้าน ได้แก่ เพศอายุสถานภาพระดับการศึกษาตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

## 1.2 ปัจจัยด้านการทำงาน

เป็นแบบสอบถามที่นำมาจากแบบสอบวัดอาศัยเค้าโครงจากแบบสอบถามวัด Occupational Stress Indicator ของคูเปอร์และคณะ (1988) โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน
2. ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ของตนเองในองค์กร
3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน
4. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศ

## 2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ความเครียดในการปฏิบัติงานใช้แนวคิดตามกรอบแนวทางการบริหารจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของ (Robbins & Judge, 2007) ได้กำหนดความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ด้านดังนี้

1. ด้านจิตใจ
2. ด้านร่างกาย
3. ด้านพฤติกรรมของ

## 2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1. คุณภาพของงาน
2. ปริมาณงาน
3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คุณภาพของเครื่องมือดำเนินการนำข้อมูลมาคำนวณคุณภาพโดยวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ (Reliability) เพื่อดูความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ ดัชนีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ 0.6-1.0 จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงในเนื้อหาสามารถนำไปใช้ได้ตามความมุ่งหมายของการวิจัยแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

**ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 8 ข้อ** เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Questions) ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ต่อเดือน ดังนี้

1. เพศ ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. สถานะภาพ ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. ระดับการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. ตำแหน่งงาน ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
6. ส่วนงาน ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
7. ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions)
8. รายได้ต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions)

#### **ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านการทำงาน**

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยนำมาจากแบบสอบวัดของสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ที่สร้างโดยอาศัยเค้าโครงจากแบบสอบถามวัด Occupational Stress Indicator ของคูเปอร์และคณะ (1988) นำมาปรับปรุงซึ่งครอบคลุมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งแบ่งเป็นคำถาม 5 ด้าน รวม 28 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Closed - Ended Questions) ที่สร้างขึ้น โดยใช้ Importance Scales

- ด้านลักษณะงาน จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1-6
- ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร จำนวน 4 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 7-10
- ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 11-14
- ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าใน จำนวน 8 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 14-22
- ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร จำนวน 6 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 23-28

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ระดับคะแนนแบบสอบถาม

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลผล (Interpretation) การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ญาณิกา จันทร์บำรุง, 2555, น. 30)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 - 5.00	หมายถึง	ปัจจัยด้านการงานที่ได้รับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 - 4.20	หมายถึง	ปัจจัยด้านการงานที่ได้รับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปัจจัยด้านการงานที่ได้รับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 - 2.60	หมายถึง	ปัจจัยด้านการงานที่ได้รับน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.80	หมายถึง	ปัจจัยด้านการงานที่ได้รับน้อยที่สุด

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน

กำหนดระดับความเครียด ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรมของพนักงาน เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยแบ่งเป็นคำถาม 3 ด้าน รวม 20 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Closed - Ended Questions) ที่สร้างขึ้นโดยการวัดความสำคัญ (Importance Scales)

1. ด้านจิตใจ จำนวน 10 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1.1-1.10
2. ด้านร่างกาย จำนวน 6 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 2.1-2.6
3. ด้านพฤติกรรม จำนวน 4 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 3.1-3.4

โดยผู้ตอบสามารถเลือกตามความเป็นจริงที่ปรากฏโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- |   |         |               |
|---|---------|---------------|
| 3 | หมายถึง | เป็นประจำ     |
| 2 | หมายถึง | เป็นบ่อย      |
| 1 | หมายถึง | เป็นครั้งคราว |
| 0 | หมายถึง | ไม่เคยเลย     |

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล โดยอาศัยสูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ญาณิภา จันทร์บำรุง, 2555, น. 31)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงคะแนน} &= \frac{3 - 0}{5} \\ &= 0.60 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามได้ดังนี้

- |                    |             |         |                           |
|--------------------|-------------|---------|---------------------------|
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 2.41 - 3.00 | หมายถึง | ระดับความเครียดมากที่สุด  |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 1.81 - 2.40 | หมายถึง | ระดับความเครียดมาก        |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 1.21 - 1.80 | หมายถึง | ระดับความเครียดปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 0.61 - 1.20 | หมายถึง | ระดับความเครียดน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 0.00 - 0.60 | หมายถึง | ระดับความเครียดน้อยที่สุด |

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ

- คุณภาพของงาน จำนวน 1 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1
- ปริมาณงาน จำนวน 3 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 2-4
- เวลาที่ใช้ในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 5-8

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ระดับคะแนนแบบสอบถาม

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลผล (Interpretation) การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ใน ระดับการวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า อันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ได้รับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ได้รับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ได้รับน้อยที่สุด

## ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการสร้างตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์เพื่อเป็นการขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงใหม่ให้ถูกต้องก่อนนำไปใช้
4. นำแบบสอบถามฉบับร่าง ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษา ที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คะแนนดังนี้

คะแนนเท่ากับ 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม

คะแนนเท่ากับ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม

คะแนนเท่ากับ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตามนิยามคำศัพท์ของแบบสอบถาม

เมื่อได้รับการพิจารณาและตรวจสอบแล้วผู้วิจัยจึงหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence : IOC) จากนั้นคัดเลือกข้อคำถาม โดยเกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามพิจารณาจากค่า IOC ของข้อคำถามแต่ละข้อ

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุดนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่นได้ 0.907 โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach's Alpha ถ้าค่า  $\alpha$  ข้อใดมีค่าต่ำกว่า 0.7 แสดงว่าข้อนั้นมีค่าน้อย ควรนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทิ้ง หรืออาจเพิ่มคำถามใหม่เข้าไป และถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1 มาก จะถือว่ามีความเที่ยงมาก (ศิริชัย พงษ์พิชัย, 2556, น. 147)



### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตจังหวัดปทุมธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย

3.3.2 แจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2558 - 30 พฤศจิกายน 2558 และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

3.3.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ทางสถิติ

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความใช้ได้ของข้อมูล
2. การลงรหัส (Coding) และนำข้อมูลมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
3. การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

3.1 ศึกษาระดับตัวแปรใช้การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงาน นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 ศึกษาอิทธิพลใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความเครียดในการทำงาน เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานกลุ่ม โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ ข้อมูลและได้แบ่งเนื้อหาการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน การศึกษาในครั้งนี้จึงทำการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
$H_0$	แทน	สมมติฐานหลัก

$H_1$	แทน	สมมติฐานรอง
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(Pearson Correlation)
Adjust $R^2$	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับแล้ว
p-value	แทน	ค่านัยสำคัญจากการคำนวณ(Significant value)
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
S.E.	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจำนวน 400 ตัวอย่าง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาตำแหน่งงาน ส่วนงาน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (n=400)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	141	35.3
หญิง	259	64.8

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (n=400)	ร้อยละ (%)
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	30	7.5
21-25 ปี	94	23.5
26-30 ปี	62	15.5
31-35 ปี	83	20.8
36-40 ปี	45	11.3
41-45 ปี	63	15.8
46-50 ปี	15	3.8
51 ปีขึ้นไป	8	2.0
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	231	57.8
สมรส	145	36.3
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	24	6.0
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	204	51.0
ปริญญาตรี	160	40.0
ปริญญาโท	32	8.0
ปริญญาเอก	4	1.0
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
ผู้จัดการฝ่าย/ รองผู้จัดการฝ่าย	32	8.0
ผู้จัดการส่วน/ ผู้จัดการแผนก	33	8.3
หัวหน้าแผนก/ รองหัวหน้าแผนก	69	17.3
พนักงานขาย	27	6.8
พนักงานทั่วไป	239	59.8

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
<b>ส่วนงาน</b>		
บัญชีการเงินและสินเชื่อ	36	9.0
ฝ่ายบริหารงานบุคคล	40	10.0
ฝ่ายขาย	44	11.0
ฝ่ายวิศวกรรม	28	7.0
ฝ่ายการตลาด	24	6.0
ฝ่ายบริการ	27	6.8
ฝ่ายวางแผน	18	4.5
ฝ่ายผลิต	183	45.8
<b>ประสบการณ์การปฏิบัติงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	134	33.5
6-10 ปี	117	29.3
11-15 ปี	41	10.3
16-20 ปี	34	8.5
21-25 ปี	43	10.8
26-30 ปี	20	5.0
30 ปีขึ้นไป	11	2.8

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	136	34.0
15,000 - 20,000 บาท	115	28.8
21,000 - 30,000 บาท	72	18.0
31,000 - 40,000 บาท	34	8.5
41,000 - 50,000 บาท	23	5.8
51,000 - 60,000 บาท	10	2.5
61,000 - 70,000 บาท	5	1.3
71,000 บาทขึ้นไป	5	1.3

จากตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 มีอายุระหว่าง 21-25 ปีมากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 และจบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 ในตำแหน่งงานพนักงานทั่วไป จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 ในส่วนงานฝ่ายผลิต จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงาน of พนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงาน of พนักงาน ได้แก่ ปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรด้านสัมพันธภาพในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพและด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของพนักงานในภาพรวม

ปัจจัยการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านลักษณะงาน	3.44	0.72	มาก	2
2. ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร	3.74	0.75	มาก	1
3. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	2.80	1.03	ปานกลาง	5
4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	2.91	0.97	ปานกลาง	3
5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	2.85	0.98	ปานกลาง	4
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.06</b>	<b>0.77</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของพนักงานในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.77$ ) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ( $\bar{X} = 3.74$ ,  $SD = 0.75$ ) รองลงมาคือด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.44$ ,  $SD = 0.72$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.80$ ,  $SD = 1.03$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านลักษณะงานจำแนกเป็นรายชื่อ

ลักษณะงาน	ระดับการทำงาน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. งานที่ทำในแต่ละวันมีปริมาณมาก	69 (17.2)	174 (43.4)	137 (34.3)	13 (3.3)	7 (1.8)	3.71	0.84	มาก	1
2. งานที่ทำมีความเร่งด่วนภายในระยะเวลาที่จำกัด	65 (16.2)	173 (43.2)	141 (35.3)	11 (2.8)	10 (2.5)	3.68	0.86	มาก	2
3. งานที่ทำมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป	66 (16.4)	138 (34.5)	164 (41.0)	23 (5.8)	9 (2.3)	3.57	0.90	มาก	3
4. งานที่ทำมีความซ้ำซากจำเจ	74 (18.4)	116 (29.0)	161 (40.3)	34 (8.5)	15 (3.8)	3.50	1.00	มาก	4
5. ไม่ได้รับอิสระในการปฏิบัติงาน	47 (11.7)	96 (24.0)	144 (36.0)	81 (20.3)	32 (8.0)	3.11	1.10	ปานกลาง	5

**ตารางที่ 4.3** ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของพนักงาน  
ด้านลักษณะงานจำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ลักษณะงาน	ระดับการทำงาน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6. รู้สึกไม่ได้รับความ เป็นธรรมในการแบ่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ	49 (12.2)	83 (20.7)	157 (39.3)	70 (17.5)	41 (10.3)	3.07	1.13	ปาน กลาง	6
ภาพรวม						3.44	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.3 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงาน  
ของพนักงานด้านลักษณะงานจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยการทำงานใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ,  $SD = 0.72$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืองานที่ทำในแต่ละวันมีปริมาณมาก ( $\bar{X} =$   
3.71,  $SD = 0.84$ ) รองลงมาคืองานที่ทำมีความเร่งด่วนภายในระยะเวลาที่จำกัด ( $\bar{X} = 3.68$ ,  $SD = 0.86$ )  
และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.07$ ,  
 $SD = 1.13$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของพนักงาน  
ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรจำแนกเป็นรายชื่อ

บทบาทและ หน้าที่ในองค์กร	ระดับการทำงาน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย	101 (25.2)	198 (49.5)	85 (21.3)	10 (2.5)	6 (1.5)	3.94	0.83	มาก	1
2. เข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของ ตนเองที่มีต่อหน่วยงาน และองค์กร	92 (23.0)	195 (48.7)	91 (22.8)	14 (3.5)	8 (2.0)	3.87	0.87	มาก	2
3. มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจในงานที่กำลังปฏิบัติอยู่	73 (18.2)	173 (43.2)	103 (25.8)	39 (9.8)	12 (3.0)	3.64	0.98	มาก	3
4. ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากหน้าที่และ ความรับผิดชอบหากเห็น ว่างานนั้นเป็นประโยชน์ ต่อองค์กร	68 (17.0)	141 (35.2)	142 (35.5)	35 (8.8)	14 (3.5)	3.53	0.98	มาก	4
ภาพรวม						3.74	0.75	มาก	



จากตารางที่ 4.4 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงาน  
ของพนักงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัย  
การทำงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ,  $SD = 0.75$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับ  
มอบหมาย ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $SD = 0.83$ ) รองลงมาคือเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่มี  
ต่อหน่วยงานและองค์กร ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD = 0.87$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือปฏิบัติงานนอกเหนือจาก  
หน้าที่และความรับผิดชอบหากเห็นว่างานนั้นเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.53$ ,  $SD = 0.98$ )  
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงาน  
ของพนักงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ

สัมพันธภาพ ในการทำงาน	ระดับการทำงาน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. รู้สึกไม่ได้รับความ ร่วมมือและความ ช่วยเหลือจากเพื่อน ร่วมงานหรือ ผู้บังคับบัญชา	49 (12.3)	87 (21.6)	133 (33.3)	94 (23.5)	37 (9.3)	3.04	1.14	ปานกลาง	1
2. ไม่ได้รับการยอมรับ จากเพื่อนร่วมงานหรือ ผู้บังคับบัญชา	19 (4.7)	111 (27.7)	111 (27.8)	112 (28.0)	47 (11.8)	2.85	1.09	ปานกลาง	2
3. ไม่ได้รับคำแนะนำ ปรึกษาด้านงานจาก เพื่อนร่วมงานหรือ ผู้บังคับบัญชา	32 (8.0)	82 (20.4)	125 (31.3)	102 (25.5)	59 (14.8)	2.81	1.15	ปานกลาง	3
4. มักมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อน ร่วมงานหรือ ผู้บังคับบัญชา	37 (9.3)	51 (12.8)	98 (24.4)	110 (27.5)	104 (26.0)	2.51	1.25	ปานกลาง	4
ภาพรวม						2.80	1.03	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงาน  
ของพนักงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัย  
การทำงานในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$ ,  $SD = 1.03$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือรู้สึกไม่ได้รับความ  
ร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 1.14$ ) รองลงมาคือ  
ไม่ได้รับคำแนะนำปรึกษาด้านงานจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.85$ ,  $SD = 1.09$ ) และ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมักมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.51$ ,  $SD = 1.25$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพจำแนกเป็นรายชื่อ

ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	ระดับการทำงาน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ไม่ได้รับโอกาสในการรับการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ	26 (6.4)	92 (23.0)	140 (35.0)	105 (26.3)	37 (9.3)	2.91	1.05	ปานกลาง	3
2. ไม่ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ	31 (7.7)	81 (20.3)	138 (34.5)	104 (26.0)	46 (11.5)	2.86	1.10	ปานกลาง	5
3. ไม่รู้สึกภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง	38 (9.4)	85 (21.2)	119 (29.8)	103 (25.8)	55 (13.8)	2.87	1.17	ปานกลาง	4
4. คิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	34 (8.5)	81 (20.2)	107 (26.8)	124 (31.0)	54 (13.5)	2.79	1.16	ปานกลาง	6
5. ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้การสนับสนุนตามเกณฑ์ขององค์กร	33 (8.3)	102 (25.4)	139 (34.7)	97 (24.3)	29 (7.3)	3.03	1.05	ปานกลาง	1
6. มักไม่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ	36 (9.0)	97 (24.3)	129 (32.3)	105 (26.3)	33 (8.3)	2.99	1.09	ปานกลาง	2
<b>ภาพรวม</b>						<b>2.91</b>	<b>0.97</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.6 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.91$ ,  $SD = 0.97$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้การสนับสนุนตามเกณฑ์ขององค์กร ( $\bar{X} = 3.03$ ,  $SD = 1.05$ ) รองลงมาคือมักไม่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ ( $\bar{X} = 2.99$ ,  $SD = 1.09$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือคิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 2.79$ ,  $SD = 1.16$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานของพนักงาน  
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรจำแนกเป็นรายชื่อ

โครงสร้างและ บรรยากาศองค์กร	ระดับการทำงาน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีแนวคิดในการ ทำงานไม่สอดคล้อง กับนโยบายขององค์กร	41 (10.3)	83 (20.8)	146 (36.5)	93 (23.3)	37 (9.3)	2.99	1.10	ปานกลาง	1
2. รู้สึกว่าไม่ได้รับ ความยุติธรรมจาก ผู้บังคับบัญชา	34 (8.5)	84 (21.0)	149 (37.3)	85 (21.3)	48 (12.0)	2.92	1.11	ปานกลาง	2
3. สภาพแวดล้อมไม่ เหมาะสมกับการ ทำงาน	22 (5.5)	99 (24.8)	136 (34.0)	100 (25.0)	43 (10.8)	2.89	1.06	ปานกลาง	3
4. อุปกรณ์เครื่องมือที่ ใช้ไม่เพียงพอต่อการ ทำงาน	29 (7.3)	88 (22.0)	122 (30.5)	101 (25.3)	60 (15.0)	2.81	1.15	ปานกลาง	4
5. การติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กรไม่มี ประสิทธิภาพ	29 (7.3)	82 (20.5)	112 (28.0)	99 (2.8)	78 (19.5)	2.71	1.20	ปานกลาง	6
6. มีการแบ่งพรรค แบ่งพวกภายใน หน่วยงาน	37 (9.3)	79 (19.8)	121 (30.3)	99 (24.8)	64 (16.0)	2.81	1.19	ปานกลาง	5
<b>ภาพรวม</b>						<b>2.85</b>	<b>0.98</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.7 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงาน  
ของพนักงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมี  
ปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.85$ ,  $SD = 0.98$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีแนวคิดในการ  
ทำงานไม่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ( $\bar{X} = 2.99$ ,  $SD = 1.10$ ) รองลงมาคือรู้สึกว่าไม่ได้รับความ  
ยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.92$ ,  $SD = 1.11$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการติดต่อสื่อสารภายใน  
องค์กรไม่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 2.71$ ,  $SD = 1.02$ ) ตามลำดับ

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย ด้านจิตใจและด้านพฤติกรรม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวม

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ความเครียดด้านร่างกาย	0.97	0.49	น้อย	1
2. ความเครียดด้านจิตใจ	0.89	0.58	น้อย	2
3. ความเครียดด้านพฤติกรรม	0.80	0.58	น้อย	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>0.84</b>	<b>0.53</b>	<b>น้อย</b>	

จากตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ( $\bar{X} = 0.84$ ,  $SD = 0.53$ ) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความเครียดด้านร่างกาย ( $\bar{X} = 0.97$ ,  $SD = 0.49$ ) รองลงมาคือความเครียดด้านจิตใจ ( $\bar{X} = 0.89$ ,  $SD = 0.58$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความเครียดด้านพฤติกรรม ( $\bar{X} = 0.80$ ,  $SD = 0.58$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายจำแนกเป็นรายข้อ

ความเครียดด้านร่างกาย	ระดับความเครียด (ร้อยละ)				$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
	เป็นประจำ	เป็นบ่อย	เป็นครั้งคราว	ไม่เคยเลย				
1. นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ	14 (3.4)	63 (15.8)	257 (64.3)	66 (16.5)	1.06	0.67	น้อย	3
2. รู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ	9 (2.2)	79 (19.7)	249 (62.3)	63 (15.8)	1.08	0.66	น้อย	2
3. ความวุ่นวายและสับสนในความคิด	17 (4.2)	68 (17.0)	259 (64.8)	56 (14.0)	1.11	0.68	น้อย	1
4. รู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง	10 (2.4)	62 (15.5)	238 (59.6)	90 (22.5)	0.98	0.69	น้อย	7

**ตารางที่ 4.9** ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงาน  
ด้านร่างกายจำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ความเครียดด้านร่างกาย	ระดับความเครียด (ร้อยละ)				$\bar{X}$	SD	แปล ผล	ลำดับ
	เป็นประจำ	เป็นบ่อย	เป็นครั้ง คราว	ไม่เคยเลย				
5. รู้สึกท้อแท้และหมดหวังใน ชีวิต	6 (1.5)	56 (14.0)	200 (50.0)	138 (34.5)	0.82	0.71	น้อย	9
6. รู้สึกว่าชีวิตของคนไม่มีคุณค่า	6 (1.5)	50 (12.5)	164 (41.0)	180 (45.0)	0.70	0.74	น้อย	10
7. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิในการ ปฏิบัติงาน	8 (2.0)	65 (16.2)	259 (64.8)	68 (17.0)	1.03	0.64	น้อย	5
8. รู้สึกอ่อนเพลียไม่มีแรง	9 (2.2)	64 (16.0)	223 (55.8)	104 (26.0)	0.94	0.71	น้อย	8
9. รู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากทำ อะไร	12 (3.0)	56 (14.0)	246 (61.5)	86 (21.5)	0.98	0.68	น้อย	6
10. รู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำ สิ่งต่าง ๆ	17 (4.3)	61 (15.2)	248 (62.0)	74 (18.5)	1.05	0.71	น้อย	4
<b>ภาพรวม</b>					<b>0.97</b>	<b>0.49</b>	<b>น้อย</b>	

จากตารางที่ 4.9 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ( $\bar{X} = 0.97$ ,  $SD = 0.49$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความวุ่นวายและสับสนในความคิด ( $\bar{X} = 1.11$ ,  $SD = 0.68$ ) รองลงมาคือรู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจ ( $\bar{X} = 1.08$ ,  $SD = 0.68$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือรู้สึกว่าคุณค่าของชีวิตของคนไม่มีคุณค่า ( $\bar{X} = 0.70$ ,  $SD = 0.74$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงาน  
ด้านจิตใจจำแนกเป็นรายชื่อ

ความเครียดด้านจิตใจ	ระดับความเครียด (ร้อยละ)				$\bar{X}$	SD	แปล ผล	ลำดับ
	เป็นประจำ	เป็นบ่อย	เป็นครั้ง คราว	ไม่เคยเลย				
1. ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะ ประสาทตึงเครียด	7 (1.7)	40 (10.0)	135 (33.8)	218 (54.5)	0.59	0.74	น้อย ที่สุด	6
2. มีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง	13 (3.3)	100 (25.0)	195 (48.7)	92 (23.0)	1.08	0.77	น้อย	1
3. มีอาการหัวใจเต้นแรงโดยไม่มี สาเหตุ	6 (1.5)	42 (10.5)	168 (42.0)	184 (46.0)	0.67	0.72	น้อย	5

**ตารางที่ 4.10** ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน  
ด้านจิตใจจำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ความเครียดด้านจิตใจ	ระดับความเครียด (ร้อยละ)				$\bar{X}$	SD	แปล ผล	ลำดับ
	เป็นประจำ	เป็นบ่อย	เป็นครั้ง คราว	ไม่เคยเลย				
4. เสี่ยงสำลักสำลักหรือมือสำลัก เวลาไม่พอใจ	16 (4.0)	43 (10.7)	156 (39.0)	185 (46.3)	0.72	0.80	น้อย	4
5. ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณ ท้ายทอยหลังหรือไหล่	19 (4.8)	57 (14.2)	208 (52.0)	116 (29.0)	0.94	0.78	น้อย	3
6. รู้สึกมึนงงหรือเวียนศีรษะ บ่อย ๆ	12 (3.0)	90 (22.5)	208 (52.0)	90 (22.5)	1.06	0.75	น้อย	2
<b>ภาพรวม</b>					<b>0.89</b>	<b>0.58</b>	<b>น้อย</b>	

จากตารางที่ 4.10 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ( $\bar{X} = 0.89$ ,  $SD = 0.58$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีอาการปวดศีรษะข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง ( $\bar{X} = 1.08$ ,  $SD = 0.77$ ) รองลงมาคือรู้สึกมึนงงหรือเวียนศีรษะบ่อย ๆ ( $\bar{X} = 1.06$ ,  $SD = 0.75$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด ( $\bar{X} = 0.59$ ,  $SD = 0.74$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน  
ด้านพฤติกรรมจำแนกเป็นรายชื่อ

ความเครียดด้านพฤติกรรม	ระดับความเครียด (ร้อยละ)				$\bar{X}$	SD	แปล ผล	ลำดับ
	เป็นประจำ	เป็นบ่อย	เป็นครั้ง คราว	ไม่เคยเลย				
1. ไม่อยากสนทนาหรือพบปะ ผู้คน	7 (1.8)	41 (10.2)	203 (50.8)	149 (37.3)	0.76	0.70	น้อย	3
2. มีความกระวนกระวายในอยู่ ตลอดเวลา	11 (2.7)	41 (10.2)	193 (48.3)	155 (38.8)	0.77	0.74	น้อย	2
3. รู้สึกตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ ไม่คุ้นเคย	14 (3.4)	77 (19.3)	222 (55.5)	87 (21.8)	1.04	0.74	น้อย	1
4. มีปัญหา	11 (2.7)	30 (7.5)	163 (40.8)	196 (49.0)	0.64	0.73	น้อย	4
<b>ภาพรวม</b>					<b>0.80</b>	<b>0.58</b>	<b>น้อย</b>	

จากตารางที่ 4.11 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมจำแนกเป็นรายข้อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ( $\bar{X} = 0.80$ ,  $SD = 0.58$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือรู้สึกตื่นตันทันทีกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ( $\bar{X} = 1.04$ ,  $SD = 0.74$ ) รองลงมาคือมีความกระวนกระวายในอยู่ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 0.77$ ,  $SD = 0.74$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมีปัญหา ( $\bar{X} = 0.64$ ,  $SD = 0.73$ ) ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณงานและด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. คุณภาพของงาน	3.98	0.73	มาก	1
2. ปริมาณงาน	3.74	0.69	มาก	3
3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน	3.82	0.62	มาก	2
ภาพรวม	3.80	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ,  $SD = 0.59$ ) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือคุณภาพของงาน ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.73$ ) รองลงมาคือเวลาที่ใช้ในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.82$ ,  $SD = 0.62$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือปริมาณงาน ( $\bar{X} = 3.74$ ,  $SD = 0.69$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานจำแนกเป็นรายชื่อ

คุณภาพของงาน	ระดับประสิทธิภาพ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์	96 (24.0)	208 (52.0)	89 (22.2)	6 (1.5)	1 (0.3)	3.98	0.73	มาก	1
ภาพรวม						3.98	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4.13 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.73$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์ค้ำค่า ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.73$ )

**ตารางที่ 4.14** ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงานจำแนกเป็นรายชื่อ

ปริมาณงาน	ระดับประสิทธิภาพ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ปริมาณงานมีความสอดคล้องกับอัตราค่าจ้างของพนักงานในหน่วยงาน	53 (13.2)	181 (45.2)	151 (37.8)	10 (2.5)	5 (1.3)	3.66	0.78	มาก	3
2. ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน	83 (20.7)	188 (47.0)	112 (28.0)	15 (3.8)	2 (0.5)	3.83	0.81	มาก	1
3. ปริมาณงานในควมรับผิดชอบของพนักงานมีความเหมาะสมตรงกับควมกับความสามารถ	74 (18.4)	169 (42.3)	138 (34.5)	17 (4.3)	2 (0.5)	3.74	0.82	มาก	2
ภาพรวม						3.74	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.14 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงานจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ,  $SD = 0.69$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปริมาณงาน



ที่ออกมาเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.83, SD = 0.81$ ) รองลงมาคือปริมาณงานในความรับผิดชอบของพนักงานมีความเหมาะสมตรงกับความกับความสามารถ ( $\bar{X} = 3.74, SD = 0.82$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือปริมาณงานมีความสมดุลกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.66, SD = 0.78$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.15** ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ

เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับลักษณะและความยากง่ายของงาน	58 (14.4)	179 (44.8)	148 (37.0)	12 (3.0)	3 (0.8)	3.69	0.78	มาก	4
2. ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	59 (14.7)	213 (53.2)	118 (29.5)	9 (2.3)	1 (0.3)	3.80	0.71	มาก	3
3. การส่งมอบผลิตภัณฑ์สินค้าตรงตามเวลาที่กำหนด	86 (21.4)	198 (49.5)	108 (27.0)	7 (1.8)	1 (0.3)	3.90	0.75	มาก	1
4. พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด	89 (22.2)	191 (47.7)	110 (27.5)	9 (2.3)	1 (0.3)	3.89	0.77	มาก	2
<b>ภาพรวม</b>						<b>3.82</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.15 ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82, SD = 0.62$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการส่งมอบผลิตภัณฑ์สินค้าตรงตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.90, SD = 0.75$ ) รองลงมาคือพนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด ( $\bar{X} = 3.89, SD = 0.77$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับลักษณะและความยากง่ายของงาน ( $\bar{X} = 3.69, SD = 0.78$ ) ตามลำดับ

#### 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์คือการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent Samples t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน และในกรณีที่พบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference) กรณีที่ค่านัยสำคัญที่ได้จากการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายถึงมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ

การรับรู้ต่อความเครียด	t-test for Equality of Mean					
	เพศ	$\bar{X}$	SD	t	df	p-value
ความเครียดด้านร่างกาย	ชาย	0.97	0.51	-0.192	398	0.848
	หญิง	0.98	0.48			
ความเครียดด้านจิตใจ	ชาย	0.95	0.57	1.350	398	0.178
	หญิง	0.86	0.58			
ความเครียดด้านพฤติกรรม	ชาย	0.85	0.58	1.159	398	0.247
	หญิง	0.77	0.58			
ภาพรวม	ชาย	0.89	0.52	1.477	398	0.140
	หญิง	0.81	0.53			

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ

การรับรู้ต่อความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความเครียดด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	7.264	7	1.038	4.529	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	89.806	392	0.229		
	รวม	97.069	399			
ความเครียดด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	7.832	7	1.119	3.435	<b>0.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	127.688	392	0.326		
	รวม	135.519	399			
ความเครียดด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	8.217	7	1.174	3.565	<b>0.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	129.073	392	0.329		
	รวม	137.290	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.956	7	1.137	4.245	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	104.944	392	0.268		
	รวม	112.900	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference) ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงานโดยจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	21-25	26-30 ปี	31-35	36-40	41-45 ปี	46-50	51 ปี
		20 ปี	ปี		ปี	ปี		ปี	ขึ้นไป
		0.90	0.86	1.01	1.10	1.21	0.90	0.68	0.76
ต่ำกว่า 20 ปี	0.90	-	0.032 (0.743)	-0.117 (0.269)	-0.202 (0.048*)	-0.317 (0.005*)	-0.007 (0.940)	0.213 (0.159)	0.137 (0.471)
21-25 ปี	0.86	-	-	-0.150 (0.055)	-0.235 (0.001*)	-0.350 (0.000*)	-0.040 (0.600)	0.180 (0.176)	0.104 (0.554)
26-30 ปี	1.01	-	-	-	-0.084 (0.293)	-0.200 (0.033*)	0.109 (0.200)	0.331 (0.017*)	0.255 (0.157)
31-35 ปี	1.10	-	-	-	-	-0.115 (0.194)	0.194 (0.015*)	0.415 (0.002*)	0.339 (0.056)
36-40 ปี	1.21	-	-	-	-	-	0.309 (0.001*)	0.531 (0.000*)	0.455 (0.014*)
41-45 ปี	0.90	-	-	-	-	-	-	0.221 (0.108)	0.145 (0.419)
46-50 ปี	0.68	-	-	-	-	-	-	-	-0.075 (0.718)
51 ปีขึ้นไป	0.76	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงานโดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี และ 36-40 ปี พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี และ 36-40 ปี พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี และ 46-50 ปี พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี และ 46-50 ปี พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46-50 ปี และพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		0.94	0.75	0.94	0.99	1.15	0.83	0.57	0.72
ต่ำกว่า 20 ปี	0.94	-	0.182 (0.128)	-0.08 (0.947)	-0.050 (0.679)	-0.215 (0.110)	0.105 (0.407)	0.366 <b>(0.043*)</b>	0.215 (0.344)
21-25 ปี	0.75	-	-	-0.190 <b>(0.042*)</b>	-0.232 <b>(0.007*)</b>	-0.398 <b>(0.000*)</b>	-0.077 (0.405)	0.184 (0.247)	0.032 (0.847)
26-30 ปี	0.94	-	-	-	-0.041 (0.662)	-0.207 (0.065)	0.113 (0.267)	0.375 <b>(0.023*)</b>	0.223 (0.298)
31-35 ปี	0.99	-	-	-	-	-0.165 (0.119)	0.155 (0.104)	0.417 <b>(0.010*)</b>	0.265 (0.210)
36-40 ปี	1.15	-	-	-	-	-	0.320 <b>(0.004*)</b>	0.582 <b>(0.001*)</b>	0.430 <b>(0.050*)</b>
41-45 ปี	0.83	-	-	-	-	-	-	0.261 (0.111)	0.109 (0.608)
46-50 ปี	0.57	-	-	-	-	-	-	-	-0.151 (0.544)
51 ปีขึ้นไป	0.72	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46-50 ปี พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี 31-35 ปี และ 36-40 ปี พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี และ 31-35 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46-50 ปี และพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี 46-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	21-25	26-30 ปี	31-35	36-40	41-45	46-50	51 ปี
		20 ปี	ปี		ปี	ปี	ปี	ปี	ขึ้นไป
		0.77	0.6	0.84	0.91	1.02	0.80	0.35	0.75
ต่ำกว่า 20 ปี	0.77	-	0.107 (0.372)	-0.067 (0.596)	-0.137 (0.261)	-0.252 (0.062)	-0.026 (0.835)	0.425 <b>(0.020*)</b>	0.025 (0.913)
21-25 ปี	0.66	-	-	-0.175 (0.063)	-0.245 <b>(0.005*)</b>	-0.360 <b>(0.001*)</b>	-0.134 (0.152)	0.317 <b>(0.047*)</b>	-0.082 (0.697)
26-30 ปี	0.84	-	-	-	-0.069 (0.468)	-0.185 (0.100)	0.041 (0.689)	0.492 <b>(0.003*)</b>	0.092 (0.667)
31-35 ปี	0.91	-	-	-	-	-0.115 (0.279)	0.111 (0.247)	0.562 <b>(0.001*)</b>	0.162 (0.444)
36-40 ปี	1.02	-	-	-	-	-	0.226 <b>(0.044*)</b>	0.677 <b>(0.000*)</b>	0.277 (0.208)
41-45 ปี	0.80	-	-	-	-	-	-	0.451 <b>(0.006*)</b>	0.051 (0.811)
46-50 ปี	0.35	-	-	-	-	-	-	-	-0.400 (0.112)
51 ปีขึ้นไป	0.75	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46-50 ปี พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี 36-40 ปี และ 46-50 ปี พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46-50 ปี พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46-50 ปี พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี และ 46-50 ปี และพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46-50 ปี

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51 ปี
		20 ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ขึ้นไป
		0.83	0.70	0.88	0.94	1.09	0.80	0.46	0.73
ต่ำกว่า 20 ปี	0.83	-	0.135 (0.213)	-0.048 (0.671)	-0.107 (0.332)	-0.254 (0.038*)	0.033 (0.771)	0.372 (0.023*)	0.100 (0.627)
21-25 ปี	0.70	-	-	-0.184 (0.030*)	-0.242 (0.002*)	-0.389 (0.000*)	-0.102 (0.226)	0.236 (0.101)	-0.035 (0.853)
26-30 ปี	0.88	-	-	-	-0.058 (0.504)	-0.205 (0.043*)	0.082 (0.374)	0.421 (0.005*)	0.149 (0.444)
31-35 ปี	0.94	-	-	-	-	-0.147 (0.125)	0.140 (0.105)	0.479 (0.001*)	0.207 (0.280)
36-40 ปี	1.09	-	-	-	-	-	0.287 (0.005*)	0.626 (0.000*)	0.354 (0.075)
41-45 ปี	0.80	-	-	-	-	-	-	0.338 (0.023*)	(0.066) (0.731)
46-50 ปี	0.46	-	-	-	-	-	-	-	-0.271 (0.231)
51 ปีขึ้นไป	0.73	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46-50 ปี พนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี 31-35 ปี และ 36-40 ปี พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46-50 ปี พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46-50 ปี พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี และ 46-50 ปี และพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 46-50 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

$H_0$ : สถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามสถานภาพ

การรับรู้ต่อความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความเครียดด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	0.068	2	0.034	0.139	0.870
	ภายในกลุ่ม	97.001	397	0.244		
	รวม	97.069	399			
ความเครียดด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.068	2	0.034	0.100	0.905
	ภายในกลุ่ม	135.451	397	0.341		
	รวม	135.519	399			
ความเครียดด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.756	2	0.378	1.099	0.334
	ภายในกลุ่ม	136.534	397	0.344		
	รวม	137.290	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>0.116</b>	<b>2</b>	<b>0.058</b>	<b>0.204</b>	<b>0.816</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>112.784</b>	<b>397</b>	<b>0.284</b>		
	รวม	<b>112.900</b>	<b>399</b>			

จากตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ต่อความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความเครียดด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	4.225	3	1.408	6.007	<b>0.001*</b>
	ภายในกลุ่ม	92.844	396	0.234		
	รวม	97.069	399			



ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงานโดยจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

การรับรู้ต่อความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความเครียดด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	6.952	3	2.317	7.137	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	128.567	396	0.325		
	รวม	135.519	399			
ความเครียดด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	10.471	3	3.490	10.899	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	126.819	396	0.320		
	รวม	137.290	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>8.393</b>	<b>3</b>	<b>2.798</b>	<b>10.601</b>	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>104.507</b>	<b>396</b>	<b>0.264</b>		
	รวม	<b>112.900</b>	<b>399</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงานโดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference) ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงานโดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		0.94	0.94	1.30	1.30
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.94	-	0.001 (0.978)	-0.359 <b>(0.000*)</b>	-0.352 (0.150)
ปริญญาตรี	0.94	-	-	-0.360 <b>(0.000*)</b>	-0.354 (0.149)
ปริญญาโท	1.30	-	-	-	0.006 (0.981)
ปริญญาเอก	1.30	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายต่ำกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทและพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายต่ำกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		0.81	0.91	1.27	1.40
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.81	-	-0.098 (0.103)	-0.458 (0.000*)	-0.583 (0.043*)
ปริญญาตรี	0.91	-	-	-0.360 (0.001*)	-0.485 (0.093)
ปริญญาโท	1.27	-	-	-	-0.125 (0.679)
ปริญญาเอก	1.40	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก และ พนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		0.75	0.75	1.32	1.31
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.75	-	-0.003 (0.949)	-0.567 <b>(0.000*)</b>	-0.560 (0.051)
ปริญญาตรี	0.75	-	-	-0.564 <b>(0.000*)</b>	-0.556 (0.053)
ปริญญาโท	1.32	-	-	-	0.007 (0.979)
ปริญญาเอก	1.31	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทและพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		0.77	0.83	1.29	1.34
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.77	-	-0.058 (0.282)	-0.515 <b>(0.000*)</b>	-0.572 <b>(0.028*)</b>
ปริญญาตรี	0.83	-	-	-0.457 <b>(0.000*)</b>	-0.514 <b>(0.049*)</b>
ปริญญาโท	1.29	-	-	-	-0.056 (0.835)
ปริญญาเอก	1.34	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่พบว่าคือพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีจะมีการรับรู้ต่อความเครียด โดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

การรับรู้ต่อความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความเครียดด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	0.964	4	0.241	0.990	0.413
	ภายในกลุ่ม	96.105	395	0.243		
	รวม	97.069	399			
ความเครียดด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.100	4	1.275	3.862	<b>0.004*</b>
	ภายในกลุ่ม	130.419	395	0.330		
	รวม	135.519	399			
ความเครียดด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.415	4	0.604	1.768	0.134
	ภายในกลุ่ม	134.875	395	0.341		
	รวม	137.290	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>4.009</b>	<b>4</b>	<b>1.002</b>	<b>3.635</b>	<b>0.006*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>108.891</b>	<b>395</b>	<b>0.276</b>		
	รวม	<b>112.900</b>	<b>399</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference) ดังนี้

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ผจก./รอง	ผจก. ส่วน/	หัวหน้า/รอง	พนง.	พนง.
		ผจก. ฝ่าย	ผจก.แผนก	หัวหน้าแผนก/	ชาย	ทั่วไป
		1.11	1.05	0.96	1.04	0.81
ผู้จัดการฝ่าย/ รองผู้จัดการฝ่าย	1.11	-	0.064	0.150	0.074	0.307
			(0.653)	(0.221)	(0.621)	<b>(0.005*)</b>
ผู้จัดการส่วน/ผู้จัดการแผนก	1.05	-	-	0.086	0.010	0.243
				(0.478)	(0.946)	<b>(0.023*)</b>
หัวหน้าแผนก/รองหัวหน้าแผนก	0.96	-	-	-	-0.076	0.157
					(0.559)	<b>(0.046*)</b>
พนักงานชาย	1.04	-	-	-	-	0.233
						<b>(0.046*)</b>
พนักงานทั่วไป	0.81	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย/ รองผู้จัดการฝ่ายผู้จัดการส่วน/ ผู้จัดการแผนกหัวหน้าแผนก/ รองหัวหน้าแผนกและพนักงานชายจะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานทั่วไป

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียด โดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ผจก./รอง	ผจก. ส่วน/	หัวหน้า/รอง	พนง.	พนง.
		ผจก. ฝ่าย	ผจก.แผนก	หัวหน้าแผนก/	ชาย	ทั่วไป
		1.06	0.97	0.88	0.97	0.77
ผู้จัดการฝ่าย/ รองผู้จัดการฝ่าย	1.06	-	0.086	0.177	0.090	0.293
			(0.507)	(0.116)	(0.509)	<b>(0.003*)</b>
ผู้จัดการส่วน/ผู้จัดการแผนก	0.97	-	-	0.090	0.004	0.207
				(0.415)	(0.975)	<b>(0.034*)</b>
หัวหน้าแผนก/รองหัวหน้าแผนก	0.88	-	-	-	-0.086	0.116
					(0.469)	(0.105)

**ตารางที่ 4.30** ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ผจก./รอง	ผจก. ส่วน/	หัวหน้า/รอง	พนง.	พนง.
		ผจก. ฝ่าย	ผจก.แผนก	หัวหน้าแผนก/	ชาย	ทั่วไป
		1.06	0.97	0.88	0.97	0.77
พนักงานชาย	0.97	-	-	-	-	0.202 (0.058)
พนักงานทั่วไป	0.77	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย/ รองผู้จัดการฝ่ายและผู้จัดการส่วน/ ผู้จัดการแผนกจะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานทั่วไป

สมมติฐานที่ 1.6 ส่วนงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ส่วนงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ส่วนงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.31** ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามส่วนงาน

การรับรู้ต่อความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความเครียดด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	1.565	7	0.224	0.918	0.492
	ภายในกลุ่ม	95.504	392	0.244		
	รวม	97.069	399			
ความเครียดด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.678	7	0.383	1.129	0.344
	ภายในกลุ่ม	132.842	392	0.339		
	รวม	135.519	399			
ความเครียดด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.438	7	0.491	1.438	0.188
	ภายในกลุ่ม	133.852	392	0.341		
	รวม	137.290	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>2.853</b>	<b>7</b>	<b>0.408</b>	<b>1.452</b>	<b>0.183</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>110.047</b>	<b>392</b>	<b>0.281</b>		
	รวม	<b>112.900</b>	<b>399</b>			

จากตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตาม ส่วนงาน พบว่า ส่วนงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การรับรู้ต่อความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความเครียดด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	7.861	6	1.310	5.772	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	89.208	393	0.227		
	รวม	97.069	399			
ความเครียดด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	10.251	6	1.709	5.360	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	125.268	393	0.319		
	รวม	135.519	399			
ความเครียดด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	10.370	6	1.728	5.352	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	126.920	393	0.323		
	รวม	137.290	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>9.496</b>	<b>6</b>	<b>1.583</b>	<b>6.015</b>	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>103.404</b>	<b>393</b>	<b>0.263</b>		
	รวม	<b>112.900</b>	<b>399</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference) ดังนี้

ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงานโดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	30 ปีขึ้นไป
		0.94	1.02	1.17	0.85	0.83	0.77	1.54
ต่ำกว่า 5 ปี	0.94	-	-0.085 (0.157)	-0.228 (0.007*)	0.088 (0.332)	0.111 (0.182)	0.171 (0.133)	-0.603 (0.000*)
6-10 ปี	1.02	-	-	-0.143 (0.098)	0.174 (0.061)	0.197 (0.021*)	0.257 (0.026*)	-0.518 (0.000*)
11-15 ปี	1.17	-	-	-	0.317 (0.004*)	0.340 (0.001*)	0.400 (0.002*)	0.374 (0.021*)
16-20 ปี	0.85	-	-	-	-	0.022 (0.836)	0.082 (0.537)	-0.692 (0.000*)
21-25 ปี	0.83	-	-	-	-	-	0.060 (0.641)	-0.715 (0.000*)
26-30 ปี	0.77	-	-	-	-	-	-	-0.775 (0.000*)
30 ปีขึ้นไป	1.54	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงานโดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11-15 ปี และ 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 6-10 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21-25 ปี และ 26-30 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 6-10 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11-15 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 16-20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี และ 30 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 16-20 ปี 21-25 ปี และ 26-30 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป



ตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตาม  
ประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ประสบการณ์การ ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	30 ปีขึ้นไป
		0.80	0.99	1.11	0.87	0.68	0.74	1.45
ต่ำกว่า 5 ปี	0.80	-	-0.198 (0.006*)	-0.312 (0.002*)	-0.070 (0.515)	0.116 (0.241)	0.060 (0.658)	-0.654 (0.000*)
6-10 ปี	0.99	-	-	-0.113 (0.267)	0.127 (0.246)	0.314 (0.002*)	0.258 (0.059)	-0.456 (0.011*)
11-15 ปี	1.11	-	-	-	0.241 (0.066)	0.428 (0.001*)	0.372 (0.016*)	-0.342 (0.075)
16-20 ปี	0.87	-	-	-	-	0.186 (0.150)	0.130 (0.412)	-0.583 (0.003*)
21-25 ปี	0.68	-	-	-	-	-	-0.056 (0.713)	-0.770 (0.000*)
26-30 ปี	0.74	-	-	-	-	-	-	-0.714 (0.001*)
30 ปีขึ้นไป	1.45	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 6-10 ปี 11-15 ปี และ 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 6-10 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21-25 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 6-10 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11-15 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21-25 ปี และ 26-30 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 16-20 ปี 21-25 ปี และ 26-30 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงาน โดยจำแนกตาม  
ประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ประสบการณ์การ ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5 ปี	0.78	-	-0.051 (0.471)	-0.265 <b>(0.009*)</b>	0.224 <b>(0.040*)</b>	0.109 (0.274)	0.158 (0.245)	-0.648 <b>(0.000*)</b>
6-10 ปี	0.83	-	-	-0.213 <b>(0.039*)</b>	0.276 <b>(0.013*)</b>	0.161 (0.113)	0.210 (0.127)	-0.596 <b>(0.001*)</b>
11-15 ปี	1.04	-	-	-	0.489 <b>(0.000*)</b>	0.374 <b>(0.003*)</b>	0.423 <b>(0.007*)</b>	-0.383 <b>(0.048*)</b>
16-20 ปี	0.55	-	-	-	-	-0.115 (0.376)	-0.066 (0.680)	-0.872 <b>(0.000*)</b>
21-25 ปี	0.67	-	-	-	-	-	0.049 (0.748)	-0.757 <b>(0.000*)</b>
26-30 ปี	0.62	-	-	-	-	-	-	-0.806 <b>(0.000*)</b>
30 ปีขึ้นไป	1.43	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปีจะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11-15 ปี 16-20 ปี และ 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 6-10 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11-15 ปี และ 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 6-10 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 16-20 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11-15 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 16-20 ปี 21-25 ปี และ 26-30 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11-15 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21-25 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11-15 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 16-20 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21-25 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน

26-30 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียด โดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตาม ประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	30 ปีขึ้นไป
		0.78	0.90	1.07	0.72	0.66	0.68	1.45
ต่ำกว่า 5 ปี	0.78	-	-0.115 (0.077)	-0.285 (0.002*)	0.056 (0.564)	0.122 (0.173)	0.103 (0.402)	-0.673 (0.000*)
6-10 ปี	0.90	-	-	-0.170 (0.068)	0.172 (0.068)	0.238 (0.010*)	0.218 (0.079)	-0.557 (0.001*)
11-15 ปี	1.07	-	-	-	0.342 (0.004*)	0.408 (0.000*)	0.388 (0.006*)	-0.387 (0.027*)
16-20 ปี	0.72	-	-	-	-	0.066 (0.575)	0.046 (0.748)	-0.729 (0.000*)
21-25 ปี	0.66	-	-	-	-	-	-0.019 (0.888)	-0.795 (0.000*)
26-30 ปี	0.68	-	-	-	-	-	-	-0.776 (0.000*)
30 ปีขึ้นไป	1.45	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียด โดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11-15 ปี และ 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 6-10 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21-25 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 6-10 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11-15 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 16-20 ปี 21-25 ปี และ 26-30 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11-15 ปี 16-20 ปี 21-25 ปี และ 26-30 ปี จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.8 รายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

$H_0$  : รายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามรายได้

การรับรู้ต่อความเครียด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ความเครียดด้านร่างกาย	ระหว่างกลุ่ม	5.217	7	0.745	3.180	<b>0.003*</b>
	ภายในกลุ่ม	91.853	392	0.234		
	รวม	97.069	399			
ความเครียดด้านจิตใจ	ระหว่างกลุ่ม	7.365	7	1.052	3.218	<b>0.002*</b>
	ภายในกลุ่ม	128.155	392	0.327		
	รวม	135.519	399			
ความเครียดด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	5.731	7	0.819	2.440	<b>0.019*</b>
	ภายในกลุ่ม	131.559	392	0.336		
	รวม	137.290	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>6.197</b>	<b>7</b>	<b>0.885</b>	<b>3.252</b>	<b>0.002*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>106.703</b>	<b>392</b>	<b>0.272</b>		
	รวม	<b>112.900</b>	<b>399</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดของพนักงาน โดยจำแนกตามรายได้พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference) ดังนี้

ตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงานโดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 15,000	15,000 - 20,000	21,000 - 30,000	31,000 - 40,000	41,000 - 50,000	51,000 - 60,000	61,000 - 70,000	71,000 บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		0.91	0.93	1.08	1.10	0.93	0.80	1.02	1.74
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0.91	-	-0.021 (0.726)	-0.164 (0.020*)	-0.182 (0.050)	-0.021 (0.844)	0.117 (0.459)	-0.102 (0.463)	-0.822 (0.000*)
15,000 - 20,000 บาท	0.93	-	-	-0.142 (0.050)	-0.160 (0.089)	0.000 (1.000)	0.139 (0.384)	-0.080 (0.715)	-0.800 (0.000*)
21,000 - 30,000 บาท	1.08	-	-	-	-0.018 (0.858)	0.142 (0.219)	0.281 (0.085)	0.061 (0.782)	-0.658 (0.003*)
31,000 - 40,000 บาท	1.10	-	-	-	-	0.160 (0.219)	0.300 (0.086)	0.080 (0.730)	-0.640 (0.006*)
41,000 - 50,000 บาท	0.93	-	-	-	-	-	0.139 (0.448)	-0.080 (0.435)	-0.800 (0.001*)
51,000 - 60,000 บาท	0.80	-	-	-	-	-	-	-0.220 (0.407)	-0.940 (0.000*)
61,000 - 70,000 บาท	1.02	-	-	-	-	-	-	-	-0.720 (0.019*)
71,000 บาทขึ้นไป	1.74	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายของพนักงานโดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทจะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 21,000 - 30,000 บาท และรายได้ 71,000 บาทขึ้นไป และพนักงานที่มีรายได้ 15,000 - 20,000 บาท 21,000 - 30,000 บาท 31,000 - 40,000 บาท 41,000 - 50,000 บาท 51,000 - 60,000 บาท และ 61,000 - 70,000 บาท จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านร่างกายต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 71,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	15,000 -	21,000 -	31,000 -	41,000 -	51,000 -	61,000 -	71,000
		15,000	20,000	30,000	40,000	50,000	60,000	70,000	บาท
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
		0.79	0.83	1.04	1.05	1.00	0.86	1.04	1.60
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0.79	-	-0.040 (0.508)	-0.256 <b>(0.002*)</b>	-0.267 <b>(0.015*)</b>	-0.208 (0.106)	-0.068 (0.714)	-0.248 (0.340)	-0.808 <b>(0.002*)</b>
15,000 - 20,000 บาท	0.83	-	-	-0.215 <b>(0.012*)</b>	-0.227 <b>(0.042*)</b>	-0.168 (0.197)	-0.028 (0.879)	-0.208 (0.425)	-0.768 <b>(0.003*)</b>
21,000 - 30,000 บาท	1.04	-	-	-	-0.011 (0.902)	0.047 (0.730)	0.187 (0.333)	0.007 (0.978)	-0.552 <b>(0.037*)</b>
31,000 - 40,000 บาท	1.05	-	-	-	-	0.058 (0.703)	0.198 (0.334)	0.018 (0.945)	-0.541 <b>(0.049*)</b>
41,000 - 50,000 บาท	1.00	-	-	-	-	-	0.140 (0.518)	-0.040 (0.887)	-0.600 <b>(0.034*)</b>
51,000 - 60,000 บาท	0.86	-	-	-	-	-	-	-0.180 (0.556)	-0.740 <b>(0.019*)</b>
61,000 - 70,000 บาท	1.04	-	-	-	-	-	-	-	-0.560 (0.122)
71,000 บาทขึ้นไป	1.60	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจของพนักงาน โดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 21,000 - 30,000 บาท พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 31,000 - 40,000 บาท และ 71,000 บาท ขึ้นไปพนักงานที่มีรายได้ 15,000 - 20,000 บาท จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 21,000 - 30,000 บาท และ 71,000 บาทขึ้นไป และพนักงานที่มีรายได้ 21,000 - 30,000 บาท 31,000 - 40,000 บาท 41,000 - 50,000 บาท และ 51,000 - 60,000 บาท จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านจิตใจต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 71,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงาน โดยจำแนกตาม รายได้เป็นรายคู่

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	15,000 -	21,000 -	31,000 -	41,000 -	51,000 -	61,000 -	71,000
		15,000	20,000	30,000	40,000	50,000	60,000	70,000	บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		0.74	0.78	0.83	0.92	0.79	0.80	0.95	1.75
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0.74	-	-0.037 (0.607)	-0.090 (0.283)	-0.183 (0.099)	-0.050 (0.697)	-0.057 (0.763)	-0.207 (0.432)	-1.00 (0.000*)
15,000 - 20,000 บาท	0.78	-	-	-0.052 (0.544)	-0.146 (0.197)	-0.013 (0.922)	-0.019 (0.198)	-0.169 (0.522)	-0.969 (0.000*)
21,000 - 30,000 บาท	0.83	-	-	-	-0.093 (0.440)	0.039 (0.774)	0.033 (0.865)	-0.116 (0.663)	-0.916 (0.001*)
31,000 - 40,000 บาท	0.92	-	-	-	-	0.132 (0.396)	0.126 (0.544)	-0.023 (0.932)	-0.823 (0.003*)
41,000 - 50,000 บาท	0.79	-	-	-	-	-	-0.006 (0.976)	-0.156 (0.584)	-0.956 (0.001*)
51,000 - 60,000 บาท	0.80	-	-	-	-	-	-	-0.150 (0.637)	-0.950 (0.003*)
61,000 - 70,000 บาท	0.95	-	-	-	-	-	-	-	-0.800 (0.030*)
71,000 บาทขึ้นไป	1.75	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมของพนักงาน โดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000 - 20,000 บาท 21,000 - 30,000 บาท 31,000 - 40,000 บาท 41,000 - 50,000 บาท 51,000 - 60,000 บาท และ 61,000 - 70,000 บาท จะมีการรับรู้ต่อความเครียดด้านพฤติกรรมต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 71,000 บาทขึ้นไป

**ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่**

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	15,000 -	21,000 -	31,000 -	41,000 -	51,000 -	61,000 -	71,000
		15,000	20,000	30,000	40,000	50,000	60,000	70,000	บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		0.75	0.79	0.93	0.99	0.91	0.82	0.98	1.65
ต่ำกว่า 15,000 บาท	0.75	-	-0.036 (0.581)	-0.180 <b>(0.018*)</b>	-0.235 <b>(0.019*)</b>	-0.158 (0.178)	-0.070 (0.679)	-0.228 (0.337)	-0.896 <b>(0.000*)</b>
15,000 - 20,000 บาท	0.79	-	-	-0.143 (0.068)	-0.199 (0.051)	-0.122 (0.305)	-0.034 (0.843)	-0.191 (0.421)	-0.859 <b>(0.000*)</b>
21,000 - 30,000 บาท	0.93	-	-	-	-0.055 (0.608)	0.021 (0.864)	0.109 (0.534)	-0.048 (0.842)	-0.715 <b>(0.003*)</b>
31,000 - 40,000 บาท	0.99	-	-	-	-	0.077 (0.584)	0.165 (0.379)	0.007 (0.976)	-0.660 <b>(0.009*)</b>
41,000 - 50,000 บาท	0.91	-	-	-	-	-	0.088 (0.656)	-0.069 (0.787)	-0.737 <b>(0.004*)</b>
51,000 - 60,000 บาท	0.82	-	-	-	-	-	-	-0.157 (0.581)	-0.825 <b>(0.004*)</b>
61,000 - 70,000 บาท	0.98	-	-	-	-	-	-	-	-0.667 <b>(0.044*)</b>
71,000 บาทขึ้นไป	1.65	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมของพนักงาน โดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000 - 20,000 บาท 21,000 - 30,000 บาท 31,000 - 40,000 บาท 41,000 - 50,000 บาท 51,000 - 60,000 บาท และ 61,000 - 70,000 บาท จะมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 71,000 บาทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน และในกรณีที่พบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference) กรณี



ที่ค่านัยสำคัญที่ได้จากการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายถึงมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามเพศ

การรับรู้ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Mean				
		$\bar{X}$	SD	t	df	p-value
คุณภาพของงาน	ชาย	3.97	0.74	-0.025	398	0.980
	หญิง	3.98	0.73			
ปริมาณงาน	ชาย	3.76	0.68	0.323	398	0.747
	หญิง	3.74	0.70			
เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ชาย	3.81	0.58	-0.079	398	0.937
	หญิง	3.82	0.64			
ภาพรวม	ชาย	3.81	0.56	0.106	398	0.916
	หญิง	3.80	0.61			

จากตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามเพศพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามอายุ

การรับรู้ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.226	7	0.604	1.108	0.357
	ภายในกลุ่ม	213.614	392	0.545		
	รวม	217.840	399			
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.824	7	0.689	1.435	0.190
	ภายในกลุ่ม	188.286	392	0.480		
	รวม	193.110	399			
เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.025	7	0.146	0.371	0.919
	ภายในกลุ่ม	154.622	392	0.394		
	รวม	155.647	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.725	7	0.246	0.681	0.688
	ภายในกลุ่ม	141.856	392	0.362		
	รวม	143.581	399			

จากตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามอายุพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามสถานภาพ

การรับรู้ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.316	2	3.158	5.927	0.003*
	ภายในกลุ่ม	211.524	397	0.533		
	รวม	217.840	399			

ตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามสถานภาพ (ต่อ)

การรับรู้ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.912	2	1.956	4.105	<b>0.017*</b>
	ภายในกลุ่ม	189.198	397	0.477		
	รวม	193.110	399			
เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.092	2	1.546	4.023	<b>0.019*</b>
	ภายในกลุ่ม	152.556	397	0.384		
	รวม	155.648	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>3.263</b>	<b>2</b>	<b>1.631</b>	<b>4.616</b>	<b>0.010*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>140.318</b>	<b>397</b>	<b>0.353</b>		
	รวม	<b>143.581</b>	<b>399</b>			

จากตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference) ดังนี้

ตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
		3.93	4.11	3.62
โสด	3.93	-	-0.186 <b>(0.016*)</b>	0.305 <b>(0.052)</b>
สมรส	4.11	-	-	0.492 <b>(0.002*)</b>
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3.62	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและพนักงานที่มีสถานภาพสมรสจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

**ตารางที่ 4.46** ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
		3.6	3.86	3.87
โสด	3.66	-	-0.198 <b>(0.007*)</b>	-0.211 (0.154)
สมรส	3.86	-	-	-0.012 (0.932)
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3.87	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

**ตารางที่ 4.47** ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
		3.75	3.93	3.83
โสด	3.75	-	-0.186 <b>(0.005*)</b>	-0.083 (0.531)
สมรส	3.93	-	-	0.102 (0.452)
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3.83	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานโดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมโดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
		3.73	3.92	3.82
โสด	3.73	-	-0.191 (0.003*)	-0.095 (0.454)
สมรส	3.92	-	-	0.095 (0.467)
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3.82	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมโดยจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.232	3	1.077	1.988	0.115
	ภายในกลุ่ม	214.608	396	0.542		
	รวม	217.840	399			
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.298	3	1.433	3.005	<b>0.030*</b>
	ภายในกลุ่ม	188.812	396	0.477		
	รวม	193.110	399			
เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.531	3	1.177	3.064	<b>0.028*</b>
	ภายในกลุ่ม	152.116	396	0.384		
	รวม	155.648	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>2.943</b>	<b>3</b>	<b>0.981</b>	<b>2.763</b>	<b>0.042*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>140.637</b>	<b>396</b>	<b>0.355</b>		
	รวม	<b>143.581</b>	<b>399</b>			

จากตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least Significant Difference) ดังนี้

ตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.67	3.76	4.06	3.91
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.67	-	-0.089 (0.223)	-0.382 (0.004*)	-0.236 (0.497)
ปริญญาตรี	3.76	-	-	-0.293 (0.029*)	-0.147 (0.672)

ตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ (ต่อ)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.67	3.76	4.06	3.91
ปริญญาโท	4.06	-	-	-	0.145 (0.691)
ปริญญาเอก	3.91	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานต่ำกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท

ตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.73	3/90	3.98	3.93
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.73	-	-0.168 (0.010*)	-0.251 (0.033*)	-0.204 (0.513)
ปริญญาตรี	3.90	-	-	-0.082 (0.491)	-0.035 (0.909)
ปริญญาโท	3.98	-	-	-	0.046 (0.887)
ปริญญาเอก	3.93	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท

ตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
		3.73	3.86	3.99	3.91
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.73	-	-0.134 <b>(0.033*)</b>	-0.266 <b>(0.019*)</b>	-0.178 <b>(0.552)</b>
ปริญญาตรี	3.86	-	-	-0.132 <b>(0.253)</b>	-0.044 <b>(0.884)</b>
ปริญญาโท	3.99	-	-	-	0.088 <b>(0.781)</b>
ปริญญาเอก	3.91	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม โดยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท

สมมติฐานที่ 2.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_1$  : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

การรับรู้ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
		คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.508	4	1.127
	ภายในกลุ่ม	213.332	395	0.540		
	รวม	217.840	399			
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.802	4	0.701	1.454	0.216
	ภายในกลุ่ม	190.308	395	0.482		
	รวม	193.110	399			



ตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

การรับรู้ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.125	4	0.781	2.023	0.090
	ภายในกลุ่ม	152.523	395	0.386		
	รวม	155.647	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>2.699</b>	<b>4</b>	<b>0.675</b>	<b>1.892</b>	<b>0.111</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>140.882</b>	<b>395</b>	<b>0.357</b>		
	รวม	<b>143.581</b>	<b>399</b>			

จากตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 ส่วนงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ส่วนงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_1$  : ส่วนงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามส่วนงาน

การรับรู้ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.605	7	0.801	1.479	0.173
	ภายในกลุ่ม	212.235	392	0.541		
	รวม	217.840	399			
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.516	7	1.217	2.584	<b>0.013*</b>
	ภายในกลุ่ม	184.594	392	0.471		
	รวม	193.110	399			

ตารางที่ 4.54 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามส่วนงาน (ต่อ)

การรับรู้ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.507	7	0.787	2.054	<b>0.048*</b>
	ภายในกลุ่ม	150.140	392	0.383		
	รวม	155.648	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>5.676</b>	<b>7</b>	<b>0.811</b>	<b>2.305</b>	<b>0.026*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>137.905</b>	<b>392</b>	<b>0.352</b>		
	รวม	<b>143.581</b>	<b>399</b>			

จากตารางที่ 4.54 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามส่วนงานพบว่า ส่วนงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference) ดังนี้

ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตามส่วนงานเป็นรายคู่

ส่วนงาน	$\bar{X}$	บัญชีการเงิน	บริหารงาน	ขาย	วิศวกรรม	การตลาด	บริการ	วางแผน	ผลิต
		และสินเชื่อ	บุคคล						
	3.95	3.95	3.81	3.86	3.88	3.51	3.91	3.33	3.69
บัญชีการเงินและสินเชื่อ	3.95	-	0.137 (0.385)	0.090 (0.560)	0.072 (0.674)	0.439 <b>(0.015*)</b>	0.040 (0.818)	0.620 <b>(0.002*)</b>	0.261 <b>(0.007*)</b>
บริหารงานบุคคล	3.81	-	-	-0.046 (0.754)	-0.064 (0.704)	0.302 (0.088)	-0.096 (0.571)	0.483 <b>(0.013*)</b>	0.124 (0.299)
ขาย	3.86	-	-	-	-0.017 (0.917)	0.349 (0.045*)	-0.049 (0.766)	0.530 <b>(0.006*)</b>	(0.171) (0.138)
วิศวกรรม	3.88	-	-	-	-	0.367 (0.055)	-0.032 (0.860)	0.547 <b>(0.009*)</b>	0.188 (0.176)
การตลาด	3.51	-	-	-	-	-	-0.399 <b>(0.039*)</b>	0.180 (0.399)	-0.178 (0.232)

ตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตาม  
 ส่วนงานเป็นรายคู่ (ต่อ)

ส่วนงาน	$\bar{X}$	บัญชี	บริหารงาน	ขาย	วิศวกรรม	การตลาด	บริการ	วางแผน	ผลิต
		การเงินและ สินเชื่อ	บุคคล						
		3.95	3.81	3.86	3.88	3.51	3.91	3.33	3.69
บริการ	3.91	-	-	-	-	-	-	0.580 (0.006*)	0.221 (0.118)
วางแผน	3.33	-	-	-	-	-	-	-	-0.358 (0.035*)
ผลิต	3.69	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตามส่วนงานเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานบัญชีการเงินและสินเชื่อจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานการตลาด ส่วนงานวางแผนและส่วนงานการผลิตพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานบริหารงานบุคคลจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานวางแผน พนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานขายจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานการตลาดพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานขายและส่วนงานวิศวกรรมจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานวางแผนพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานการตลาดจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานบริการพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานบริการจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานวางแผนและพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานวางแผนจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานผลิต

ตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดย  
จำแนกตามส่วนงานเป็นรายคู่

ส่วนงาน	$\bar{X}$	บัญชี							
		การเงิน และ สินเชื่อ	บริหาร งาน บุคคล	ขาย	วิศวกรรม	การตลาด	บริการ	วางแผน	ผลิต
		3.89	3.89	3.88	4.03	3.56	3.94	3.54	3.78
บัญชีการเงินและ สินเชื่อ	3.89	-	0.02 (0.988)	0.009 (0.946)	-0.139 (0.370)	0.333 <b>(0.042*)</b>	-0.048 (0.758)	0.354 <b>(0.048*)</b>	0.107 (0.341)
บริหารงานบุคคล	3.89	-	-	0.007 (0.956)	-0.141 (0.352)	0.331 <b>(0.039*)</b>	-0.050 (0.742)	0.352 <b>(0.046*)</b>	0.105 (0.329)
ขาย	3.88	-	-	-	-0.149 (0.319)	0.323 <b>(0.040*)</b>	-0.058 (0.701)	0.344 <b>(0.047*)</b>	0.098 (0.346)
วิศวกรรม	4.03	-	-	-	-	0.473 <b>(0.006*)</b>	0.091 (0.585)	(0.494) <b>(0.009*)</b>	0.247 <b>(0.049*)</b>
การตลาด	3.56	-	-	-	-	-	-0.381 <b>(0.028*)</b>	0.020 (0.914)	-0.225 (0.094)
บริการ	3.94	-	-	-	-	-	-	0.402 <b>(0.033*)</b>	0.156 (0.222)
วางแผน	3.54	-	-	-	-	-	-	-	-0.246 (0.108)
ผลิต	3.78	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยจำแนกตามส่วนงานเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานบัญชีการเงินและสินเชื่อจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานการตลาดและส่วนงานวางแผนพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานบริหารงานบุคคลจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานการตลาดและส่วนงานวางแผนพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานขายและส่วนงานบริการจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานการตลาดและส่วนงานวางแผนพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานวิศวกรรมจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน สูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานการตลาดส่วนงานวางแผนและส่วนงานผลิตและพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานการตลาดจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานบริการ

ตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม โดยจำแนกตามส่วนงาน เป็นรายคู่

ส่วนงาน	$\bar{X}$	บัญชี	บริหาร	ขาย	วิศวกรรม	การตลาด	บริการ	วางแผน	ผลิต
		การเงินและ สินเชื่อ	งาน บุคคล						
		3.92	3.87	3.88	3.96	3.55	3.92	3.47	3.77
บัญชีการเงินและ สินเชื่อ	3.92	-	0.053 (0.697)	0.040 (0.763)	-0.036 (0.807)	0.373 <b>(0.017*)</b>	0.003 (0.980)	0.450 <b>(0.009*)</b>	0.148 (0.170)
บริหารงานบุคคล	3.87	-	-	-0.012 (0.921)	-0.089 (0.540)	0.320 <b>(0.037*)</b>	-0.049 (0.739)	0.397 <b>(0.019*)</b>	0.095 (0.357)
ขาย	3.88	-	-	-	-0.076 (0.593)	0.332 <b>(0.028*)</b>	-0.036 (0.802)	(0.409) <b>(0.014*)</b>	0.108 (0.278)
วิศวกรรม	3.96	-	-	-	-	0.408 <b>(0.013*)</b>	0.040 (0.801)	0.486 <b>(0.007*)</b>	0.185 (0.125)
การตลาด	3.55	-	-	-	-	-	-0.369 <b>(0.027*)</b>	0.077 (0.677)	-0.224 (0.082)
บริการ	3.92	-	-	-	-	-	-	0.446 <b>(0.014*)</b>	0.144 (0.237)
วางแผน	3.47	-	-	-	-	-	-	-	-0.301 <b>(0.040*)</b>
ผลิต	3.77	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม โดยจำแนกตามส่วนงานเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานบัญชีการเงินและสินเชื่อ ส่วนงานบริหารงานบุคคล ส่วนงานขายและส่วนงานวิศวกรรมจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานการตลาดและส่วนงานวางแผนพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานการตลาดจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานบริการพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานบริการจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานวางแผนและพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานวางแผนจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานผลิต

สมมติฐานที่ 2.7 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_0$  : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

$H_1$  : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การรับรู้ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.527	6	1.588	2.996	<b>0.007*</b>
	ภายในกลุ่ม	208.313	393	0.530		
	รวม	217.840	399			
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.127	6	0.854	1.786	0.101
	ภายในกลุ่ม	187.983	393	0.478		
	รวม	193.110	399			
เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.897	6	1.316	3.501	<b>0.002*</b>
	ภายในกลุ่ม	147.751	393	0.376		
	รวม	155.648	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>6.067</b>	<b>6</b>	<b>1.011</b>	<b>2.890</b>	<b>0.009*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>137.514</b>	<b>393</b>	<b>0.350</b>		
	รวม	<b>143.581</b>	<b>399</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference) ดังนี้

ตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	30 ปีขึ้นไป
		3.95	3.94	3.97	4.32	3.97	3.55	4.36
ต่ำกว่า 5 ปี	3.95	-	0.006 (0.944)	-0.020 (0.875)	-0.368 <b>(0.009*)</b>	-0.021 (0.866)	0.405 <b>(0.021*)</b>	-0.408 (0.074)
6-10 ปี	3.94	-	-	-0.026 (0.839)	-0.374 <b>(0.009*)</b>	-0.028 (0.829)	0.398 <b>(0.024*)</b>	-0.414 (0.072)
11-15 ปี	3.97	-	-	-	-0.347 <b>(0.040*)</b>	-0.001 (0.994)	0.425 <b>(0.033*)</b>	-0.388 (0.117)
16-20 ปี	4.32	-	-	-	-	0.346 <b>(0.039*)</b>	0.773 <b>(0.000*)</b>	-0.040 (0.874)
21-25 ปี	3.97	-	-	-	-	-	0.426 <b>(0.031*)</b>	-0.386 (0.117)
26-30 ปี	3.55	-	-	-	-	-	-	-0.813 <b>(0.003*)</b>
30 ปีขึ้นไป	4.36	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี จะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 16-20 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี 21-25 ปี จะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 26-30 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 16-20 ปี จะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21-25 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 26-30 ปี จะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.60 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดย  
จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ประสบการณ์ การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	30 ปีขึ้นไป
		3.79	3.81	3.80	3.85	3.99	3.38	4.31
ต่ำกว่า 5 ปี	3.79	-	-0.017 (0.822)	-0.008 (0.940)	-0.056 (0.633)	-0.197 (0.067)	0.409 <b>(0.006*)</b>	-0.521 <b>(0.007*)</b>
6-10 ปี	3.81	-	-	0.009 (0.934)	-0.038 (0.745)	-0.180 (0.100)	0.426 <b>(0.000*)</b>	-0.504 <b>(0.009*)</b>
11-15 ปี	3.80	-	-	-	-0.048 (0.736)	-0.189 (0.158)	0.417 <b>(0.013*)</b>	-0.513 <b>(0.014*)</b>
16-20 ปี	3.85	-	-	-	-	-0.141 (0.316)	0.465 <b>(0.007*)</b>	-0.465 <b>(0.029*)</b>
21-25 ปี	3.99	-	-	-	-	-	0.606 <b>(0.000*)</b>	-0.324 (0.119)
26-30 ปี	3.38	-	-	-	-	-	-	-0.930 <b>(0.000*)</b>
30 ปีขึ้นไป	4.31	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี และ 21-25 ปี จะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 26-30 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี และ 26-30 ปี จะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป



ตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมโดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	30 ปีขึ้นไป
		3.79	3.78	3.80	3.82	3.97	3.44	4.24
ต่ำกว่า 5 ปี	3.79	-	0.016 (0.827)	-0.006 (0.954)	-0.033 (0.771)	-0.176 (0.089)	0.354 <b>(0.013*)</b>	-0.447 <b>(0.016*)</b>
6-10 ปี	3.78	-	-	-0.022 (0.834)	-0.049 (0.668)	-0.193 (0.068)	0.337 <b>(0.019*)</b>	-0.463 <b>(0.013*)</b>
11-15 ปี	3.80	-	-	-	-0.026 (0.844)	-0.170 (0.187)	0.360 <b>(0.026*)</b>	-0.441 <b>(0.029*)</b>
16-20 ปี	3.82	-	-	-	-	-0.143 (0.291)	0.387 <b>(0.021*)</b>	-0.414 <b>(0.044*)</b>
21-25 ปี	3.97	-	-	-	-	-	0.530 <b>(0.001*)</b>	-0.270 (0.176)
26-30 ปี	3.44	-	-	-	-	-	-	-0.801 <b>(0.000*)</b>
30 ปีขึ้นไป	4.24	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมโดยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี และ 21-25 ปี จะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 26-30 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี และ 26-30 ปี จะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2.8 รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน

$H_0$  : รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน

$H_1$  : รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 4.62 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามรายได้

การรับรู้ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.451	7	1.064	1.983	0.056
	ภายในกลุ่ม	210.389	392	0.537		
	รวม	217.840	399			
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.749	7	0.821	1.718	0.103
	ภายในกลุ่ม	187.361	392	0.478		
	รวม	193.110	399			
เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.901	7	0.986	2.598	0.012*
	ภายในกลุ่ม	148.746	392	0.379		
	รวม	155.648	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>5.213</b>	<b>7</b>	<b>0.745</b>	<b>2.110</b>	<b>0.042*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>138.368</b>	<b>392</b>	<b>0.353</b>		
	รวม	<b>143.581</b>	<b>399</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.62 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามรายได้พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher' Least Significant Difference) ดังนี้

ตารางที่ 4.63 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดย  
จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	15,000 -	21,000 -	31,000 -	41,000 -	51,000 -	61,000 -	71,000
		15,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	40,000 บาท	50,000 บาท	60,000 บาท	70,000 บาท	บาทขึ้นไป
		3.70	3.83	3.90	3.83	3.95	3.77	4.65	4.20
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.70	-	-0.124	-0.196	-0.132	-0.250	-0.069	-0.944	-0.494
			0.111	<b>(0.029*)</b>	(0.263)	(0.072)	(0.732)	<b>(0.001*)</b>	(0.079)
15,000 - 20,000 บาท	3.83	-	-	-0.072	-0.007	-0.126	0.055	-0.819	-0.369
				<b>(0.435)</b>	<b>(0.948)</b>	<b>(0.371)</b>	<b>(0.785)</b>	<b>(0.004*)</b>	<b>(0.190)</b>
21,000 - 30,000 บาท	3.90	-	-	-	0.064	-0.053	0.127	-0.747	-0.297
					<b>(0.615)</b>	<b>(0.716)</b>	<b>(0.539)</b>	<b>(0.009*)</b>	<b>(0.297)</b>
31,000 - 40,000 บาท	3.83	-	-	-	-	-0.118	0.063	-0.811	-0.361
						<b>(0.477)</b>	<b>(0.776)</b>	<b>(0.006*)</b>	<b>(0.221)</b>
41,000 - 50,000 บาท	3.95	-	-	-	-	-	0.181	-0.693	-0.243
							<b>(0.437)</b>	<b>(0.023*)</b>	<b>(0.424)</b>
51,000 - 60,000 บาท	3.77	-	-	-	-	-	-	-0.875	-0.425
								<b>(0.010*)</b>	<b>(0.209)</b>
61,000 - 70,000 บาท	4.65	-	-	-	-	-	-	-	0.450
									<b>(0.259)</b>
71,000 บาทขึ้นไป	4.20	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 การเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทจะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 21,000 - 30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000 - 20,000 บาท 21,000 - 30,000 บาท 31,000 - 40,000 บาท 41,000 - 50,000 บาท และ 51,000 - 60,000 บาท จะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 61,000 - 70,000 บาท

**ตารางที่ 4.64 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม โดยจำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่**

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	15,000 -	21,000 -	31,000 -	41,000 -	51,000 -	61,000 -	71,000
		15,000	20,000	30,000	40,000	50,000	60,000	70,000	บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		3.71	3.79	3.83	3.86	4.03	3.84	4.50	4.05
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.71	-	-0.075 (0.318)	-0.121 (0.161)	-0.146 (0.198)	-0.314 (0.019*)	-0.123 (0.526)	-0.787 (0.004*)	-0.335 (0.215)
15,000 - 20,000 บาท	3.79	-	-	-0.046 (0.605)	-0.071 (0.537)	-0.239 (0.079)	-0.048 (0.806)	-0.712 (0.009*)	-0.260 (0.337)
21,000 - 30,000 บาท	3.83	-	-	-	-0.025 (0.838)	-0.193 (0.176)	-0.001 (0.992)	-0.666 (0.016*)	-0.214 (0.436)
31,000 - 40,000 บาท	3.86	-	-	-	-	-0.167 (0.297)	0.023 (0.913)	-0.640 (0.025*)	-0.189 (0.507)
41,000 - 50,000 บาท	4.03	-	-	-	-	-	0.191 (0.396)	-0.473 (0.107)	-0.021 (0.942)
51,000 - 60,000 บาท	3.84	-	-	-	-	-	-	-0.664 (0.042*)	-0.212 (0.514)
61,000 - 70,000 บาท	4.50	-	-	-	-	-	-	-	0.451 (0.230)
71,000 บาทขึ้นไป	4.05	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.64 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมโดยจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 41,000 - 50,000 บาท และ 61,000 - 70,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 15,000 - 20,000 บาท 21,000 - 30,000 บาท 31,000 - 40,000 บาท และ 51,000 - 60,000 บาท จะมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 61,000 - 70,000 บาท

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียด

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple regressions analysis) โดยจะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน กรณีที่ค่านัยสำคัญที่ได้จากการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายถึงตัวแปรมีอิทธิพลต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียด

$H_1$  : ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียด

**ตารางที่ 4.65** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด

ตัวแปรที่ศึกษา	B	S.E.	$\beta$	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	0.158	0.146		1.080	0.281
ด้านลักษณะงาน	0.097	0.050	0.132	1.933	0.054
ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร	-0.032	0.037	-0.046	-0.868	0.386
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	0.074	0.045	0.144	1.633	0.103
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	0.038	0.058	0.069	0.651	0.516
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	0.055	0.061	0.101	0.892	0.373

R = 0.385, Adjust R<sup>2</sup> = 0.138, F = 13.734, p < 0.05

จากตารางที่ 4.65 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด พบว่าค่า  
นัยสำคัญที่ได้จากการทดสอบทั้งโดยรวมและรายด้าน (p-value) มีค่ามากกว่า 0.05 สรุปได้ว่าปัจจัย  
การทำงานของพนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคม  
อุตสาหกรรมนวนครไม่มีอิทธิพลต่อความเครียด

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์  
คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple regressions analysis) โดยจะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ใน  
การทดสอบสมมติฐาน กรณีที่ค่านัยสำคัญที่ได้จากการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายถึงตัวแปรมี  
อิทธิพลต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

H<sub>0</sub> : ปัจจัยในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

H<sub>1</sub> : ปัจจัยในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

**ตารางที่ 4.66** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	B	S.E.	$\beta$	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	3.278	0.167		19.677	0.000
ด้านลักษณะงาน	-0.069	0.057	-0.085	-1.194	0.233
ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร	0.210	0.043	0.271	4.943	0.000*
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	0.137	0.052	0.244	2.651	0.008*
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.035	0.066	-0.059	-0.527	0.599
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	-0.097	0.070	-0.165	-1.393	0.165

R = 0.271, Adjust R<sup>2</sup> = 0.062, F = 6.246, p < 0.05

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.66 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าปัจจัยการทำงานสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ประมาณร้อยละ 6.2 ( $\text{Adjust } R^2 = 0.062$ ) ที่เหลืออีกร้อยละ 93.8 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา โดยปัจจัยการทำงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากที่สุด ( $\beta = 0.271$ ,  $t = 4.943$ ) รองลงมาคือปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ( $\beta = 0.244$ ,  $t = 2.651$ ) ตามลำดับ และสามารถนำมาเขียนเป็นสมการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ดังนี้

$$Y \text{ (ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน)} \\ = 3.278 + 0.271 \text{ (บทบาทและหน้าที่ในองค์กร)} + 0.244 \text{ (สัมพันธภาพในการทำงาน)}$$

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนครมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยความเครียดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) โดยจะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน กรณีที่ค่านัยสำคัญที่ได้จากการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายถึงตัวแปรมีอิทธิพลต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยความเครียดไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

$H_1$  : ปัจจัยความเครียดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเครียดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	B	S.E.	$\beta$	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	3.932	0.065		60.332	0.000
ความเครียดด้านร่างกาย	-0.207	0.099	-0.175	-2.083	<b>0.038*</b>
ความเครียดด้านจิตใจ	0.096	0.080	0.096	1.199	0.231
ความเครียดด้านพฤติกรรม	0.023	0.083	0.024	0.282	0.778

$R = 0.113$ ,  $\text{Adjust } R^2 = 0.005$ ,  $F = 1.703$ ,  $p > 0.05$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความเครียดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าปัจจัยความเครียดสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ประมาณร้อยละ 0.5 ( $\text{Adjust } R^2 = 0.005$ ) ที่เหลืออีกร้อยละ 99.95 เป็นผลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา โดยปัจจัยความเครียดด้านร่างกายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากที่สุด ( $\beta = -0.175$ ,  $t = -2.083$ ) และสามารถนำมาเขียนเป็นสมการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ดังนี้

$$Y (\text{ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน}) = 3.932 - 0.175 (\text{ความเครียดด้านร่างกาย})$$

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยความเครียดของพนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนครมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ตารางที่ 4.68 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 1.6 ส่วนงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 1.7 ประสบการณ์การปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 1.8 รายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อความเครียดที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 4.68** สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 2</b> ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 2.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 2.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 2.6 ส่วนงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 2.7 ประสบการณ์การปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
สมมติฐานที่ 2.8 รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
<b>สมมติฐานที่ 3</b> ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียด	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
<b>สมมติฐานที่ 4</b> ปัจจัยในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
<b>สมมติฐานที่ 5</b> ปัจจัยความเครียดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความเครียดในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประชากรกลุ่มเป้าหมายคือพนักงานกลุ่ม โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 ตัวอย่างสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าการแจกแจงแบบที (t-test) แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Sampling) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐานและถ้าพบว่าปัจจัยใดที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher's LSD procedure) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานพนักงานทั่วไปในส่วนงานฝ่ายผลิต ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปีและมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท

สรุปผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการทำงานของพนักงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร รองลงมาคือด้านลักษณะงานและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านลักษณะงานจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยการทำงานในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืองานที่ทำในแต่ละวันมีปริมาณมาก รองลงมาคืองานที่ทำมีความเร่งด่วนภายในระยะเวลาที่กำหนดและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามลำดับ

ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยการทำงานในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรองลงมาคือเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อหน่วยงานและองค์กร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่และความรับผิดชอบหากเห็นว่างานนั้นเป็นประโยชน์ต้องกรตามลำดับ

ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือรู้สึกไม่ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือไม่ได้รับคำแนะนำปรึกษาด้านงานจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมักมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้การสนับสนุนตามเกณฑ์ขององค์กรรองลงมาคือมักไม่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือคิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ตามลำดับ

ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยการทำงานในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีแนวคิดในการทำงานไม่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร รองลงมาคือรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพตามลำดับ

สรุปผลการศึกษา ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความเครียดด้านร่างกายรองลงมา

คือความเครียดด้านจิตใจและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความเครียดด้านพฤติกรรมตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความวุ่นวายและสับสนในความคิด รองลงมาคือรู้สึกหงุดหงิดรำคาญใจและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือรู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มีคุณค่า ตามลำดับ

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีอาการปวดศีรษะข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้างรองลงมาคือรู้สึกมีแรงหรือเวียนศีรษะบ่อย ๆ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียดตามลำดับ

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือรู้สึกตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคยรองลงมาคือมีความกระวนกระวายในอยู่ตลอดเวลาและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมีปัญหาตามลำดับ

สรุปผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือคุณภาพของงานรองลงมาคือเวลาที่ใช้ในการทำงานและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือปริมาณงานตามลำดับรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงานจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานรองลงมาคือปริมาณงานในความรับผิดชอบของพนักงานมีความเหมาะสมตรงกับความสามารถและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือปริมาณงานมีความสมดุลกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงานตามลำดับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการส่งมอบผลิตภัณฑ์-สินค้าตรงตามเวลาที่กำหนดรองลงมาคือพนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่





สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดพบว่า ปัจจัยการทำงานของพนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียด

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานพบว่าปัจจัยการทำงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานตามลำดับ สรุปได้ว่าปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนครมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ปัจจัยความเครียดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยความเครียดด้านร่างกายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากที่สุดสรุปได้ว่าปัจจัยความเครียดของพนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนครมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านลักษณะงาน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืองานที่ทำในแต่ละวันมีปริมาณมาก เนื่องจากพนักงานบางส่วนยังขาดทักษะในการบริหารจัดการเวลาในการทำงานแต่ละชิ้นให้สำเร็จตามที่องค์กรต้องการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hellriegel, Slocum and Richard (1989, p.492) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานคือลักษณะของงานได้แก่มีงานมากหรือน้อยจนเกินไป

ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรพนักงานมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา รวมถึงการต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองต้องรับผิดชอบ สอดคล้องกับแนวคิดของ Taylor (1986) กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานคือ บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน เป็นการรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มที่มีความคิดเห็น

หลากหลายมีบุคลิกภาพและอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือการประนีประนอม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดได้

ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือรู้สึกไม่ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา เนื่องจากพนักงานบางส่วนมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างหัวหน้าและพนักงานหรือบรรยากาศในการทำงานมีความเคร่งเครียดเกินไป สอดคล้องกับแนวคิดของ สลิทเธอร์ เทพตะการพร (2542, น. 604-605), ฐาปณี วิจารณ์นท์ (2556, น.36) กล่าวว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเครียดนี้คือการสนับสนุนจากสังคม (social support) หมายถึงการได้รับความช่วยเหลือหรือการส่งเสริมจากผู้ควบคุมงานหรือหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน

ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้การสนับสนุนตามเกณฑ์ขององค์กร เนื่องจากภายในองค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ดีหรือมีความเคร่งเครียดจนเกินไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Hellriegel, Slocum and Richard (1989, p.492) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานคือความสัมพันธ์ภายในองค์กรได้แก่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการมอบหมายความรับผิดชอบ

ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีแนวคิดในการทำงานไม่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร เนื่องจากการกำหนดนโยบายขององค์กรมีการเน้นนโยบายการปฏิบัติงานในภาพรวมและไม่ได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ คาร์ไรท์และคูเปอร์ (Cartwright & Cooper, 1977) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานคือปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร บ่อยครั้งที่พนักงานกล่าวถึงองค์กรที่ตายตัว ปัญหาการเมืองในบริษัท การดูแลที่ไม่เพียงพอจากฝ่ายบริหาร การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการแสดงออก รวมถึงการขาดการสนับสนุนในการแสดงความคิดสร้างสรรค์

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความวุ่นวายและสับสนในความคิด เนื่องจากวิถีชีวิตที่รีบเร่งทำให้พนักงานเกิดความสับสนที่ต้องปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ หลายกิจกรรมพร้อมกัน รวมถึงการปฏิบัติงานที่ต้องแบกรับความกดดันไว้มากมาย สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพานี ศฤงฆ์วานิช (2549, น. 494) วิรินทร์ ลือภิตินันท์ (2553, น. 18) กล่าวว่าความเครียดที่ส่งผลด้านร่างกาย มักจะทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ซึ่งในทางการแพทย์เรียกว่าเป็น Functional Disease

เพราะว่ามันเป็นโรคที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากเชื้อโรค เช่น เวลาเครียดแล้ว จะเกิดอาการนอนไม่หลับ ปวดหัว ไมเกรน มีนหัว ปวดท้อง ท้องเสีย เป็นโรคกระเพาะ

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีอาการปวดศีรษะข้างเดียวหรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง เนื่องจากหากพนักงานเกิดความเครียดขึ้น ความเครียดนี้จะส่งผลต่อจิตใจ ซึ่งทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยต่าง ๆ ตามมา สอดคล้องกับแนวคิดของรัตติพร (2544, น. 17) กล่าวว่า ความเครียดในงานคือความรู้สึกที่มีมาจกปัจจัยในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากจะส่งผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย และจิตใจซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการปฏิบัติงาน โดยจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือรู้สึกตื่นตื้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคยเนื่องจากอาการเครียดของพนักงานนอกจากจะส่งผลต่อร่างกายและจิตใจแล้ว ยังส่งผลต่อพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Smith (1993, pp. 13-14 อ้างอิงใน มติมา อักษรสิทธิ์. 2551) กล่าวว่า ความเครียดในงานจะส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงาน เช่น ขาดสมาธิ การทำงานผิดพลาด ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น ด้านปัญหาตัวบุคคล เช่น การถูกดูถูกและไม่เป็นมิตรกับผู้อื่น มีความรู้สึกทนไม่ได้ต่อการก้าวร้าวของผู้อื่น เป็นต้น ด้านพฤติกรรมความเสี่ยง เช่น สูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์ การใช้นอนหลับ เป็นต้น

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพของงาน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผลงานที่ปฏิบัติออกมาได้ทันเวลาที่กำหนดเนื่องจากหากพนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้ผลงานที่สำเร็จตามกำหนดเวลาแสดงว่าพนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดี สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539, น. 9) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการทำงานในระบบราชการรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพซึ่งประสิทธิภาพนี้สามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ได้แก่ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าเนื่องจากผลงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นผลงานที่มีประโยชน์ต่อองค์กร โดยรวม สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ โดยกล่าวว่าคุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงานพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ คือการที่พนักงานจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการหรือตั้งเป้าหมายไว้ สอดคล้องกับ แนวคิดของ Bowditch and Buono (1990, pp. 508-510) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถของ บุคคล ประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือการส่งมอบผลิตภัณฑ์-สินค้าตรงตามเวลาที่กำหนดเนื่องจากหากพนักงานมีประสิทธิภาพใน การปฏิบัติในระดับดีก็จะส่งผลต่อระบบการบริหารงานขององค์กรโดยรวมด้วยเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของSimon (1960, pp. 180-181) ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่า ถ้า พิจารณางานใดมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่จะได้รับจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ในกรณีถ้าเป็นการบริหารราชการ และองค์กรของรัฐบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย

เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็น รายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงาน ทั้งเพศชายและเพศหญิงได้รับมอบหมายโดยไม่คำนึงถึงเพศ แต่เป็นการมอบหมายโดยพิจารณาจาก ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้และความสามารถของพนักงานเป็นหลัก สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ชวัลญา ชีวะพฤกษ์ (2547) ศึกษาปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มี ผลต่อการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายสินเชื่อบริษัทธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่พบว่ามีผลต่อความเครียดแตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็น รายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยคือพนักงาน ที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการทั่ว ๆ ไปที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถหรือประสบการณ์ ในการทำงานมากนัก จึงทำให้เกิดความเครียดต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่าหรือสูงกว่า ซึ่งหมายถึง ว่าพนักงานที่อายุมากกว่าจะมีตำแหน่งงานหรือความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น จึงทำให้เกิด ความเครียดได้มากกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริวิทย์ อิศโร (2550, น. 68) ศึกษาปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณี เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปตามตัวแปรอายุ

สถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงานในแต่ละกลุ่มสถานภาพจะได้รับมอบหมายโดยไม่คำนึงถึงสถานภาพสมรสของพนักงาน แต่เป็นการมอบหมายโดยพิจารณาจากตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้และความสามารถของพนักงานเป็นหลักสอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริวิทย์ อิศโร (2550, น. 68) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณี เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดพบว่า ตัวแปรทางด้านสถานภาพสมรสไม่พบว่ามีผลทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าจะมีหน้าที่งานและความรับผิดชอบต่องานที่น้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูง ซึ่งจะต้องรับผิดชอบงานและเป็นการปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดัน จึงทำให้พนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่ามีความเครียดในการทำงานมากกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของสอดคล้องกับผลการวิจัยของนันท์นุช ตั้งเสถียร (2546) เรื่อง บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแบบความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา : บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางประการมีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่งงานบริหารจะเป็นลักษณะงานที่พนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ และจะต้องปฏิบัติงานบริหารงานภายในองค์กร ซึ่งต้องอาศัยความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการหรือระดับต่ำกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของนันท์นุช ตั้งเสถียร (2546) เรื่อง บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแบบ

ความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา : บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งโดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ ได้กำหนดหน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติพนักงานในแต่ละส่วนงานจะได้รับมอบหมายที่เหมาะสมต่อส่วนงานแต่ละส่วน ซึ่งแต่ละส่วนงานจะมีการแบ่งหน้าที่งานกันอย่างชัดเจน จึงทำให้พนักงานในแต่ละส่วนงานทราบลักษณะการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี จึงไม่ทำให้เกิดความเครียดมากนัก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชวัลญา ชิวะพุกษ์ (2547) ศึกษาปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายสินเชื่อนาคารถทหารไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่พบว่ามีผลต่อความเครียดแตกต่างกัน

ประสบการณ์การปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสบการณ์การปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยส่วนมากจะปฏิบัติงานในระดับตำแหน่งงานปฏิบัติการโดยทั่ว ๆ ไป ซึ่งลักษณะงานคือการปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา จึงทำให้พนักงานในกลุ่มนี้มีความเครียดในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก ซึ่งส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานในระดับบริหารและมักจะเกิดความเครียดจากการทำงานสูงกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริวิธ อิศโร (2550, น. 68) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานศึกษากรณี เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปตามตัวแปรระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงาน

รายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อความเครียดจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้หรือเงินเดือนสูงคือพนักงานในระดับบริหารที่จะต้องมียุทธศาสตร์การปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบงานในหลาย ๆ ด้าน ต้องปฏิบัติงานภายใต้สภาวะกดดัน จึงทำให้พนักงานที่มีรายได้หรือเงินเดือนสูงจะมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้หรือเงินเดือนต่ำกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัย

ของ สิริวิทย์ อิศโร (2550, น. 68) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปตามตัวแปรระดับรายได้

เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากในปัจจุบันพนักงานเพศชายและเพศหญิงได้รับโอกาสในการศึกษา โอกาสในการพัฒนาตนเองจากองค์กร เช่น การเข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ เท่าเทียมกัน อีกทั้งองค์กรยังมีการเปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงได้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่ จึงทำให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิระวรรณฤเบศไกรสิทธิ์ (2551) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บและบริหารหนี้ส่วนกลางบริษัททศโทคมนาคมจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากองค์กรได้มีการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้และการฝึกฝนในด้านต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงอายุของพนักงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิระศักดิ์นิลเทศิน (2551) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการปกครองส่วน ท้องถิ่นสำนักงานเทศบาลเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักงานเทศบาลเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรีภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่แต่งงานแล้วหรือมีสถานภาพสมรสจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายและภาระหน้าที่ในการดูแลครอบครัวมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดหรือหม้าย/หย่าร้าง จึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีความตั้งใจทำงานและมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมสูง กว่าพนักงาน

สถานภาพอื่น ๆ สอดคล้องกับผลการวิจัยของเสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าลักษณะประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตได้แก่ สถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าจะมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญในงานน้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับสูง จึงทำให้พนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานที่น้อยกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของพีระศักดิ์ นิลทะสิน (2551) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเทศบาลเมืองเพชรบุรีจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากองค์กรจะมีเกณฑ์หรือระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน ซึ่งพนักงานทุกระดับตำแหน่งจะต้องมีผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ จึงทำให้พนักงานในแต่ละตำแหน่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงกันหรือไม่แตกต่างกัน แต่ผลดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของประเสริฐศักดิ์ สุประภาส (2552) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษากองการพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการชั้นประทวนกรมสื่อสารทหารเรือที่มียศทางทหารแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ส่วนงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากในแต่ละส่วนงานมีการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน อีกทั้งพนักงานในแต่ละส่วนงานจะมีความถนัดหรือความชำนาญในงานที่แตกต่างกันในแต่ละส่วนงาน จึงทำให้พนักงานมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานในแต่ละส่วนงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เสาวรักษ์

สุวรรณสว่าง (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าลักษณะประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิตที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประสบการณ์การปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสบการณ์การปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานต่ำจะมีความรู้และความสามารถในการทำงานสูงตามไปด้วย จึงทำให้ต้องปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ดังนั้น พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจึงมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของประเสริฐศักดิ์ สุประภาส (2552) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณศึกษาของกรพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบางด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า คือกลุ่มพนักงานที่มีขอบเขตรับผิดชอบงานในด้านต่าง ๆ ที่น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้หรือเงินเดือนสูงกว่า จึงทำให้พนักงานกลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่ารับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้หรือเงินเดือนสูงกว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของกวนษ์เกษบุญชู (2550) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยด้านรายได้

ปัจจัยการทำงานของพนักงานกลุ่ม โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียด เนื่องจากพนักงานได้ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พนักงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรเป็นอย่างดี อีกทั้งพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่กำลังปฏิบัติอยู่และสามารถปฏิบัติงานและนอกเหนือจากหน้าที่และความรับผิดชอบ พนักงานจะเห็นว่างานนั้นเป็นประโยชน์ต่อองค์กร จึงทำให้พนักงานไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมากนัก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชวัลญา ชิวะพุกษ์ (2547) ศึกษาปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของ

พนักงานฝ่ายสินค้าอาหารไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียดกลวิธีในการแก้ปัญหาของพนักงานมีการมุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลไม่พบว่ามีสัมพันธ์กับความเครียด

ปัจจัยการทำงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากที่สุดรองลงมาคือปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงานตามลำดับ สรุปได้ว่าปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่ม โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ในองค์กรของตนเองเป็นอย่างดี รวมถึงพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานของตนเอง จึงทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) ได้ทำการแบ่งปัจจัยเป็น 2 ปัจจัย คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจกับสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือเป็นปัจจัยจูงใจกับปัจจัยอนามัย โดยปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ หมายถึง ปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลซึ่งถ้ามีหรือไม่มีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น

ปัจจัยความเครียดของพนักงานกลุ่ม โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากความเครียดของพนักงานจะเป็นความเครียดในทางบวก ซึ่งเป็นความเครียดในระดับที่จะส่งผลหรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลโดยรวมต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ House (1974) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดจากการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการเกิดโรคหัวใจในคนอเมริกันผิวขาว พบว่าตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นตัวแปรหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุของโรคหัวใจ

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านลักษณะงานบริษัทในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ควรเพิ่มทักษะการบริหารจัดการเวลาในการทำงานที่ถูกต้องให้กับ

พนักงาน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานแต่ละงานและเพื่อให้พนักงานมีทักษะในการบริหารจัดการเวลาในการทำงานแต่ละชิ้นให้สำเร็จตามที่ต้องการได้อย่างขึ้น

2. ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร บริษัทในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ควรจัดทำบรรยายลักษณะงานสำหรับพนักงานแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจนและเพื่อให้พนักงานสามารถทราบบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองตามขอบเขตที่พนักงานรับผิดชอบได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน บริษัทในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ควรพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กรให้มีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เป็นกันเอง ทั้งนี้บริษัทแต่ละแห่งสามารถจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานในบริษัทได้ทำกิจกรรมร่วมกันและจะทำให้พนักงานมีความสามัคคีมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาได้ต่อไป

4. ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพบริษัทในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ควรจัดทำระบบการประเมินผลงานของพนักงานที่มีขั้นตอนที่ยุติธรรมและสามารถตรวจสอบได้และควรนำผลการประเมินผลนั้นมาใช้เป็นเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นให้กับพนักงานต่อไป

5. ปัจจัยการทำงานของพนักงานด้าน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรบริษัทในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ควรเปิดโอกาสให้พนักงานในแต่ละส่วนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับดำเนินงานขององค์กรและควรนำข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่พนักงานแจ้งมากำหนดเป็นนโยบายการบริหารงานขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้แนวคิดในการทำงานของพนักงานและแนวคิดในการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

6. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านร่างกายบริษัทในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ควรพยายามทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความผ่อนคลายและจัดหา กิจกรรมที่พนักงานสามารถทำร่วมกันได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานและเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสในการพูดคุยปรึกษาหารือกันในเรื่องต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะช่วยลดความเครียดให้กับพนักงานได้

7. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจบริษัทในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ควรให้หัวหน้างานของพนักงานและฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละบริษัท



มีหน้าที่ให้คำปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวให้กับพนักงาน ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความเครียดทางจิตใจซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติได้

8. ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมบริษัทในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม การผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ควรจัดกิจกรรมที่เป็นการให้ความรู้ให้กับพนักงานถึงแนวทางในการรับมือกับความเครียดที่พนักงานจะต้องเผชิญ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานที่ต้องประสบกับปัญหาความเครียด ทั้งจากการทำงานและเรื่องส่วนตัวสามารถค้นหาแนวทางในการจัดการความเครียดของตนเองให้ลดน้อยลงได้ต่อไป

9. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพของงานบริษัทในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการผลิตให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากหากการปฏิบัติงานมีการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ได้มาตรฐานก็จะทำให้ผลผลิตที่ได้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

10. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงานบริษัทในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาขั้นตอนหรือวิธีการทำงานของตนเองอย่างเสรี เนื่องจากพนักงานจะสามารถทำการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้มีคุณภาพและผลงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าได้ต่อไป

11. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงานบริษัทในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ควรจัดหาพนักงานให้มีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณงาน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานให้มีการปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปในระยะยาว

12. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานบริษัทในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ควรให้พนักงานได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเวลาที่เหมาะสมในแต่ละงาน เนื่องจากงานแต่ละงานจะมีความยากง่ายต่างกันจึงทำให้งานแต่ละงานใช้เวลาในการทำงานแตกต่างกัน

#### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยอื่น ๆ ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่บริษัทในกลุ่ม

โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จะได้ทำการปรับปรุงการบริหารงานโดยรวมให้มีประสิทธิภาพได้ต่อไป

5.4.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติในแต่ละอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติไม่เท่ากัน ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาเพิ่มเติมในกรณีนี้จะทำให้บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ได้ทำการปรับปรุงการบริหารงานโดยรวมให้มีประสิทธิภาพได้ต่อไป



## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2541). คู่มือคลายเครียด กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัทสยาม เอ็ม แอนด์บีพับลิชชิง.
- ชลีพร เพ็ชรศรี. (2556). คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ฐาปนี ว่างานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- รัตนา ศิริพานิช. (2544). หลักการสร้างแบบสอบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สุพานี สฤณีวานิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สสิธร เทพตะการพร. (2542). โรคปวดหลังจากการทำงาน. สถานการณ์สุขภาพและสิ่งแวดล้อม, 4(3), 1-4
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2543). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน อัดสำเนา.
- ชวัลญา ชีวะฤกษ์. (2547) ศึกษาปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานฝ่ายสินค้าอาหารไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม).
- สิริวิทย์ อิศโร. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ควบคุมควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- นันทนุช ตั้งเสถียร. (2546). เรื่อง บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา : บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งโดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน. (วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- จิระวรรณ นฤเบศไกรสิทธิ์. (2551). ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บและบริหารหนี้ส่วนกลางบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ประเสริฐศักดิ์ สุประภาส. (2552). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ภูวนัย เกษบุญชู. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองทัพเรือ: ศึกษากรณีข้าราชการ สังกัดกองเรือภาคที่ 1. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- Cartwright, S. & Cooper, L. C. (1997). **Managing Workplace Stress**. California: Sage Publications, Inc.
- Cooper, L. C. & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill-health. **Journal of Occupational Psychology**, 49,(pp.11-28).
- Herzberg Frederick, (1959). Mauser Bernard and Snyderman Barbara block. **The Motivation to work** (2nd ed). New York: Willey.
- House, J.S. (1974). Occupational Stress and Coronary Heart Disease. **Journal of Health and Comparison with Traditional Work Group**. Master Abstracts. California State University.
- Petersen Elmore and Plowman Grosvenor E. (1953). **Business Organization and Management**. Illinois: Irwin.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

Selye, H. (1974). **The Stress of Life**. New York: McGraw-Hill 1983. The Stress Concept: Past Present, and Future. New York: Wiley.

Taylor. Shelly.(1991). **Health Psychology** (2 nd ed). New York: McGraw-Hill.

Taylor, B.W. (1987). **Classroom discipline: A system for getting the school administrator to see classroom discipline problems your way**. Dayton OH: Souther Hills Press.

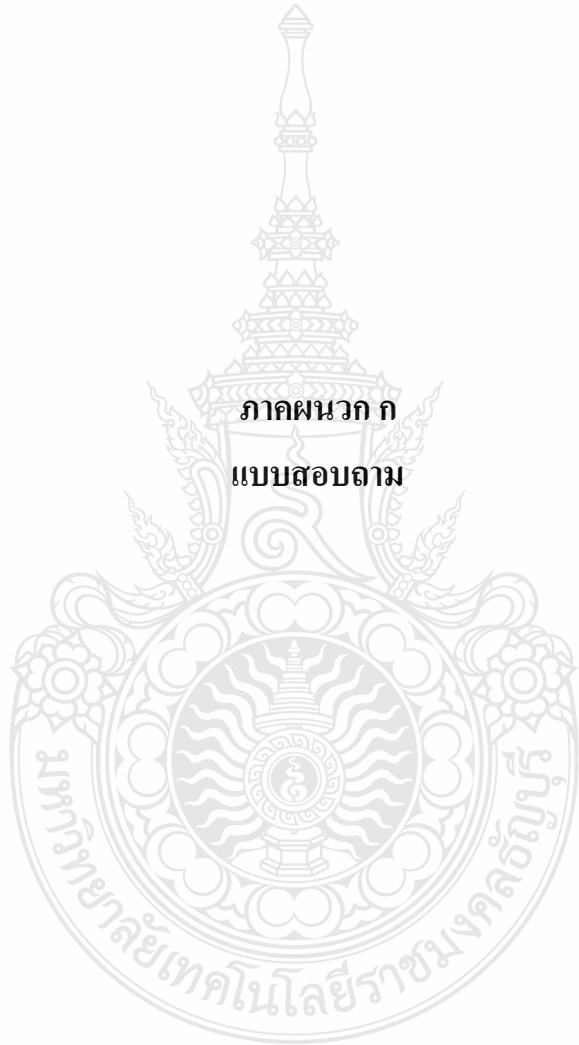
lysis (2<sup>nd</sup> ed). New York: Harper & Row.



ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถาม**



## แบบสอบถาม

### เรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก การจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีเนื้อหาแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง ข้อมูลนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

1. เพศ

1) เพศชาย

2) เพศหญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า - 20 ปี

2) 21 - 25 ปี

3) 26 - 30 ปี

4) 31 - 35 ปี

5) 36 - 40 ปี

6) 41 - 45 ปี

7) 46 - 50 ปี

8) 51 ปีขึ้นไป



3. สถานะภาพ

- 1) โสด  2) สมรส  
 3) หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  
 3) ปริญญาโท  4) ปริญญาเอก  
 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ตำแหน่งงาน

- 1) ผู้จัดการฝ่าย / รองผู้จัดการฝ่าย  2) ผู้จัดการส่วน / ผู้จัดการแผนก  
 3) หัวหน้าแผนก / รองหัวหน้าแผนก  4) พนักงานขาย  
 5) พนักงานทั่วไป  6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ส่วนงาน

- 1) ฝ่ายบัญชี การเงินและสินเชื่อ  2) ฝ่ายบริหารงานบุคคล  
 3) ฝ่ายขาย  4) ฝ่ายวิศวกรรม  
 5) ฝ่ายการตลาด  6) ฝ่ายบริการ  
 7) ฝ่ายวางแผน  8) ฝ่ายผลิต

7. ประสบการณ์การปฏิบัติงาน

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี  2) 6 - 10 ปี  
 3) 11 - 15 ปี  4) 16 - 20 ปี  
 5) 21 - 25 ปี  6) 26 - 30 ปี  
 7) 30 ปีขึ้นไป

8. รายได้

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท  2) 15,000 - 20,000 บาท  
 3) 21,000 - 30,000 บาท  4) 31,000 - 40,000 บาท  
 5) 41,000 - 50,000 บาท  6) 51,000 - 60,000 บาท  
 7) 61,000 - 70,000 บาท  8) 71,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และตอบคำถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ระดับการประเมินมีดังนี้

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

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
<b>1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน</b>					
1.งานที่ท่านทำในแต่ละวันมีปริมาณมาก					
2.งานที่ท่านทำมีความเร่งด่วนภายในระยะเวลาที่จำกัด					
3.งานที่ท่านทำมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป					
4.งานที่ท่านทำมีความซ้ำซากจำเจ					
5.ท่านไม่ได้รับอิสระในการปฏิบัติงาน					
6.ท่านรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ					
<b>2. ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร</b>					
7.ท่านปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
8.ท่านเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อหน่วยงานและองค์กร					
9.ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่					
10.ท่านปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่และความรับผิดชอบหากเห็นว่างานนั้นเป็นไปประโยชน์ต่อองค์กร					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
<b>3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน</b>					
11. ท่านรู้สึกไม่ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา					
12. ท่านไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา					
13. ท่านไม่ได้รับคำแนะนำ ปรีกษาด้านงานจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา					
14. ท่านมักมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา					
<b>4. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ</b>					
15. ท่านมีความรู้สึกว่าได้รับการประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง					
16. ท่านไม่ได้รับโอกาสในการรับการฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ความสามารถ					
17. ท่านไม่ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ					
18. ท่านไม่รู้สึภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง					
19. ท่านคิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ					
20. ท่านไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม					
21. ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้การสนับสนุนตามเกณฑ์ขององค์กร					
22. ท่านมักไม่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ					
<b>5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร</b>					
23. ท่านมีแนวคิดในการทำงานไม่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร					
24. ท่านรู้สึกที่ไม่ได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา					
25. สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมกับการทำงาน					
26. อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ไม่เพียงพอต่อการทำงาน					
27. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพ					
28. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกภายในหน่วยงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และตอบคำถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับอาการที่เกิดขึ้นกับตัวท่าน ตามความเป็นจริงมากที่สุด ระดับอาการมีดังนี้

3 = เป็นประจำ      2 = เป็นบ่อย      1 = เป็นครั้งคราว      0 = ไม่เคยเลย

ผลของความเครียด	ระดับอาการ			
	0	1	2	3
<b>1. ด้านจิตใจ</b>				
1. ท่านนอนไม่หลับเพราะคิดมาก หรือกังวลใจ				
2. ท่านรู้สึกหงุดหงิด ไร้ความพอใจ				
3. ท่านมีความวุ่นวายและสับสนในความคิด				
4. ท่านรู้สึกไม่มีความสุขและเศร้าหมอง				
5. ท่านรู้สึกท้อแท้และหมดหวังในชีวิต				
6. ท่านรู้สึกว่าชีวิตของตนไม่มีคุณค่า				
7. ท่านรู้สึกว่าตนเองไม่มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน				
8. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร				
9. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากทำอะไร				
10. ท่านรู้สึกกลัวผิดพลาดในการทำสิ่งต่าง ๆ				
<b>2. ด้านร่างกาย</b>				
11. ท่านทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด				
12. ท่านมีอาการปวดศีรษะข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง				
13. ท่านมีอาการหัวใจเต้นแรงโดยไม่มีสาเหตุ				
14. ท่านเสียงสั่น ปากสั่น หรือมือสั่นเวลาไม่พอใจ				
15. ท่านปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอยหลัง หรือไหล่				
16. ท่านรู้สึกมีนงงหรือเวียนศีรษะบ่อย ๆ				
<b>3. ด้านพฤติกรรม</b>				
17. ท่านไม่อยากสนทนาหรือพบปะผู้อื่น				
18. ท่านมีความกระวนกระวายใจอยู่ตลอดเวลา				
19. ท่านรู้สึกตื่นเต้นง่ายกับเหตุการณ์ที่ไม่คุ้นเคย				
20. ท่านมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว				

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และตอบคำถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรง

กับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ระดับการประเมินมีดังนี้

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

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
<b>1. คุณภาพของงาน</b>					
1.คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า					
<b>2. ปริมาณงาน</b>					
2.ปริมาณงาน มีความสมดุลกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน					
3.ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
4.ปริมาณงานในความรับผิดชอบของพนักงานมีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ					
<b>3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน</b>					
5.เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมกับลักษณะและความยากง่ายของงาน					
6.ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม					
7.การส่งมอบผลิตภัณฑ์-สินค้าตรงตามเวลาที่กำหนด					
8.พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวจุฑารัตน์ ทางธรรม
วัน เดือน ปีเกิด	26 มิถุนายน 2520
ที่อยู่	89/664 หมู่ 1 หมู่บ้านพฤษ์ลดา ติวานนท์-ราชพฤษ์ ตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
การศึกษา	- ชั้นประถมศึกษา โรงเรียนวัดมหาธาตุ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร จังหวัดกรุงเทพมหานคร - ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนศรีบุญยานนท์ ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี - ประกาศนียบัตรวิชาชีพ แผนกการตลาด กรุงเทพมหานคร วิทยาลัย แขวงถนนเพชรบุรี เขตราชเทวี จังหวัดกรุงเทพมหานคร - ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพณิชยการพระนคร เขตคูสิต จังหวัดกรุงเทพมหานคร - ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) คณะบริหารธุรกิจ วิชาเอก การตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพณิชยการ พระนคร เขตคูสิต จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประสบการณ์ทำงาน	แผนกบุคคลและบริหารทั่วไป บริษัท ชิงเคนเกิน (ประเทศไทย) จำกัด
เบอร์โทรศัพท์	087-004-4898
อีเมลล์	jutharat_t@mail.rmutt.ac.th