

พฤติกรรมจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

STRESS MANAGEMENT BEHAVIORS AND WORKING FACTORS
AFFECTING OPERATIONAL EFFICIENCY OF LOCAL ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION EMPLOYEES IN KHLONG LUANG
DISTRICT, PATHUM THANI PROVINCE



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พฤติกรรมจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เกิดจากการค้นคว้าและวิจัย ขณะที่ข้าพเจ้าศึกษาอยู่ในคณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้นงานวิจัยในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ถือเป็น
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และข้อความต่าง ๆ ในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
ข้าพเจ้าขอรับรองว่าไม่มีการคัดลอกหรือนำงานวิจัยของผู้อื่นมานำเสนอในชื่อของข้าพเจ้า

This independent study consists of research materials conducted at Faculty of
Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi and hence
the copyright owner. I hereby certify that the independent study does not contain any
forms of plagiarism.



(นางสาวกรวิกา มีสามเสน)



หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

พฤติกรรมการจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

Stress Management Behaviors and Working Factors Affecting
Operational Efficiency of Local Administrative Organization
Employees in Khlong Luang District, Pathum Thani Province

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวกรวิกา มีสามเสน

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.

ปีการศึกษา

2563

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษ จรินทร์, D.B.A.)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ต้นโซ, พร.ด.)

..... กรรมการ

(อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ต้นโซ, พร.ด.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	พฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวกรวิกา มีสามเสน
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาสภาพของปัจจัยในการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี และ 3) ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 340 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการจัดการความเครียด ด้วยการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์และการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มีพฤติกรรมแบบมีการกระทำบ่อยๆ โดยพฤติกรรมการจัดการความเครียดด้วยการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์มีค่าเฉลี่ยมากกว่าการจัดการความเครียดด้วยการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ปัจจัยในการทำงานโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ตามลำดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิภาพด้านเวลามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ และพบว่า พฤติกรรมการจัดการความเครียดด้วยการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: พฤติกรรมการจัดการความเครียด ปัจจัยในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	Stress Management Behaviors and Working Factors Affecting Operational Efficiency of Local Administrative Organization Employees in Khlong Luang District, Pathum Thani Province
Name - Surname	Miss Kronwika Meesamsen
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Mr. Krisada Chienwattanasook, D.B.A.
Academic Year	2020

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate: 1) the stress management behaviors of local administrative organization employees in the Khlong Luang District of Pathum Thani Province, 2) the working factors condition of these employees, and 3) the effects of stress management behaviors and working factors on these employees' operational efficiency.

The sample group used in this study comprised 340 employees of a local administrative organization in the Khlong Luang District of Pathum Thani Province. They were selected by using the convenience sampling method. The research instrument used to collect data was a questionnaire. The statistical methods used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis at the statistically significant level of .05.

The findings showed that the stress management behaviors of emotion-focused coping and problem-focused coping were rated as a frequent behavior where the mean of emotion-focused coping behavior was higher than problem-focused coping behavior. The overall and the individual dimensions of working factors were rated at a high level. Among the dimensions of working factors, it was found that success and advancement in the work had the highest mean, followed by role in the job, working environment within the organization, job description, and relationships within the organization, respectively. The overall and the individual dimensions of operational efficiency were rated at a high level. Time efficiency was found to have the highest mean, followed by throughput efficiency and quality performance, respectively. Furthermore, problem-focused coping behavior and working factors included role in the job and working environment within the organization had effects on the operational efficiency of local administrative organization employees in the Khlong Luang District of Pathum Thani Province at a statistically significant level of .05.

Keywords: stress management behaviors, working factors, operational efficiency

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยขอระบุนามเพื่อแสดงความขอบคุณไว้ ดังนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.กฤษดา เขียววัฒนาสุข อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยทุกขั้นตอนจนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ประจำหลักสูตรหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้และประสบการณ์อันมีค่ายิ่งแก่ศิษย์ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษ จรินโท ประธานสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นารถพี ต้นโซ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนวคิดที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการศึกษาวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ ศฤงคาร, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร พุททวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มะดาโอะ สุหลง อาจารย์ประจำสาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่กรุณารับเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ นายกเทศบาลเมืองท่าโขลง นายกเทศบาลเมืองคลองหลวง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคลองสาม นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคลองห้า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคลองหก และนายกองค้การบริหารส่วนตำบลคลองเจ็ด อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาการวิจัย และขอขอบคุณบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยและให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ที่เคารพรักยิ่ง คอยสนับสนุนเป็นกำลังใจสำคัญ ตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษาวิจัยนี้ และคอยอุปการะจนสำเร็จการศึกษา

คุณค่าและประโยชน์ที่เกิดจากการค้นคว้าอิสระนี้ ขอยกคุณความดีนี้บูชาพระคุณขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ตลอดจนถึง บิด มารดา ครู อาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน แนะนำ เป็นที่ปรึกษาให้ความรู้จนถึงปัจจุบันนี้

กรวิกา มีสามเสน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	17
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียด.....	19
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน.....	28
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	33
2.4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.....	41
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	91
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	95
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	99
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	107
ประวัติผู้เขียน.....	115



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	แสดงจำนวนประเภทบุคลากรของเทศบาลเมืองท่าโขลง..... 42
ตารางที่ 2.2	แสดงจำนวนประเภทบุคลากรของเทศบาลเมืองคลองหลวง..... 43
ตารางที่ 2.3	แสดงจำนวนประเภทบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม..... 43
ตารางที่ 2.4	แสดงจำนวนประเภทบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่..... 44
ตารางที่ 2.5	แสดงจำนวนประเภทบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า..... 45
ตารางที่ 2.6	แสดงจำนวนประเภทบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก..... 45
ตารางที่ 2.7	แสดงจำนวนประเภทบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเจ็ด..... 46
ตารางที่ 3.1	จำนวนพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี..... 54
ตารางที่ 3.2	แสดงกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี..... 56
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล..... 64
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมการจัดการความเครียดของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม และรายด้าน..... 66
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรม เผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ จำแนกเป็นรายข้อ..... 67
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรม เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา จำแนกเป็นรายข้อ..... 68
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ในการทำงาน โดยภาพรวม และรายด้าน..... 69
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ในการทำงาน ด้านลักษณะงาน จำแนกเป็นรายข้อ..... 70
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ..... 71
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ในการทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน จำแนกเป็นรายข้อ..... 72
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร จำแนกเป็นรายข้อ..... 73
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร จำแนกเป็นรายข้อ..... 74

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม และรายด้าน.....	75
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน และจำแนกเป็นรายข้อ.....	75
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา และจำแนกเป็นรายข้อ.....	76
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านปริมาณงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	77
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวม.....	78
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน.....	79
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา.....	80
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านปริมาณงาน.....	81
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม.....	82
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน.....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา.....	85
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านปริมาณงาน.....	87
ตารางที่ 4.23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis.....	88
ตารางที่ 4.24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis.....	89



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17
ภาพที่ 2.1 พฤติกรรมการจัดการความเครียด.....	28
ภาพที่ 2.2 ปัจจัยในการทำงาน.....	32
ภาพที่ 2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	40



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาล มีการบริหารการคลังของตนเอง ได้รับการกระจายอำนาจการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น และมีสภาพท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน ในการบริหารงานนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาศัยอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็นกฎหมายที่กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อมิให้มีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกัน ก่อให้เกิดการบริหารงานที่เป็นเอกภาพ รวมถึงหลักการในการมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทน และกำหนดการบริหารราชการแนวใหม่เพื่อให้ระบบบริหารราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชน (พิเชษฐ ความจิงหาร, 2553) อาศัยอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งการบริหารงาน การบริการประชาชน และพัฒนาคนในองค์กร โดยอาศัยแนวทางปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่บัญญัติและประกาศใช้ขึ้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบต้องดำเนินงานวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ บำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น กำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่นให้บริการสาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงสาธารณูปโภค ขยายเส้นทางคมนาคม สร้างการมีส่วนร่วมให้กับประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง เป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์พัฒนาท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเอง ซึ่งจะเห็นได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนร่วมมากที่สุด ส่งผลต่อประชาชนในพื้นที่จะมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี ตลอดจนเกิดความรัก ความสามัคคี ความร่วมมือพัฒนาด้านอื่น ๆ ระหว่างประชาชนกับท้องถิ่น

การพัฒนาท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการจัดทำแผนชุมชนและนำแผนชุมชนสู่การปฏิบัติ จำเป็นต้องสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นในหน่วยงานเพื่อที่จะได้ร่วมมือกันพัฒนาชุมชนให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและประชาชนอยู่อย่างปกติสุข ทั้งนี้การปฏิบัติงานใด ๆ อาจเกิดอุปสรรคได้ และอุปสรรคที่ปรากฏนั้น อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดกับพนักงานท้องถิ่น เช่น นักการเมืองแทรกแซงการปฏิบัติของพนักงานมากเกินไป การปรับเปลี่ยนผู้บริหารภายในองค์กร ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ เกิดจากสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานที่ทำทลายเกินความสามารถของตัวบุคคล ขาดโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งรวมทั้งตั้งกฎเกณฑ์การอยู่ร่วมกันในองค์กรเคร่งครัดเกินไป เป็นต้น ความเครียดและความกดดันจึงเกิดขึ้นกับตัวบุคคล ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ในการทำงาน สภาพจิตใจไม่เป็นสุข วิตกกังวล จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในขณะที่เดียวกัน คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและกลไกที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า และในปัจจุบันคนส่วนใหญ่เข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ได้ ตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในสถานที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความรู้สึกในการทำงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกดีต่อองค์กร เป็นการช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพจิตช่วยให้การปฏิบัติงานเจริญก้าวหน้า มีสติในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก และบ่งชี้ถึงผลสำเร็จของงานที่เกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

ดังนั้น เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับความเครียด จึงต้องอาศัยการปรับตัวเพื่อให้เกิดการสมดุลกับการเปลี่ยนแปลงที่สามารถแก้ปัญหาเรื่องความเครียดให้ไม่เครียดหรือเครียดน้อย ต้องรู้จักบริหารความเครียดให้เหมาะสมกับตนเอง หากมีความเครียดสะสมในระดับที่มากเกินไปจะส่งผลกระทบต่อทางด้านลบต่อปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิต ในขณะที่เดียวกัน ความเครียดอาจกลายเป็นประโยชน์ทั้งต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตโดยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคล เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และการดำเนินชีวิตประจำวัน ช่วยกระตุ้นเร้าให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการกระทำ ความผิดพลาดที่ไม่สบายใจที่เกิดขึ้นจะทำให้เราคิดหาทางแก้ไขความผิดนั้นให้ถูกต้อง ซึ่งเราสามารถจัดการกับความเครียดโดยมุ่งลดอารมณ์ นั้นหมายถึง พนักงานควบคุมอารมณ์และความรู้สึกเครียดที่เกิดขึ้น หากใช้วิธีนี้ขจัดความเครียดผลลัพธ์ที่ได้ คือ พนักงานสามารถคิดแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผลอย่างเป็นระบบ เป็นคนมองโลกในแง่ดี ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่น และเป็นที่ยอมรับ และอีกทางเลือกหนึ่ง ถ้าพนักงานจัดการกับความเครียดโดยแบบมุ่งแก้ปัญหา นั้นหมายถึง พนักงานสามารถจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง ใช้กระบวนการทางปัญญาในการตัดสินใจที่จะเลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุด โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหาตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อทั้งตัวพนักงานและองค์กร รวมทั้งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอีกด้วย (วันทนา เนาว์วัน และ อารมณ เอี่ยมประเสริฐ, 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ปัญหาที่ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิผลลดลง เนื่องจากปัญหาการแทรกแซงของนักรการเมือง การปรับเปลี่ยนผู้บริหาร ความขัดแย้งภายในองค์กรเดียวกัน สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม ได้รับมอบหมายมากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การตั้งกฎเกณฑ์เคร่งครัด ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความเครียดที่จะเกิดขึ้นในการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง พฤติกรรมจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาของพนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำลังเผชิญกับความเครียดให้สามารถบริหารจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาสภาพของปัจจัยในการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 พฤติกรรมการจัดการความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

1.3.2 ปัจจัยในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย เทศบาลเมืองท่าโขลง เทศบาลเมืองคลองหลวง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเจ็ด

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการศึกษาพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียด และปัจจัยในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ

1) พฤติกรรมการจัดการความเครียด ประกอบด้วย พฤติกรรมการเผชิญความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา

2) ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จ และก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

1.4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 2,177 คน (ฝ่ายบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี, ข้อมูล ณ วันที่ 14 พฤษภาคม 2563)

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2563 - มีนาคม 2564

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการพื้นที่ อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย เทศบาลเมืองท่าโขลง เทศบาลเมืองคลองหลวง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเจ็ด

1.5.2 พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี หมายถึง พนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และ พนักงานจ้างทั่วไปที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

1.5.3 พฤติกรรมการจัดการความเครียด หมายถึง การกระทำหรือปฏิกิริยาของพนักงานทำให้ความเครียดลดลงหรือขจัดให้หมดไป เพื่อป้องกันหรือลดความทุกข์ที่เกิด โดยการใช้สติปัญญาเลือกวิธีการจัดการความเครียดที่เหมาะสมของแต่ละคน เพื่อให้ร่างกายปรับสภาพตามอารมณ์ และจิตใจให้เกิดภาวะสมดุล ซึ่งจำแนกพฤติกรรมออกเป็น 2 ลักษณะ Lazarus and Folkman (1984 อ้างใน มยุรี ตานินทร์, 2552, น. 17) ประกอบด้วย

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ หมายถึง พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สามารถควบคุมหรือจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้ อาจแสดงพฤติกรรมปลดปล่อยอารมณ์ระบายความเครียด เช่น รู้จักปรับตัวและคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผล การมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวกเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ ทำตนให้เป็นคนอารมณ์ขันทำกิจกรรมบันเทิงเพื่อลดความตึงเครียดให้ผ่อนคลาย การยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การคิดปล่อยวางกับปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการหากำลังปลอบโยนด้วยความเข้าใจจากคนในครอบครัว เป็นต้น

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา หมายถึง พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีการพิจารณาปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น โดยใช้กระบวนการทางปัญญาในการตัดสินใจที่จะเลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุด มุ่งที่ต้นเหตุของปัญหาตามสภาพความเป็นจริง การพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลที่มีประสบการณ์ ต้องอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้เพื่อจะได้เรียนรู้และหาวิธีรับมือกับปัญหานั้น และการตั้งสติปัญญาไม่ให้เกิดความตระหนกพร้อมเผชิญปัญหา เป็นต้น

1.5.4 ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยตรง เป็นเหตุจูงใจพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ที่ก่อให้เกิดความชื่นชม ความยินดีในผลงาน และความสามารถของตนเอง หรืออาจเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุ ทำให้เกิดความกดดันให้กับพนักงานที่เกิดความเครียด สังเคราะห์จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก Herzberg (1959, pp. 113 -115 อ้างถึงใน อีสริยา รัฐกิจวิจารณ์ ณ นคร, 2557, น. 4) ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

1.5.5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานสามารถจัดความเครียดของตนเอง ที่เกิดในช่วงเวลานั้นได้เป็นอย่างดี โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ หรือเทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ อีกทั้งยังคำนึงถึงความถูกต้อง รวดเร็วของงาน ความประหยัด และปริมาณงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร สังเคราะห์จากแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989, p. 325 อุทสัน วีระศักดิ์การณย์, 2556) ประกอบด้วย

ด้านคุณภาพงาน หมายถึง พนักงานจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่ถูกต้อง ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว รวมถึงการระมัดระวังในการปฏิบัติงานให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

ด้านเวลา หมายถึง พนักงานสามารถบริหารเวลาในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม มีความทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้รวดเร็วขึ้น และต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานแล้วเสร็จสมบูรณ์ ตามระยะเวลาที่กำหนด รู้จักปรับใช้การติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่ผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว

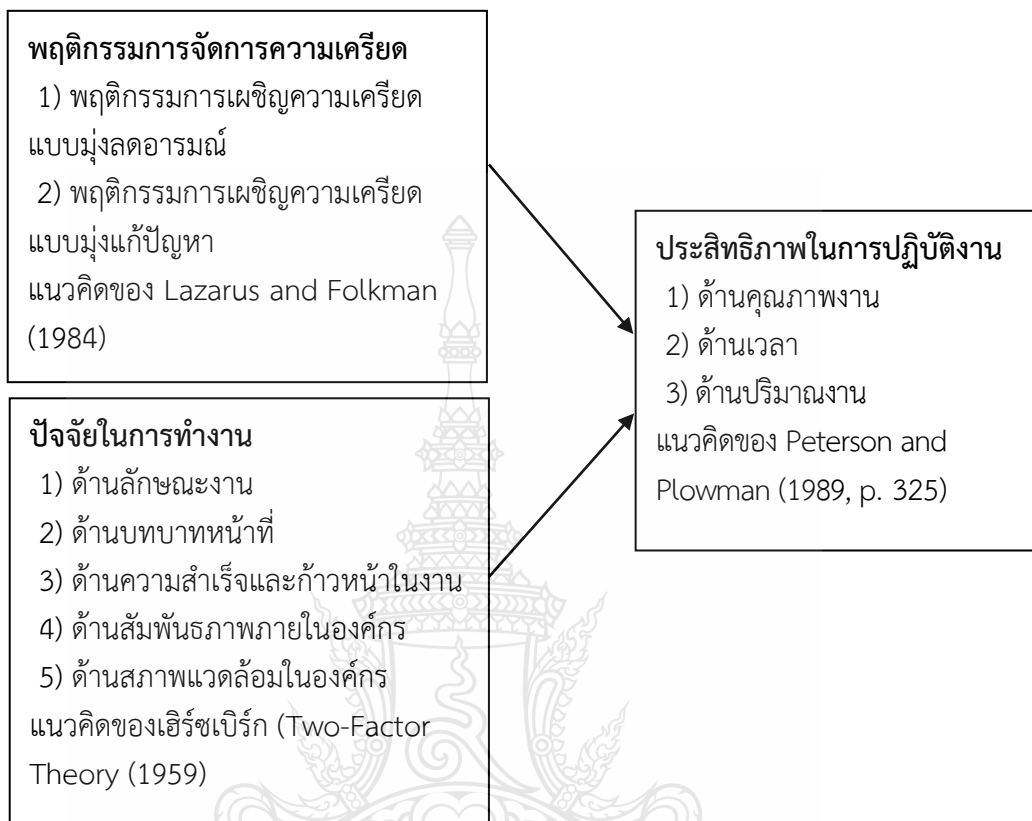
ด้านปริมาณงาน หมายถึง พนักงานจะต้องปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นไปตามที่กำหนดในแผนงาน มีปริมาณผลงานที่ปฏิบัติมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และผลงานที่ออกมานั้นสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในองค์กร

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดของพนักงานในองค์กร หรือปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งระดับความเครียดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับผลกระทบไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางตรงและทางอ้อม อาทิเช่น โครงสร้างการบริหารงานในองค์กร ไม่ชัดเจน สภาพการทำงาน มีลักษณะงานที่น่าเบื่อ งานบางอย่างหากปฏิบัติไปอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของผู้ปฏิบัติ หรือแม้กระทั่งสาเหตุที่พบเห็นบ่อย ๆ คือ เกิดความขัดแย้งกันทางความคิด หรือการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้บริหารจะทราบถึงต้นเหตุความเครียด และสามารถคิดหาวิธีการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงาน รวมทั้งนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย และ ยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกร อีกทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือสำหรับวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรม การพัฒนาศักยภาพบุคลากร อันนำไปสู่การส่งเสริมหรือพัฒนา ซึ่งเป็นทางออกในการแก้ไขปัญหาของความเครียดที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีทักษะและศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.2 ผู้บริหารสามารถนำผลของการวิจัย ใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์หรือแนวทางการพัฒนาทักษะในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเข้าใจปัญหาอุปสรรคที่มีสาเหตุมาจากความเครียด ให้รู้จักมองสถานการณ์เป็นเชิงบวก เรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรและปรับตัวให้สามารถอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ได้อย่างมีความสุข รวมถึงกำหนดวิธีการสร้างขวัญและกำลังใจ อีกทั้ง พนักงานสามารถจัดปัญหาหรือต้นเหตุของความเครียดที่จะเกิดขึ้น อันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาเสมือนเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สนับสนุนการสร้างความผูกพันของพนักงานให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เกิดความรัก ความหวงแหนองค์กร มีกำลังใจและสุขภาพที่ดี ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพ ปริมาณงาน และเวลาการทำงาน อันนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมการจัดการความเครียดที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียด
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียด

2.1.1 ความหมายเกี่ยวกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียด

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ได้อธิบายความหมายของความเครียด หมายถึง ลักษณะอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไป ลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากตตันความรู้สึกอย่างรุนแรง หรือเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งสิ่งเร้านั้นอาจเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวที่เหมาะสมและมีความพึงพอใจ จะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ได้ แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะทำให้เกิดความเครียดส่งผลให้เกิดการเสียสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคมได้ หรือเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองสิ่งต่าง ๆ ที่มาคุกคามจนเกิดความกดดัน เป็นการเร่งขบวนการทำลายร่างกายและจิตใจ บั่นทอนสุขภาพส่งผลไปยังอารมณ์และพฤติกรรมของบุคคล

Lazarus and Folkman (1976 อ้างใน กิริติญา ไทยอยู่, 2558) ปฏิเสธว่าความเครียดไม่ได้เป็นทั้งสิ่งเร้าและการตอบสนองแต่เป็นการกระทำร่วมกันระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง ซึ่งบุคคลรู้สึกว่ามันถูกคุกคามใน สภาพการณ์อย่างหนึ่งอาจทำให้บุคคลหนึ่งเกิดความรู้สึกเครียด ในขณะที่เหตุการณ์ทำนองเดียวกันกลับไม่มีผลอย่างใดกับบุคคลอื่น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความคิดความรู้สึกในการประเมินสถานการณ์นั้น (Cognitive Appraisals) เช่นเดียวกับปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้น เมื่อร่างกายถูกกระตุ้นมีข้อสังเกตว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน แม้จะไม่ได้อยู่ในภาวะเครียดก็ตาม เช่น การเดินเร็ว การชมวิว ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อาจสรุปได้ว่า ความเครียดไม่ได้เกิดจากสถานการณ์หรือตัวบุคคลอย่างหนึ่งอย่างใด แต่ขึ้นอยู่กับบุคคลประเมินเหตุการณ์และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างไร

วนรัตน์ สิงใส (2555, น. 39) ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ต่าง ๆ แล้วส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ และแสดงความผิดปกติ ในรูปแบบของเกิดการเจ็บป่วยทางกาย และทางจิต

วันทนา เนาว์วัน และอารมณ เอี่ยมประเสริฐ (2563, น. 223 - 232) ได้อธิบาย ความเครียด เป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาและทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ มีความกลัว อากาการวิตกกังวล ทำให้เกิดการถูกบีบคั้น ประสบปัญหากระทบต่อด้านจิตใจจนเกิดอันตรายแก่ร่างกายตามมาความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดบ้างผลต่อความเครียด ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านร่างกาย ภาวะที่เครียดเกิดขึ้นจะกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดอาการหน้ามืดเป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจหลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหารเมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน จะทำให้สุขภาพร่างกายแยลง เนื่องจากความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ทำให้เกิดอาการทางกายแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย หากบุคคลนั้นต้องเผชิญกับความเครียดที่รุนแรง อาจส่งผลให้บุคคลเสียชีวิตได้ เนื่องจากระบบการทำงานที่ล้มเหลวของร่างกายและมีอัตราเสี่ยงต่อการเกิดโรคมะเร็งได้ง่ายขึ้นเมื่อเทียบกับคนปกติ

2) ด้านจิตใจและอารมณ์จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอยขาดสมาธิ ความระมัดระวังในการทำงานหายไปเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัวไม่ไหวเือง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เศร้าซึม คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้

3) ด้านพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายข้างต้น ไม่เพียงแต่จะทำให้ระบบการทำงานของร่างกายเพี้ยนไป แต่ยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลเปลี่ยนแปลงด้วย เช่น บุคคลที่เครียดมาก ๆ บางคนเบื่ออาหาร หรืออาจจะรู้สึกท้อแท้ตัวเองหิวอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีการบริโภคอาหารมากกว่าปกติ มีอาการนอนไม่หลับ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ปลีกตัวจากสังคม และเผชิญกับความเครียดบ่อยครั้ง บุคคลจะมีพฤติกรรมการปรับตัวต่อความเครียดในทางที่ผิด เช่น สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า ดินยา เล่นการพนัน การเปลี่ยนแปลงของสารเคมีบางอย่างในสมองทำให้บุคคลมีพฤติกรรมก้าวร้าวมากขึ้น ความอดทนเริ่มต่ำ พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่นได้ง่าย ทำร้ายร่างกายตนเอง หรือหากบางรายที่เครียดมาก อาจเกิดอาการหลงผิดและตัดสินใจฆ่าตัวตายในที่สุด

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดและพฤติกรรมจัดการความเครียด

Lazarus and Folkman (1984 อ้างใน มยุรี ตานินทร์ 2552, น. 17) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า บุคคลที่มีความเครียดในระดับต่ำอาจใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดได้ทั้ง 2 แบบ แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นเป็นระดับปานกลาง บุคคลจะมีแนวโน้มในการเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และเมื่อภาวะความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง บุคคลมักจะใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์แทน อย่างไรก็ตามในการ ปฏิบัตินั้นบุคคลสามารถใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดทั้ง 2 แบบ โดยอาจมีส่วนเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพของบุคลากร เช่น ใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ในกรณีให้เห็นว่าตนสามารถจัดการกับ ปัญหาได้และมักใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบ

มุ่งลดอารมณ์เมื่อเห็นว่าปัญหานั้นเกินกว่าที่จะแก้ไข ได้การเผชิญปัญหาจะให้ผลดีที่สุด คือ การใช้กลวิธี ทั้ง 2 แบบ ดังกล่าวให้ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน ซึ่งพฤติกรรมเผชิญความเครียดเป็นความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด เพื่อที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียด ทั้งที่เกิดขึ้นภายในหรือภายนอกตัวบุคคล และความเครียดที่เกิดขึ้นนี้จะถูกประเมินโดยผู้ประสพว่าจะต้อง ใช้กำลังความสามารถ และแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่เกินธรรมดา หรือแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอที่จะจัดการกับความเครียด ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะไม่มี การตัดสินใจก่อนว่าวิธีการเผชิญกับความเครียดวิธีใดมีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลที่เผชิญกับความเครียดตามแนวคิดนี้มี 2 ลักษณะ คือ

1) พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ (Emotion - Focused Coping) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามที่จะจัดการอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ที่เป็นความเครียด โดยไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาหรือสาเหตุ เรียกว่าวิธีนี้ว่า “การบรรเทา” ซึ่งรวมถึงการที่บุคคลนั้นได้นำกลไกการป้องกันจิตทุกแบบ จัดเป็นพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ พฤติกรรมประเภทนี้เป็นการกระทำให้รู้สึกว่าอันตรายจากสถานการณ์นั้นลดลง แต่ความจริงแล้วอันตรายนั้นไม่ได้ลดลง สถานการณ์ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมที่จัดว่าเป็นพฤติกรรมประเภทนี้ ได้แก่ การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยง การพยายามลืม การแยกตนเอง การเพ้อฝัน การทำให้เป็นเรื่องเล็ก การเลือกรับฟังเฉพาะสิ่งที่ดี หรือโยนความผิดไปให้ผู้อื่น เป็นต้น

2) พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem - Focus Coping) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง ซึ่งเป็นการใช้กระบวนการทางปัญญา ในการตัดสินใจเลือกรูปวิธีที่จะจัดการกับสถานการณ์โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหา ได้แก่ การเผชิญกับเหตุการณ์ที่เป็นความเครียดตามสภาพความเป็นจริง และหาหนทางแก้ไขหรือการเสริมสร้างความสามารถให้ตนเอง ในการเผชิญความเครียดนั้น เป็นต้น

Holmes and Rahe (1967 อ้างถึงใน อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2559) มีความคิดเห็นว่า เหตุการณ์ชีวิตเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียดและมีผลให้เกิดความเสี่ยงของความเจ็บป่วย หรือการเป็นโรคสูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการนอน การกิน การเข้าสังคม การสร้างสรรค์นิสัย การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ซึ่งมีความแตกต่างกันในระดับของการปรับตัว และได้พัฒนามาตรวัดการปรับตัวใหม่ทางสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับปริมาณความรุนแรง และช่วงเวลาของการปรับตัว เหตุการณ์แต่ละอย่างได้รับการจัดเรียงตามลำดับ โดยอาศัยวิธีการให้คะแนนซึ่งเรียกว่าหน่วยการเปลี่ยนแปลงของชีวิต แม้แต่เหตุการณ์ในด้านดี เช่น การแต่งงาน การหยุดพักผ่อน งานเลี้ยงในช่วงเทศกาล ก็อาจนำไปสู่ความเครียดได้ หรือเหตุการณ์ยุ่งยากเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน ที่ก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งนำไปสู่การเริ่มต้นของสุขภาพที่ไม่ดีหรือเกิดโรคได้

Selye (1956 อ้างถึงใน อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2559) ทฤษฎีการตอบสนอง พบว่า เมื่อมีความเครียด เกิดขึ้นจะก่อให้เกิด General Adaptation Syndrome หรือ GAS มี 3 ระยะ

1) ระยะตกใจ (Alarm reaction) แสดงลักษณะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้าจะมีการกระตุ้นให้ตื่นตัว

2) ระยะช็อก (Shock phase) เป็นระยะแรกและโต้ตอบทันทีทันใดต่อสิ่งที่เป็นภัยปฏิกิริยาของร่างกายในระยะนี้มีอยู่สองแบบ คือ ผู้หรือหมีระยะนี้ มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่าง ซึ่งเป็นผลจาก

การกระตุ้นระบบประสาท เช่น หัวใจเต้นเร็ว กล้ามเนื้ออ่อนแรง อุณหภูมิลดลง และความดันโลหิตต่ำ เป็นต้น

3) ระยะต้านช็อก (Counter shock phase) จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ เช่น adrenal cortex จะโตขึ้น และมีการหลั่งของ corticoid hormones และ adrenalin ทำให้การหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น เลือดแข็งตัวเร็วขึ้น น้ำตาลถูกปล่อยออกมาจากตับ มีการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่ปฏิกิริยาต่อความเครียดแบบเฉียบพลันจะสัมพันธ์กับทั้งสองระยะนี้

4) ระยะต้านทาน (Stage of resistance) หรือระยะปรับตัว (Adaptation Stage) ระยะนี้ร่างกายจะพยายามปรับตัวต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดและทำให้สภาพทั่วไปดีขึ้น อาการต่าง ๆ จะหายไป ความพยายามของร่างกายในการปรับตัวมีส่วนช่วยให้พลังงานที่สูญหายไปกลับคืนมาและยังช่วยซ่อมแซมส่วนที่ถูกทำลายไปให้ดีขึ้น

5) ระยะหมดแรง (Stage of exhaustion) ถ้าสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างพอเพียง ร่างกายจะผ่านเข้าสู่ระยะที่สาม คือ ระยะหมดแรง เนื่องจากความเครียดยังคงมีอยู่พอร่างกายเจอความเครียดซ้ำแล้วซ้ำเล่าร่างกายจะเสื่อมโทรม จนกระทั่งเกิดเป็นโรค เช่น ภูมิแพ้ลมพิษ แผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และอาจถึงแก่ความตายได้

Lazarus and Folkman (1984 อ้างถึงใน อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2559) กล่าวถึง ทฤษฎีเชิงอันตรกิริยา มีหลักว่า ความเครียดไม่ใช่สิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่ลักษณะเฉพาะของบุคคล และไม่ใช่การตอบสนอง แต่เป็นสัมพันธ์ภาพระหว่างทั้งสามสิ่งนี้รวมกัน การวิเคราะห์เชิงสัมพันธ์ภาพมีข้อพิจารณาอยู่สองประการ คือ

1) ประการแรก เหตุการณ์จากสิ่งแวดล้อมเดียวกัน อาจได้รับการแปลความหมายว่าทำให้เกิดความเครียดโดยคนหนึ่ง แสดงว่าสิ่งเร้าจากภายนอกส่วนใหญ่ไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดอย่างแท้จริง แต่กลับเป็นการประเมินค่าด้วยการรับรู้ที่บอกได้ว่าเหตุการณ์อะไรทำให้เกิดความเครียดหรือไม่ทำให้เกิดความเครียด

2) ประการที่สอง เหตุการณ์เป็นอีกสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียดในสถานการณ์หนึ่ง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในสภาพร่างกาย หรือการเปลี่ยนแปลงในสภาวะทางจิตใจ ซึ่งอาจมีการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจในสถานการณ์หนึ่ง แต่กลับเครียดและอ่อนเพลียในอีกสถานการณ์หนึ่ง สภาวะเกี่ยวกับอารมณ์และแรงจูงใจแตกต่างกัน และมีผลต่อกระบวนการของการประเมินค่า

2.1.3 ประเภทของความเครียด

Miller and Keane (1972, pp. 915 - 916 อ้างใน กิริติญา ไทยอยู่, 2558, น. 2 - 13) แบ่งความเครียดออกเป็นความเครียดทางร่างกาย และความเครียดทางจิตใจ

1) ความเครียดทางร่างกาย (Physical stress) เกิดขึ้นจากตามปฏิกิริยาตอบสนอง คือ (1) ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เมื่อได้รับสิ่งที่คุกคามชีวิต เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือการตกอยู่ในสภาพการกระทำน่ากลัว (2) ความเครียดชนิดต่อเนื่องกัน (Continuing stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรังการตั้งครุฑ เป็นต้น

2) ความเครียดทางด้านจิตใจ (Psychological stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลัน เมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้น เมื่อเกิดความเครียดของกล้ามเนื้อของหัวใจจะเต้นแรง

2.1.4 สาเหตุของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2562, น. 26) กล่าวถึงสาเหตุของการเกิดความเครียดว่า บุคคลจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านร่างกาย จิตใจและอารมณ์ รวมถึงพฤติกรรม เมื่อเวลาผ่านไป ความเครียดเหล่านั้นจะค่อย ๆ คลายหายไป ร่างกายจะกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเครียดมีอยู่ 2 ปัจจัยหลัก คือ

1) ปัญหาชีวิต เช่น การเงิน การทำงาน ครอบครัว สุขภาพ

2) การคิดและการประเมินสถานการณ์ของบุคคล เช่น มองโลกในแง่ลบ ใจร้อน จริ่งจ้งกับชีวิต อยู่โดดเดี่ยว เป็นต้น ความเครียดจะเกิดได้ต้องมีทั้ง 2 ปัจจัยหลักร่วมกันส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล 3 ด้าน คือ

(1) ด้านร่างกาย มักมีอาการ ปวดหัว ปวดไมเกรน ใจสั่น นอนไม่หลับ ง่วงเหงาหาวนอน ตลอดเวลา ท้องเสียหรือท้องผูก ท้องอืดท้องเฟ้อ อาหารไม่ย่อย ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ประจำเดือนมาไม่ปกติ เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ เป็นต้น

(2) ด้านจิตใจ อาการที่พบบ่อย เช่น คิดมาก วิตกกังวล ไม่มีสมาธิ โกรธง่าย หงุดหงิด เบื่อหน่าย ท้อแท้ ซึมเศร้า สิ้นหวัง หมดความสนุกสนาน เป็นต้น

(3) ด้านพฤติกรรม เช่น ต้มเหล้า สูบบุหรี่มากขึ้น ใช้นานอนหลับหรือสารเสพติด มีความขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อย ๆ โวยวาย ขวนตะเลาะ จู้จี้ขี้บ่น เก็บตัว ดิ่งผม กัดเล็บ เป็นต้น

Engel (1962, p. 264 อ้างใน กิริติญา ไทยอยู่, 2558) ได้จำแนก สาเหตุของความเครียดไว้ 3 ลักษณะ คือ

1) ความเครียดที่เกิดจากการสูญเสีย เป็นการสูญเสียสิ่งมีค่า สิ่งที่เป็นของรัก หรือมีความสำคัญต่อตนเอง หรือเป็นเพียงความรู้สึกเกรงว่าจะสูญเสียสิ่งที่มีค่า หรือทรัพย์สินสมบัติของตน ทำให้เกิดความรู้สึกเครียดได้ ตัวอย่างเช่น การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย สูญเสียญาติสนิท การสูญเสียหน้าที่การงานหรือบทบาทในสังคม เป็นต้น

2) ความเครียดที่เกิดจากการได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในภาวะสงคราม อยู่ในที่ซึ่งไม่คุ้นเคยหรือไม่ปลอดภัย การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจ โดยไม่คาดคิด การต้องสอบแข่งขัน การต้องรับผิดชอบในหน้าที่ที่ไม่เคยทำมาก่อน

3) ความเครียดที่เกิดจากความซับซ้อนใจ เนื่องจากความต้องการของสัญชาตญาณที่ไม่สมปรารถนา โดยที่มนุษย์เรามีความต้องการทางด้านร่างกาย ทางอารมณ์ จิตใจ และทางสังคมในการดำรงชีวิต เมื่อความต้องการเหล่านั้น ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความคับข้องใจ แสดงออกมาในรูปของความเครียด เช่น ความหิว ความอยากมีชื่อเสียง ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เป็นต้น

Miller and Keane (1972 อ้างใน กิริติญา ไทยอยู่, 2558) กล่าวว่า มูลเหตุของความเครียด อาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมนอกร่างกายหรือเกิดจากภาวะภายในร่างกาย

1) ความเครียดภายในร่างกาย (Internal stress) ซึ่งเกิดได้จาก 2 ปัจจัย ดังนี้

(1) ความเครียดทางชีววิทยา (Biological stress) เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายหรือทางชีวภาพ หรือเกี่ยวข้องกัน สิ่งที่เป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ซึ่งร่างกายได้รับไม่เพียงพอก็จะมีผลทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบาย เช่น หงุดหงิด ปวดศีรษะ ฉุนเฉียวเกิดเป็นความเครียด

(2) ความเครียดทางพัฒนาการ (Developmental stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในช่วงของพัฒนาการในแต่ละวัย โดยความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความต้องการของจิตใจจากเหตุจูงใจทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการมีชื่อเสียง การได้รับการยกย่องนับถือความต้องการมีเพื่อน เป็นต้น ซึ่งความต้องการดังกล่าว ไม่เป็นไปตามความคาดหวังที่ตนเองต้องการก็จะก่อให้เกิดความเครียด

2) ความเครียดจากภายนอก (External stress) เป็นการเกิดความเครียดจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

(1) สภาพแวดล้อมภายนอก ทั้งทางด้านกายภาพ หรือสถานการณ์หรือวิกฤตการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือความเจ็บปวดแก่ร่างกาย ส่งผลให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความร้อน ฝุ่นละออง เชื้อโรค เกิดอุทกภัย ไฟไหม้ และภาวะสงคราม เป็นต้น

(2) ข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดจากกฎระเบียบ วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งบุคคลนั้นไม่สามารถปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมได้ ก็ย่อมก่อให้เกิดความทุกข์ใจส่งผลให้เกิดความเครียด

2.1.5 ระดับความเครียด

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2561) กล่าวถึง ความเครียดไม่ได้เกิดขึ้นจากความผิดปกติของอวัยวะในร่างกาย แต่เป็นภาวะที่แสดงออกมา เมื่อถูกกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม สังคม ภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากจิตใจรวมถึงสภาพร่างกาย สามารถแบ่งความเครียดแบ่งเป็น 4 ระดับดังนี้

1) ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต อาจมีความรู้สึกเพียงแค่อึดอัด ขาดแรงกระตุ้น และมีพฤติกรรมที่เซื่องช้าลง

2) ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดในระดับปกติที่ไม่ก่อให้เกิดอันตราย และไม่แสดงออกถึงความเครียดที่ชัดเจน ส่วนใหญ่จะสามารถปรับตัวกลับสู่ภาวะปกติได้เองจากการได้ทำกิจกรรมที่ชื่นชอบ ซึ่งช่วยคลายเครียด

3) ความเครียดระดับสูง (High Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์รุนแรงหากปรับตัวไม่ได้ จะทำให้เกิดความผิดปกติตามทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง อารมณ์ฉุนเฉียว หงุดหงิด พฤติกรรมการนอนและการรับประทานอาหารเปลี่ยนไป จนมีผลต่อการดำเนินชีวิต จึงควรรหาใครสักคนคอยอยู่เป็นเพื่อนรับฟังปัญหา และระบายความรู้สึก รวมถึงมีผู้ใหญ่สักคนแนะนำให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด

4) ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงและเรื้อรังต่อเนื่องจนทำให้คนคนนั้นมีความล้มเหลวในการปรับตัว และก่อให้เกิดความผิดปกติและเกิดโรคต่าง ๆ ที่รุนแรงขึ้นมาได้ เช่น อารมณ์แปรปรวน มีอาการทางจิต มีความบกพร่องในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งอาจมีอาการนานเป็นสัปดาห์ เดือน หรือปี ควรเข้ารับการปรึกษาจากแพทย์

2.1.6 ผลของความเครียด

มุกดา ศรียงค์, นวลศิริ เปาโรหิตย์, สิริวรรณ สารขนาด, สีวุไล เรียงวัฒนสุข และนิภา แก้วศรีงาม (2557) เห็นว่าผลของความเครียดทำให้มีผลทางกาย คือ การตอบสนองจากระบบประสาทอัตโนมัติ หายใจถี่หรือเร็ว หัวใจเต้นแรง กล้ามเนื้อเกร็ง ปัญหาในเรื่องของการย่อยอาหาร มีโรคทางกายซึ่งจะมีผลต่อเนื่องไปสู่ผลทางอารมณ์ที่ทำให้หงุดหงิด คือ โกรธกลัววิตกกังวล ต่ำหนิ วิจารณ์ตนเอง คิดหมกมุ่น ซ้ำซาก กลุ่มใจเกี่ยวกับโรคทางกายเข้ามาผสม ดังนั้น อาการของบุคคลที่เกิดความเครียดภายในองค์กร จะมีอาการที่สามารถแสดงออกได้โดยการสังเกต หรือสังเกตไม่ได้ก็ตาม มักจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อตนเอง หรือผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรได้ ดังนี้

1) ผลกระทบต่อตนเอง

(1) ด้านพฤติกรรม โดยความเครียดนั้นอาจทำให้บุคคลคน ๆ นั้นมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากเดิมที่เคยเป็นอยู่ และบางครั้งอาจมีพฤติกรรมไปในทางที่ผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ และมีผลต่อบุคคลรอบข้างด้วย

(2) ด้านสภาพจิตใจ โดยความเครียดนั้นอาจทำให้บุคคลคน ๆ นั้นมีสภาพจิตใจที่ไม่ปกติ มีความแปรปรวนทางอารมณ์ย่ำคิดย่ำทำ นอนไม่หลับ

(3) ด้านสุขภาพ โดยความเครียดนั้นอาจก่อให้เกิดสุขภาพร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น เส้นเลือดฝอยในสมองแตก ปวดศีรษะไมเกรน ปวดท้อง หรืออาการเจ็บป่วยทางร่างกาย

2) ผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

(1) ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ที่การทำงานลดน้อยลง โดยงานที่ทำอาจไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องสำคัญเกิดความผิดพลาด ขาดการพิจารณาไตร่ตรอง รวมถึงอาจเกิดปัญหาในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้

(2) อ่อนล้า ท้อถอยในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่อยากมาปฏิบัติงาน ขาดงานหรือลางานบ่อย อาจถึงขั้นลาออกจากงานได้

(3) เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร โดยมีทัศนคติในความขัดแย้งทางความคิดกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรลดน้อยลง

2.1.7 การจัดการความเครียด

เมื่อความเครียดเกิดขึ้น อันดับแรกต้องยอมรับให้ได้ก่อนว่า เรากำลังเผชิญกับความเครียด ค่อย ๆ ทบทวนหาสาเหตุของความเครียดนั้นให้เจอ และพยายามหาวิธีจัดการความเครียด นั้นหมายถึง ตัวบุคคลควรหมั่นสังเกตความผิดปกติของร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมเพื่อรู้เท่าทันความเครียด ผ่อนคลายความเครียดด้วยวิธีที่คุ้นเคย เช่น ฟังเพลงเบา ๆ นั่งสมาธิอยู่กับลมหายใจ ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เป็นต้น จัดสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้สบายตา น่าอยู่ น่าทำงาน ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน หากิจกรรมที่ชื่นชอบทำ เช่น ออกกำลังกาย ท่องเที่ยว สังสรรค์กับเพื่อน ทำบุญ ดูหนัง ฟังเพลง เล่นดนตรี เป็นต้น ฝึกฝนตนเองในทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะการสื่อสาร การสร้างสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา เป็นต้น ปรับเปลี่ยนความคิดมุมมอง และทัศนคติในแง่บวก พุดคุยกับครอบครัวหรือเพื่อนที่สนิท เพื่อระบายความทุกข์ใจ โดยรับฟังอย่างตั้งใจและพูดให้กำลังใจกัน หากรู้ต้นเหตุปัญหาของความเครียด

นั้นแล้ว ให้พยายามหาทางแก้ไขโดยเร็ว ซึ่งในขณะเดียวกัน มีนักวิชาการเสนอวิธีการบริหารหรือจัดการความเครียดไว้ ดังนี้

จักรวาล สุขไมตรี และนรากร วรเมธี (2561, น. 141 - 156) กล่าวว่า การบริหารความเครียดในองค์กรนั้น ไม่ต้องไปบริหารจัดการที่ไหน หรือไปแก้ไขผู้อื่น การบริหารความเครียดและแก้ไขต้องเริ่มจากตัวของเราเองโดยให้ตัวเรามีสติระลึกรู้ได้อยู่เสมอในการคิด และการประพฤติปฏิบัติว่าสิ่งใดควรคิด สิ่งใดไม่ควรคิด สิ่งใดควรทำ สิ่งใดไม่ควรทำ สิ่งใดผิด สิ่งใดถูก ไม่ประมาทต่อการคิด และการประพฤติปฏิบัติ ซึ่งมีความสามารถช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ตกอยู่ในสภาวะเครียด

- 1) เป็นผู้รู้จักให้ โดยรู้จักการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เพื่อส่วนรวมให้กำลังใจซึ่งกันและกัน
- 2) เป็นผู้ที่ใช้คำพูดในสื่อสารระหว่างกันด้วยวาจาที่สุภาพไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตน พูดด้วยความเต็มใจ จริ่งใจทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว และส่อเสียด
- 3) เป็นผู้ปฏิบัติตนในการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือด้วยแรงกาย แรงใจทำเพื่อส่วนรวม ไม่เกียจงาน ไม่เลียงงาน
- 4) เป็นผู้ที่วางตนให้เหมาะสมทั้งต่อหน้าและลับหลัง เสมอต้นเสมอปลายเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยก ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่เอาเปรียบ และไม่เลือกปฏิบัติ

กองสุขศึกษา กระทรวงสาธารณสุข (2558) ได้เสนอแนะวิธีการจัดการความเครียด ได้แก่

- 1) การออกกำลังกาย ช่วยในเรื่องอารมณ์และลดอาการซึมเศร้า ไม่จำเป็นต้องออกแรงอย่างหนัก การออกกำลังกายที่ให้ผลทางสุขภาพจิตนั้น แม้เพียงแค่เดินเร็วเพียงวันละสัก 10 นาที ก็ได้ผลแล้ว หรืออาจเลือกวิธีการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายตนเอง ทำให้ตนเองสนุกสนานและเพลิดเพลิน สามารถเข้ากลุ่มกับคนอื่นได้

- 2) กิจกรรมการพักผ่อน ทำกิจกรรมที่เกิดความเพลิดเพลิน หรือกิจกรรมที่ตัวบุคคลมีความสามารถเฉพาะ เช่น การเล่นเกม ดนตรี กิจกรรมบันเทิง ดูหนัง ฟังเพลง เป็นต้น ซึ่งเป็นกิจกรรมนันทนาการ โดยมีแนวทางในการเลือกกิจกรรมที่จะปฏิบัติ ดังนี้

- 1) เลือกกิจกรรมที่ตนเองสนใจ จะทำให้เกิดความสนุกสนานและเพลิดเพลิน เกิดความสุข ส่งผลให้จิตใจได้ผ่อนคลาย และลดความเครียดได้

- 2) สุขภาพ ในการปฏิบัติกิจกรรมจะต้องคำนึงถึงสุขภาพของตนเองเป็นสำคัญ หากมีร่างกายที่แข็งแรงก็สามารถเลือกปฏิบัติกิจกรรมให้หลากหลายยิ่งขึ้น

- 3) เลือกช่วงเวลาว่าง หากมีเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมไม่มาก ก็อาจเลือกปฏิบัติกิจกรรมที่ใช้เวลาน้อยหรือสามารถนำไปปฏิบัติในวันต่อไปได้ เช่น อ่านหนังสือ ฟังเพลง การร้องเพลง เป็นต้น

- 4) เลือกให้เหมาะสมของกิจกรรมกับงานประจำที่ทำ หากงานประจำที่ทำเป็นงานที่นั่งอยู่กับที่ไม่ค่อยได้ใช้กำลัง ก็ควรที่จะเลือกกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว เพื่อป้องกันโรคที่เกิดจากการขาดการออกกำลังกายและร่างกายจะได้แข็งแรง แต่ถ้างานประจำที่ใช้กำลังมาก เช่น เป็นนักกีฬา เกษตรกรผู้ใช้แรงงาน ก็ควรเลือกกิจกรรมที่ไม่ต้องออกแรงมากนัก ร่างกายจะได้ไม่เหน็ดเหนื่อยเพิ่มขึ้น

- 3) การนั่งสมาธิ การทำสมาธิถือเป็นการผ่อนคลายความเครียดที่ลึกซึ้งที่สุด เพราะจิตใจจะสงบและปลอดจากความคิดที่ซ้ำซาก ฟุ้งซ่าน วิตกกังวล เศร้า โกรธ ฯลฯ หลักของการทำสมาธิ คือ การ

เอาใจไปจดจ่อกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงอย่างเดียว จะใช้การนับลมหายใจเป็นหลัก และยุติการคิดเรื่องอื่นอย่างสิ้นเชิง หากฝึกสมาธิเป็นประจำ จะทำให้จิตใจเบิกบาน อารมณ์เย็น สมองแจ่มใส หายเครียดจนตัวเองและคนใกล้ซิดรู้สึกถึงความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีนี้ได้อย่างชัดเจน

4) การนวดแผนไทย ความเครียดเป็นสาเหตุทำให้กล้ามเนื้อหดเกร็ง เลือดไหลเวียนไม่สะดวก ปวดต้นคอ ปวดหลัง เป็นต้น การนวดจะช่วยผ่อนคลายกล้ามเนื้อ กระตุ้นการไหลเวียนของเลือด ทำให้รู้สึกปลอดโปร่ง สบายตัว หายเครียดและลดอาการเจ็บปวดได้ การนวดไทยสามารถนวดได้ด้วยตนเอง และเหมาะสำหรับผู้ที่มีการปวดศีรษะ ปวดเมื่อยบริเวณต้นคอ บ่า และไหล่ อันมีสาเหตุมาจากความเครียด

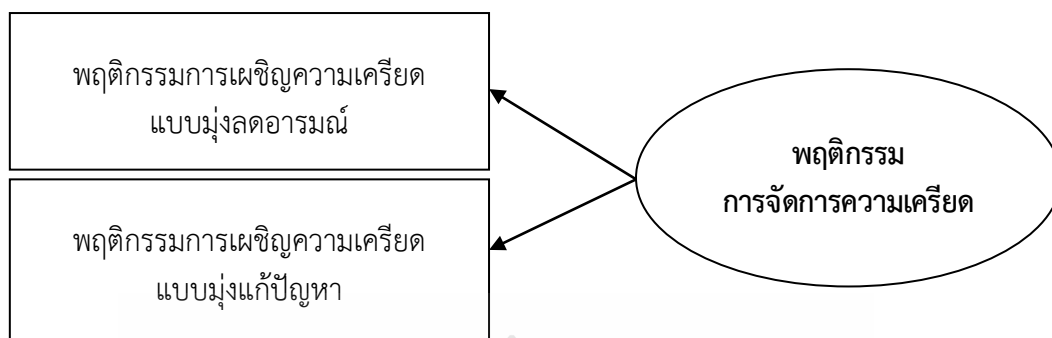
5) การมีกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นในชุมชน เป็นการรวมตัวกันของคนในชุมชน ในเทศกาลใดเทศกาลหนึ่งเพื่อนำมาเป็นจุดเด่นในการทำกิจกรรมร่วมกันในชุมชนเพื่อเสริมสร้างอารมณ์ เพราะการที่ได้มีการพูดคุยยกย่องกับคนในชุมชนบ่อย จะช่วยสร้างบรรยากาศของความสนุกสนานในการอยู่ร่วมกัน

สมจิต หนูเจริญกุล (อ้างใน วนรัตน์ สิงใส 2555, น. 43) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดและตระหนักถึงอาการที่เกิดขึ้น จากการตอบสนองทางจิตใจและสรีระของตน ต้องรู้จักเผชิญกับความเครียด และสามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ การเผชิญกับความเครียดมี 2 ลักษณะ คือ

1) การมุ่งแก้ปัญหา (Problem-focused Coping) เป็นการเผชิญกับความเครียดโดยการเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม โดยการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ให้ดีขึ้น รู้จักจัดการกับต้นเหตุของความเครียด หรือจัดการกับตนเองโดยพยายามมุ่งแก้ปัญหา

2) การจัดการกับอารมณ์ (Emotional-focused Coping) เป็นการปรับอารมณ์หรือความรู้สึก เพื่อไม่ให้ความเครียดเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำหน้าที่ของบุคคลลดลง นั้นหมายถึง บุคคลต้องรู้จักจัดการกับอารมณ์และความรู้สึก เพื่อแก้ไขปัญหามุ่งเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ มีอยู่ 5 วิธี คือ (1) การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) เป็นความพยายามที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาเพื่อหาทางแก้ไข (2) การกระทำโดยตรง (Direct Action) เป็นการกระทำเพื่อที่จะจัดการกับเหตุการณ์ที่ประเมินตัดสินว่าเป็นความเครียด (3) การหยุดยั้งการกระทำ (Inhibition of Action) ตรงข้ามกับการกระทำโดยตรง คือ ไม่ทำอะไรเลย หยุดกระทำในกิจกรรมที่คิดว่าเป็นอันตราย (4) การแสวงหาความช่วยเหลือหรือแรงสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลในเครือข่าย และ (5) การใช้กลไกทางจิต (Intrapsychic) เป็นกระบวนการความนึกคิดที่ต้องการปรับอารมณ์ให้รู้สึกดีขึ้น ซึ่งรวมถึงการประเมินเหตุการณ์เสียใหม่ เบี่ยงเบนความสนใจแสวงหาความพอใจจากสิ่งอื่นรวมทั้งการใช้กลไกการป้องกันตนเอง เช่น ปฏิเสธหรือเก็บกด เป็นต้น

ตามแนวคิดของผู้ศึกษาได้กล่าวถึง การจัดการความเครียด หมายถึง การกระทำหรือปฏิกิริยาของพนักงานทำให้ความเครียดลดลงหรือขจัดให้หมดไป เพื่อป้องกันหรือลดความทุกข์ที่เกิด โดยการใช้สติปัญญาเลือกวิธีการจัดการความเครียดที่เหมาะสมของแต่ละคน เพื่อให้ร่างกายปรับสภาพตามอารมณ์และจิตใจให้เกิดภาวะสมดุล โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมจัดการความเครียดไว้ 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ที่มีผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร



ภาพที่ 2.1 พฤติกรรมจัดการความเครียด

ที่มา: สังเคราะห์จากแนวคิดของ Lazarus & Folkman (1984 อ้างใน มยุรี ตานินทร์, 2552, น. 17)

สรุปตัวแปรพฤติกรรมจัดการความเครียด

การเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ หมายถึง การที่ตัวบุคคลสามารถควบคุมหรือจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นได้ อาจแสดงพฤติกรรมปลดปล่อยอารมณ์ระบายความเครียด เช่น รู้จักปรับตัวและคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผล การมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวก เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ ทำตนให้เป็นคนอารมณ์ขันทำกิจกรรมบันเทิงเพื่อลดความตึงเครียดให้ผ่อนคลาย การยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การคิดปล่อยวางกับปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการหากำลังปลอบโยนด้วยความเข้าใจจากคนในครอบครัว เป็นต้น

การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา หมายถึง การที่ตัวบุคคลได้พิจารณาปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาคความเครียดในการทำงานที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น โดยใช้กระบวนการทางปัญญาในการตัดสินใจที่จะเลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุด มุ่งที่ต้นเหตุของปัญหาตามสภาพความเป็นจริง การพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลที่มีประสบการณ์ ต้องอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้เพื่อจะได้เรียนรู้และหาวิธีรับมือกับปัญหานั้น และการตั้งสติปัญญาไม่ให้เกิดความตระหนกพร้อมเผชิญปัญหา เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ความสำคัญของปัจจัยในการทำงาน

วันทนา เนาว์วัน (2563, น. 223 - 232) กล่าวถึง ปัจจัยที่เชื่อมโยงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ทำให้เกิดความสุขนั้น หมายถึง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่นคง ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร เช่น (1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร เนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กรทำให้องค์การมีนโยบายและการวางแผน มีการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ดี ส่งผลโดยตรงและอ้อมให้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้น (2) เป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกและมีความรู้สึกที่พึงพอใจกับการทำงาน ทำให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร และ (3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง โดยสนับสนุนการศึกษาต่อ การฝึกอบรม ถือเป็น การเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

องค์ประกอบทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามแนวคิดของ Richard E. Walton (1973 อ้างใน วันทนา เนาว์วัน, 2563, น. 223 - 232) ได้แบ่ง องค์ประกอบสำคัญไว้ 8 ประการ ดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) ผู้ที่ทำงาน ทุกคนล้วนต้องการได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นอย่างเป็นธรรมและเพียงพอ เพื่อการดำรงชีวิตกับครอบครัว ทั้งนี้หากเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นในประเภทเดียวกัน ก็สมควรที่จะได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นเท่าเทียมกันและเหมาะสม

2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ผู้ทำงาน ไม่ควรที่จะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมอันกระทบต่อสุขภาพร่างกาย และสภาพการทำงานต้องไม่ เสี่ยงภัยมากเกินไปหรือมีน้อยที่สุด บางหน่วยงานจะมีวิสัยทัศน์ในเรื่องของความปลอดภัยมาอันดับแรก เพื่อช่วยให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกมั่นใจและปลอดภัย ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก และไม่เป็นอันตราย

3) เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติ นั้น ควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานได้ใช้ความรู้ความสามารถพัฒนาทักษะ อย่างเต็มที่ ส่งเสริมความสามารถของบุคคลในการทำงาน เช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้น สามารถทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบที่ได้รับโดยนำศักยภาพที่มีอยู่มาใช้อย่างเต็มที่ สร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ทำงาน (Growth and Security) เราจะเห็นว่างานที่ทำในสังคมปัจจุบัน เป็นการนำความรู้ความสามารถของตนเอง หลังจบ การศึกษามาใช้ร่วมกับประสบการณ์ที่ผ่านมา หากทำงานนานมากขึ้น สามารถช่วยให้ผู้ทำงานมีโอกาส เจริญก้าวหน้างานและเพิ่มความมั่นคงในอาชีพ มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น เป็นที่ ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัวของตน และสังคม

5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (Social Integration) การทำงาน ร่วมกันกับคนอื่น เป็นการสร้างตนเองให้มีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้เป็นอย่างดีตามที่ จงมีการยอมรับและร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้ผ่านไปด้วยดี งานช่วยให้ผู้ทำงานมีโอกาสได้สร้าง มนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะแผนกตนเองหรือแผนกอื่นในองค์กร รวมถึงเครือข่ายหน่วยงานอื่นเป็น การสร้างสังคมของตนเองกับการทำงาน

6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการของหน่วยงาน ที่ให้พนักงานได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับ มอบหมาย บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ซึ่งวัฒนธรรมในองค์การหรือหน่วยงานจะ การกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีการเปิดโอกาส ให้แต่ละคนสามารถที่จะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยอย่างมีประสิทธิภาพในการพูด การกระทำได้รับความเสมอภาค

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The total life space) ผู้ทำงานต้องเปิดโอกาสให้ตนเองได้รับสิทธิในการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้เกิดความสมดุลนั้นคือหน่วยงานต้องไม่ปล่อยให้ผู้ทำงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ชีวิตเกิดอาการบ่่างานจนต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน เวลาของครอบครัวลดลง ตนเองต้องกำหนดชั่วโมงและการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงาน จนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวกับครอบครัวอย่างเพียงพอ

8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) กิจกรรมการทำงานที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม เป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งผู้ทำงานต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านการจำกัดของเสียของการผลิตการที่ต้องรักษาสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้เสียที่จะได้รับผลกระทบการสร้างควมพึงพอใจในการทำงานนี้

หลักการของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก Herzberg (1959, pp. 113 - 115 อ้างถึงใน อีสริยา รัฐกิจวิจารณ์ ณ นคร, 2557, น. 4) ปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เกิดความชื่นชม ยินดีในผลงานและความสามารถของ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

(1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้น ตามกำหนดของเวลา ถูกต้องและประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงาน อาทิผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งหน่วยงาน สามารถแสดงออกในรูปของการให้บุคคลนั้นได้รับประกาศนียบัตร การชมเชย การให้เกียรติกันและกัน

(3) ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึงความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงาน อาทิว่างานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ งานนั้นจำเจ ซ้ำซ้อน หรืองานนั้นมีความท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ใหม่ เกิดนวัตกรรม

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบงานตามตำแหน่งที่อย่างเต็มที่

(5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะของตนเอง หรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรให้สูงขึ้น

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ ประกอบด้วย

(1) การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานควบคุมพนักงาน สร้างความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายงานรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

(2) นโยบายและบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

(3) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสงที่สว่างพอดีเสียงที่ไม่ดังจนทำงานไม่ได้เครื่องปรับอากาศที่เย็นสบาย เครื่องมืออุปกรณ์ และอื่น ๆ ตลอดจนปริมาณงานที่รับผิดชอบอย่างพอดี

(4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with superiors) หมายถึง การสนทนาความเป็นมิตร รวมถึงการเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟัง ข้อเสนอแนะ ความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

(5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with subordinates) หมายถึง ได้รับความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเองหรือเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่สามารถสนทนาอย่างเปิดเผยจริงใจ และมีความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

(6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with peers) หมายถึง ความมีกัลยาณมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหรือกลุ่ม

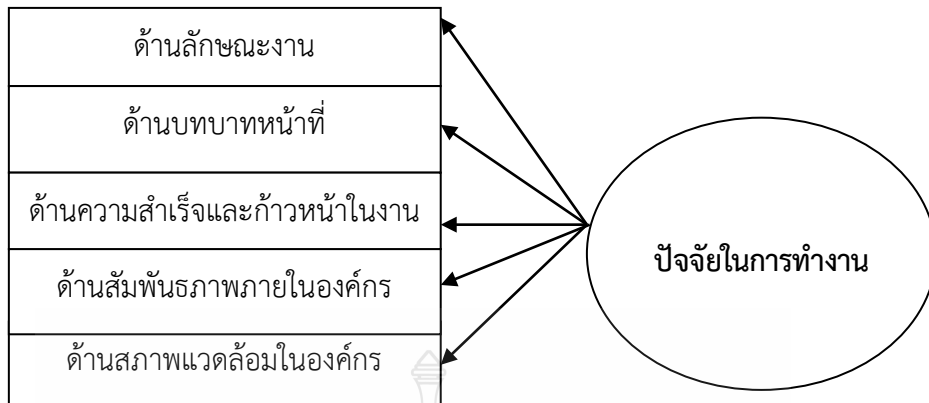
(7) ตำแหน่งในหน่วยงาน (Status) หมายถึง องค์กรประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกดีต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่งส่วนตัว คนขับรถรับส่ง บ้านพัก สวัสดิการที่สูงเพียงพอ กับค่าครองชีพเพียงพอประกันสังคม การได้รับเกียรติในตำแหน่งที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

(8) ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานที่ทำอยู่ รวมทั้งความมั่นคงขององค์กรอย่างยั่งยืน ไม่เกิดกรณีเลิกจ้าง ยุบกิจการ

(9) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานอย่างถาวรเป็นประจำทุกเดือน

(10) ชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวที่ดีทำให้มีความรู้สึกดีต่องานที่ได้รับจนอายุครบของการทำงานหรือเกษียณอายุงาน

ดังจะเห็นได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน อันเป็นสิ่งจูงใจพื้นฐานที่ส่งผลต่อความมั่นคงทางอาชีพ และทำให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตขององค์กรในที่สุดตามแนวคิดของผู้วิจัย อธิบายถึง ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นเหตุจูงใจให้พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เกิดความชื่นชมยินดีในผลงาน หรือเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความกดดัน หรือเกิดความเครียดได้ โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน มี 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยในการทำงาน

ที่มา: สังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก Herzberg (1959: pp. 113 - 115 อ้างถึงใน อีสริยา รัฐกิจวิจารณ์ ณ นคร, 2557, น. 4)

สรุปตัวแปรปัจจัยในการทำงาน

ด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานรับผิดชอบงานหรือได้รับมอบหมายมีความท้าทายมากเกินความสามารถ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน การสั่งงานและกำหนดส่งที่กระชั้น เป็นงานที่ตนเองมีความถนัดเชี่ยวชาญ และปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่งานที่ตนเองมีความเชี่ยวชาญ

ด้านบทบาทหน้าที่ หมายถึง พนักงานได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการฯ ที่สำคัญในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะหรือการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ หรือได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการประชุม งานที่ทำไม่มีความชัดเจนในขอบเขตงานที่ได้รับผิดชอบ และตำแหน่งงานไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพตนเอง

ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน หมายถึง งานที่ทำมีโอกาสได้เลื่อนขั้นเงินเดือน หรือได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับโบนัสประจำปี สวัสดิการอย่างสม่ำเสมอ สายงานที่ปฏิบัติสามารถนำความรู้ความสามารถมาปรับใช้ได้ และงานที่ปฏิบัติสามารถนำมาพัฒนาความรู้ตนเองได้มากขึ้น

ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร หมายถึง เมื่อมีปัญหาไม่ได้รับการช่วยเหลือจากคนอื่น เพื่อนร่วมงาน ไม่ยอมรับในความสามารถของตนเอง การใช้อารมณ์มากกว่าสติในการปฏิบัติงาน ปัญหาการแก่งแย่งความดีความชอบระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการรู้สึกว่าคุณต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานเพียงลำพัง

ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร หมายถึง สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพเก่า ทึบโทรม คับแคบ ไม่เหมาะสม จำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงานในแต่ละส่วนงาน ห้องทำงานมีแสงสว่างไม่เพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงาน อากาศในห้องทำงานไม่ถ่ายเทและมีอุณหภูมิไม่เหมาะสม และสภาพแวดล้อมในการทำงานดี และช่วยให้ทุกคนทำงานอย่างมีความสุข

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะองค์กรภาครัฐราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ต้องตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข นั้นแสดงว่า องค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

John D. Millet (1964, p. 67 อ้างถึงใน ชลนิตา พรหมเผือก, 2555) อธิบาย ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

สิริวดี ชูเชิด (2556, น. 7) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่าเป็นความสามารถ และทักษะในการกระทำของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง ผู้อื่นและองค์กรเกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กร ก็คืองานในหน้าที่ ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใด มีจุดประสงค์ใดเป็นเครื่องมือช่วยให้การปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง สถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Certo (2000, อ้างใน อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหา ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3) ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4) ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลเพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5) ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

บรรรยงค์ โตจินดา (2545 อ้างใน อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลไว้ ดังนี้

1) การสร้างบรรยากาศหรือเงื่อนไขที่จะให้คนในองค์กรมีความรู้สึกรักอยากทำงาน ตัวการสำคัญที่จะวัดว่าบรรยากาศ หรือเงื่อนไขในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด ระดับขวัญของคน

2) การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ หรือรวบรวมมากำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์กร เพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น การวัดว่าควรปรับปรุงกิจกรรมอะไรนั้นโดยทั่วไปจะต้องเปรียบเทียบผลได้กับค่าใช้จ่ายของการปรับปรุงนั้น สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ

(1) การปรับปรุงระบบการสื่อสาร

(2) การกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารบางระดับ

(3) การกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานทุกระดับ

(4) การกำหนดโครงการ การจ่ายค่าตอบแทนที่ยืดหยุ่นได้

3) กำหนดระบบ การประเมิน และการให้ค่าตอบแทนของผู้บริหารสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยสอดคล้องกับแนวคิดผลกำไร

4) การกำจัดอุปสรรคที่จะไปขัดขวางการบริหารงาน การติดต่อสื่อสาร และการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร

5) ฝ่ายบริหารควรแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการนโยบาย

6) การวัดหรือการประเมินใด ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

7) การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางด้านบุคคลกับข้อมูลอื่นขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพขององค์กร ควรกระทำเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงานดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกัน ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมาซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจขององค์กรที่สำคัญได้สำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

อาจสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป ซึ่งการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

2.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหาร จุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะมามีวิธีการดำเนินงานแบบใด อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากร และบุคลากรใน

องค์กรทุกคนพึงพอใจ โดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ ซึ่งเป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) นำไปสู่การแยกแยะปัญหาสาเหตุเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) และวิธีการจัดการ (Management) ส่วนทรัพยากร “คน” เป็นทรัพยากรหลักและสำคัญ ในการขับเคลื่อนองค์กรให้พัฒนาและมีความก้าวหน้าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองนั้น คนได้มีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า คนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้น การปฏิบัติงานในองค์กรใด ไม่ว่าจะ เป็นภาครัฐหรือเอกชนล้วนเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพนั้น ย่อมอาศัยหลายปัจจัยหลายด้าน ซึ่งได้มีนักวิชาการได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม (2555) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

- 1) คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) ได้แก่
 - (1) Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์
 - (2) Competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้มาจากการฝึกอบรม และสั่งสมประสบการณ์
 - (3) Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
 - 2) ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันทางอารมณ์ ความรู้สึกความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจแห่งการทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ
 - 3) แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสารและวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน
- นอกจากนี้ จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิตการบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากร องค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้
- 1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคม และประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม
 - 2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร
 - 3) ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล ในส่วนด้านบุคลากรหรือบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานดังนั้น องค์กรประกอบด้วยตัวบุคคลที่นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์

บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

4) กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบ ด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

สมพิศ สุขแสน (2556) ได้กล่าวถึง การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงาน สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิด การปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น คนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลาหรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัสและลงมือปฏิบัติ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว

5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานที่ดีและมีเทคนิคในการทำงานร่วมด้วย งานจึงจะมีประสิทธิภาพ ดังนี้

(1) ตั้งเป้าหมายในการทำงาน ก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานทุกครั้งต้องตั้งเป้าหมายในการทำงานล่วงหน้า และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติได้จริง ทั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

(2) บริหารเวลา การบริหารเวลาให้เป็นจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิตเพิ่มความสุขและความสำเร็จให้แก่ตนเองและการทำงาน โดยเฉพาะภาครัฐกิจเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

(3) การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ปัจจุบันมีคนจำนวนไม่น้อยที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเองหรือขาดความมั่นใจในการทำงาน ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกที่ควร ถูกความสามารถของตนเอง คิดว่ามีปมด้อย ไม่เก่งเหมือนคนอื่น และคิดว่าหมุดหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต

(4) มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง เพราะทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงานได้ ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างจริงจังจริงจัง จัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกัน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

(5) ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน คือ ต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจัง มีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีใจจดจ่อต่องานที่ทำ มีสมาธิไม่วอกแวกเกิดการ ทำงานผิดพลาดน้อย และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ หากเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤตินิสัยที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

(6) ฝึกเป็นคนชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด

(7) กระตุนเตือนตัวเองหรือสร้างแรงจูงใจภายใน ให้อยากทำงานตลอดเวลา โดยไม่ต้องให้ใครบังคับ มีศรัทธาในงานและองค์กรที่ทำงานอยู่

(8) ปรับทัศนคติและค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่ เช่น การทำงานเป็นเล่น การประจบสอพลอ การมีระบบพรรคพวก การเกรงใจอย่างไรเหตุผล ตลอดจนนิสัยที่ไม่พึงประสงค์

(9) สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกตินคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กัน ความสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นเสมือนโซ่ของคล้องใจซึ่งกันและกัน และจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้

นอกจากนี้ พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์ (2556) ยังกล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ 5 ประการ ได้แก่ (1) การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี (2) การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน (3) การสร้างบรรยากาศสดใสในที่ทำงาน (4) การสร้างสัมพันธภาพที่ดี และ (5) การสื่อสารในองค์กรหรือในการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กร ซึ่งจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้น แต่โดยทั่วไปการสื่อสารในองค์กรมีอยู่ 3 ระดับ ได้แก่

1) ระดับผู้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากบุคลากรระดับต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชาหรือที่เรียกว่า การสื่อสารในแนวตั้ง เป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นหรือ

สภาพปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานไปสู่ผู้บริหาร และมักจะเป็นการสื่อสารสองทาง เพราะผู้บริหารมักจะสื่อสารตอบกลับเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ระดับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากรระดับต่าง ๆ หรือที่เรียกว่า การสื่อสารในแนวดิ่ง มักอยู่ในรูปแบบของการสั่งงาน การกำกับดูแล การออกนโยบายสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติงาน และปัญหาที่มักพบ คือ มักจะเป็นการสื่อสารทางเดียว

3) ผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน หรือการสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกัน เรียกว่า การสื่อสารแบบคู่ขนานหรือการสื่อสารในระดับเดียวกันเป็นการสื่อสารขององค์กร ที่มีอิทธิพลและความเข้มแข็งมากที่สุด จุดเน้นของการสื่อสาร คือ การร่วมมือและประสานการทำงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องในการทำงาน การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับเรื่องของคุณธรรม ความจริงใจ ความปรารถนาดี และความมีน้ำใจต่อกัน

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรมักจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามมาด้วย เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเดียวกัน แต่ตีความไปแตกต่างกันทำให้ผู้รับแต่ละคนมีความเข้าใจไม่ตรงกัน การส่งข่าวสารผ่านคนจำนวนมากเป็นทอด ๆ ทำให้ข้อมูลบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ การกลั่นกรองข่าวสารโดยเลือกให้ข่าวสารเฉพาะบางข่าวสารหรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้นเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน และการเลือกเวลาในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมดังจะเห็นได้ว่า การแก้ไขปัญหาอุปสรรคดังกล่าว หรือการปรับปรุงการสื่อสารในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น การปรับบุคลิกหรือพฤติกรรม การฟังให้มากขึ้น การเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้สามารถจับประเด็นของข่าวสารได้ การเป็นผู้ตอบสนองที่ดีเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้สื่อสารได้ว่าเข้าใจข่าวสารนั้นหรือไม่ และการพัฒนาทักษะที่ดี ซึ่งจะสามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ในขณะเดียวกัน Becker and Neuhauser (1975, pp. 123 - 126 อ้างถึงใน เฉลิมเกียรติ แก้วหอม, 2555) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพขององค์กรที่ต้องพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open system) มีปัจจัยประกอบ ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร มีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพ มากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่สัมพันธ์กันในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กันไปปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากต่อประสิทธิภาพมากกว่า

Peterson and Plowman (1989, p. 325 อ้างถึงใน อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้ข้อสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย แต่ต้องให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

นอกจากนี้ Simon (1960, pp. 180 - 182 อ้างถึงใน เฉลิมเกียรติ แก้วหอม, 2555) ได้ให้ทรรศนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพ ไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใด จะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ฉะนั้นตามทรรศนะนี้ จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กรของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

$$E = O - I / S$$

E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560 น. 18) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในหัวข้อเรื่อง ทฤษฎีองค์กร (Organization Theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบ องค์กรที่มีรูปแบบการบริหารงาน นำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบดังนี้

- 1) สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Environment)
- 2) การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information Processing and Choices)
- 3) การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์กร (Adaptation and Change)
- 4) เป้าหมายขององค์กร (Goals)
- 5) ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work)
- 6) การออกแบบองค์กร (Organization Design)
- 7) ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์กร (Size and Complexity)
- 8) วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)
- 9) อำนาจและหน้าที่ (Power and Authority)

Zaleanick (1958 อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว, 2561, น. 18) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอก และภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างความต้องการภายนอกได้แก่

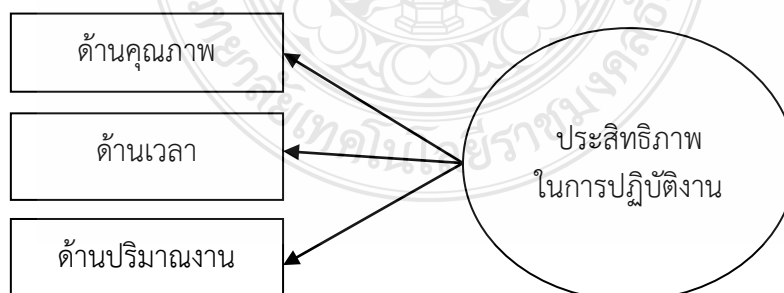
- 1) รายได้หรือค่าตอบแทน
- 2) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี
- 4) ตำแหน่งหน้าที่

ตัวอย่างความต้องการภายใน ได้แก่

- 1) ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
- 2) ความต้องการแสดงความรู้สึเกี่ยวกับภารกิจรักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
- 3) ความต้องการในศักดิ์ศรี ของตนเอง

ดังจะเห็นได้ว่า การปฏิบัติงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานและมีการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จของการทำงานส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับบุคลากรผู้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ในองค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งการเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร จึงนับว่ามีความจำเป็นที่ผู้บริหารต้องทราบในการบริหารงานที่ต้องอาศัยความมีศิลปะของหัวหน้างานที่จะใช้ความสามารถของการเป็นผู้นำสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานเกิดความตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และผลของการปฏิบัติงานก็เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ในที่นี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของผู้ศึกษา หมายถึง การที่ตัวบุคคลสามารถปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ หรือเทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ อีกทั้ง ยังคำนึงถึงความถูกต้อง รวดเร็วของงาน ความประหยัด และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ต้องมีความเหมาะสมสมดุลกับภาระหน้าที่ไม่มากจนเกินไป และต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบ ดังนี้



ภาพที่ 2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ที่มา: สังเคราะห์จากแนวคิดสังเคราะห์จากแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989, p. 325

อ้างถึงใน อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556)

สรุปตัวแปรปัจจัยในการปฏิบัติงาน

ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่ถูกต้อง ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว รวมถึงการระมัดระวังในการปฏิบัติงานให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

ด้านเวลา หมายถึง พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สามารถบริหารเวลาในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม มีความทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้รวดเร็วขึ้น และต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานแล้วเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด รู้จักปรับใช้การติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่ผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว

ด้านปริมาณงาน หมายถึง พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จะต้องปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานต้องมีปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นไปตามที่กำหนดในแผนงาน มีปริมาณผลงานที่ปฏิบัติมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และผลงานที่ออกมานั้นสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในองค์กร

2.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ความเป็นมาของอำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

คลองหลวง เป็นอำเภอที่สำคัญอำเภอหนึ่งของจังหวัดปทุมธานี เพราะเป็นที่ตั้งขององค์กรสำคัญหลายแห่ง และเป็นอำเภอที่มีประชากรมากที่สุด รวมถึงมีพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับสองของจังหวัด รองจาก อำเภอหนองเสือ อำเภอลองหลวง เป็นอำเภอเดียวของจังหวัดปทุมธานีที่ไม่มีเทศบาลตำบล แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 ตำบล มีที่ตั้งและอาณาเขตทางทิศเหนือติดต่อกับอำเภอบางปะอินและอำเภอวังน้อย (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) มีคลองเชียงรากน้อยลำรางคลองหนึ่ง และคลองระพีพัฒน์ เป็นเส้นแบ่งเขต ทางทิศตะวันออกติดต่อกับอำเภอหนองเสือ มีคลองเจ็ดเป็นเส้นแบ่งเขต ทิศใต้ติดต่อกับอำเภอธัญบุรี มีแนวลำรางสาธารณะเป็นเส้นแบ่งเขต ส่วนทางทิศตะวันตกติดต่อกับอำเภอเมืองปทุมธานี และอำเภอสสามโคก มีทางรถไฟสายเหนือเป็นเส้นแบ่งเขต

การปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 7 แห่ง ประกอบด้วย

เทศบาลเมืองท่าโขลง ตั้งอยู่บนพื้นที่ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองหนึ่งและตำบลคลองสอง เฉพาะฟากเหนือของถนนคลองหลวง (ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3214)

วิสัยทัศน์ของเทศบาลเมืองท่าโขลง

เพื่อให้การพัฒนาของเทศบาลเมืองท่าโขลงในอนาคตสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของการพัฒนาจังหวัดและในขณะเดียวกันก็สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองท่าโขลง

จึงได้ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาเทศบาลเมืองท่าโขลงไว้ว่า “เมืองน่าอยู่ สาธารณูปโภคพร้อม สิ่งแวดล้อมดี คนมีคุณธรรม เลิศล้ำการศึกษาเศรษฐกิจก้าวหน้า นำพาคุณภาพชีวิตที่ดี”

พันธกิจการพัฒนาเทศบาล

ดำเนินการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการ และโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองในอนาคต พัฒนาด้าน กายภาพของ เมืองให้เป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม ตลอดจนปลูกฝังสร้างจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อม พัฒนาระบบการศึกษาให้ได้มาตรฐาน และส่งเสริม วิทยาศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาศักยภาพอาสาสมัครรักษาความปลอดภัย และเตรียมความพร้อมในการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยด้านสาธารณสุข ครอบครัว ชุมชน เพื่อเป็นสังคมที่เข้มแข็ง ส่งเสริมอาชีพ สร้างเครือข่าย จำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน สนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของ ท้องถิ่น และพัฒนาการบริหารจัดการพื้นที่ให้ครอบคลุมทุกด้าน โดยยึดหลักตามธรรมาภิบาล

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประเภทบุคลากรของเทศบาลเมืองท่าโขลง

ประเภทบุคลากร	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานส่วนท้องถิ่น	55	62	117
ลูกจ้างประจำ	27	7	34
พนักงานจ้างภารกิจ	100	111	211
พนักงานจ้างทั่วไป	264	172	436
รวม	446	352	798

เทศบาลเมืองคลองหลวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองหนึ่งและตำบลคลองสอง เฉพาะฟาก ใต้ของถนนคลองหลวง (ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3214)

วิสัยทัศน์ของเทศบาลเมืองคลองหลวง

เมืองคลองหลวง เป็นเมืองแห่งการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ และน่าอยู่อย่างยั่งยืน

พันธกิจการพัฒนาเทศบาล

พัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐานและครอบคลุมรวมถึงการ บริหารจัดการน้ำทั้งระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการประกอบอาชีพบนพื้นฐานความรู้และความคิด สร้างสรรค์ สร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มเพื่อพึ่งพาตนเอง และพัฒนารายได้ของประชาชนบนพื้นฐาน การพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ จัดสวัสดิการสังคมทุกด้านแก่คนทุกกลุ่มทุกวัย อย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรม จัดบริการสาธารณสุขแบบองค์รวม เพื่อสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาให้ มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีแหล่งเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เสริมสร้างความ เข้มแข็งให้กับสังคมและชุมชน ส่งเสริมสนับสนุนการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ ดำรงอยู่อย่างยั่งยืน ดำเนินการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมครอบคลุมทุกพื้นที่ ส่งเสริมประชาชนมีจิตสำนึกสาธารณะในด้านสิ่งแวดล้อม มีการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองอย่างสร้างสรรค์ รวมถึง

การปรับปรุง สรรหา พัฒนาบุคลากร ระบบการทำงาน อาคาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้พอเพียง และมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประเภทบุคลากรของเทศบาลเมืองคลองหลวง

ประเภทบุคลากร	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานส่วนท้องถิ่น	40	86	126
ลูกจ้างประจำ	10	4	14
พนักงานจ้างภารกิจ	76	27	103
พนักงานจ้างทั่วไป	152	121	273
รวม	278	238	516

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองสามทั้งตำบล มีอาณาเขตทางทิศเหนือ จดตำบลพะยอม อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศใต้ จดตำบลบึงอีไถ ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ทิศตะวันออก จดตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี และทางทิศตะวันตก จดตำบลคลองสอง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม

การบริหารงานโปร่งใส ทันสมัย บริการฉับไว ประชากรร่วมใจพัฒนา

พันธกิจการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม

จัดให้มีและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ มีระบบสาธารณสุขูปโภคที่เพียงพอครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ส่งเสริม สนับสนุน คุณภาพชีวิตที่ดีและเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับพี่น้องประชาชน มีการป้องกันและปราบปรามการแพร่ระบาดของยาเสพติดและรักษาความสงบในชุมชน รวมถึงการส่งเสริม สนับสนุนอาชีพให้กับประชาชน ส่งเสริมเรื่องการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทะนุบำรุงศาสนา และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น และภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนประเภทบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม

ประเภทบุคลากร	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานส่วนท้องถิ่น	33	79	112
ลูกจ้างประจำ	1	-	1
พนักงานจ้างภารกิจ	48	22	70
พนักงานจ้างทั่วไป	124	52	176
รวม	206	153	359

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีอาณาเขตติดต่อทางทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลบึงอีไถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ทิศตะวันออก

ติดต่อกับ ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานีและทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลคลองสาม อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่

พัฒนาตำบลคลองสี่ให้น่าอยู่ ด้วยการบริหารจัดการที่ดี ชาวคลองสี่มีความรัก ความสามัคคี มีรายได้เลี้ยงครอบครัว ชุมชนมีความปลอดภัย เข้มแข็ง มีส่วนร่วมในการพัฒนา ใส่ใจการศึกษา สร้างด้วยพลังกีฬา รู้คุณค่าสิ่งแวดล้อม รักษาไว้ซึ่งประเพณี วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

พันธกิจการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่

สนับสนุนด้านการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนโดยการปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของโรงเรียนอนุบาลและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น ส่งเสริมการเรียนรู้และเสริมประสบการณ์เด็กวันเรียน สร้างเครือข่ายระบบเศรษฐกิจและสร้างเสริมความปลอดภัยในการจราจร ขยายเขตไฟฟ้าและแสงสว่าง เพิ่มความปลอดภัย ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การลดปริมาณขยะด้วยการรีไซเคิล และธนาคารขยะ ส่งเสริมการผลิตสินค้าเกษตรปลอดภัย คลองสวยน้ำใส และการรักษาระบบนิเวศน์ในลำคลองให้มีคุณภาพที่ดี สนับสนุนส่งเสริมด้านศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม การบริหารงานท้องถิ่นด้วยหลักการบริหารจัดการที่ดีโดยยึดหลัก ธรรมาภิบาล มีการทำงานเป็นทีม สร้างขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ให้มีใจพร้อมรับใช้ประชาชน ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพและการพึ่งพาตนเองของประชาชน ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์การสร้างเครือข่ายทางการตลาด และการรวมกลุ่มช่วยเหลือกันในท้องถิ่น การส่งเสริมบทบาทสตรีให้มีภาวะผู้นำ และการสนับสนุนพัฒนาศักยภาพเครือข่ายบุคคลด้านสุขภาพ ตลอดจนส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยสนับสนุนศูนย์ อปพร. สายตรวจชุมชน ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับประชาชนให้มีสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนประเภทบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่

ประเภทบุคลากร	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานส่วนท้องถิ่น	14	24	38
ลูกจ้างประจำ	2	-	2
พนักงานจ้างภารกิจ	27	22	49
พนักงานจ้างทั่วไป	78	14	92
รวม	121	60	181

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอลองหลวง ห่างจากที่ว่าการอำเภอลองหลวง ประมาณ 18 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก มีเนื้อที่โดยประมาณ 37.9 ตารางกิโลเมตร หรือ 23,687.5 ไร่ มีอาณาเขตทางทิศเหนือติดกับเขต อำเภอลองน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศใต้ ติดกับเขต ตำบลบึงยี่โถ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดปทุมธานี ทิศตะวันออก ติดกับเขตตำบลคลองหก อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ทิศตะวันตก ติดต่อเขตตำบลคลองสี่อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

บริหารจัดการโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ พัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อมปราศจากมลพิษ ระบบสาธารณสุขปลอดภัย เศรษฐกิจชุมชนเข้มแข็ง สืบสานประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น

ตารางที่ 2.5 แสดงจำนวนประเภทบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ประเภทบุคลากร	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานส่วนท้องถิ่น	11	9	20
ลูกจ้างประจำ	1	-	1
พนักงานจ้างภารกิจ	27	20	47
พนักงานจ้างทั่วไป	42	13	55
รวม	81	42	123

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก ลักษณะที่ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอคลองหลวง ห่างจากที่ว่าการอำเภอคลองหลวง ประมาณ 18 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก มีเนื้อที่โดยประมาณ 37.9 ตารางกิโลเมตร หรือ 23,687.5 ไร่ มีอาณาเขตทางทิศเหนือ ติดกับเขตอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ทิศใต้ ติดกับเขตเทศบาลตำบลธัญบุรี อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ทิศตะวันออก ติดกับเขตตำบลคลองเจ็ด อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ทิศตะวันตก ติดกับเขตตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก

“ส่งเสริมการศึกษา พัฒนาชุมชน อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ใส่ใจคุณภาพชีวิตประชาชน”

พันธกิจการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก

พัฒนาระบบสาธารณสุขปลอดภัย สาธารณูปการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ชุมชนความเข้มแข็งมีสภาพความเป็นที่ดียิ่งขึ้น ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม รวมถึงอนุรักษ์รักษาทรัพยากรธรรมชาติ อย่างยั่งยืน ส่งเสริมฟื้นฟูและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมพัฒนาการเกษตรและเศรษฐกิจ พัฒนาการบริหารจัดการ การประสานงาน และส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน

ตารางที่ 2.6 แสดงจำนวนประเภทบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก

ประเภทบุคลากร	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานส่วนท้องถิ่น	5	26	31
ลูกจ้างประจำ	3	1	4
พนักงานจ้างภารกิจ	20	26	46
พนักงานจ้างทั่วไป	27	5	32
รวม	55	58	113

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเจ็ด เป็น 1 ใน 5 ตำบลของอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 5 ตำบลคลองเจ็ด อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีอาณาเขตทางทิศเหนือติดกับตำบลวังจุก อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศใต้ติดกับตำบลลำผักกูด อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ทิศตะวันออก ติดกับตำบลบึงชำอ้อ และตำบลบึงบอน อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ทิศตะวันตก ติดกับตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเจ็ด

พัฒนาท้องถิ่นแบบยั่งยืน เศรษฐกิจชุมชนแข็งแรง สภาพแวดล้อมน่าอยู่ การบริหารงานโปร่งใส การบริการทันใจ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ตารางที่ 2.7 แสดงจำนวนประเภทบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเจ็ด

ประเภทบุคลากร	ชาย	หญิง	รวม
พนักงานส่วนท้องถิ่น	5	21	26
ลูกจ้างประจำ	17	6	23
พนักงานจ้างภารกิจ	8	7	15
พนักงานจ้างทั่วไป	17	6	23
รวม	47	40	87

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียด

สุธา พงศ์ถาวรปัญญา และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตตัวเก็บประจุไฟฟ้าโพลีเมอร์ที่มีผลต่อ 1) ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดต่างก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดด้านความก้าวหน้าในองค์การด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน พฤติกรรมที่เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดด้านความก้าวหน้าในองค์การด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน พฤติกรรมที่เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ สามารถพยากรณ์ความเครียดในงานร่วมกันได้ร้อยละ 68.2

อนันท์ พะละหงส์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร พบว่า ความเครียดในการทำงานอาการทางด้านจิตใจ พนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก มีความรู้สึกโกรธ เมื่อถูกกล่าวหาว่าทำงานไม่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีความรู้สึกกดดันเพราะงานที่ทำเกินขีดความสามารถ และรู้สึกซึมเศร้าในเวลาทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเทศบาล มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด แล้วทำให้มีความรู้สึกขัดแย้งที่มีอยู่ในใจรู้สึกคับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความเชื่อมั่น และขาด

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และยังพบอีกว่าความเครียดในการทำงาน ทางด้านพฤติกรรม พนักงานเทศบาลมีการส่งเสียงดัง ชีโมโห โวยวายส่งเสียงดัง เดินตัวเกร็งในที่ทำงาน อีกทั้งมีพฤติกรรมชอบดื่มเหล้าอาจทำให้เกิดความเครียดและแสดงออกมาอย่างไม่มีสติ

อนูรัตน์ อนันทนาธร (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธร ส่วนใหญ่มีระดับภาวะความเครียดในการแสดงออกด้านจิตใจ และการแสดงออกด้านร่างกาย อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีลักษณะแบบราชการ มีกฎระเบียบที่ตายตัว ลักษณะการทำงานที่เป็นลักษณะประจำ ไม่ยืดหยุ่นจึงทำให้ง่ายต่อการทำงาน แต่ในขณะที่เดียวกันตำรวจที่ทำงานหนัก และปฏิบัติตามกฎระเบียบค่อนข้างเคร่งครัด จึงเกิดความเครียดได้ง่าย โดยประเด็นที่ทำให้เกิดความเครียด ทั้ง 5 ด้าน เกิดจากด้านลักษณะงาน ที่มีภาระการทำงานที่มากเกินไป รวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพ เหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของบุคคลโดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือลบก็ได้ทำให้บุคคลต้องปรับตัว รวมถึงความคับข้องใจ (Frustration) อันเกิดจากการที่บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ บทบาทในองค์กร เกิดความซับซ้อนของบทบาท ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร ให้มีความเป็นเอกเทศไม่ต้องการรับผิดชอบที่หลายงาน อีกทั้งการต้องรับฟังคำสั่งในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ สัมพันธภาพในหน่วยงาน การดำเนินกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งภายในหน่วยงาน รวมถึงระหว่างหน่วยงานให้มีความสัมพันธ์แน่นแฟ้น กลมเกลียวกันภายในองค์กรเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น และด้านโครงสร้างองค์กร ซึ่งกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรไม่เพียงพอต่อภาระงาน รวมถึงการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรทุกคนให้มีความเหมาะสมกันและมีลักษณะชัดเจน

ตุ๊กตา บุรีรัมย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของนักวิชาการพัสดุ ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุม เช่น เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมการเมือง กฎหมาย และเทคโนโลยี ซึ่งหากพนักงานไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงย่อมก่อให้เกิดความเครียดของพนักงาน และเกิดผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากปัจจัยระดับบุคคล เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ส่งผลให้เกิดความเครียด เช่น บุคลิกภาพ สภาพจิตใจ การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความแตกต่างด้านเพศ ปัญหาส่วนบุคคล ลักษณะของครอบครัว และสถานการณ์ทางการเงิน โดยที่ปัจจัยที่กล่าวมานั้นส่งผลให้เกิดความเครียดได้และส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานได้เช่นกัน

นันทวี อุณหะมัย กฤษณ์ เต็มทิพย์ทวีกุล และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความเครียดในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของบุคลากร พบว่า ปัญหาจากการทำงานส่งผลให้เกิดความเครียดและความกดดัน เมื่อสมดุลของจิตใจและร่างกายเกิดความเครียด ไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและองค์กรเท่านั้น ยังอาจส่งผลกระทบต่อ สุขภาพกายอย่างมากมายต่อสังคมและประเทศชาติ เนื่องจากทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นปัจจัยที่

สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการดำเนินงานของทุกองค์การและเป็นกลไกที่ทำให้องค์การดำเนินงานจนบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารทุกภาคส่วนจำเป็นต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์และมีการวางแผนบริหารจัดการความเครียดให้กับบุคลากรในองค์การ การบริหารจัดการความเครียดมีหลายวิธีแต่ละองค์การจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรเพื่อออกแบบกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียดให้กับบุคลากร การจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การทำงาน สร้างปัจจัยหรือเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีคำอธิบายลักษณะงานเป็นทางการสร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรด้วยกัน อีกทั้งมีโครงการองค์การ กฎ ระเบียบและนโยบายที่เหมาะสมก็จะช่วยลดความเครียดให้กับบุคลากรได้ ในขณะเดียวกัน เมื่อบุคลากรมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงและมีสุขภาพจิตดีผ่อนคลายจากความตึงเครียด ย่อมจะทำให้มีศักยภาพและความสามารถในการทำงาน ทุ่มหาความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนสรรพกำลังในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถมีความสุขกับการทำงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงานที่สูงขึ้น

เบญจวรรณ ศฤงคาร กฤษดา เขียววัฒนสุข และจุฑามาศ เจริญสุข (2561) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่าพนักงานรับรู้ได้ถึงสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรมาตรฐาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ตลอดจนการสนับสนุนและแรงจูงใจที่เกิดขึ้น ซึ่งบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ดี ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านการบูรณาการ ทางด้านสังคม ด้านสิทธิตามรัฐธรรมนูญ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมทั้ง 8 ด้าน มีค่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านความเกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลางานทั้ง 3 ด้าน มีค่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์กรที่ ต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจนั้น องค์กรนั้นจะพยายามสร้างคุณภาพที่ดีให้กับพนักงาน สร้างสุขภาพจิตที่ดี บรรยากาศองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความผูกพันมี ผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากการที่องค์กรสามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานโดยเฉพาะด้านโครงสร้างขององค์กรที่ทำให้พนักงานทราบถึงระดับขั้นและขั้นตอนของการบริหารงานได้อย่างชัดเจนทำให้พนักงานมีความยินดีและพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ การที่บริษัทให้กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน และสร้างความผูกพันที่ดีให้กับพนักงานในองค์กรทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกรักผูกพัน และสุดท้ายส่งผลสำเร็จสู่องค์กร ในขณะที่คุณภาพชีวิต ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้านการบูรณาการทางด้านสังคม ด้านสิทธิตามรัฐธรรมนูญ และด้านความเกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญมีความสัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรขององค์กร เช่น การบริหารเงินเดือน การพัฒนาโอกาสทางด้านการงาน การส่งเสริมความมั่นคง ความสามารถในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ องค์กรจำเป็นจะต้องพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้ มีความรู้และทักษะเกี่ยวข้องในการอีกด้วย

วันทนา เนาว์วัน (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า การจัดการความเครียดควรปฏิบัติเพื่อลดความเครียด เช่น การฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ การหายใจ สมาธิ การใช้เทคนิคความเงียบ การควบคุมความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย การออกกำลังกาย การพักผ่อนให้เพียงพอ การพูดคุยปรึกษาปัญหากับคนใกล้ชิด การรู้จักปรับเปลี่ยนความคิด คิดในสิ่งดีและการฝึกเทคนิคคลายเครียด เป็นต้น ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน องค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต มี 8 ประการคือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดีลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ผลที่เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี อาทิความสุขจากการทำงาน และความสำเร็จของงาน ใช้เป็นปัจจัยสำคัญกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานตามทฤษฎีสอง ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เป็นการเสริมสร้างศักยภาพการทำงานให้ดีขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.5.2 งานวิจัยเกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับที่ดี มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคล ด้านการทำงานเป็นทีม และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความผูกพันของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพ

นิรมล ตันตศิริอนุสรณ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารและพนักงานบริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้บริหารและ

พนักงานของบริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่อายุและตำแหน่งต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ แตกต่างกันในภาพรวม ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านลักษณะขององค์การ และด้านประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ ด้านลักษณะงาน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ ในด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐาน อธิบายได้ว่าปัจจัยทางด้านลักษณะงานแต่ละด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความอิสระในการทำงาน ความท้าทายของงาน และโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและจะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานเพื่อองค์การถ้าบุคคลยังมีความผูกพันต่อองค์การสูงมากเท่าไรแนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์การไปก็ลดน้อยลง ส่วนปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ ได้แก่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ และด้านขนาดขององค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต (2560) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา มูลนิธิแสงธรรม ส่องล้ำ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสา ได้แก่ ลักษณะขององค์การ ลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์การ ลักษณะบุคคลภายในองค์การ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน มีประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานจากความสามารถในการผลิต และประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน

นันทวี อุ่นละมัย และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2561) ได้ศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ทำหาย ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จเพื่อเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม และด้านความต้องการความสำเร็จโดยไม่หวัง ค่าตอบแทนส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลา เนื่องจากความต้องการในการได้รับมอบหมายภาระงานและปฏิบัติงานที่มีความท้าทายแปลกใหม่ การได้รับการชื่นชมยินดี การได้รับการยอมรับจากองค์กรจากสังคม จากเพื่อนร่วมงานการได้ทำงานเพื่อตอบแทนองค์กรจะช่วยให้พนักงานมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับมีคุณค่าต่อองค์กร มีความถูกต้องและแม่นยำ และสามารถนำไปใช้งานได้ นอกจากนี้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ยังส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนด้านปริมาณของงาน เพราะต้องการในการทำงานที่ท้าทายและการได้รับการยกย่องยอมรับให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ สุดท้าย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะช่วยให้พนักงานได้สามารถทำงานได้เสร็จตามระยะเวลา ส่งงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว (2561) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัย

พบว่า ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นาถรพี ชัยมงคล และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท คริสเตียนีและนิลเส็น (ไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ อันเนื่องมาจาก ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสิ่งแวดล้อมสามารถช่วยกระตุ้นให้เกิดความสุขในการทำงาน ได้รับการยอมรับจากสังคมและองค์กร เกิดความพึงพอใจที่จะทำงาน ส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจและยินดีที่จะทำงาน ซึ่งสุดท้ายส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พฤติกรรมอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ การสำนึกในหน้าที่ การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความช่วยเหลือมีความจำเป็นอย่างมากที่องค์กรทุกองค์กรมีความต้องการที่จะให้พนักงานของตนเองมีพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะนำไปสู่การทำงานอย่างเต็มที่ด้วยความสามารถที่มีอยู่และมีการพัฒนายิ่งขึ้น

กรัญญา สกุลรักษ์ (2561) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยด้านความสำเร็จ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ มีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ โดยบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบมีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 25.30 ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ โดยปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 36.80 และปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ โดยปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จมีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 56.80

สุพัฒน์ ปิ่นหอม, มณฑิรา ลีลาประชากุล, นิพัทธ์พนธ์ สนิทเหลือ, วิวัฒน์ วรวงษ์, นันทพงศ์ หมิแหละหมั่น และเฉลิมชาติ เมฆแดง (2563) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยด้านความพึงพอใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ในขณะที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยด้านความพึงพอใจ ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่าย

2.5.3 งานวิจัยในต่างประเทศ

Ahmed (2013) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า ปัจจุบันนักการธนาคารตกอยู่ภายใต้การทำธุรกรรมที่มีความเครียดอันหนักหน่วง ซึ่งเป็นสาเหตุจากหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น พฤติกรรมที่เกินขอบเขต ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ ความกังวลที่มีต่อบุคคลอื่น ผลงาน การขาดข้อเสนอแนะ ทรัพย์สิน การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็ว การตกอยู่ในบทบาทที่ต้องมีสร้างสรรค์ ความก้าวหน้าของอาชีพ โครงสร้างองค์กรและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร รวมถึงโอกาสพิเศษล่าสุด ทั้งหมดที่ได้กล่าวมาข้างต้นล้วนมีผลต่อความเครียด ผลลัพธ์มีจุดที่น่าสังเกตได้ คือ ความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความเครียดในงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความเครียดในงานสามารถลดประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลลงอย่างมาก ผลลัพธ์แนะนำไปที่องค์กรควรรักษาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ดี มีความร่วมมือที่ดีจากหลายฝ่าย และเป็นมิตรภายในทีมเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น

Esther Mahiri (2016) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดจากการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาประเทศเคนยา หน่วยงานทางหลวง (KeNHA) โครงสร้างองค์กรเป็นระบบการบริหารงานที่เป็นทางการและความสัมพันธ์ในการรายงานงานที่กำหนดวิธีที่พนักงานใช้ทรัพยากรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โครงสร้างองค์กรสามารถเป็นแหล่งที่มาของความเครียดจากการทำงานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่รูปแบบของงาน บทบาทหน้าที่ กฎและข้อบังคับ ซึ่งจำกัดทางเลือกมากมายในการทำงานของแต่ละบุคคล องค์กรการทำงานมักประกอบด้วย 6 ส่วน ซึ่งส่วนประกอบเหล่านี้ คือ (1) การจัดตารางเวลา เช่น กำหนดเวลาพักของพนักงาน ชั่วโมงการทำงาน การทำงานเป็นผลัด (2) การออกแบบงาน เช่น งานที่มีความซับซ้อนและต้องใช้ทักษะขั้นสูง การควบคุมดูแลพนักงาน (3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน (4) ความกังวลด้านอาชีพ เช่น ความมั่นคงและโอกาสในการเติบโตของหน้าที่การงาน (5) รูปแบบการจัดการ เช่น การจัดการงานแบบมีส่วนร่วมในรูปแบบของการทำงานเป็นทีม และ (6) ลักษณะขององค์กร เช่น สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม องค์กรประกอบเหล่านี้สามารถเป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุของความเครียดจากการประกอบอาชีพภายในองค์กร ความเครียดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในการทำงานเชิงลบ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิผลของพนักงานในองค์กร รวมถึงองค์กรที่คอยให้ข้อมูลแก่พนักงานในเรื่องที่สำคัญ การสื่อสารในทุกระดับในองค์กรถือเป็นเรื่องที่ดี ความเครียดอันเกิดจากการประกอบอาชีพถือเป็นสาเหตุของความขัดแย้งส่วนใหญ่ระหว่างพนักงานภายในองค์กร และความเครียดจากการทำงานนี้ก็เป็นสาเหตุหลักของความขัดแย้งระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน

Torkinlampi (2018) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของความเครียดจากงานที่มีต่อผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา สถาบันการเงินรายย่อยในแคเมอรูน ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันนั้นมีการแข่งขันกันอย่างมากมายระหว่างองค์กร ประสิทธิภาพของพนักงานจึงกลายเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนี้อาจถูกขัดขวางอย่างมากจากความเครียดที่มีมากเกินไปที่สามารถพบได้ในสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งนี้ได้กระตุ้นความสนใจของผู้บริหารหรือผู้ว่าจ้างจำนวนมาก การรู้ถึงสาเหตุอันเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความเครียด

ในการทำงานและผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จและสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งพนักงานต้องทนต่อความเครียดในปริมาณที่มากเกินไป อันส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากหลายคนมีความเห็นว่าฝ่ายบริหารกดดันให้พนักงานเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้มากขึ้น ซึ่งพนักงานบางคนยืนยันว่าการทำงานที่ปราศจากความเครียดนั้น จะช่วยให้สามารถเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานได้ ในขณะที่ บุคคลอื่นไม่เห็นความเป็นไปได้ที่จะลดความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารจึงจำเป็นต้องจัดทำโปรแกรมหรือวิธีบริหารจัดการกับความเครียดเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานของพวกเขาจะสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปราศจากความเครียดได้ ซึ่งจะช่วยให้พวกเขาทำงานได้ดีขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Samuel Ajayi (2018) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของความเครียดต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษา อุตสาหกรรมกรรมการของไนจีเรีย อธิบายถึงความเครียด มีอยู่ทุกหนทุกแห่งและเป็นความท้าทายสำหรับองค์กรและประสิทธิผลของพนักงาน ซึ่งเป็นความจริงที่พบได้ในสถานที่ทำงาน ในยุคปัจจุบันพนักงานในแต่ละ องค์กรล้วนต้องรับมือกับความตึงเครียด พนักงานธนาคารก็เป็นหนึ่งในกลุ่มที่ต้องเผชิญกับความเครียดอย่างมาก เนื่องจากมีสภาวะความเครียดสะสมสูง ความเครียดมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรและการทำงานโดยรวมของพนักงานลดลง อัตราความผิดพลาดสูงขึ้นและคุณภาพของงานต่ำลง อัตราการลาออกและขาดงานของพนักงานสูงขึ้นเนื่องจากปัญหาสุขภาพ เช่น ความวิตกกังวล ความผิดปกติทางอารมณ์ ความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ภาวะซึมเศร้าและความเจ็บป่วยรูปแบบอื่น เช่น อาการปวดหัวเรื้อรัง โรคอ้วน และโรคหัวใจ ส่วนองค์ประกอบของความเครียด ได้แก่ ขาดการสนับสนุนด้านการบริหาร ปริมาณงานที่มากเกินไป ความเกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มีปัญหา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว รวมถึงความเสี่ยงในการทำงาน ปัจจัยที่กล่าวมาทำให้เกิดความเครียดแก่พนักงานธนาคารชาวไนจีเรียและก่อให้เกิดส่งผลเสียต่อการดำเนินงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เชื่อถือได้ จึงได้กำหนดวิธีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งได้กำหนดขั้นตอนในการศึกษาไว้ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) พนักงานส่วนท้องถิ่น 2) ลูกจ้างประจำ 3) พนักงานจ้างตามภารกิจ และ 4) พนักงานจ้างทั่วไป จำนวนรวมทั้งสิ้น 2,177 คน (ฝ่ายบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง, ข้อมูล ณ วันที่ 14 พฤษภาคม 2563)

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ประเภทของบุคลากร	จำนวนประชากร (คน)
พนักงานส่วนท้องถิ่น	470
ลูกจ้างประจำ	79
พนักงานจ้างตามภารกิจ	541
พนักงานจ้างทั่วไป	1087
รวม	2,177

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973)

จากสูตร Taro Yamane (1973) ได้พัฒนาสูตรขึ้นมาเพื่อใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

กำหนดให้ e คือ ความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน .05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{2,177}{1+2,177 (0.05)^2} \\ &= 337.91 \end{aligned}$$

ฉะนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 338 คน ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างสำรองเพื่อป้องกันการผิดพลาดจากการเก็บแบบสอบถามและการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นที่มีการเก็บแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 340 ตัวอย่าง

3.1.3 วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเลือกตัวแทนที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย พนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยการแบ่งประเภท บุคลากร ออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย พนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป แจกแจงสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 340 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณในกรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) ของ Taro Yamane (1973 อ้างอิงใน ศิริพงษ์ พฤทธิพันธ์, 2553) ดังนี้

$$n^1 = \frac{nN^1}{N}$$

กำหนดให้ n^1 = จำนวนตัวอย่างที่จะสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N^1 = จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 3.2 แสดงกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ประเภทบุคลากร	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
พนักงานส่วนท้องถิ่น	470	80
ลูกจ้างประจำ	79	40
พนักงานจ้างตามภารกิจ	541	80
พนักงานจ้างทั่วไป	1087	140
รวม	2,177	340

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) จะทำการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ประเภทของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิธีการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

3.2.1.1 ศึกษาข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลในส่วนดังกล่าวนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม

3.2.1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่าง ๆ จากเอกสารหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องในวิชาสถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์

3.2.1.3 สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และสามารถวัดตัวแปรที่นิยามไว้ได้

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

3.2.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ ศฤงคาร อาจารย์ประจำสาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร พุทธิวงศ์ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มะดาโอะ สุหลง อาจารย์ประจำสาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมาย และสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าดัชนีความ

สอดคล้องตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไปมาใช้ ส่วนข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.6 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป (ศิริพงศ์ พงษ์พันธ์ุ, 2553, น. 91 - 93)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

R = คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีการกำหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้ ดังนี้

+1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์เฉพาะ

-1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์เฉพาะ

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยาม

ศัพท์เฉพาะ

เกณฑ์การแปลความหมายมี ดังนี้

ค่า IOC > 0.60 หมายความว่า คำถามนั้นวัดตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC < 0.60 หมายความว่า คำถามนั้นวัดไม่ตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2.2.2 แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้ทรงคุณวุฒิทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง

3.2.3 นำไปทดสอบ (Try Out) บุคคลอื่นที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970) อ้างถึง (ศิริพงศ์ พงษ์พันธ์ุ, 2553) และวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยพิจารณาชุดตัวแปรที่มีลักษณะข้อมูลเป็นอันตรภาคชั้น 5 ระดับ ประเมินค่าจากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ หากมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.60 จะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ทั้งนี้จากการวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติค่าสัมประสิทธิ์ของข้อคำถามแบบสอบถามทั้ง 48 ข้อ มีค่าเท่ากับ .802 จึงถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

3.2.4 แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลจากการทดลองใช้ในขั้นตอนที่ผ่านมา ทำการปรับปรุงแก้ไขโดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้นจึงนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดย

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยออกเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 340 คน

ขั้นที่ 2 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการกรอกข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล และการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูในความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่า แบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 340 ชุด แล้วผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน มีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (แบบปิด)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการจัดการความเครียด ประกอบด้วย พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ซึ่งข้อคำถามที่ใช้วัดเป็นแบบมาตราส่วนวัดประมาณค่า (Likert Scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พฤติกรรมที่กระทำเป็นประจำ	ให้คะแนน	5	คะแนน
พฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ	ให้คะแนน	4	คะแนน
พฤติกรรมที่กระทำเป็นบางครั้ง	ให้คะแนน	3	คะแนน
พฤติกรรมที่เกือบไม่ทำเลย	ให้คะแนน	2	คะแนน
พฤติกรรมที่ไม่กระทำเลย	ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลผล (Interpretation) การอธิบายผลการวิจัย ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) เป็นมาตราวัดแบบอัตราส่วน (Rating Scale) ในแบบสอบถามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอธิบายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งมีเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีพฤติกรรมที่กระทำเป็นประจำ
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีพฤติกรรมที่กระทำเป็นบางครั้ง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีพฤติกรรมที่เกือบไม่ทำเลย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีพฤติกรรมที่ไม่กระทำเลย

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ซึ่งข้อคำถามที่ใช้วัดเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Likert Scale) มี 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5	คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วย	ให้คะแนน	4	คะแนน
มีความคิดเห็น เฉย ๆ / ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3	คะแนน
มีความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2	คะแนน
มีความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลผล (Interpretation) การอภิปรายผลการวิจัย ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) เป็นมาตรวัดแบบอัตราส่วน (Rating Scale) ในแบบสอบถามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งมีเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็น เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็น เฉย ๆ / ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน ซึ่งข้อคำถามที่ใช้วัดเป็นมาตราวัดแบบอัตราส่วน (Likert Scale) มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มีความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
มีความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลผล (Interpretation) การอภิปรายผลการวิจัย ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในแบบสอบถามเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งมีเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิจัย ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์พฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ พฤติกรรมความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา

ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร มีขั้นตอนการวิเคราะห์ที่ถดถอยพหุคูณ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555, น. 176 - 178)

โดยสร้างสมการแสดงความสัมพันธ์

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

สมการประมาณค่า

การจัดการความเครียด = $\beta_0 + \beta_1$ มุ่งลดอารมณ์ + β_2 มุ่งแก้ปัญหา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ
ด้านคุณภาพงาน

ปัจจัยในการทำงาน = $\beta_0 + \beta_3$ ลักษณะงาน + β_4 บทบาทหน้าที่ +
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ β_5 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน + β_6
ด้านคุณภาพงาน สัมพันธภาพในองค์กร + β_7 สภาพแวดล้อมในองค์กร + e

การจัดการความเครียด = $\beta_0 + \beta_1$ มุ่งลดอารมณ์ + β_2 มุ่งแก้ปัญหา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ
ด้านเวลา

ปัจจัยในการทำงาน = $\beta_0 + \beta_3$ ลักษณะงาน + β_4 บทบาทหน้าที่ +
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ β_5 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน + β_6
ด้านเวลา สัมพันธภาพในองค์กร + β_7 สภาพแวดล้อมในองค์กร + e

การจัดการความเครียด = $\beta_0 + \beta_1$ มุ่งลดอารมณ์ + β_2 มุ่งแก้ปัญหา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ
ด้านปริมาณงาน

ปัจจัยในการทำงาน = $\beta_0 + \beta_3$ ลักษณะงาน + β_4 บทบาทหน้าที่ +
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ β_5 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน + β_6
ด้านปริมาณงาน สัมพันธภาพในองค์กร + β_7 สภาพแวดล้อมในองค์กร + e

ซึ่งสัญลักษณ์ที่ใช้มีความหมายดังนี้

X_i คือ ค่าของตัวแปรอิสระแต่ละตัว (จะใช้สัญลักษณ์ X_i สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง และสำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย)

Y คือ ค่าของตัวแปรตาม (จะใช้สัญลักษณ์ y สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง)

n คือ จำนวนตัวแปรอิสระในสมการถดถอย

β_0 คือ ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย (จะใช้สัญลักษณ์ b_0 สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง และสำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย) โดยที่ β_0 หรือ b_0 จะเป็นจุดตัด (Intercept) แกน y ของสมการ

β_1 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ X_i แต่ละตัว (จะใช้สัญลักษณ์ b_1 สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง และสำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย) โดยที่ค่า β_1 หรือ b_1 จะแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงของค่า x_i ต่อค่า y ดังนี้ คือ ถ้าค่า x_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้ค่า y เปลี่ยนไป b_1 หน่วย

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่า Y และค่า \hat{y}



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F - Distribution)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t - Distribution)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square: R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์
Adjusted R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
SE ^b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์
SE _{Est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
b	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Score Weight)
β	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน (Beta Weight)
Sig.	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญ (Significant)
LSD	แทน	Least Significant Difference
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามจำนวน 340 ชุด และได้จัดลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการจัดการความเครียด
- ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดลองทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 340 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ทำงาน แสดงด้วยความถี่และร้อยละ มีรายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	137	32.5
หญิง	203	48.2
รวม	340	100.0
2. อายุ		
20 - 25 ปี	45	13.2
26 - 30 ปี	101	29.7
31 - 35 ปี	71	20.9
36 - 40 ปี	79	23.2
41 - 45 ปี	30	8.8
46 ปี ขึ้นไป	14	4.2
รวม	340	100.0

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	57	16.8
ปริญญาตรี	213	62.6
สูงกว่าปริญญาตรี	70	20.6
รวม	340	100.0
4. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	110	32.4
15,001 - 20,000 บาท	145	42.6
20,001 - 25,000 บาท	47	13.8
25,001 - 30,000 บาท	18	5.3
35,001 - 35,000 บาท	9	2.6
35,001 บาท ขึ้นไป	11	3.2
รวม	340	100.0
5. ประเภทบุคลากร		
พนักงานส่วนท้องถิ่น	80	23.5
ลูกจ้างประจำ	40	11.8
พนักงานจ้างตามภารกิจ	80	23.5
พนักงานจ้างทั่วไป	140	41.2
รวม	340	100.0
6. ประสบการณ์ทำงาน		
1 - 2 ปี	57	16.8
3 - 5 ปี	90	26.5
6 - 10 ปี	129	37.9
10 ปี ขึ้นไป	64	18.8
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ จำนวน 340 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ทำงานได้ ดังนี้

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2

2. จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมา ช่วงอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ช่วงอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 ช่วงอายุ 20 - 25 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ช่วงอายุ 41 - 45 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 (ตามลำดับ)

3. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 (ตามลำดับ)

4. จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และมีรายได้ต่อเดือน 35,001 - 35,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 (ตามลำดับ)

5. จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และพนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมา เป็นพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 และเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 (ตามลำดับ)

6. จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 3 - 5 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และมีประสบการณ์ทำงาน 1 - 2 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 (ตามลำดับ)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการจัดการความเครียด

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการจัดการความเครียดของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม และรายด้าน

พฤติกรรมการจัดการความเครียด	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
เผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์	4.15	0.94	มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ	(1)
เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา	4.10	0.49	มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ	(2)
ภาพรวม	4.13	0.61	มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ	

(n = 340)

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีพฤติกรรมการจัดการความเครียด โดยภาพรวมมีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่า S.D. = 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ ทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ (\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.94) รองลงมา คือ พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา (\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ จำแนกเป็นรายข้อ

พฤติกรรมการจัดการความเครียด แบบมุ่งลดอารมณ์	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านรู้จักปรับตัวและคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาคด้วยเหตุผล	4.08	0.69	มี พฤติกรรม ที่กระทำ บ่อย ๆ	(1)
2. ท่านมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวกและเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ	4.00	0.79	มี พฤติกรรม ที่กระทำ บ่อย ๆ	(5)
3. ท่านทำตนให้เป็นคนอารมณ์ขัน ทำกิจกรรมบันเทิง เพื่อลดความตึงเครียดและผ่อนคลาย	4.05	0.84	มี พฤติกรรม ที่กระทำ บ่อย ๆ	(3)
4. ท่านยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	4.07	0.94	มี พฤติกรรม ที่กระทำ บ่อย ๆ	(2)
5. ท่านปล่อยวางกับปัญหาที่เกิดขึ้น หรือหาพลังปลอบโยน ด้วยความเข้าใจจากคนในครอบครัว	4.03	0.71	มี พฤติกรรม ที่กระทำ บ่อย ๆ	(4)
ภาพรวม	4.15	0.94	มี พฤติกรรม ที่กระทำ บ่อย ๆ	

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ โดยรวมมีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ค่า S.D. = 0.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ ทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้จักปรับตัวและคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผล (\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ ท่านยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.94), ท่านทำตนให้เป็นคนอารมณ์ขัน ทำกิจกรรมบันเทิง เพื่อลดความตึงเครียดและผ่อนคลาย (\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.84), ท่านปล่อยวางกับปัญหาที่เกิดขึ้น หรือหาพลังปลอบโยน ด้วยความเข้าใจจากคนในครอบครัว (\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวกและเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา จำแนกเป็นรายข้อ

พฤติกรรมการจัดการความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านมีการพิจารณาปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานให้ดีขึ้น โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหาตามสภาพความเป็นจริง	4.04	0.67	มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ	(5)
2. ท่านใช้กระบวนการทางปัญญาเพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ปัญหา	4.08	0.78	มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ	(4)
3. ท่านพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลที่มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาความเครียด	4.15	0.72	มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ	(1)
4. ท่านต้องอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้ เพื่อที่จะได้เรียนรู้และหาวิธีรับมือกับปัญหานั้น	4.13	0.71	มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ	(2)
5. ท่านมีการตั้งสติและใช้ปัญญา เพื่อไม่ให้เกิดความตระหนกและพร้อมเผชิญปัญหา	4.12	0.80	มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ	(3)
ภาพรวม	4.10	0.49	มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ	

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีพฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา โดยรวมมีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่า S.D. = 0.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ ทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลที่มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหา ความเครียด (\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ท่านต้องอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เพื่อที่จะได้เรียนรู้ และหาวิธีรับมือกับปัญหานั้น (\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.71), ท่านมีการตั้งสติและใช้ปัญญา เพื่อไม่ให้เกิดความตระหนกและพร้อมเผชิญปัญหา (\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.80), ท่านใช้กระบวนการทางปัญญาเพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ปัญหา (\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.78) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีการพิจารณาปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานให้ดีขึ้น โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหาตามสภาพความเป็นจริง (\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน โดยภาพรวม และรายด้าน

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านลักษณะงาน	3.73	0.46	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(4)
ด้านบทบาทหน้าที่	3.80	0.60	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(2)
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	3.96	0.74	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(1)
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	3.71	0.86	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(5)
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	3.78	0.75	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(3)
ภาพรวม	3.80	0.45	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่า S.D. = 0.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน (\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ ด้านบทบาทหน้าที่ (\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.60), ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร (\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.75), ด้านลักษณะงาน (\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.46) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร (\bar{X} = 3.71, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน
ด้านลักษณะงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 340)

ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบงานหรือ ได้รับมอบหมาย มีความท้าทายมากเกินไป ความสามารถของท่าน	3.75	0.89	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(2)
2. การทำงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ยุ่งยากซับซ้อน	3.76	0.76	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(1)
3. มีการสั่งงานและกำหนดส่งงานที่มี ความกระชั้นชิด	3.74	0.94	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(3)
4. งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตนเอง มีความถนัดเชี่ยวชาญ	3.72	1.05	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(4)
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่น ถึงแม้เป็นงานที่ตนเองไม่ชำนาญ	3.63	0.96	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(5)
ภาพรวม	3.73	0.46	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นด้านลักษณะงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ค่า S.D. = 0.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การทำงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบงานหรือได้รับมอบหมาย มีความท้าทายมากเกินไปความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.89), มีการสั่งงานและกำหนดส่งงานที่มีความกระชั้นชิด ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.94), งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตนเองมีความถนัดเชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 1.05) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่น ถึงแม้เป็นงานที่ตนเองไม่ชำนาญ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน
ด้านบทบาทหน้าที่ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 340)

ปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านได้รับความไว้วางใจในการมีส่วนร่วมในโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะหรือการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนในพื้นที่	4.00	0.71	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(2)
2. ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน	4.01	0.80	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(1)
3. ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการประชุมในโอกาสต่าง ๆ	3.71	1.02	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(3)
4. งานที่ท่านทำไม่มีความชัดเจนในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ	3.60	1.00	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(5)
5. ตำแหน่งงานของท่านมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเอง	3.66	0.60	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(4)
ภาพรวม	3.80	0.60	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นด้านบทบาทหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่า S.D. = 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน (\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.80) รองลงมา คือ ท่านได้รับความไว้วางใจในการมีส่วนร่วมในโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะหรือการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.71), ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการประชุมในโอกาสต่าง ๆ (\bar{X} = 3.71, S.D. = 1.02), ตำแหน่งงานของท่านมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเอง (\bar{X} = 3.66, S.D. = 0.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ งานที่ท่านทำไม่มีความชัดเจนในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ (\bar{X} = 3.60, S.D. = 1.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 340)

ปัจจัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. งานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนขั้น เงินเดือน	3.82	0.97	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(5)
2. งานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ที่สูงขึ้น	3.93	1.01	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(4)
3. ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการ ที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.94	0.97	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(3)
4. สายงานที่ปฏิบัติงาน สามารถนำ ความรู้ความสามารถที่ท่านมีมาปรับใช้ได้	4.06	0.84	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(2)
5. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถนำมา พัฒนาความรู้ของตนเองให้มากขึ้นได้	4.17	0.70	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(1)
ภาพรวม	3.96	0.74	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่า S.D. = 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถนำมาพัฒนาความรู้ของตนเองให้มากขึ้นได้ (\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ สายงานที่ปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ความสามารถที่ท่านมีมาปรับใช้ได้ (\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.84), ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ (\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.97), งานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น (\bar{X} = 3.93, S.D. = 1.01) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ งานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนขั้นเงินเดือน (\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 340)

ปัจจัยในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่าน ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน อยู่เสมอ	4.01	0.83	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(1)
2. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถ ของท่าน	3.90	0.83	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(2)
3. บ่อยครั้งในการทำงานร่วมกัน ที่มีการ ใช้อารมณ์ในการทำงาน	3.57	2.43	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(4)
4. เมื่องานประสบความสำเร็จ มักมีผู้ แบ่งกันรับความดีความชอบ	3.58	2.38	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(3)
5. ท่านรู้สึกว่าคุณต้องเผชิญ กับปัญหาในการทำงานเพียงลำพัง	3.51	1.198	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(5)
ภาพรวม	3.71	0.86	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ค่า S.D. = 0.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ (\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.83) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน (\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.83), เมื่องานประสบความสำเร็จ มักมีผู้แบ่งกันรับความดีความชอบ (\bar{X} = 3.58, S.D. = 2.38), บ่อยครั้งในการทำงานร่วมกัน ที่มีการใช้อารมณ์ในการทำงาน (\bar{X} = 3.57, S.D. = 2.43) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าคุณต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานเพียงลำพัง (\bar{X} = 3.51, S.D. = 1.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 340)

ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพเก่าทรุดโทรม คับแคบ ไม่เหมาะสม	3.71	1.04	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(5)
2. จำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอ ต่อปริมาณงานในแต่ละส่วนงาน	3.87	1.08	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(1)
3. ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ และเหมาะสมต่อการทำงาน	3.81	1.04	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(2)
4. อากาศในห้องทำงานไม่ถ่ายเท และมีอุณหภูมิไม่เหมาะสม	3.72	1.15	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(4)
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานดี และช่วยให้ทุกคนทำงานอย่างมีความสุข	3.78	1.03	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(3)
ภาพรวม	3.78	0.75	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ค่า S.D. = 0.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ จำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงานในแต่ละส่วนงาน (\bar{X} = 3.87, S.D. = 1.08) รองลงมาคือ ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ และเหมาะสมต่อการทำงาน (\bar{X} = 3.81, S.D. = 1.04), สภาพแวดล้อมในการทำงานดี และช่วยให้ทุกคนทำงานอย่างมีความสุข (\bar{X} = 3.78, S.D. = 1.03), อากาศในห้องทำงานไม่ถ่ายเทและมีอุณหภูมิไม่เหมาะสม (\bar{X} = 3.72, S.D. = 1.15) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพเก่า ทรุดโทรม คับแคบ ไม่เหมาะสม (\bar{X} = 3.71, S.D. = 1.04) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม และรายด้าน

(n = 340)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านคุณภาพงาน	3.69	0.65	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(3)
ด้านเวลา	4.01	0.55	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(1)
ด้านปริมาณงาน	3.94	0.51	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(2)
รวม	3.88	0.43	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่า S.D. = 0.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเวลา (\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน (\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.51) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน (\bar{X} = 3.69, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน และจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 340)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านมีการปฏิบัติงานที่เกิดผลงานที่ถูกต้องและมีคุณภาพ	3.49	1.10	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(4)
2. ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า	3.74	0.78	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(2)
3. ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง	3.73	0.79	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(3)
4. ท่านใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด	3.81	0.83	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(1)
ภาพรวม	3.69	0.65	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่า S.D. = 0.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด (\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.83) รองลงมา คือ ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า (\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.78), ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง (\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.79) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีการปฏิบัติงานที่เกิดผลงานที่ถูกต้อง และมีคุณภาพ (\bar{X} = 3.49, S.D. = 1.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา และจำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา	ระดับความคิดเห็น		ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานงานได้อย่างเหมาะสม	4.01	0.67	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (2)
2. มีการพัฒนาเทคนิคการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน	4.05	0.78	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (1)
3. ท่านมีการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ	3.92	0.84	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4)
4. ท่านรู้จักปรับตัวเพื่อใช้การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว	3.99	0.70	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (3)
ภาพรวม	4.01	0.55	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ด้านเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่า S.D. = 0.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน (\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.78) รองลงมา คือ ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานงานได้อย่างเหมาะสม (\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.67), ท่านรู้จักปรับตัวเพื่อใช้การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว

ประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านปริมาณงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 340)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น		แปลผล	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.		
1. ปริมาณงานที่ได้รับตรงตามความคาดหวังของหน่วยงาน	4.05	0.76	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(1)
2. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.98	0.78	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(3)
3. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความสอดคล้องกับเป้าหมายหน่วยงาน	4.00	0.85	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(2)
4. ปริมาณผลงานที่ได้จากการทำงานของท่าน มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน	3.74	0.87	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(4)
5. ปริมาณงานในหน่วยงานของท่าน มีความสอดคล้องกับอัตรากำลังคน	3.67	0.74	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	(5)
ภาพรวม	3.94	0.51	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก	

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ด้านปริมาณงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่า S.D. = 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ปริมาณงานที่ได้รับตรงตามความคาดหวังของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความสอดคล้องกับเป้าหมายหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.85), ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.78), ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านมีความสอดคล้องกับอัตรากำลังคน ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.77), ปริมาณผลงานที่ได้จากการทำงานของท่านมีความสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านมีความสอดคล้องกับอัตรากำลังคน ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	b	Std. Error	β	t	
ค่าคงที่	3.096	0.198		15.633	0.000
พฤติกรรมการเผชิญความเครียด					
- แบบมุ่งลดอารมณ์	0.016	0.026	0.035	0.613	0.540
- แบบมุ่งแก้ปัญหา	0.176	.051	0.199	3.477	0.001*
R = 0.214 R ² = 0.046 Adjusted R ² = 0.040 SE _{Est} = 0.430 F = 8.070 p = 0.000*					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ และแบบมุ่งแก้ปัญหา สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้ถึงร้อยละ 4.00 (R² = 0.040) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 96.00 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.430 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.214

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 3.096 + 0.176 (เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา)

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 0.199 (เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา)

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ($\beta = 0.199$, $t = 3.477$, $\text{Sig} = 0.001$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียดดังนี้

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.199 หมายความว่า ถ้าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง เพิ่มขึ้น 0.199 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

สมมติฐานที่ 1.1 พฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	3.720	0.299		12.436	0.000
พฤติกรรมการเผชิญความเครียด					
- แบบมุ่งลดอารมณ์	0.063	0.040	0.092	1.580	0.012*
- แบบมุ่งแก้ปัญหา	-0.070	0.076	-0.053	-0.918	0.045*
R = 0.088 R ² = 0.008 Adjusted R ² = 0.002 SE _{Est} = 0.430 F = 1.316 p = 0.270					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ และแบบมุ่งแก้ปัญหา สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน ได้ถึงร้อยละ 0.20 (R² = 0.002) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 99.80 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.430 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.088

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน} = 3.720 + 0.063 (\text{เผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์}) + -0.070 (\text{เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน} = 0.092 (\text{เผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์}) + -0.053 (\text{เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา})$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ($\beta = 0.092$, $t = 1.580$, $\text{Sig} = 0.012$) และแบบมุ่งลดอารมณ์ ($\beta = -0.053$, $t = -0.918$, $\text{Sig} = 0.045$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.092 หมายความว่า ถ้าพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวงเพิ่มขึ้น 0.092 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) -0.053 หมายความว่า ถ้าพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวงเพิ่มขึ้น -0.053 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ ($\beta = 0.092$) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ($\beta = -0.053$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.2 พฤติกรรมการณ์จัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการณ์จัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	Std. Error	β		
ค่าคงที่	2.607	0.245		10.657	.000
พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียด					
- แบบมุ่งลดอารมณ์	-0.024	0.033	-0.041	-0.737	0.462
- แบบมุ่งแก้ปัญหา	0.368	0.062	0.327	5.886	0.000*

R = 0.314 R² = 0.099 Adjusted R² = 0.093 SE_{Est} = 0.531 F = 18.450 p = 0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ และแบบมุ่งแก้ปัญหา สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา ได้ถึงร้อยละ 9.30 (R²= 0.093) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 90.70 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.531 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.314

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = $2.607 + 0.368$ (เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา)

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 0.327 (เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา)

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ($\beta = 0.327$, $t = 5.886$, $Sig = 0.000$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดพทุมธานี ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.327 หมายความว่า ถ้าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง เพิ่มขึ้น 0.327 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

สมมติฐานที่ 1.3 พฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวง จังหวัดพทุมธานี ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวง จังหวัดพทุมธานี ด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	Std. Error	β		
ค่าคงที่	3.135	0.233		13.478	0.000
พฤติกรรมการเผชิญความเครียด					
- แบบมุ่งลดอารมณ์	-0.001	0.031	-0.001	-0.024	0.981
- แบบมุ่งแก้ปัญหา	0.199	.059	0.192	3.341	0.001*

R = 0.191 R² = 0.037 Adjusted R² = 0.031 SE_{Est} = 0.505 F = 6.397 p = 0.002

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ และแบบมุ่งแก้ปัญหา สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดพทุมธานี ด้านปริมาณงาน ได้ถึงร้อยละ 3.10 (R² = 0.031) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 96.90 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.505 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.191

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = $3.135 + 0.199$ (เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา) และ
ได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 0.192 (เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา)

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ($\beta = 0.192$, $t = 3.341$, $Sig = 0.001$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.192 หมายความว่า ถ้าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง เพิ่มขึ้น 0.192 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	b	Std. Error	β	t	
ค่าคงที่	2.114	0.180		11.721	0.000
ด้านลักษณะงาน	0.017	.050	0.018	0.344	0.731
ด้านบทบาทหน้าที่	0.236	0.043	0.323	5.506	0.000*
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	0.015	0.033	0.025	0.451	0.652
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	0.016	0.025	-0.031	-0.633	0.527
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	0.214	0.028	0.363	7.518	0.000*

R = 0.580 R² = 0.337 Adjusted R² = 0.327 SE_{Est} = 0.362 F = 33.526 p = 0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยในการทำงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ภาพรวม ได้ถึงร้อยละ 32.70 ($R^2 = 0.327$) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 67.30 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.362 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.580

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน} = 2.114 + 0.236 (\text{ด้านบทบาทหน้าที่}) \\ + 0.214 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน} = 0.323 (\text{ด้านบทบาทหน้าที่}) \\ + 0.363 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร})$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ($\beta = 0.323$, $t = 5.506$, $\text{Sig} = 0.000$) และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ($\beta = 0.363$, $t = 7.518$, $\text{Sig} = 0.000$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.323 หมายความว่า ถ้าปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวงเพิ่มขึ้น 0.323 หน่วย เมื่อควบคุม ตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.363 หมายความว่า ถ้าปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง เพิ่มขึ้น 0.363 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ($\beta = 0.363$) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ($\beta = 0.323$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	Std. Error	β		
ค่าคงที่	2.397	0.308		7.784	0.000
ด้านลักษณะงาน	0.237	0.085	0.170	2.793	0.006*
ด้านบทบาทหน้าที่	0.032	0.073	0.030	0.439	0.661
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	-0.018	.056	-0.021	-0.329	0.744
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	-0.120	0.042	0.159	-2.852	0.005*
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	0.213	0.049	0.244	4.383	0.000*

R = 0.346 R² = 0.120 Adjusted R² = 0.106 SE_{Est} = 0.618 F = 8.961 p = 0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยในการทำงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน ได้ถึงร้อยละ 10.60 (R² = 0.106) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 89.40 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.618 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.346

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน} &= 2.397 + 0.237 (\text{ด้านลักษณะงาน}) \\ &+ -0.120 (\text{ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร}) \\ &+ 0.213 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร}) \end{aligned}$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน} &= 0.170 (\text{ด้านลักษณะงาน}) \\ &+ 0.159 (\text{ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร}) \\ &+ 0.244 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร}) \end{aligned}$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ($\beta = 0.170$, $t = 2.793$, Sig = 0.006) ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ($\beta = 0.159$, $t = -2.852$, Sig = 0.005) และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ($\beta = 0.244$, $t = 4.383$, Sig = 0.000) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.170

หมายความว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวงเพิ่มขึ้น 0.170 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.159 หมายความว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวงเพิ่มขึ้น 0.159 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.244 หมายความว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวงเพิ่มขึ้น 0.244 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ($\beta = 0.244$) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ($\beta = 0.170$) และด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ($\beta = 0.170$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	2.241	0.244		9.180	0.000
ด้านลักษณะงาน	-0.146	0.067	-0.122	-2.164	0.031*
ด้านบทบาทหน้าที่	0.274	.058	0.295	4.725	0.000*
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	0.084	0.045	0.111	1.893	.059
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	0.048	0.033	0.074	1.441	0.150
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	0.203	0.038	0.271	5.270	0.000*

R = 0.499 R² = 0.249 Adjusted R² = 0.237 SE_{Est} = 0.490 F = 21.842 p = 0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยในการทำงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา ได้ถึงร้อยละ 23.70 ($R^2 = 0.237$) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 76.30 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.490 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.499

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน} &= 2.241 + -0.146 (\text{ด้านลักษณะงาน}) \\ &+ 0.274 (\text{ด้านบทบาทหน้าที่}) \\ &+ 0.203 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร}) \end{aligned}$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน} &= -0.122 (\text{ด้านลักษณะงาน}) \\ &+ 0.295 (\text{ด้านบทบาทหน้าที่}) \\ &+ 0.271 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร}) \end{aligned}$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ($\beta = -0.122$, $t = -2.164$, $\text{Sig} = 0.031$) ด้านบทบาทหน้าที่ ($\beta = 0.295$, $t = 4.725$, $\text{Sig} = 0.000$) และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ($\beta = 0.271$, $t = 5.270$, $\text{Sig} = 0.000$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) -0.122 หมายความว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านเวลา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวงเพิ่มขึ้น -0.122 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.295 หมายความว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านเวลา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวงเพิ่มขึ้น 0.295 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.271 หมายความว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านเวลา เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวงเพิ่มขึ้น 0.271 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ($\beta = 0.295$) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ($\beta = 0.271$) และด้านลักษณะงาน ($\beta = -0.122$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปทุมธานี ด้านปริมาณงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	b	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	2.041	0.221		9.225	0.000
ด้านลักษณะงาน	0.003	0.061	0.002	0.045	0.964
ด้านบทบาทหน้าที่	0.311	.053	0.365	5.918	0.000*
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	-0.003	0.040	-0.004	-0.077	0.938
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร	0.017	0.030	0.029	0.564	0.573
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	0.175	0.035	0.254	5.008	0.000*
R = 0.519 R ² = 0.269 Adjusted R ² = 0.258 SE _{Est} = 0.444 F = 24.281 p = 0.000					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยในการทำงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านปริมาณงาน ได้ถึงร้อยละ 25.80 (R² = 0.258) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 74.20 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.444 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.519

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน} = 2.041 + 0.311 (\text{ด้านบทบาทหน้าที่}) + 0.175 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร})$$

และได้สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน} = 0.365 (\text{ด้านบทบาทหน้าที่}) + 0.254 (\text{ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร})$$

จากสมการจึงสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ($\beta = 0.365$, $t = 5.918$, $\text{Sig} = 0.000$) และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ($\beta = 0.245$, $t = 5.008$, $\text{Sig} = 0.000$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.365 หมายความว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวงเพิ่มขึ้น 0.365 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) 0.254 หมายความว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวงเพิ่มขึ้น 0.254 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ซึ่งจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ($\beta = 0.365$) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ($\beta = 0.254$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 สรุปผลการทดลองทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis

สมมติฐาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี				
พฤติกรมเผชิญความเครียด	โดยภาพรวม	MRA		
แบบมุ่งลดอารมณ์			.054	-
แบบมุ่งแก้ปัญหา			0.001*	มีผล
พฤติกรมเผชิญความเครียด	ด้านคุณภาพงาน	MRA		
แบบมุ่งลดอารมณ์			0.012*	มีผล
แบบมุ่งแก้ปัญหา			0.045*	มีผล

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis (ต่อ)

สมมติฐาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์	ด้านเวลา	MRA	0.462	-
			0.000*	มีผล
พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา	ด้านปริมาณงาน	MRA	0.981	-
			0.001*	มีผล

ตารางที่ 4.24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis

สมมติฐาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2				
ปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี				
ด้านลักษณะงาน	โดยภาพรวม	MRA	0.731	-
			0.000*	มีผล
ด้านบทบาทหน้าที่			0.652	-
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน			0.527	-
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร			0.000*	มีผล
ด้านลักษณะงาน	ด้านคุณภาพงาน	MRA	0.006*	มีผล
			0.661	-
ด้านบทบาทหน้าที่			0.744	-
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน			0.005*	มีผล
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร			0.000*	มีผล

ตารางที่ 4.24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis (ต่อ)

สมมติฐาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
ด้านลักษณะงาน	ด้านเวลา	MRA	0.031*	มีผล
ด้านบทบาทหน้าที่			0.000*	มีผล
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน			.059	-
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร			0.150	-
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร			0.000*	มีผล
ด้านลักษณะงาน	ด้านปริมาณงาน	MRA	0.964	-
ด้านบทบาทหน้าที่			0.000*	มีผล
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน			0.938	-
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร			0.573	-
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร			0.000*	มีผล



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง พฤติกรรมจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการจัดการความเครียดของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาสภาพของปัจจัยในการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี และ 3) ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการจัดการความเครียด และปัจจัยในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 340 คน พบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2

มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมา ช่วงอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ช่วงอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 ช่วงอายุ 20 - 25 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ช่วงอายุ 41 - 45 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และช่วงอายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 (ตามลำดับ)

มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 (ตามลำดับ)

รายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และมีรายได้ต่อเดือน 35,001 - 35,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 (ตามลำดับ)

เป็นพนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และพนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมา เป็นพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 และเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 (ตามลำดับ)

และมีประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมามีประสบการณ์ทำงาน 3 - 5 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และมีประสบการณ์ทำงาน 1 - 2 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 (ตามลำดับ)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการจัดการความเครียด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการจัดการความเครียด ประกอบด้วย พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีพฤติกรรมการจัดการความเครียด ในภาพรวมมีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่า S.D. = 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ ทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ รองลงมาคือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ ดังนี้

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ โดยรวมมีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ ทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านรู้จักปรับตัวและคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผล รองลงมาคือ ท่านยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านทำตนให้เป็นคนอารมณ์ขัน ทำกิจกรรมบันเทิง เพื่อลดความตึงเครียดและผ่อนคลาย ท่านปล่อยวางกับปัญหาที่เกิดขึ้น หรือหาพลังปลอบโยน ด้วยความเข้าใจจากคนในครอบครัว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวกและเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับตามลำดับ

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา โดยรวมมีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมที่กระทำบ่อย ๆ ทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลที่มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาความเครียด รองลงมาคือ ท่านต้องอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เพื่อที่จะได้เรียนรู้และหาวิธีรับมือกับปัญหานั้น ท่านมีการตั้งสติและใช้ปัญญา เพื่อไม่ให้เกิดความตระหนกและพร้อมเผชิญปัญหา ท่านใช้กระบวนการทางปัญญาเพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ปัญหา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีการพิจารณาปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานให้ดีขึ้น โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหาตามสภาพความเป็นจริง ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่า S.D. = 0.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน รองลงมาคือ ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านลักษณะงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ ดังนี้

ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ค่า S.D. = 0.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การทำงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่ยากซับซ้อน รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย มีความท้าทายมากเกินความสามารถของท่าน มีการสั่งงานและกำหนดส่งงานที่มีความกระชั้นชิด งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตนเองมีความถนัดเชี่ยวชาญ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่น ถึงแม้เป็นงานที่ตนเองไม่ชำนาญ ตามลำดับ

ปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่า S.D. = 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน รองลงมาคือ ท่านได้รับความไว้วางใจในการมีส่วนร่วมในโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะหรือการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการประชุมในโอกาสต่าง ๆ ตำแหน่งงานของท่านมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเอง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ งานที่ท่านทำไม่มีความชัดเจนในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ตามลำดับ

ปัจจัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่า S.D. = 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถนำมาพัฒนาความรู้ของตนเองให้มากขึ้นได้ รองลงมา คือ สายงานที่ปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ความสามารถที่ท่านมีมาปรับใช้ได้, ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ งานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ งานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนขั้นเงินเดือน ตามลำดับ

ปัจจัยในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ค่า S.D. = 0.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน เมื่องานประสบความสำเร็จ มักมีผู้แบ่งกันรับความดีความชอบ บ่อยครั้งในการทำงานร่วมกัน ที่มีการใช้อารมณ์ในการทำงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าคุณต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานเพียงลำพัง ตามลำดับ

ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ค่า S.D. = 0.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ จำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงานในแต่ละส่วนงาน รองลงมา คือ ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ และเหมาะสมต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานดี และช่วย

ให้ทุกคนทำงานอย่างมีความสุข อากาศในห้องทำงานไม่ถ่ายเทและมีอุณหภูมิไม่เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพเก่า ทрудโทรม คับแคบ ไม่เหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย คุณภาพงาน เวลา และปริมาณงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ แสดงให้เห็นว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่า S.D. = 0.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เวลาในการทำงาน รองลงมาคือ ปริมาณงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คุณภาพงาน ตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่า S.D. = 0.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด รองลงมา คือ ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านมีการปฏิบัติงานที่เกิดผลงานที่ถูกต้องและมีคุณภาพ ตามลำดับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่า S.D. = 0.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคือ ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ท่านรู้จักปรับตัวเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Communication) ผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านมีการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ ตามลำดับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่า S.D. = 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ปริมาณงานที่ได้รับตรงตามความคาดหวังของหน่วยงาน รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความสอดคล้องกับเป้าหมายหน่วยงาน ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านมีความสมดุลกับอัตรากำลังคน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ปริมาณผลงานที่ได้จากการทำงานของท่านมีความสมดุลกับเป้าหมายของหน่วยงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า พฤติกรรมการ

เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการจัดการความเครียดมุ่งลดอารมณ์ และพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรและด้านบทบาทหน้าที่ ภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการจัดการความเครียด มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สรุปและอภิปรายรายปัจจัยได้ดังนี้

5.2.1 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม แสดงให้เห็นว่าเมื่อเกิดสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน พนักงานจะเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา สามารถปรับเปลี่ยนวิธีคิดในการทำงาน และใช้วิธีการแก้ปัญหาในการเผชิญกับสถานการณ์นั้นอย่างเหมาะสม นำไปสู่ผลของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สมจิต หนูเจริญกุล (อ้างใน วรรัตน์ สิงใส 2555, น. 43) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียด จะรู้จัก

เผชิญกับความเครียดและเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งการเผชิญกับความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา เป็นการเผชิญกับความเครียดโดยการเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม โดยการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ให้ดีขึ้น รู้จักจัดการกับต้นเหตุของความเครียด หรือจัดการกับตนเองโดยพยายามมุ่งแก้ปัญหาในองค์กร ซึ่งจะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถมีความสุขกับการทำงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพงานที่สูงขึ้น

5.2.2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพงาน แสดงให้เห็นว่า เมื่อเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน พนักงานสามารถจัดการกับความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาได้ โดยการพูดคุยปรึกษาปัญหาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา รวมทั้งมีการเรียนรู้และปฏิบัติตามแนวทางการแก้ไข นำไปสู่คุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ ทั้งนี้ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานสูงจะสามารถขจัดสิ่งทำให้เกิดความเครียดได้ และสามารถควบคุมอารมณ์ในการจัดการความเครียดได้เป็นอย่างดี ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น Lazarus and Folkman (1984 อ้างใน มยุรี ตานินทร์ 2552, น. 17) กล่าวว่า บุคคลที่มีความเครียดในระดับต่ำอาจเลือกใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ในการปฏิบัตินั้นบุคคลสามารถใช้พฤติกรรมเผชิญความเครียด โดยอาจมีส่วนเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพของบุคลากร เช่น ใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ในกรณีที่เห็นว่าตนสามารถจัดการกับปัญหาได้ และมักใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ เมื่อเห็นว่าปัญหานั้นเกินกว่าที่จะแก้ไขได้ การเผชิญปัญหาจะให้ผลดีที่สุดวิธีการเผชิญกับความเครียดที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ มี 2 ลักษณะ คือ 1) พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามที่จะจัดการอารมณ์ โดยไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาหรือสาเหตุ และ 2) พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา เป็นพฤติกรรมที่บุคคลพยายามจัดการกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียดโดยตรง ใช้กระบวนการทางปัญญาในการตัดสินใจโดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหา

5.2.3 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา แสดงให้เห็นว่า พนักงานใช้กระบวนการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา มุ่งหาต้นตอของปัญหาเลือกวิธีที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่เป็นสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะเผชิญหน้ากับปัญหาตามความเป็นจริง และพยายามหาแนวทางพัฒนาทักษะตัวเอง เป็นผลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ จะช่วยทำให้พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาและส่งงานได้ตามเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตตัวเก็บประจุไฟฟ้าโทรศัพท์มือถือ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมที่เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา สามารถพยากรณ์ความเครียดในงานได้

5.3.4 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ด้านปริมาณงาน จะเห็นได้ว่า ถึงแม้พนักงานจะได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับตำแหน่งงาน หรือมีปริมาณมากเกินไป พนักงานพยายามที่จะเรียนรู้และแก้ไขปัญหาในงานจนประสบความสำเร็จ การปฏิบัติงานผิดพลาดน้อย ส่งผลให้

ปริมาณงานที่ได้จากการทำงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียด ของข้าราชการตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจภูธรที่ทำงานหนักและ ปฏิบัติตามกฎระเบียบค่อนข้างเคร่งครัด จึงเกิดความเครียดได้ง่าย โดยประเด็นที่ทำให้เกิดความเครียด เกิดจากด้านลักษณะงาน ที่มีภาระการทำงานที่มากเกินไป มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือลบก็ได้ทำให้บุคคลต้องปรับตัว รวมถึงความคับข้องใจ อันเกิดจากการที่บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สรุปและอภิปรายรายปัจจัย ได้ดังนี้

5.3.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอ โดยภาพรวม เนื่องจาก บุคลากรปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่กำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน ตรงกับความ เชี่ยวชาญ รวมทั้งตัวบุคคลเองมีความรับผิดชอบต่อองค์กร อันส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรัญญา สุกุลรักษ์ (2561) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัย บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยด้านความสำเร็จ ที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ มีผลต่อพนักงานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอ แสดงให้เห็นว่า องค์กรต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี จัดสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย ไม้ว่าแสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ให้มีความเหมาะสม มีอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัยและเพียงพอ ทำให้พนักงานมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน อย่างมีความสุข อันนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรี แซ่จิว (2561) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.3.6 ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้าน สภาพแวดล้อม ในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านคุณภาพงาน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานตามลักษณะงานหรือรับผิดชอบงานที่ได้รับ มอบหมายที่ตนเองมีความถนัด และสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่นได้นั้น จะทำให้ผลงานนั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรแบบมีคุณภาพ สำหรับด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ทั้งนี้ บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะไม่ว่าจะสายการ ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน หรือระดับชั้นใด ก็ต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีเป็นองค์ประกอบด้วยกันทั้งนั้น เพราะถือว่าเป็นกระบวนการจูงใจในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น และเป็นปัจจัยสำคัญก่อให้เกิดความร่วมมือใน การทำงาน เกิดผลงานที่มีคุณภาพร่วมกัน อันนำมาสู่ความผาสุกในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Esther Mahiri (2016) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดจากการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กรณีศึกษาประเทศเคนย่า หน่วยงานทางหลวง (KenHA) ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์

กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิผลของพนักงานในองค์กร ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและเสริมสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานประการหนึ่ง กล่าวคือ การที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของบรรยากาศภายใน วัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ รวมถึงเทคโนโลยีที่จำเป็นในการสื่อสารต่าง ๆ ล้วนส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ผลงานมีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต (2560) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา มูลนิธิแสงธรรม ส่องหล้า กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสา ได้แก่ ลักษณะขององค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์กร ลักษณะบุคคลภายในองค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน มีประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานจากความสามารถในการผลิต และประสิทธิภาพและความพึงพอใจในงาน

5.3.7 ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านเวลาสำหรับด้านลักษณะงานนั้น ส่งผลในทิศทางตรงกันข้าม ทั้งนี้ เนื่องจากหากลักษณะงานที่มีความยากเกินความสามารถอาจส่งผลให้เกิดความกดดัน รวมทั้งจะต้องมีการใช้เวลามากกว่าปกติได้ ทำให้ผลงานที่ได้ อาจจะเสร็จไม่ทันเวลาที่กำหนด สำหรับด้านบทบาทหน้าที่ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานในองค์กร รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความรับผิดชอบงานอย่างชัดเจน นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร เมื่อองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ อาคารสถานที่ที่มีความสมดุลทั้งสภาพแวดล้อมภายในภายนอกองค์กร มีความพร้อมและเพียงพอของอุปกรณ์สำนักงาน ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณ ปิ่นหอม, มณฑิรา ลีลาประชากุล, นิพิฐพนธ์ สนิทเหลือ, วิวัฒน์ วรวงษ์, นันทพงศ์ หมิแหละหมั่น และเฉลิมชาติ เมฆแดง (2563) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานตามแนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก ทั้ง 3 ด้าน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน

5.3.8 ปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านปริมาณงาน แสดงให้เห็นว่า บทบาทหน้าที่ จะช่วยกำหนดความชัดเจนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะทราบขอบเขตงานของตนเอง รวมถึงบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบตามปริมาณที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ ผู้บริหารต้องวางโครงสร้างขององค์กรให้เกิดระบบความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกัน แบ่งแยกหน้าที่ชัดเจน กำหนดนโยบาย เป้าหมาย วางแผน และติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเองและปฏิบัติงานไม่เกิดข้อบกพร่อง เป็นการเสริมสร้างให้ปริมาณงานได้ผลสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว (2561) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความสัมพันธ์กับบุคลากรในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ก็มีความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรเช่นกัน ทั้งนี้ องค์กรที่มีบรรยากาศองค์กรที่อยู่ในระดับที่เหมาะสม จะทำให้พนักงานเอาใจใส่ต่องาน ตระหนักต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย อันนำไปสู่ผลของการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและได้ปริมาณงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยสุพัฒน์ ปิ่นหอม, มณฑิรา สีสลาประชากุล, นิพัทธ์พนธ์ สนิทเหลือ, วิวัฒน์ วรวงษ์, นันทพงศ์ หมิวและหมั่น และเฉลิมชาติ เมฆแดง (2563) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานตามแนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก ทั้ง 3 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะจากการวิจัยได้ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะและมีความคาดหวังว่าข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนา และปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. พฤติกรรมเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ และมุ่งแก้ปัญหา ทั้งนี้ ผู้บริหารควรเพิ่มทักษะวิธีการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมให้แก่บุคลากรมากขึ้น โดยการอบรม แนะนำ หรือถ่ายทอดความรู้ในการที่จะเผชิญปัญหาต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด ฝึกให้บุคลากรมีความอดทน รู้จักใช้วิธีการคิดแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ด้านลักษณะงาน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรกำหนดขอบเขตของงาน บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบให้ชัดเจน ตลอดจนมีการสร้างความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งกำหนดปัจจัยชี้วัดผลสำเร็จของงานที่เหมาะสม นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นให้พนักงานปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และต้องปฏิบัติภายใต้กฎระเบียบ อีกทั้ง สามารถปฏิบัติงานตามคุณลักษณะของงานได้อย่างเต็มความสามารถ อันส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ด้านบทบาทหน้าที่ จะเห็นได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีระบบอุปถัมภ์อยู่ จึงทำให้การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลเกิดความไม่เหมาะสมในเรื่องของการมอบหมายงาน ดังนั้น ผู้บริหารองค์กร ควรมอบหมายงานให้ตรงกับโครงสร้างขององค์กรที่วางไว้ โดยคำนึงถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานและตำแหน่งงานเป็นหลัก ซึ่งถ้าหากมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนและเหมาะสมกับตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ย่อมทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้ในเวลาอันรวดเร็ว อันทำให้มีปริมาณงานมากขึ้น และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

4. ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนที่เท่าเทียมกันและมีความเสมอภาค รวมทั้งควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจ เคารพในความเป็นมนุษย์เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร นอกจากนี้ ควรส่งเสริม

ให้พนักงานทุกระดับมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยการส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมกีฬาภายในองค์กร ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานกับผู้บริหารได้ดีที่สุด มีการจัดระบบที่แบ่งระดับพนักงานให้มีความหลากหลายเท่าเทียม เป็นการสร้างความสามัคคีและสัมพันธภาพภายในองค์กร

5. ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ผู้บริหารองค์กรควรวางแผนการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความสุขในการทำงานให้เหมาะสมกับพนักงาน ทั้งทางพฤติกรรมและทางทัศนคติ เป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการทำงาน ประกอบไปด้วย บรรยากาศในการทำงานเป็นกันเอง ความสะอาดของสถานที่ทำงาน ห้องปฏิบัติงานควรมีแสงสว่างที่เหมาะสม สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ควรมีความเพียงพอ ทันสมัย และเพียงพอ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยจึงขอแนะนำ ข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ควรทำการศึกษาวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพขยายผลวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อขยายองค์ความรู้ เกี่ยวกับปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาบุคลากร
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร
3. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2562). **คู่มือคลายเครียด**. กรุงเทพมหานคร: ดีไซน์คอนดักชั่น.
- กองสุขศึกษา กระทรวงสาธารณสุข. (2563). **การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียดสำหรับวัยทำงาน**. สืบค้นจาก file:///C:/Users/PC347353/Downloads/07102015162150801_linkhed.pdf.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล** (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัญญา สกุลรักษ์. (2561). **ปัจจัยบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความสามารถ และปัจจัยด้านความสำเร็จ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานคร**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- กิริติญา ไทอยู่. (2558). **ความเครียดและการเผชิญความเครียดของผู้และผู้สูงอายุโรคจิตเวชที่บ้าน**. (เอกสารวิชาการ). กรุงเทพมหานคร: กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.
- จิตติมา อัครฉติพงศ์. (2556). **เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development)**. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). **แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**. สืบค้นจาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html
- ตุ๊กตา บุรีรัมย์. (2560). **ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. **วารสารสารคาม**, 8(2), 32 - 47.
- นันทวดี อุณหะมัย กฤษณ์ เต็มทิพย์ทวิกุล และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2561). **การจัดการความเครียดในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของบุคลากร**. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**, 5(1), 104 - 117.
- นันทวดี อุณหะมัย และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2561). **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. **วารสารวิจัยการบริหารการพัฒนา**, 9(3), 126 - 138.
- นาถรพี ชัยมงคล, กฤษดา เขียววัฒนสุข, สุรพร อ่อนพุทธ, นลินี สุขวิสัย และนภัสสรณ์ พงษ์ว่าง. (2561). **ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท คริสเตียนีและเนลเสน (ไทย) จำกัด (มหาชน)**. **วารสารสหวิทยาการวิจัย**, 7(2), 105 - 117.
- นิรมล ตันติศิริอนุสรณ์. (2558). **พฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด**. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง**, 4(2), 28 - 37.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เบญจวรรณ ศฤงคาร, กฤษดา เขียววัฒนสุข และจุฑามาศ เจริญสุข (2561). บรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน. **วารสารสหวิทยาการวิจัย ฉบับบัณฑิตศึกษา**, 7(1), 35 - 44.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. (2556). **ความหมายของความเครียด**. กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.
- พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์. (ม.ป.ป). **กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข**. สืบค้นจาก https://pirun.ku.ac.th/~agrpct/lesson6/working_process1.html
- พิเชษฐ คามจันทร์. (2553). **ความคิดเห็นของประชาชนตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- มุกดา ศรีรงค์, นวลศิริ เปาโรหิตย์, สิริวรรณ สารณะนาค, สิวิไล เรียงวัฒนสุข และนิภา แก้วศรีงาม. (2557). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันทนา เนาว์วัน. (2563). **การจัดการความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน**. **วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์**, 22(1), 223 - 232.
- วนรัตน์ สิงใส. (2555). **การจัดการความเครียดของผู้ดูแลผู้ป่วยโรคสมองเสื่อมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ศราวุธ โภชนะสมบัติ. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์**. **วารสารโรคและภัยสุขภาพสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดนครสวรรค์**, 12(1), 37 - 49.
- ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์. (2553). **ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพมหานคร: ฮาชั้นพริ้นติ้ง.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2561). **ระดับของความเครียด**. สืบค้นจาก <https://is.gd/FJ1nYm>
- สมพิศ สุขแสน. (2556). **เทคนิคการวางแผนกลยุทธ์ ใน เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเขียนโครงการ**. อดิเรก: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สุพัฒน์ ปิ่นหอม, มณฑิรา ลีลาประชากุล, นิธิพนธ์ สนิทเหลือ, วิวัฒน์ วรวงษ์, นันทพงศ์ หมิแหละหมั่น และเฉลิมชาติเมฆแดง. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์**. **วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ**, 3(2), 520 - 533.
- สุภาภรณ์ วงศ์กรชาวลิต. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา มูลนิธิแสงธรรมสองหล้า กรุงเทพมหานคร**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

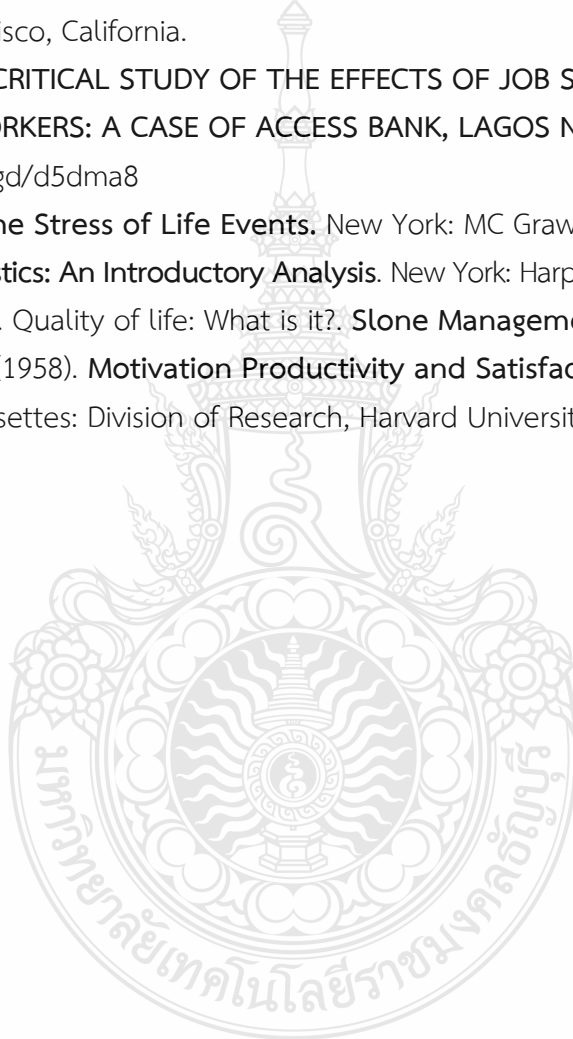
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตตัวเก็บประจุไฟฟ้าโทรศัพท์มือถือ. วารสารจันทร์เกษมสาร, 21(41), 125 - 133.
- อนุรัตน์ อนันทนาธร. (2559). ภาวะความเครียดและพฤติกรรมจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจภูธรตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2. (รายงานการวิจัย). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนันท์ พะละหงส์. (2558). ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 5(9), 119 - 134.
- อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรี แซ่จิว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิคกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรี แซ่จิว. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 5(1), 93 - 121.
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- อิสริยา รัฐกิจวิจารณ์ ณ นคร. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 (จันทบุรี-ตราด). (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Ashfaq A., (2013). Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. **IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)**, 11(6), 61 - 68.
- Becker, S., and Neuhauser, D., (1975). **The Efficient Organization**. New York: Elsevier Scientific.
- Certo, S. C., (2000). **Modern Management**. New Jersey: Pretice - Hall.
- Cronbach, L. J., (1970). **Essentials of Psychological Test** (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Cronbach, W.G., (1997). **Sampling Techniques** (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Eija T., (2018). **effects of job-stress on employee performance in an enterprise**. Retrieved from <https://www.theseus.fi/handle/10024/145790>
- Engel, G.L., (1962). **Psychological Development in Health and Disease**. Philadelphia: W.B. Saunders.
- Esther, M. (2016). Occupational Stress and Employee Performance: A Case Study of Kenya National Highways Authority (KeNHA). **International Journal of Education and Research**, 4(1), 211 - 218.
- Herzberg, F., Mausner B. and Snyderman B., (1959). **Block the Motivation to Work**. New York: John Willey.
- Holmes, T., and Rahe, R., (1967). The social readjustment rating scale. **Journal of Psychosomatic Research**, 11(2), 213 - 218.
- John D. Millet., (1954). **Management in the Public Service**. New york : Mc Graw Hill Book, Company.
- Kinyita Pauline Nyangahu., (2015). Relationship, between Work Stress and Performance of employees: A Case Study of Transit Hotel in Nairobi City County. **Archives of Business Research**, 3(6), 22 - 37.
- Lazarus, R. S. (1976). **Pattern of adjustment** (3rd ed.). Tokyo: Mc Graw-Hill.
- Lazarus, R.S., and Folkman, S. (1984). **Stress appraisal and coping**. New York: Springer.
- Likert, R., (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In **Reading in Fishbeic., M (Ed.), Attitude Theory and Measurement** (pp. 90 - 95). New York: Wiley & Son.
- Miller, B. F. and Keane, C. B., (1972). **Encyclopeddia and Dictionary of Medicine and Nursing**. Philadephia: W.B. sunders.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Peterson, E. and Plowman, E.G., (1989). **Business Organization and Management**. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Rovinelli, R.J. and Hambleton, R.K., (1997). **On the Use Content Specialists in the Assessment of Criterion-Reference Test Item Validity**. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association. San Francisco, California.
- Samuel A., (2018). **CRITICAL STUDY OF THE EFFECTS OF JOB STRESS ON NIGERIAN BANK WORKERS: A CASE OF ACCESS BANK, LAGOS NIGERIA**. Retrieved from <https://is.gd/d5dma8>
- Selye, H., (1956). **The Stress of Life Events**. New York: MC Graw-Hill.
- Taro Y., (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. New York: Harper and Row Publications.
- Walton, R.E., (1973). Quality of life: What is it?. **Slone Management Review**, 15, 11.
- Zaleanick, A.et al., (1958). **Motivation Productivity and Satisfaction of Workers**. Massachusetts: Division of Research, Harvard University.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง พฤติกรรมการจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการจัดการความเครียดของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาสภาพของปัจจัยในการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการจัดการความเครียด และปัจจัยในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

1. พฤติกรรมการจัดการความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
2. ปัจจัยในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่าง

- กลุ่มตัวอย่างได้แก่ 1. พนักงานส่วนท้องถิ่น 2. ลูกจ้างประจำ 3. พนักงานจ้างตามภารกิจ 4. พนักงานจ้างทั่วไป ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 340 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

ผู้วิจัย นางสาวกรวิภา มีสามเสน
การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง พฤติกรรมการจัดการความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

20 - 25 ปี 26 - 30 ปี 31 - 35 ปี
 36 - 40 ปี 41 - 45 ปี 46 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท
 25,001 - 30,000 บาท 30,001 - 35,000 บาท 35,001 บาท ขึ้นไป

5. ประเภทบุคลากร

พนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างภารกิจ
 พนักงานจ้างทั่วไป

6. ประสบการณ์ทำงาน

1 - 2 ปี 3 - 5 ปี
 6 - 10 ปี 10 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการจัดการความเครียด ประกอบด้วย พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา
คำชี้แจง: โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ข้อ	พฤติกรรมการจัดการความเครียด	พฤติกรรมที่กระทำ				
		เป็นประจำ	บ่อย ๆ	บางครั้ง	เกือบไม่ทำเลย	ไม่ทำเลย
พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์						
1	ท่านรู้จักปรับตัวและคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผล					
2	ท่านมองสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดในทางบวก และเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ					
3	ท่านทำตนให้เป็นคนอารมณ์ขัน ทำกิจกรรมบันเทิง เพื่อลดความตึงเครียดและผ่อนคลาย					
4	ท่านยอมรับความจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น					
5	ท่านปล่อยวางกับปัญหาที่เกิดขึ้น หรือหาพลังปลอบโยน ด้วยความเข้าใจจากคนในครอบครัว					
พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา						
6	ท่านมีการพิจารณาปัญหาและพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานให้ดีขึ้น โดยมุ่งที่ต้นเหตุของปัญหาตามสภาพความเป็นจริง					
7	ท่านใช้กระบวนการทางปัญญาเพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ปัญหา					
8	ท่านพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลที่มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาความเครียด					
9	ท่านต้องอยู่กับปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้ เพื่อที่จะได้เรียนรู้ และหาวิธีรับมือกับปัญหานั้น					
10	ท่านมีการตั้งสติและใช้ปัญญา เพื่อไม่ให้เกิดความตระหนก และพร้อมเผชิญปัญหา					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

คำชี้แจง: โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ข้อ	ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านลักษณะงาน						
11	ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบงานหรือได้รับมอบหมาย มีความท้าทายมากเกินไป ความสามารถของท่าน					
12	การทำงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
13	มีการสั่งงานและกำหนดส่งงานที่มีความกระชั้นชิด					
14	งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตนเองมีความถนัดเชี่ยวชาญ					
15	ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนบุคคลอื่น ถึงแม้เป็นงานที่ตนเองไม่ชำนาญ					
ด้านบทบาทหน้าที่						
16	ท่านได้รับความไว้วางใจในการมีส่วนร่วมในโครงการที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ หรือการสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนในพื้นที่					
17	ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน					
18	ท่านได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการประชุมในโอกาสต่าง ๆ					
19	งานที่ท่านทำไม่มีความชัดเจนในขอบเขตงานที่รับผิดชอบ					
20	ตำแหน่งงานของท่านมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเอง					

ข้อ	ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน						
21	งานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนขั้นเงินเดือน					
22	งานที่ท่านทำมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
23	ท่านได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม กับ หน้าที่ความรับผิดชอบ					
24	สายงานที่ปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ ความสามารถที่ท่านมีมาปรับใช้ได้					
25	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถนำมาพัฒนาความรู้ ของตนเองให้มากขึ้นได้					
ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร						
26	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความ ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
27	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน					
28	บ่อยครั้งในการทำงานร่วมกัน ที่มีการใช้อารมณ์ใน การทำงาน					
29	เมื่องานประสบความสำเร็จ มักมีผู้แบ่งกันรับความ ดีความชอบ					
30	ท่านรู้สึกว่าคุณต้องเผชิญกับปัญหาในการ ทำงานเพียงลำพัง					
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร						
31	สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพเก่า ทรุดโทรม คับ แคบ ไม่เหมาะสม					
32	จำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อปริมาณ งานในแต่ละส่วนงาน					
33	ห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ และเหมาะสมต่อการ ทำงาน					
34	อากาศในห้องทำงานไม่ถ่ายเท และมีอุณหภูมิ ไม่เหมาะสม					
35	สภาพแวดล้อมในการทำงานดี และช่วยให้ทุก คนทำงานอย่างมีความสุข					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย คุณภาพงาน เวลา และปริมาณงาน
คำชี้แจง: โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
ด้านคุณภาพงาน						
36	ท่านมีการปฏิบัติงานที่เกิดผลงานที่ถูกต้องและมีคุณภาพ					
37	ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า					
38	ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง					
39	ท่านใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด					
ด้านเวลา						
40	ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานงานได้อย่างเหมาะสม					
41	มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน					
42	ท่านมีการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ					
43	ท่านรู้จักปรับตัวเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Communication) ผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว					
ด้านปริมาณงาน						
44	ปริมาณงานที่ได้รับตรงตามความคาดหวังของหน่วยงาน					
45	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่					
46	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความสอดคล้องกับเป้าหมายหน่วยงาน					
47	ปริมาณผลงานที่ได้จากการทำงานของท่าน มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน					
48	ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านมีความสอดคล้องกับอัตรากำลังคน					

ตอนที่ 5 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

-----ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ-----



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวกรวิกา มีสามเสน
วัน เดือน ปีเกิด	30 มีนาคม 2529
ที่อยู่	8/9 หมู่ที่ 11 ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
การศึกษา	ระดับประถมศึกษา โรงเรียนเจริญวิทยา ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนมัธยมวัดหัตถสารเกษตร ระดับ ปวส. โรงเรียนไทยบริหารธุรกิจและพาณิชยการ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ประสบการณ์ทำงาน	ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่งานธุรการปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลหนองเสือ
เบอร์โทรศัพท์	089-2031173
อีเมล	kronwika_tik@hotmail.com, kronwika_m@mail.rmutt.ac.th

