

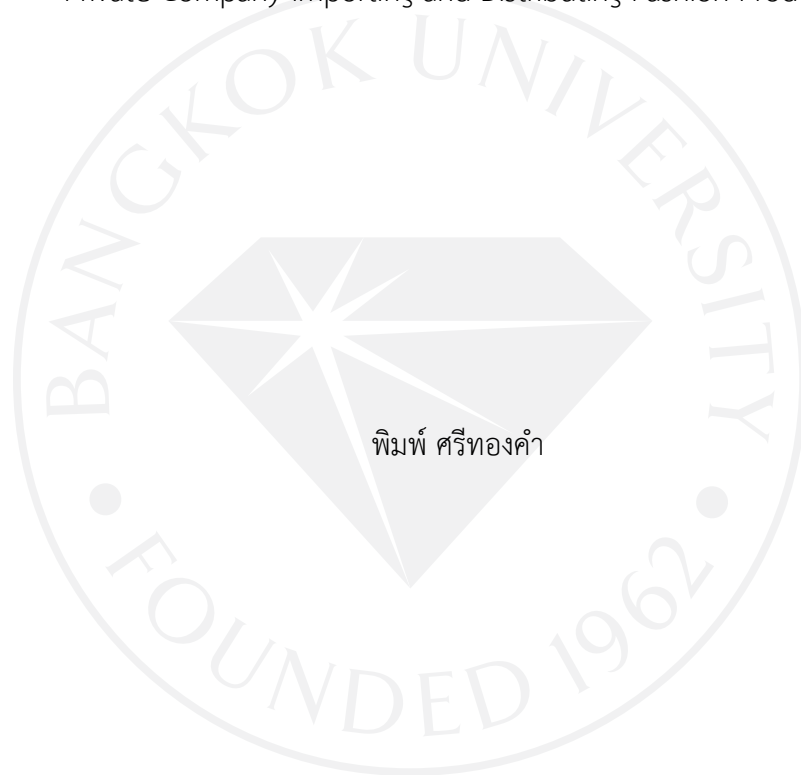
ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง

Influence of Stress and Leadership on Work Performance of
Operational Staff at a Private Company Importing and Distributing
Fashion Products



ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นชั้นนำ

Influence of Stress and Leadership on Work Performance of Operational Staff at a
Private Company Importing and Distributing Fashion Products



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2557



©2559

พิมพ์ ศรีทองคำ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความเครียด ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการใน
บริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง

ผู้วิจัย พิมพ์ ศรีทองคำ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

8 กุมภาพันธ์ 2559

พิมพ์ ศรีทองคำ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง (72 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. พิศสุภา ปังนิมสวัสดิ์

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะความเป็นผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คนและทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คนได้ระดับความเชื่อมั่น 0.877 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติทดสอบที (Independent Sample t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.64 ภาวะความเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.39 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 2.65 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Srithongkam, P. M.B.A., February 2016, Graduate School, Bangkok University.

Influence of Stress and Leadership on Work Performance of Operational Staff at a Private Company Importing and Distributing Fashion Products (72 pp.)

Advisor: Pitsuphar Pachimsawat, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the work effectiveness of the operational staff working at a private company that imports and distributes fashion products, 2) to determine the influence of work stress on their work effectiveness, and 3) to examine the influence of leadership on their work effectiveness. Questionnaires with closed-ended questions were used as the data collection tool. They were checked for the content validity and reliability with a sample group of 40, using the Cronbach's alpha coefficient, with a reliability value of 0.877. The questionnaires were distributed to 300 operational staff at a private company. The statistical data analyses were the descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation, and the inferential statistics including the Independent Sample t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The results from the study showed that most of the respondents were female, aged 30-45 years old, had a bachelor's degree and worked for less than 5 years. The mean of their opinion rating scales on the work stress was 3.64, with 3.39 on the leadership, and 2.65 on the work effectiveness.

The results from the hypothesis testing revealed that in terms of personal factors, different ages had a different influence on the work effectiveness. However, different genders, academic degrees, and periods of work experience had no different effect on the work effectiveness. It was also found that work stress and leadership had an effect on the work performance, with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Work Stress, Leadership, Work Effectiveness

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร. พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเป็นอย่างดี ตลอดจนได้ตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องพร้อมทั้งอธิบายข้อสงสัยต่างๆ เพื่อให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจในขั้นตอนและเนื้อหางานวิจัยมากขึ้น จนการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำวิชา และอาจารย์พิเศษทุกท่านที่ได้ประสาทความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดี ตลอดจนให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดการศึกษาภายในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ทุกคนในครอบครัว และเพื่อนๆ ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ จนกระทั่งได้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตนี้

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาเฉพาะบุคคลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

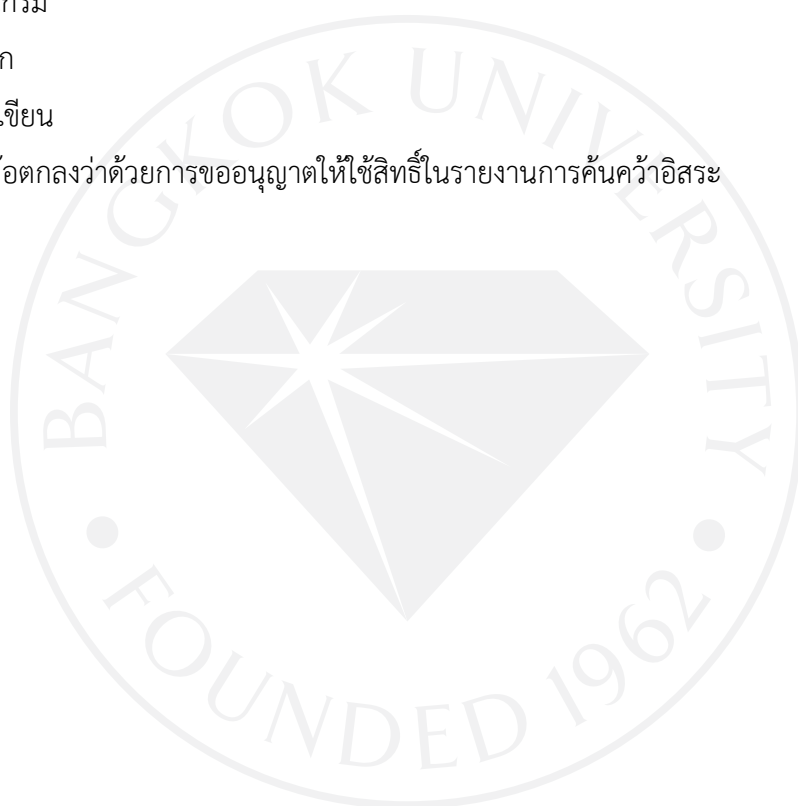
พิมพ์ ศรีทองคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	5
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	7
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำ	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	24
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	32
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	32
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.4 วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	38
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	46
4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	55
5.2 การอภิปรายผล	58
5.3 ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	67
ประวัติผู้เขียน	72
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบ สอบถาม	40
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	41
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ	43
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	45
ตารางที่ 4.8: ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบที (Independent Sample t-Test) ถึงปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ	46
ตารางที่ 4.9: ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถึงปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติ การจำแนกตามอายุ	47
ตารางที่ 4.10: การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของอายุของพนักงานเป็นรายคู่ด้วย วิธี LSD	48
ตารางที่ 4.11: ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถึงปัจจัย ส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับ การศึกษา	49
ตารางที่ 4.12: ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถึงปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน	50
ตารางที่ 4.13: การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (n=300)	50
ตารางที่ 4.14: ค่าอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยวิธีวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15: ค่าอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	53
ตารางที่ 4.16: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	54



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย	6
ภาพที่ 2.1: ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลง (Change) ความซับซ้อน (Complexity) และภาวะผู้นำ (Leadership)	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกยุคปัจจุบันส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคลโดยทั่วไป ทำให้ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดได้ โดยในด้านเศรษฐกิจทำให้เกิดสังคมบริโภคนิยม ส่งผลทำให้เกิดความต้องการอย่างไม่สิ้นสุด ส่วนด้านสังคมวัฒนธรรมก็นำไปสู่การผสมผสานกันเกิดเป็นวัฒนธรรมของสังคมนั้นๆ ทำให้บุคคลแต่ละสังคมมีค่านิยม มีทัศนคติ ความต้องการที่ไม่เหมือนกัน โดยค่านิยมทัศนคติจะเป็นตัวกำหนดและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความปรารถนา ความต้องการของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลในงานของหน่วยงานต่างๆ ที่บุคคลเหล่านี้ปฏิบัติงานอยู่เล็กน้อยแตกต่างกันไป

ประเทศไทยจัดได้ว่าเป็นประเทศที่มีการพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องประเทศหนึ่งในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแม้จะก่อให้เกิดผลดีกับประเทศหลายประการโดยเฉพาะความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ ที่เน้นการส่งเสริมให้มีการค้าเสรีกับประเทศต่างๆ ทั่วโลก และหนึ่งในกลไกที่สำคัญของการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ระบบเศรษฐกิจก็คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นที่ตระหนักและยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุด เพราะมนุษย์อาจได้รับการจูงใจใมน้าวให้ผลิตหรือทำงานมากขึ้นกว่าเดิมได้มากน้อยลดหลั่นกันไปตามระดับชั้น การบังคับบัญชาขึ้นอยู่กับผู้บริหารต้องมีหน้าที่ที่สำคัญในการจูงใจใมน้าวให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้ภารกิจขององค์กรลุล่วงไปได้ด้วยดี (สมยศ แยมเผื่อน, 2551)

อันจะเห็นได้ว่าองค์กรที่บรรลุเป้าหมายของตนเอง สามารถบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ส่วนหนึ่งจะต้องมาจาก ผู้นำ เป็นที่ยอมรับกันว่าความสำเร็จขององค์กร ไม่ว่าจะเรียกว่าเป็นการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results-based Management) ประสิทธิภาพหรือประสิทธิผล ล้วนแต่ขึ้นกับภูมิปัญญา ความคิดอ่านและแนวปฏิบัติที่สร้างสรรค์ ของผู้นำขององค์กรเนื่องจากผู้นำมีความสำคัญ จึงมีแนวคิดและการศึกษาในเรื่องการพัฒนาความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำ (Leadership) เกิดขึ้น (บรรหาญ ทับทิมศรี, 2556)

Bass (1985) กล่าวว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการอิทธิพลที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการระหว่างผู้นำกับผู้ตาม อันเนื่องมาจากการมีอำนาจและศิลปะของผู้นำในการจูงใจ ชี้นำ และผลักดันกลุ่มคนหรือองค์กรให้กระทำการสิ่งต่างๆ อย่างเต็มใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์กรนั้น รวมทั้งเป็นตัวอย่างให้กลุ่มคนในองค์กรเกิดพฤติกรรมที่ประสานสอดคล้องและมุ่งมั่นไปใน

ทิศทางเดียวกันภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะก่อให้เกิดองค์กรที่มีการดำเนินการเป็นเลิศ

สำหรับในประเทศไทย ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ แนวคิดทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับกันมากในปัจจุบันคือแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2544) ซึ่งเป็นระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาตนไปสู่ประโยชน์ขององค์กร โดยที่ผู้นำนั้นต้องมีภาวะผู้นำที่เป็นคุณลักษณะสำคัญ อันได้แก่ ความฉลาด มีไหวพริบดี มีความรู้ มีความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ และมีความสำเร็จในงานและการปฏิบัติงาน (พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์, 2552) เพื่อให้ผู้นำจะสามารถเพิ่มศักยภาพในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย การติดต่อสื่อสาร และการประสานงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้ผลและสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการศึกษาของ สาธิต บุษผาสี (2553) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน กับประสิทธิผลขององค์กร ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และภาวะผู้นำแบบปล่อยเสรีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร

นอกจากนั้นการดำเนินงานขององค์กรทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐหรือภาคเอกชนที่ประสบความสำเร็จได้นั้น นอกเหนือจากการมีผู้นำที่ดีแล้ว ส่วนหนึ่งมาจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและระดับความเครียดของพนักงานขององค์กรนั้น ผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน สวัสดิการที่ได้รับ ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่งานขององค์กรพิจารณาจากประสิทธิผลในการปฏิบัติงานนั้นๆ การที่จะบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้ตั้งไว้เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้สภาพจิตใจของพนักงานอาจเกิดความเครียดอันจะมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยที่ความเครียดเหล่านั้นอาจเกิดได้จากหลายปัจจัย

ความเครียดเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคล ที่เกิดขึ้นหลังจากการรับรู้ และประเมินแล้วว่าสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เข้ามากระทบนั้น มีมากกว่าความสามารถของตนในการจัดการหรือควบคุมได้ ส่งผลต่อตัวบุคคลทั้งทางด้านความรู้สึก และด้านร่างกาย (รติกร ลีละยุทธสุนทร, 2546) จึงเห็นได้ว่า ความเครียด เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่

องค์กร Warr (1996) กล่าวว่าความเครียดในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อทั้งตัวพนักงานและต่อองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่

ซึ่งจากการศึกษาของ อภิญา วิเวโก (2549) พบว่า ความสัมพันธ์ของความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน และความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน Anderson (2000) พบว่าองค์ประกอบของความเครียด และความเหนื่อยหน่ายที่มีคะแนนสูงที่สุดคือความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนที่การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนตนลดลง ในขณะที่การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ของ ความเครียด และเหนื่อยหน่ายในงาน

ดังนั้นแล้วในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น องค์กรต่างๆ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอยู่ตลอดเวลา เมื่อผลกำไรสูงสุดที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรโดยผู้นำที่มีความสามารถ และมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล จะสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ ปัจจัยในการบริหารองค์กรที่สำคัญอันดับต้นๆ และไม่สามารถมองข้ามได้ในทุกองค์กร คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความสามารถขององค์กรในการธำรงรักษาพัฒนาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้คงอยู่กับองค์กรยาวนานที่สุดซึ่งปัจจัยหนึ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญคือ ความเครียดในการทำงานของพนักงานนั่นเอง

ทั้งนี้สถานการณ์ธุรกิจแฟชั่นโลกในปี 2557 ที่ผ่านมาจากาการวิจัยของบริษัทแมคคินซี (McKinsey, 2014) พบว่า โลกของสินค้าแฟชั่นทั่วโลกมีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้น เพราะ GDP ของประชากรทั่วโลกมีอัตราที่เพิ่มขึ้น แนวโน้มตลาดเครื่องแต่งกายของทั่วโลกมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นโดยประมาณร้อยละ 50 ในช่วง 12 ปีที่ผ่านมา (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2557) สำหรับธุรกิจแฟชั่นในประเทศไทย จากข้อมูล W&S Research Market พบว่าตลาดแฟชั่นเสื้อผ้านำเข้าจากต่างประเทศในไทยในปัจจุบันมีกว่า 20 แบรินด์แฟชั่นชั้นนำ คนไทยนิยมซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปโดยมีการซื้อเสื้อผ้าแบบลำลองร้อยละ 29 จากจำนวนร้านจำหน่ายเสื้อผ้าสำเร็จรูปในประเทศไทย จำนวน 21,542 แห่งเสื้อผ้าส่วนใหญ่มีการปรับปรุงรูปแบบเสื้อผ้าให้ทันสมัยและทันต่อความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ หรือที่เรียกว่าแฟชั่นรวดเร็ว (Fast Fashion) (W&S Group, 2558) ซึ่งในช่วงปี 2553 – 2558 ที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าธุรกิจแฟชั่นเสื้อผ้าประเภทแฟชั่นรวดเร็วที่เป็นตราสินค้าจากต่างประเทศหันมาลงทุนและขยายตลาดในประเทศไทย เนื่องจากตลาดในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วจากกำลังซื้อและวิถีชีวิตของผู้บริโภคที่หันมานิยมเสื้อผ้าแฟชั่นประเภทแฟชั่นรวดเร็วจากต่างประเทศ

ประกอบกับการขยายตัวของธุรกิจค้าปลีก ไม่ว่าจะเป็นห้างสรรพสินค้า หรือคอมมูนิตี้มอลล์ ที่กระจายตัวไปยังพื้นที่ต่างๆ ในประเทศไทย จึงเป็นโอกาสและช่องทางที่เสื้อผ้าแฟชั่นประเภทแฟชั่นรวดเร็วจากต่างประเทศจะขยายธุรกิจได้ ปัจจัยเหล่านี้จึงส่งผลให้เสื้อผ้าแฟชั่นประเภทแฟชั่นรวดเร็วจากต่างประเทศหลายตราสินค้าสนใจเข้ามาทำตลาดในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น ทั้งตราสินค้าที่มาจากฝั่งทวีปยุโรปและจากฝั่งเอเชีย เช่น ZARA, H&M, Uniqlo, TopShop และ Forever 21 (นลินมาส เหล่าวิวัฒน์, 2556) โดยมียอดการนำเข้าเสื้อผ้าประเภทแฟชั่นรวดเร็วที่เป็นตราสินค้าต่างประเทศเพิ่มสูงขึ้นทุกๆ ปี เติบโตเฉลี่ยประมาณร้อยละ 30 ต่อปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2556)

ดังนั้นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าประเภทเสื้อผ้า เครื่องประดับแบรนด์นำเข้าจากต่างประเทศในประเทศไทย จึงต้องมีนโยบายที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพราะบริษัทเล็งเห็นว่า คน คือทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เนื่องจากบริษัทไม่ได้เป็นผู้ผลิตสินค้าเพื่อจัดจำหน่ายเป็นแต่เพียงเสมือนพ่อค้าคนกลาง ดังนั้นธุรกิจของบริษัทจะเจริญเติบโตไปได้ก็ต้องพึ่งพาอาศัยคนภายในองค์กรนั่นเอง โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นับว่าเป็นสิ่งที่องค์กรพึงปรารถนา

ทั้งนี้ในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง ปัญหาหลักที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และจะส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยด้านความเครียด และภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความเครียด ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน ข้อมูลด้านภาวะผู้นำ และข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 603 คน โดยได้ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล บริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณ ของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีค่าความแปรปรวนเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 240 คน เพื่อป้องกันแบบสอบถามที่ผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ดังนั้นจึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 10% จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 603 คน ได้เท่ากับ 60 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 300 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

- 1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 1.2) ปัจจัยด้านความเครียด ประกอบด้วย ความกดดันด้านเวลา ความวิตกกังวล
- 1.3) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

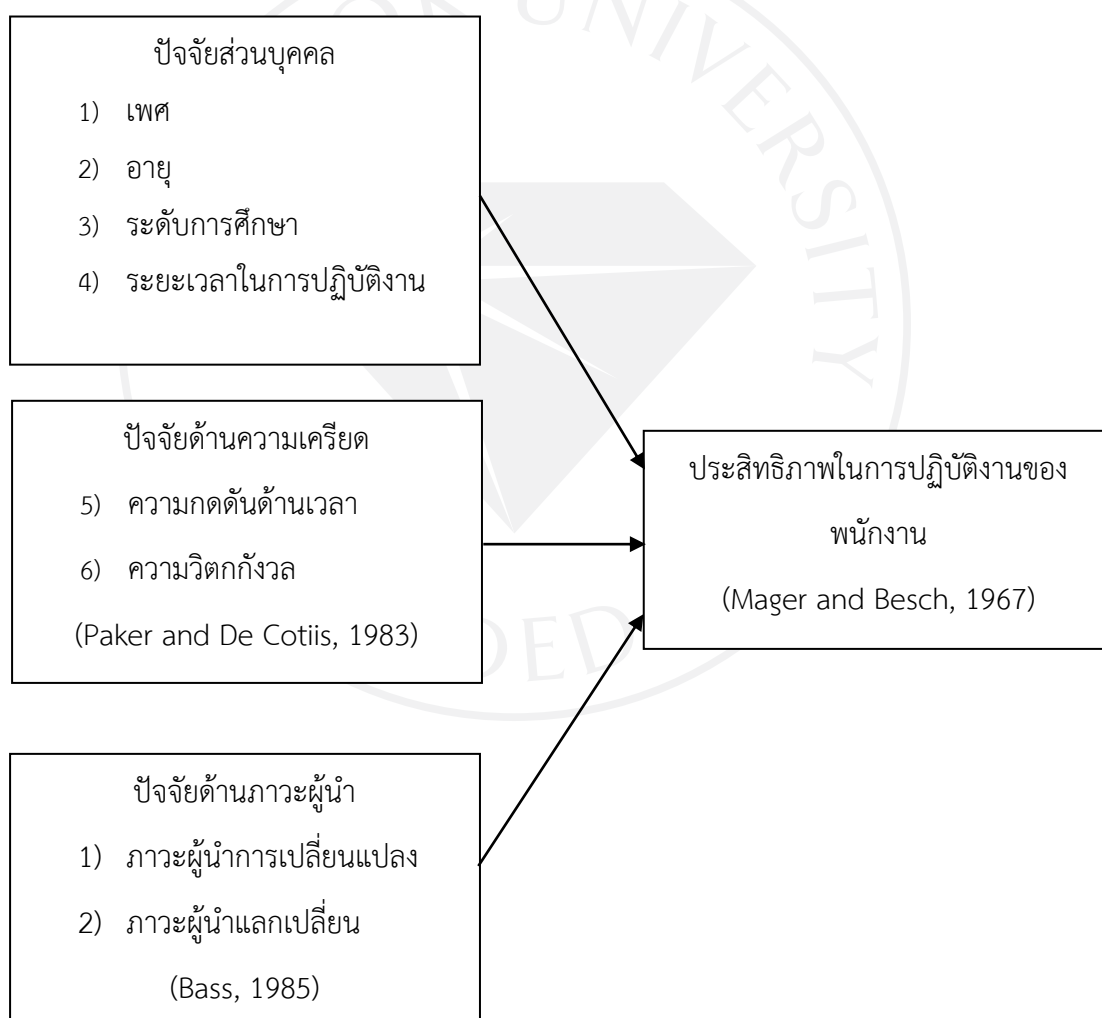
2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

- 2.1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความเครียด และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดการวิจัย



1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความเครียด และภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 : อิทธิพลของปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 : อิทธิพลของปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 : อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 : อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) แล้วทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ LSD

สมมติฐานที่ 2 และ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.6.2 ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ความวิตกกังวล ความไม่พอใจ ความคับข้องใจ ความขัดแย้งในใจ อันเกิดจากความมุ่งหมายหรือสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็นจริงหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกัน

1.6.3 ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมผู้นำที่แสดงออกเพื่อสร้างศรัทธาสรางความกลมเกลียวและความร่วมมือร่วมใจให้เกิดขึ้นในระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางที่ผู้นำหรือผู้บริหารต้องการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

1.6.4 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้องรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลาโดยการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือการประสพผลสำเร็จขององค์กร

1.6.5 พนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชน หมายถึง บุคคลผู้ได้รับการจ้างให้ทำงานกับบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่น โดยได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

1.6.6 บริษัทเอกชน หมายถึง องค์กรธุรกิจ ซึ่งจัดตั้งขึ้นด้วยการแบ่งทุนเป็นหุ้น มีมูลค่าเท่าๆ กัน ผู้ถือหุ้นต่างรับผิดชอบจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงิน ตนยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าหุ้นที่ตนถือ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายกระบวนการทำงานภายในองค์กร เพื่อสร้างการทำงานที่เป็นระบบ ลดความเครียดของพนักงาน เพื่อที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นได้

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงระบบการบริหารองค์กร ในด้านภาวะความเป็นผู้นำ และความเครียดของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นได้

1.7.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลนำไปใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความเครียดของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่น

1.7.4 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่นๆ
นอกเหนือจากการศึกษาด้านความเครียดในการทำงาน และด้านภาวะความเป็นผู้นำ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียด (Stress) เป็นคำที่มาจากภาษาละติน คือ Strictus หรือ Strict หมายถึงความกดดันที่ทำให้รู้สึกไม่สบาย เป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นๆ เสียความสมดุลของตนเองอันเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ความรู้สึกดังกล่าวลดน้อยลง และรักษาความสมดุลไว้ มีนักวิชาการหลากหลายท่านได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานดังต่อไปนี้

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะความกดดันอันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการแต่มีข้อจำกัด และอยู่ภายใต้ภาวะแห่งความไม่แน่นอน สภาวะที่ไม่ชัดเจนจึงเกิดความเครียดขึ้น

พัชรินทร์ ศิลป์สง (5247) ได้ให้ความหมายของความเครียดในงานในแง่ลบ โดยเห็นว่าความเครียดในการทำงานคือ ความเครียดที่เป็นเงื่อนไขที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลักษณะของงาน ซึ่งความสัมพันธ์นี้มีส่วนทำลายกระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากสภาพการณ์ของการทำงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด (Stressors) และเป็นตัวทำลายกระบวนการภายในร่างกายและจิตใจ

Selye (1983) ผู้ได้รับยกย่องว่าเป็นบิดาของการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดอธิบายโดยอาศัยพื้นฐานทางสรีรวิทยาและชีวเคมีว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของระบบสิ่งมีชีวิตที่เกิดกลุ่มอาการเฉพาะขึ้นในร่างกายที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามขัดขวางการทำงานการเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย เป็นผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

แปลงภายในร่างกาย เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น และอธิบายเพิ่มเติมว่าความเครียดเป็นเหตุการณ์ ธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับสิ่งมีชีวิตที่มีความรู้สึกอ่อนไหว ความเครียดในระดับหนึ่งจะทำให้คนเกิดการ ปรับตัวซึ่งมีความหมายมากกว่าการตอบสนองทางด้านร่างกาย การปรับตัวนี้มีทั้งด้านบวกและด้านลบ และเป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดที่มีมากและเกิดผลยาวนานจะทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงด้านความรู้ สติปัญญา ทักษะคติ และอารมณ์

Cooper & Marshal (1976) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดในงานเป็นความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สถานะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เจ็บป่วยทางร่างกายและสุขภาพจิต

สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538) กล่าวว่าไว้ว่าความเครียดเป็นภาวะที่สุขภาพร่างกายและจิตใจ ขาดความสมดุล อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นสำคัญ

รัชนิวรรณ วงศ์พระจันทร์ (2544) ได้กล่าวถึงความเครียดไว้ว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของ บุคคลต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในลักษณะของการทำร้าย คุกคาม หรือ ทำลายก็ได้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงาน เป็นการที่บุคคล รับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ หรือถูก คุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน เช่น การมีปริมาณงานที่มากเกินไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อสมดุลทางร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกรบกวนจากความเครียดในงาน บุคคลนั้นจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

Parker & DeCotiis (1983) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน (Job stress) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ หรือถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน เช่น การมีปริมาณงานที่มากเกินไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความ กดดัน และเมื่อสมดุลทางร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกรบกวนจากความเครียดในงาน บุคคลนั้น มักจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Parker และ DeCotiis ได้นำเสนอแบบวัด ความเครียดในงาน ซึ่งสร้างขึ้นตามทฤษฎีความเครียดในองค์กรของ Cooper & Marshall (1976) และ Ivancevich & Matteson (1980) ลักษณะของแบบวัด เป็นข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด มีมาตรวัด แบบมาตรประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับโดยเริ่มตั้งแต่ (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึงไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1) แบบวัดนี้แบ่งความเครียดในงานออกเป็น 2 มิติ คือ ความกดดันด้านเวลา (Time Pressure) และความวิตกกังวล (Anxiety)

ทฤษฎีความเครียดของเซลีย์ (Selye Stress Theory) (Selye, 1983) ได้กล่าวถึงความเครียดว่า เกิดจากร่างกายรับการคุกคาม สิ่งคุกคาม (Stressors) นั้นอาจจะเป็นได้ทั้งสิ่งที่ดีและสิ่งที่ไม่ดี ซึ่งทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงได้ เช่น ทหารที่อยู่ในสนามรบสามารถจะเกิดความเครียดได้ เมื่อมีสิ่งคุกคาม ร่างกายจะมีการตอบสนองทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและชีวเคมีของร่างกาย การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมต่างๆ นี้ เรียกว่า การปรับตัว หรือที่ เซลีย์ เรียกว่า General Adaptation Syndrome (GAS) สามารถแบ่งออกได้ เป็น 3 ระยะ คือ

- 1) ระยะเตือน เป็นระยะที่เริ่มมีสิ่งคุกคาม ร่างกายพยายามที่จะรักษาสมดุลไว้ โดยผลิตฮอร์โมนหลายชนิด เช่น a.c.t.h., ADH, Catecholamine Epinephrine, nor Epinephrine ฮอร์โมนเหล่านี้ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูงขึ้น ความดันโลหิตสูง ผิวหนังซีดเข้มน เกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ ท้องอืด เบื่ออาหาร อาหารไม่ย่อย และนอนไม่หลับ เป็นต้น
- 2) ระยะต่อต้าน เป็นระยะที่บุคคลพยายามใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคาม
- 3) ระยะหมดกำลัง เป็นระยะที่ร่างกายได้มีการตอบสนองต่อสิ่งคุกคามจนสุดความสามารถ ไม่สามารถตอบสนองได้อีกต่อไป เกิดซีพจรผิดปกติ ความดันโลหิตต่ำ อ่อนเพลียและเสียชีวิตในที่สุด

จากทฤษฎีของเซลีย์สรุปได้ว่าเมื่อเกิดสิ่งคุกคามความเครียดก็เกิดขึ้น ร่างกายก็จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดตามแต่สภาพที่ร่างกายรับรู้ภายในร่างกาย คือผลิตสารเคมีที่ทำให้เกิดความดันโลหิตสูง เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ เป็นต้น และจะมีผลต่อการทำงานของผู้นั้น

สมยศ นาวิการ (2546) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียด ไว้ว่า ผลกระทบของความเครียดทางบวกอาจจะเพิ่มความพยายาม ความกระตือรือร้น และแรงจูงใจได้ แต่สิ่งที่สำคัญกว่าคือ ผลกระทบของความเครียดทางลบ ความเครียดจะมีผลกระทบต่อทั้งบุคคลและองค์การ ความเครียดจะเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการทำงานที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และชีวิตโดยทั่วไปความเครียดจะมีผลกระทบที่สำคัญต่อบุคคลที่ได้เผชิญกับพวกมัน ความเครียดสามารถมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ทางจิตใจของเรา ผลการปฏิบัติงานของเรา และแม้แต่ความถูกต้องของการตัดสินใจของเรา

- 1) ความเครียดและผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลการปฏิบัติงานจะอยู่ที่ U กลับหัวจนกระทั่งถึงจุดหนึ่ง ความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นจะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง ความเครียดที่เพิ่มสูงขึ้นจนถึงจุด A จะเป็นความเครียดทางบวก ทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลสูงขึ้น ความเครียดที่เลยจุด A ไปจะเป็นความเครียดทางลบ เนื่องจากความเครียดทางลบจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลลดลงความเครียดจะมีผลกระทบทางลบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล ความเครียดจะนำไปสู่การขาดงานและการเข้าออกจากงานสูงขึ้น การเข้าออกจากงานและการขาดงานจะทำให้บุคคลถอนตัวไปจากสภาพแวดล้อมที่ไม่สบายใจได้

บุคคลจะผลักดันตัวเองไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงภายใต้ความเครียดปานกลาง แต่ กระนั้นถ้าความเครียดสูงเกินไปผลการปฏิบัติงานจะเริ่มต้นลดลง บุคคลจะกลายเป็นจิตสลาย นอกเหนือจากความเครียดจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นหรือลดลงแล้ว ผลกระทบอย่างอื่นของความเครียดอาจจะมีทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ตึงเครียด การเข้าออกจากงานที่สูงและการขาดงานที่สูง เมื่อบุคคลกำลังเผชิญกับความเครียดที่สูงเกินไปแล้ว พวกเขาจะยุ่งยากที่จะเอาใจใส่และเข้าใจบุคคลอื่นเหมือนที่พวกเขาควรจะเป็นโดยปรกติ (เพื่อนร่วมงาน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและลูกค้า)

ผู้บริหารมักจะต้องการรู้จุดความเครียดที่ดีที่สุดต่อทั้งพวกเขาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของพวกเขา ตัวอย่างเช่น บุคคลบางคนอาจจะขาดงานบ่อยครั้งเนื่องจากความเบื่อหน่าย (ความเครียดน้อยเกินไป) หรือเนื่องจากงานมากเกินไป (ความเครียดมากเกินไป) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานมักจะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ที่เป็นลบระหว่างระดับความเครียดภายในที่งานและผลการปฏิบัติงานของพวกเขา นั่นคือบุคคลยิ่งเผชิญความเครียดมากขึ้นเท่าไรประสิทธิภาพของพวกเขายิ่งลดลงมากขึ้นเท่านั้น ความสัมพันธ์ทางลบนี้ชี้ให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมของงานเหล่านี้มีความเครียดมากเกินไป บุคคลภายในสถานการณ์เหล่านี้ต้องค้นหาวิถีทางที่จะลดแหล่งที่มาและระดับความเครียด เมื่อความเครียดที่สูงได้ยึดเยื้ออยู่ต่อไป บุคคลจะยอมรับว่าบางสิ่งบางอย่างจะต้องถูกเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะพวกเขาจะแตกสลาย การถอนตัว ความโมโห การลอบทำลาย การดื่มสุรามาก และพฤติกรรมอื่นที่ไม่ดีจะถูกแสดงให้เห็นพฤติกรรมของการลดความเครียดอย่างอื่นจะถูกมองเห็นได้จากการขาดงานหรือการเข้าออกจากงานอยู่บ่อยครั้ง

2) ความเครียดและพฤติกรรมมองค้การนอกเหนือจากผลการปฏิบัติงานแล้ว

ความเครียดจะกระทบพฤติกรรมมองค้การอย่างอื่นด้วยตัวอย่างเช่น ความเครียดจะกระทบต่อการขาดงานและการเข้าออกจากงาน เมื่อบุคคลพบว่างานมีความเครียดสูงแล้ว พวกเขาอาจจะพยายามหลีกเลี่ยงพวกมันให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ งานที่มีความเครียดสูงจะเชื่อมโยงกับการติดสุราและการติดยาและการก้าวร้าวและการลอบทำลาย

พฤติกรรมที่เกิดจากความเครียดภายในโลกของการบริหารและวิชาการ คือ การติดสุราและการติดยา การติดสุราสามารถทำลายสุขภาพและการทำงานของบุคคล สัญญาณหลายอย่างที่สามารถสังเกตได้ ความเฉื่อยชา การขาดงานบ่อยครั้ง การใช้ดุลยพินิจที่ไม่ดี ท่าทางที่เลอะเทอะและการตื่นตกใจมากขึ้น ซึ่งสัญญาณดังกล่าวมีลักษณะดังนี้

2.1 การเข้าออกจากงานและการขาดงาน การวิจัยหลายอย่างได้ชี้ให้เห็นความสัมพันธ์พอประมาณระหว่างความเครียดและการเข้าออกจากงานและการขาดงาน ภายในหลายกรณีการถอนตัวจะเป็นวิถีทางง่ายที่สุดที่บุคคลจะใช้จัดการกับงานที่มีความเครียดอย่างน้อยที่สุดในระยะสั้น การเข้าออกจากงานจะทำให้ประสิทธิภาพของบุคคลที่เหลืออยู่ลดลงเมื่อบุคคลได้ลาออก

จากงานที่ยุ่งยากที่ต้องใช้เวลาเรียนรู้นาน บริษัทจะสูญเสียการลงทุนที่พวกเขาได้ใช้กับการพัฒนาบุคคลไปด้วย

2.2 การติดสุราและการติดยา จะให้การบรรเทาชั่วคราวจากความกังวลและความคับข้องใจที่รุนแรงได้ การศึกษาของกระทรวงสาธารณสุขของอเมริกาได้รายงานว่าการสัมภาษณ์คนงานของเราภายในอุตสาหกรรมหนักได้เปิดเผยว่าคนงานจำเป็นต้องดื่มสุราอย่างมากระหว่างอาหารเที่ยงเพื่อที่จะช่วยให้พวกเขาสามารถอดทนต่อแรงกดดันหรือความน่าเบื่อของงานของพวกเขาได้

2.3 การก้าวร้าวและการลอบทำลาย ความคับข้องใจที่รุนแรงสามารถนำไปสู่การเป็นศัตรูอย่างเปิดเผยด้วยการก้าวร้าวต่อบุคคลได้ การก้าวร้าวจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกคับข้องใจและไม่สามารถพบการรักษาความคับข้องใจที่ชอบธรรมและยอมรับได้

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลากหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในการเกิดระดับความเครียดแตกต่างกัน ซึ่งเป็นปัจจัยทางด้านลักษณะทั่วไปและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลคุณลักษณะส่วนบุคคลนี้เป็นลักษณะภายในบุคคล ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่าง ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดตัวแบบพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลสามารถกล่าวสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะพันธุกรรม เป็นการทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกาย ที่มีความผิดปกติจากพันธุกรรม ได้แก่ ภาวะเจ็บป่วยหรือโรคถ่ายทอดทางพันธุกรรม ลักษณะสรีรวิทยา โครงสร้างร่างกาย สามารถนำลักษณะพันธุกรรมต่างๆ มาเป็นข้อมูลในการคาดคะเน และการทำนายความสามารถในการเผชิญหรือจัดการกับความเครียด ซึ่งลักษณะพันธุกรรมที่ผิดปกติ นั้น มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญ พบในลักษณะบุคคลที่ป่วยด้วยโรคที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม จะมีความอ่อนแอในการเผชิญความเครียด มีความไวต่อการเกิดความเครียดได้ง่าย เป็นต้น (พัชรินทร์ สุตันตปฤดา, 2535)

2. การรับรู้และการแปลความหมายของเหตุการณ์ เป็นลักษณะของปัจเจกบุคคล ซึ่งบุคคลเป็นผู้ให้ความหมายต่อสิ่งที่รับรู้ นั่น โดยใช้ประสบการณ์ในอดีตและผลทางพันธุกรรมเป็นพื้นฐาน ในการรับรู้และแปลผลหรือประเมินเหตุการณ์นั้นๆ หากบุคคลรับรู้ว่าจะสามารถแก้ไขหรือจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ ย่อมจะสัมฤทธิ์ผลในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม (พัชรินทร์ สุตันตปฤดา, 2535)

3. บุคลิกภาพ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบหรือรวมกันเป็นตัวบุคคลหนึ่ง ที่มีการพัฒนาตั้งแต่ก่อนคลอดและมีการพัฒนาต่อเนื่อง เป็นกระบวนการในบุคคลที่มีความซับซ้อน โดย

บุคลิกภาพนี้มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านชีววิทยากับสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ และสังคม ซึ่งลักษณะบุคลิกภาพสามารถส่งผลต่อการเกิดความเครียดในชีวิตได้ (สินีนานู จิตต์ภักดี, 2541)

4. ประสบการณ์การเรียนรู้ในอดีตเป็นแนวทางให้บุคคลสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่ในบางสถานการณ์การอาจพบได้ว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ (สุกัญญา ยุ่นจิตต์, 2523)

5. อายุ อายุเป็นขั้นพัฒนาการตามวัยและมีลำดับเวลาในวงจรชีวิต อายุมีอิทธิพลต่อการควบคุมความสามารถในการปรับตัวของบุคคล หากบุคคลมีพัฒนาการทางสรีรวิทยาและสติปัญญาอย่างสมบูรณ์เป็นไปตามวัยก็จะส่งเสริมประสิทธิภาพของการปรับตัวในแต่ละวัยอย่างต่อเนื่อง วุฒิภาวะที่เหมาะสมตามอายุ เป็นลักษณะของพัฒนาการที่เกิดขึ้นตามวัยที่เหมาะสมตามช่วงเวลา หากมีพัฒนาการขั้นตอนหรือวัยใดบกพร่อง ก็ทำให้ความสามารถการรับรู้หรือจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสมกับวุฒิภาวะขณะนั้น เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะตามวัยที่เหมาะสม จะทำให้มีการตัดสินใจหาทางเลือกที่ดีและมีการตัดสินใจที่รอบคอบและมีความถูกต้อง ผู้ที่มีอายุมากจะทำงานสุขุมมากกว่าคนอายุน้อย สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่อายุน้อยกว่า อายุจึงเป็นตัวกำหนดวิธีการจัดการกับปัญหา และสามารถทำนายถึงระดับความเครียดของแต่ละบุคคลได้อย่างหนึ่ง (สิริภรณ์ หันพงศ์กิตติกุล, 2542)

6. เพศ โดยลักษณะที่มีความแตกต่างทางรูปร่าง ร่างกาย และการทำหน้าที่แตกต่างกันทางชีวภาพ ภายใต้อาชีพเพศชายและเพศหญิง ลักษณะทางเพศที่ต่างกัน ก็อาจทำให้ความสามารถในการปรับตัวต่อความเครียดต่างกัน บางอาชีพเพศชายสามารถจัดการกับปัญหาได้ดีกว่าเพศหญิง ขณะเดียวกันมีบางอาชีพ พบว่า เพศหญิงสามารถจัดการได้ดีกว่าและมีความอดทนสูงกว่า บางอาชีพเพศชายมีความอดทนสูงกว่าและตัดสินใจดีกว่า (ลักษณะ พลอยเลื่อมแสง, 2543)

7. สถานภาพสมรส เป็นสภาพความสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในครอบครัวของแต่ละบุคคล บุคคลที่สถานภาพสมรสต่างกัน จะมีพฤติกรรมการปรับตัวต่อระดับความเครียดที่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านงาน มีนักวิจัยทางด้านสาธารณสุขหลายท่าน มีแนวคิดเกี่ยวกับแหล่งความเครียดในงานที่มีความคล้ายคลึง และอาจมีประเด็นหรือมุมมองแตกต่างกันที่น่าสนใจ สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับแหล่งความเครียดในงานไว้ดังนี้ (ปรารธนา เล็กสมบูรณ์, 2554)

1. ภาระงานมากในช่วงเวลาที่จำกัด (Workload against Time Pressure) ผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือด้านสาธารณสุขจำนวนมากต้องมีความรับผิดชอบในภาระงานการดูแลพยาบาล ผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการที่อยู่ในความดูแลมีจำนวนมาก และมีภาระงานด้านเอกสารมากเกินไป ซึ่งต้องทำในเวลาเดียวกันในเวลาจำกัด ทำให้ไม่สามารถทำงานให้ได้ตามมาตรฐาน หรือทำงานไม่สำเร็จในเวลาที่กำหนด เป็นต้น เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในงานได้

2. โครงสร้างและการบริหารจัดการ (Structure Organizational and Management) ขนาดขององค์กรไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน การไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน การระบุหรือกำหนดหน้าที่หรือขอบเขตความรับผิดชอบไม่ชัดเจน มีความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ การขาดความก้าวหน้าทางวิชาชีพ การขาดการสนับสนุนเงินทุนจากผู้บริหาร แผนผังสายบังคับบัญชาที่ซับซ้อน บรรยากาศการทำงานไม่เอื้อต่อลักษณะการทำงาน นโยบายการกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสม การขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ทางการแพทย์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาด้านโครงสร้างและการบริหารจัดการขององค์กรที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน เกี่ยวกับเรื่องนี้ ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์ (2541) ได้ศึกษาปัญหาระดับองค์การพบว่า ภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจมีผลกระทบอย่างมากต่อการบริหารจัดการองค์การ กล่าวคือ ทั้งข้าราชการและพนักงานบริษัท ซึ่งรวมถึงบริษัทโรงพยาบาลเอกชน ทำให้ทุกคนต้องปรับตัวตามทิศทางเศรษฐกิจ เพื่อความอยู่รอดขององค์การ ทีมผู้บริหารขององค์การต่างๆ ได้ปรับลดขนาดของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการลดจำนวนคนทำงาน ให้พนักงาน 1 คน สามารถทำงานหลากหลายตำแหน่งหน้าที่ มีความรู้ความสามารถหลากหลายแขนงวิชา และผลงานต้องมีคุณภาพสูงสุด ทำให้บุคคลในองค์การมีการแข่งขันกันอย่างดีกันในงาน มีความตึงเครียดภายในองค์การทั้งขนาดเล็กและองค์การขนาดใหญ่ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงนโยบายการบริหารจัดการในองค์การจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความเครียดในงานได้

3. บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ดี (Poor – Working Conditions/ Facilities) สภาพการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่ดี ก็เป็นสิ่งที่ไม่เอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีอิทธิพลต่อความเครียดในงานอย่างมากเช่นกัน ลักษณะดังกล่าวนี้ได้แก่ สถานที่ทำงานเก่าและชำรุดทรุดโทรม การขาดงบประมาณในการบำรุงรักษาสถานที่ทำงาน การขาดอุปกรณ์และทรัพยากรที่เหมาะสมและจำเป็นในการทำงาน การที่มีนโยบายด้านสวัสดิการเกี่ยวกับการตัดหรือลดค่าใช้จ่ายที่จำเป็น การมีวันลาหรือวันหยุดพักผ่อนต่อปีน้อย การขาดสวนหย่อมหรือมุมพักผ่อนในที่ทำงาน เป็นต้น

4. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี (Poor -Interpersonal Relationships) ลักษณะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดในงานได้ กล่าวคือ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติกรช่วยเหลือกับผู้ร่วมงาน และหัวหน้างาน ผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งสัมพันธภาพกับผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์ ซึ่งการทำงานประกอบด้วยหลายฝ่ายที่ต้องอาศัยความร่วมมือกัน หากลักษณะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลใดหรือหน่วยงานใดไม่ดี จะมีผลต่อการทำงานและการเกิดความเครียดเมื่อปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น ผู้ร่วมงานไม่ให้การยอมรับ มีปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน การขาดความสามัคคีในเพื่อนร่วมงาน การชิงดีชิงเด่นไม่ช่วยเหลือกันของผู้ร่วมงาน รวมทั้งผู้บริหารไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน มีแรงกดดันจากหัวหน้างาน รวมทั้งแรงกดดัน

จากผู้รับบริการและญาติ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาหรือความขัดแย้งในการทำงาน จนทำให้เกิดความเครียดในงานได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำ

2.2.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

จากการศึกษาเอกสารต่างๆ ปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำไว้หลายท่าน ดังนี้

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544) ได้ให้ความหมายผู้นำไว้ว่า “เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่กำหนด วิสัยทัศน์ ตัดสินสั่งการ สร้างแรงจูงใจ หรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรและนโยบายขององค์การจากทั้งผู้นำระดับกลางและผู้นำระดับสูง”

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการ ทำหน้าที่ในการวางแผน จัดระเบียบการดำเนินงานต่างๆ และประสานให้บุคลากรสามารถอยู่ร่วมกัน และทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ให้เป็นไปได้อย่างดีตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

มัลลิกา ต้นสอน (2544) กล่าวว่า ผู้นำอาจจะเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งทางการ เช่น กรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการ ผู้จัดการเป็นต้น แต่ผู้นำอาจจะเป็นบุคคลที่ไม่ได้มีสถานะหรือตำแหน่งก็ได้ ที่มีลักษณะที่เป็นยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่ม ที่สามารถทำให้สมาชิกมีเอกภาพหรือการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

สุเทพ พรศรีศรีวัฒน์ (2548) ผู้นำ คือ บุคคลที่อาจมาจากการเลือกตั้งหรือแต่งตั้ง โดยเป็นที่ยอมรับของสมาชิก เพื่อทำหน้าที่จูงใจ หรือชี้นำให้สมาชิกของกลุ่มร่วมกันปฏิบัติกิจต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จของเป้าหมายที่ตั้งไว้

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2535) ภาวะผู้นำ หมายถึง การที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวกให้บรรลุเป้าหมายอันได้กำหนดไว้ โดยใช้กระบวนการติดต่อสัมพันธ์กัน

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546) ได้ให้ความหมายของความเป็นผู้นำ (Leadership) ว่า “เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งผู้นำนั้นอาจจะไม่สามารถเป็นผู้บริหารที่ดีได้ทุกคน เพราะผู้บริหารจะต้องสามารถ วางแผน ควบคุม จัดการองค์การได้นอกเหนือจากทักษะเฉพาะของผู้บริหารด้วย”

Schein (2008) กล่าวว่าภาวะผู้นำ คือการที่ผู้นำเริ่มต้นกระบวนการเปลี่ยนแปลง โดยรู้ถึงความสามารถหรือข้อจำกัดของวัฒนธรรมองค์การของตน เพื่อที่จะปรับตัวและพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้ทันกับวิวัฒนาการที่มีการปรับตัวมากขึ้น ซึ่งเป็นสาระสำคัญและความท้าทายของผู้นำ

Richard & Engle (1986) ภาวะผู้นำ หมายถึง การสื่อสารวิสัยทัศน์เชิงค่านิยมให้กับบุคคลในกลุ่มได้มองเห็น และการสร้างสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติการให้ได้สำเร็จตามเป้าหมาย

Jacobs & Jaques (1990) ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการแสดงให้เห็นวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย เพื่อให้เกิดความพยายามร่วมกัน และเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเหล่านั้นในการทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์

จากความหมายโดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อกลุ่ม ที่สามารถประสานคนทั้งหลายให้มารวมกันให้เข้าใจวิสัยทัศน์เชิงค่านิยมร่วมกัน และสร้างแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

Bass (1985) ได้แบ่งภาวะผู้นำออกเป็น 2 แบบ และให้ทัศนะว่า ผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leaders) ใช้การให้รางวัลเพื่อแลกกับการยินยอมปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leaders) นั้นจะนิยมในแง่ผลของผู้นำที่กระทบต่อผู้ตาม เช่น ผู้ตามให้ความไว้วางใจ ความเคารพนับถือต่อผู้นำ มีความรู้สึกชื่นชม จงรักภักดี จนสามารถส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้บังเกิดผลมากกว่าความคาดหวังเดิมที่กำหนดไว้ โดยแบบสออธิบายว่า ผู้นำเปลี่ยนแปลงและจูงใจต่อผู้ตามด้วยวิธีการ ดังนี้

- ทำให้ผู้ตามตระหนักถึงความสำคัญของผลงานที่เกิดขึ้น
- โน้มน้าวจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดการเปลี่ยนความคิด คำนึงถึง

ผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว

- กระตุ้นให้ผู้ตามยกระดับของความต้องการที่สูงขึ้นกว่าเดิม (Higher Order

Needs)

ทฤษฎีของ Bass (1985) เชื่อว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะส่งเสริมแรงจูงใจและผลงานของผู้ตามได้มากกว่า ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน โดยแบบสมมุติมองต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในประเด็นต่อไปนี้

1) ข้อแตกต่างระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับภาวะผู้นำที่มีบารมีแบบสมมุติ ความเห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นมีลักษณะเด่นที่ต่างไปจากภาวะผู้นำที่มีบารมีอยู่หลายประการ กล่าวคือ ความมีบารมี (Charisma) เป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเท่านั้น ซึ่งยังไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงขึ้น แม้ว่าผู้ตามจะชื่นชมศรัทธา ลอกเลียนแบบพฤติกรรมและบุคลิกภาพของผู้นำที่มีบารมีแล้วก็ตาม แต่ยังไม่สามารถทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจสูงพอที่จะเปลี่ยนความยึดติดจากผลประโยชน์ตนเองไปเป็นการเห็นประโยชน์ส่วนรวมได้ สิ่งที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเหมือนกับภาวะผู้นำที่มีบารมีก็คือการมีอิทธิพลต่อผู้ตามด้วยการปลุกเร้าด้านอารมณ์ และทำให้เกิดการเลียนแบบอย่างของผู้นำ รวมทั้งการพยายามเปลี่ยนแปลง

ผู้ตามโดยการให้การชี้แนะ ติดตาม สนับสนุนแก่ผู้ตาม ทั้งนี้ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะใช้วิธีการยกระดับผู้ตามด้วยการมอบอำนาจความรับผิดชอบการตัดสินใจ (Empower) แก่ผู้ตาม ในขณะที่ผู้นำที่มีบารมีส่วนใหญ่ใช้วิธีการปลุกฝังและหล่อหลอมให้ผู้ตามเกิดความจงรักภักดี ต้องคอยพึ่งพาผู้นำ มากกว่าการยึดมั่นต่ออุดมการณ์ขององค์การ

2) พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transformational and Transactional Behavior) แบบส ให้ความเห็นว่ามีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต่างจากภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนอย่างชัดเจน แต่โดยกระบวนการแล้ว ไม่สามารถที่จะแยกจากกันได้อย่างแท้จริงโดยเขายอมรับว่า ผู้นำคนเดียวกันอาจใช้ภาวะผู้นำได้ทั้งสองแบบในเวลาและสถานการณ์ที่ต่างกัน

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทัศนะของ Bass & Avoli (1988 อ้างใน ประยุทธ์ ชูสอน, 2548) ได้พัฒนารูปร่างขึ้น โดยการศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลพัฒนาละฝีกอบรมจากทุกระดับในองค์การและในสังคม ทั้งกับผู้นำทุกระดับในสังคม ทั้งกับผู้นำทุกระดับและไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีกิจกรรม จนถึงผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูง มีความกระตือรือร้น ทั้งในวงการธุรกิจ อุตสาหกรรม ราชการ ทหาร โรงพยาบาล สถานศึกษา ในต่างเชื้อชาติและต่างวัฒนธรรม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่วัดโดยเครื่องมือวัดภาวะผู้นำพหุองค์ประกอบ (Multifactor Leadership Questionnaire: MLO) ที่สร้างและพัฒนาโดย แบบส และอวอลิโอ เป็นภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และให้ความพึงพอใจมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ซึ่งมีงานวิจัยเชิงประจักษ์และการศึกษาเชิงทฤษฎีจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transactional Leadership) มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการเพิ่มการปฏิบัติงานของบุคลากรและขององค์การต่อมา Bass (1991 อ้างใน ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม, 2537) ได้เสนอภาวะผู้นำแบบพิสัยเต็ม (The Full Range Model of Leadership) โดยใช้ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำ 3 แบบ คือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และภาวะผู้นำปล่อยตามสบาย (Laissez-faire Leadership) ดังมีรายการละเอียดต่อไปนี้

1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) คือการที่ผู้นำหรือผู้บริหารประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง หรือ เป็นโมเดลสำหรับผู้ตามหรือบุคลากร ผู้นำจะเป็นที่ยกย่องเคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน และเป็นกระบวนการที่ผู้นำเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้ขึ้น จากตามพยายามที่คาดหวังเป็นผลให้การปฏิบัติงานเกิดความคาดหวังโดยผู้แสดงบทบาททำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดีจงรักภักดี และนับถือทำให้ผู้ตามกลายเป็นผู้มีศักยภาพ เป็นนักพัฒนา เป็นผู้ที่เสริมแรงได้ด้วยตนเอง ซึ่งผู้นำจะต้องยกกระดับความรู้สึกของผู้ตาม ให้ความสำคัญและคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการและวิธีการที่จะ

บรรลุลัพธ์ที่ต้องการ ทำให้ผู้ตามไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อองค์กรโดยกระตุ้นระดับความต้องการของมาสโลว์ (Bass, 1985; Bass & Avolio, 1988 และ Bass, 1991 อ้างใน ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม, 2537) ซึ่งพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตามแนวคิดของแบส และอโวลีโอมีองค์ประกอบ 4 ประการ

1.1 การมีอิทธิพลเชิงอุดมคติ (Idealized Influence - II) ผู้นำแสดงพฤติกรรมตามบทบาท ทำให้ผู้ตามมีความชื่นชม มีความภูมิใจ จงรักภักดี และเชื่อถือในตัวผู้นำและผู้นำได้วางแผน กำหนดแนวทางให้ผู้ตามแสดงตามโดยการสร้างวิสัยทัศน์ (Vision) ร่วมกัน โดยผู้นำ ซึ่งเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ (Vision) และรู้ถึงพันธกิจ (Mission) ขององค์กร สร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในภารกิจโดยรวม เป็นผู้นำในลักษณะที่มีพฤติกรรม เจตคติ และค่านิยมของความเป็นผู้นำ แสดงให้ผู้ตามเห็นว่าสามารถปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ผู้ตามรู้สึกว่าเป็นไปได้ สร้างวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ในอนาคต

1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation - IM) เป็นกระบวนการที่ผู้นำทำให้ผู้ตามเกิดอารมณ์กระตุ้น จูงใจให้ไม่เห็นประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อทีมงาน เห็นคุณค่าของผลการปฏิบัติงาน เป็นผลทำให้ผู้ เกิดความพยายามในการปฏิบัติงานเป็นพิเศษ โดยผู้นำใช้วิธีการต่างๆชักชวน สร้างอารมณ์ให้ผู้ตามเข้าใจวิสัยทัศน์และความหมาย มีความรู้สึกตระหนักว่าพันธกิจ ที่ต้องทำเป็นสิ่งสำคัญเช่น ผู้นำใช้คำพูดหรือสัญลักษณ์สร้างจินตนาการ ภาวะผู้นำการสร้างแรงบันดาลใจจะปรากฏเมื่อผู้นำกระตุ้นเร้าใจ ผู้ตามเกิดแรงจูงใจให้ปฏิบัติงาน และสร้างความมั่นใจว่าผู้ตาม มีความสามารถกระทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์โดย ผู้นำสร้างความมั่นใจ ผู้นำสร้างความเชื่อใน เหตุผลที่ทำให้ผู้ตามรับรู้ว่าสิ่งที่บุคลากรทำนั้นมีวัตถุประสงค์ และสร้างความคาดหวังในความสำเร็จให้ผู้ตาม

1.3 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation - IS) เป็นกระบวนการที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามให้เห็นวิธีการ หรือแนวทางใหม่ในการแก้ปัญหาโดยการกระทำให้ผู้ตามมีความพอใจและมีความตั้งใจด้วยการใช้สัญลักษณ์ จินตนาการและภาษาที่เข้าใจง่าย ส่งเสริมให้ผู้ตามเข้าใจในบทบาทและยอมรับในบทบาท สร้างความมั่นใจและส่งเสริมคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการเป็นผลให้บุคลากรเกิดความพยายาม ในการปฏิบัติงานมากขึ้นและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานมากขึ้นและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อย การกระตุ้นเชิงปัญญา เป็นการให้การจูงใจโดยให้ข้อเท็จจริง ความรู้ หลักการ แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งกิจกรรม กลวิธี โครงการข้อเสนอแนะ โดยเสนอความคิดอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา มีการสนับสนุนและคัดค้านโต้แย้งพยายามเน้นจุดอ่อนของวัฒนธรรมดั้งเดิม และเน้นจุดแข็งของวัฒนธรรมในองค์กร ซึ่งสถานการณ์ที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ใช้กระตุ้นเชิงปัญญาเพื่อเปลี่ยนแปลงกลุ่มและองค์กรเมื่อกลุ่มหรือองค์กรถูกคุกคามจากสภาพแวดล้อม เกิดปัญหารุนแรงเกี่ยวกับการลดประสิทธิภาพของหน่วยงานงานขาด

ประสิทธิภาพ เพราะเครื่องมือชำรุด ขาดวัสดุอุปกรณ์ ผู้ตามไม่มาทำงาน ผู้นำต้องมีอำนาจเพียงพอที่ทำการเปลี่ยนแปลง และริเริ่มวิธีการที่สามารถแก้ปัญหาได้ที่องค์การเผชิญอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางจะต้องใช้สมาธิ ในการคิดค้น กลวิธีและมีกิจกรรมที่แสดงออกให้เห็นถึงปัญหาของตนเองและผู้ตาม โดยการวิเคราะห์การวางแผนปฏิบัติและประเมินเกิดโน้ตชน แล้วแจ้งให้ผู้ตามรู้ถึงโอกาสหรือการคุกคามที่องค์การเผชิญอยู่ รวมทั้งจุดแข็งจุดอ่อนขององค์การและการได้เปรียบ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์การอื่นๆ

1.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration - IC) เป็นกระบวนการที่ผู้นำประพฤติทำตนเป็นผู้มุ่งเน้นการพัฒนา (Individualized of Followers) วินิจฉัยและยกระดับความต้องการของผู้ตาม มีการติดต่อกับผู้ตามเป็นรายบุคคล และติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เอาใจใส่ความต้องการตามความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้ตามกระจายอำนาจความรับผิดชอบส่งเสริมให้ผู้ตามเกิดจินตภาพด้วยตนเอง มีความมั่นคง สามารถบูรณาการความต้องการ มีทัศนภาพที่ชัดเจนได้รับข่าวสารตามที่ปรารถนาเกิดความต้องการเฉพาะมีความรู้สึกเป็นตัวของตัวเอง มีความรับผิดชอบและควบคุมตัวเองได้ จากนั้นผู้นำสร้างความมั่นใจและส่งเสริมคุณค่าของผลลัพธ์ที่กำหนด

2) ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional leaderships) เป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตามขึ้นอยู่กับการทำงานของผู้ตาม ผู้นำใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเสริมแรงตามสถานการณ์ ผู้นำจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติตามระดับที่คาดหวังไว้ ผู้นำจูงใจโดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมายรางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลภายนอก ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนประกอบด้วยรางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward: CR) การบริหารแบบวางเฉย (Management by Exception: ME)

3) ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez - Faire Leadership: LF) หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (No leadership behavior) เป็นภาวะผู้นำที่ไม่มีความหมาย ขาดความรับผิดชอบไม่มีการตัดสินใจ ไม่เต็มใจที่จะเลือกยืนอยู่ฝ่ายไหน ขาดการมีส่วนร่วมเมื่อผู้ตามต้องการผู้นำ ผู้นำจะไม่อยู่ ไม่มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับภารกิจขององค์การไม่มีความชัดเจนในเป้าหมาย

Burns (1978) ได้เสนอ ทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership Theory) เดิม เบิร์นเชื่อว่าผู้บริหารควรมีลักษณะความเป็นผู้นำเชิงเป้าหมาย (Transactional Leadership) โดยอธิบายว่า เป็นวิธีการที่ผู้บริหารจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติตามที่คาดหวังไว้ ด้วยการระบุข้อกำหนดงานอย่างชัดเจน และให้รางวัลเพื่อการแลกเปลี่ยนกับความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายของผู้ตามการแลกเปลี่ยนนี้จะช่วยให้สมาชิกพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน ความเป็นผู้นำเชิงเป้าหมายจะมีประสิทธิภาพสูงภายใต้สภาพแวดล้อมที่ค่อนข้างคงที่ ผู้บริหารจะใช้ความเป็นผู้นำแบบนี้ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งที่

ค่อนข้างสั้น แต่เมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เบิร์นส์ จึงได้เสนอวิธีการของความ เป็นผู้นำแบบใหม่ที่สามารถจูงใจให้ผู้ตามปฏิบัติตามได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ เรียกว่า ความเป็นผู้นำเชิง ปฏิรูป (Transformational Leadership Theory) การที่ผู้นำและผู้ตามช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อ ยกกระดับขวัญและแรงจูงใจของแต่ละฝ่ายให้สูงขึ้น แนวคิดใหม่ของ เบิร์นส์ เชื่อว่าความเป็นผู้นำเชิง เป้าหมายกับความ เป็นผู้นำเชิงปฏิรูป เป็นรูปแบบที่แยกจากกันโดยเด็ดขาด เบิร์นส์ สรุปลักษณะผู้นำ เป็น 3 แบบ ได้แก่

1. ผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ผู้นำที่ติดต่อกับผู้ตามโดย การแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน และสิ่งแลกเปลี่ยนนั้นต่อมากลายเป็นประโยชน์ร่วมกัน ลักษณะนี้พบได้ ในองค์กรทั่วไป เช่น ทำงานดีก็ได้เลื่อนขั้น ทำงานก็จะได้ค่าจ้างแรงงาน และในการเลือกตั้ง ผู้แทนราษฎรมีข้อแลกเปลี่ยนกับชุมชน

2. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ผู้นำที่ตระหนักถึง ความต้องการของผู้ตาม พยายามให้ผู้ตามได้รับการตอบสนองสูงกว่าความต้องการของผู้ตาม เน้นการ พัฒนาผู้ตาม กระตุ้นและยกย่องซึ่งกันและกันจนเปลี่ยนผู้ตามเป็นผู้นำ และมีการเปลี่ยนต่อกันไป เรียกว่า Domino effect ต่อไปผู้นำการเปลี่ยนแปลงก็จะเปลี่ยนเป็นผู้นำจริยธรรม ตัวอย่างผู้นำ ลักษณะนี้ ได้แก่ ผู้นำชุมชน

3. ผู้นำจริยธรรม (Moral Leadership) ผู้นำที่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ตาม ซึ่งผู้นำจะมีความสัมพันธ์กับผู้ตามในด้านความต้องการ (Needs) ความปรารถนา (Aspirations) ค่านิยม (Values) และควรยึดจริยธรรมสูงสุด คือ ความเป็น ธรรมและความยุติธรรมในสังคม ผู้นำลักษณะนี้มุ่งไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นอย่างแท้จริงของผู้ตาม

Kotter (1990) มีความเห็นว่าภาวะผู้นำทั้งสองแบบล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของ องค์กร ผู้นำที่ดีจึงต้องรู้จักเลือกใช้ภาวะผู้นำทั้งแบบเปลี่ยนสภาพและแบบแลกเปลี่ยนควบคู่กันไป แต่จะเลือกใช้ภาวะผู้นำแบบใดมากน้อยกว่าอีกแบบหนึ่งนั้นย่อมประกอบด้วยตัวแปร 2 ประการได้แก่

1) ระดับความสลับซับซ้อนขององค์กร (Complexity of Organization)

2) ระดับความจำเป็นที่ต้องการเปลี่ยนแปลง (Amount of Change Needed) โดย

คอตเตอร์ มีความเห็นว่า

- ในภาวะที่จำเป็นต้องการเปลี่ยนแปลงสูงจำเป็นต้องใช้ภาวะผู้นำ (Leadership) (คือผู้นำ แบบเปลี่ยนสภาพ หรือ Transformational Leadership) มาก

- ในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนสูง จำเป็นต้องใช้หลักการบริหารจัดการ (Management) (นั่นคือต้องใช้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนหรือ Transactional Leadership) มากนั่นเอง

คอตเตอร์นำตัวแปรทั้งสองที่กล่าวแล้ว มาจัดทำเป็นตารางแมทริกส์เกิดเป็นสถานการณ์ขึ้น 4 แบบที่ควรเลือกใช้ภาวะผู้นำทั้งสองแบบมากน้อยดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1: ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลง (Change) ความซับซ้อน (Complexity) และภาวะผู้นำ (Leadership)



ที่มา: Kotter, P. (1990). *A force for change: How leadership differs from management*.

New York: Free.

Bum (1978) เห็นว่าพื้นฐานของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนคือการใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยที่ผู้นำยอมรับความต้องการของผู้ตามด้วยการให้วัตถุสิ่งของมีค่าตามที่ต้องการ แต่มีเงื่อนไขแลกเปลี่ยนให้ผู้ตามต้องทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามข้อตกลง ผู้ตามก็จะได้รางวัลตอบแทนเป็นการแลกเปลี่ยน ขณะที่ผู้นำก็ได้ประโยชน์จากผลงานที่สำเร็จนั้น ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงเน้นที่ให้การดำเนินการขององค์กรในปัจจุบันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Efficiency) บังเกิดผลดี (Excel) ผู้นำแบบนี้จึงมีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหน้าที่ทางการบริหาร (Management Functions) เช่น การวางแผน

การจัดองค์การ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามควบคุม เป็นต้น ในการทำงานจึงไม่เน้นความสัมพันธ์ส่วนตัวนัก ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงมีคุณสมบัติเป็นผู้บริหารจัดการ (Managers) มากกว่าพฤติกรรมความหมายของการเป็นผู้นำ (Leaders) ทั้งนี้เพราะแสดงพฤติกรรมในการบริหารจัดการ (Managing) มากกว่าการนำ (Leading) โดยมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสามารถปรับให้มีประสิทธิผล (Effective) เพิ่มขึ้นได้ โดยทำให้ความคาดหวังในงานมีความชัดเจนมากขึ้นพร้อมกับยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือผู้ตามให้เกิดความมั่นใจตนเอง นอกจากนี้การช่วยตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ตามจะทำให้ผลงานและขวัญกำลังใจของผู้ตามสูงขึ้นด้วย หรือกล่าวโดยสรุปอีกนัยหนึ่งก็คือ เพิ่มความเป็นภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมากขึ้นนั่นเอง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ ไว้หลายท่าน ดังนี้

Schermerhon (1966, p. 785) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึงพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จด้วยอัตราที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ตัวแปรดังต่อไปนี้ ตัวแปรด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ตัวแปรด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและ จะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ความเชื่อ และ ค่านิยม เป็นต้น

อนันท์ งามสะอาด (2551) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงกระบวนการดำเนินงาน ที่มีลักษณะดังนี้

- 1) ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)
- 2) เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed)
- 3) คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้นการมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจหมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการ

ปฏิบัติงาน ของตนเองอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป จะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งจากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ ไว้หลายท่าน ดังนี้

Mager & Besch (1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง
2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข
3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา
4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้
5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม (2540) ระบุว่าประสิทธิภาพในการผลิตหรือ ผลิตภาพแรงงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ (Output) กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการนั้นๆ (Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มหรือลดลงของประสิทธิภาพ การผลิต อาจแบ่งได้ 3 หมวดคือ

1. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการทำงานของเครื่องจักร หรือเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ
2. ปัจจัยด้านระบบการบริการ เช่น การใช้เทคนิคทางการบริหาร ส่งเสริมระบบแรงงานสัมพันธ์ การใช้ระบบทวิภาคีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านแรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเพราะกิจการใดๆ อาจใช้เทคโนโลยี หรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารงานที่ดีเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดในกิจการนั้นๆ แต่หากไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี และระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีนั้นก็ย่อมไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นแรงงานจึงเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด การปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของแรงงานนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่มีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพการผลิต แต่ในปัจจุบันยังขาดข้อมูลที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในการดำเนินนโยบาย ทางด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของแรงงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารแรงงาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนการวางแผนพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งในภาครัฐและเอกชนกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับการผลิตและศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิตของแรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นเครื่องชี้ถึงการเปลี่ยนแปลง ภาวการณ์ ผลิตของแรงงานและผู้ประกอบการ อีกทั้งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการผลิตของตน และของแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ช่วยให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเมื่อเทียบกับต่างประเทศซึ่งจะเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

กันตยา เพิ่มผล (2541) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการ พัฒนาสังคม นอกจากนั้น การพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่งๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามท้องที่องค์กรนั้น ต้องการซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามท้องที่ที่กำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับ การพัฒนาจากสถาบันต่างๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนา บุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

ประสพชัย พสุนนท์ (2548) กล่าวว่า การบริหารองค์กรสมัยใหม่ให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยความสามารถ ประสพการณ์ ตลอดจนทักษะของผู้บริหาร อีกทั้งต้องใช้ทรัพยากรในองค์กรให้

เกิดประโยชน์สูงสุด อาทิ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ การจัดการ ตลาด เวลา เป็นต้น ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Efficiency) ขององค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญในการจัดการหรือบริหารองค์กรทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน เพราะการที่สามารถประเมินถึงการมีหรือไม่มีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรและการสร้างปริมาณผลผลิตทำให้องค์กรสามารถปรับตัวและอยู่รอดภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงได้

Adams (1963) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการเสมอ โดยมีการหักเหมาจากทฤษฎี ความไม่สอดคล้องของประชาชน (Cognitive Dissonance Theory) และทฤษฎีแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ทฤษฎีเสมอภาคนี้กล่าวว่า คือการทุ่มเทในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจเป็นเรื่องของความเสมอภาค หรือความไม่เสมอภาค ซึ่งบุคคลรับรู้ในสถานการณ์ของการทำงานหนึ่งๆ ความเสมอภาคจะมีอยู่ที่ต่อเมื่อบุคคลรับรู้สัดส่วนของผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กรกับสิ่งที่เขาทุ่มเทให้กับองค์กร เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับสัดส่วนของผลตอบแทนมีผู้อื่นได้จากองค์กรกับสิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทให้องค์กรนั้นเท่ากัน ดังนี้

ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร = ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร สิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์กร = สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์กร ถ้าในทางตรงกันข้ามผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร > ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร ผลตอบแทนที่ตนได้จากองค์กร < ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากองค์กร

จากผลตอบแทนที่บุคคลรับรู้เสมอภาคนั้นจะเป็นสิ่งที่บุคคลทุ่มเทให้กับองค์กร อันทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจ บุคคลจะทำงานหนักกว่าเดิมไปสู่ความมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม ฉะนั้นผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจ และความต้องการในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าเหมาะสมกับการได้ทุ่มเทอย่างแท้จริงให้กับองค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของความต้องการในแต่ละบุคคล

จากแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการต่างๆ อาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงเศรษฐศาสตร์นั้น หมายถึง การผลิตประหยัดเวลาที่สุดในขณะที่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์ หรือ ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ฉะนั้น ประสิทธิภาพในความหมายของผู้ศึกษาหมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลรวดเร็วทันเวลาและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดรวมไปถึงสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่บริษัททั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิญา วิเวโก (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะทางสังคม ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงาน ในระดับปานกลาง ความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจในระดับน้อย และจากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน และความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

จิตรลดา เสงทับทิม (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความเครียดในงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแสวงหาความสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์การจัดการความเครียดด้านการแก้ไขปัญหาและการปรับความคิด ด้านการแสวงหาความสนับสนุนและด้านการหลีกเลี่ยงปัญหาเป็นเพียงตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้

พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กรอบแนวคิดในการวิจัยผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์การ ใช้ในการกำหนดกลุ่มปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การได้กลุ่มปัจจัย 3 กลุ่ม ดังนี้ปัจจัยด้านคุณลักษณะภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านบทบาทภาวะผู้นำ และปัจจัยด้านพฤติกรรม ภาวะผู้นำ และกรอบแนวคิดในการวัดประสิทธิผลองค์การ ใช้องค์ประกอบประสิทธิผลของ Hoy & Miskel (1991) ได้แก่การปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย การบูรณาการ และการรักษาแบบแผน วัฒนธรรม เพื่อวัดประสิทธิผลของภาควิชา ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลองค์การของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีประสิทธิผล องค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านความสามารถในการ รักษาแบบแผนวัฒนธรรม มีประสิทธิผลองค์การสูงสุด รองลงมาคือ ความสามารถในการบูรณาการ และความสามารถในการปรับตัวตามลำดับ ส่วนความสามารถในการบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิผล

องค์การอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านบทบาทภาวะผู้นำ และปัจจัยด้านพฤติกรรมภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

สาธิต บุบผาสี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์การ กรณีศึกษา: กรมสรรพาวุธทหารอากาศ” มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำและประสิทธิผล ของข้าราชการกรมสรรพาวุธทหารอากาศ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 327 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,779 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 231 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. สถานภาพสมรส อายุราชการอยู่ในช่วง 11 - 20 ปี และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง โดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับภาวะผู้นำแบบปล่อยเสรีโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของระดับประสิทธิผลขององค์การ ผลการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิผลขององค์การ ของกรมสรรพาวุธทหารอากาศ อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์การ พบว่าภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และภาวะผู้นำแบบปล่อยเสรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูง ($r = .542$) ปานกลาง ($r = .431$) และต่ำ ($r = .126$) ตามลำดับ

ปรารธนา เล็กสมบูรณ์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล: การวิจัยแบบผสมวิธี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเครียดในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับการประสบความสำเร็จส่วนตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) การเผชิญปัญหาแบบการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น 4) การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับทั้งความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น ในขณะที่เดียวกันก็มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จส่วนตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5) ความเครียดใน

งานและการเผชิญปัญหา สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 25 ด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นได้ร้อยละ 9 และทำนายความสำเร็จส่วนตนได้ร้อยละ 19

ในส่วนของผลการวิจัยเชิงคุณภาพ สนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณที่ว่า ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลมีความเครียดในการทำงานด้านความวิตกกังวล โดยมีความเครียดอันเนื่องมาจากความไม่ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปริมาณของงานที่มากเกินไป ปัญหากับผู้ร่วมงาน การที่หน่วยงานไม่สนับสนุน และความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการทำงาน อย่างไรก็ตามผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือสามารถเผชิญกับความเครียดในการทำงานได้ด้วยการยอมรับปัญหา การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม การมุ่งจัดการที่สาเหตุของปัญหา และการใช้แนวคิดทางพุทธศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ นอกจากนี้งานของสถานสงเคราะห์ยังก่อให้เกิดปัจจัยที่ส่งเสริมทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือยังคงทำงานต่อไปได้คือ ความผูกพันกับองค์กรและผู้รับบริการ ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และความรู้สึกมีคุณค่า ด้วยปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือมีกำลังใจสามารถเผชิญกับความเครียดและสามารถทำงานต่อไปได้โดยไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2556) ได้ทำการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมที่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามข้อมูลส่วนบุคคลในด้านเพศ และสถานภาพสมรส มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และการใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสังคมแห่งตน มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติเน้นมิตรสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างองค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในทางตรงกันข้าม ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านระบบบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

Anderson (2000) ที่ได้ทำการศึกษากลวิธีเผชิญปัญหาและภาวะความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของเจ้าหน้าที่พิทักษ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 151 คน พบว่าองค์ประกอบของความเครียด และความเหนื่อยหน่ายเจ้าหน้าที่พิทักษ์เด็กมีคะแนนสูงที่สุดคือความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนที่การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหามีสหสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นมนุษย์ใน

ผู้อื่น และความสำเร็จส่วนตนลดลง ในขณะที่การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงนี้มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ของความเครียด และเหนื่อยหน่ายในงาน

Aaltonen (2000) ที่ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียดโดยอธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่ปรับปรุงมาจาก Cooper & Marshall (1976) ว่าประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับงาน บทบาทในองค์กร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน โครงสร้างบรรยากาศในองค์กรความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว

Nargess, Aznur, Betsabeh, Muslim & Wan (2011) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ผลกระทบของปัจจัยจูงใจที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวมาเลเซียที่อยู่ในรุ่น Gen Y (Effects of Motivational Factors on Job Satisfaction : An Empirical Study on Malaysian Gen Y Administrative and Diplomatic Officers) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยของทฤษฎีสองปัจจัยและความพึงพอใจในงานของคน Gen-Y กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในรุ่น Gen Y ทั้งชายและหญิง รวมจำนวน 128 คน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า แรงจูงใจของพนักงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงานของพวกเขา อย่างไรก็ตามปัจจัยด้านสุขอนามัยของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 603 คน คน โดยได้ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล บริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย จากประชากรจำนวน 603 คน แล้วทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณ ของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีค่าความแปรปรวนเท่ากับ 5% ได้ ซึ่งสูตรที่ใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552)

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

เมื่อ $n =$ ขนาดตัวอย่าง
 $N =$ ขนาดประชากร
 $e =$ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5%

แทนค่า

$$n = \frac{603}{1 + 603(0.05)^2}$$

$$= 240 \text{ คน}$$

ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 240 คน เพื่อป้องกันแบบสอบถามที่ผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ดังนั้นจึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 10% จากกลุ่มตัวอย่าง 603 คน ได้เท่ากับ 60 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 300 คน

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้หลักการของความน่าจะเป็น เนื่องจากการวิจัยที่ศึกษาจากกลุ่มที่เฉพาะเจาะจง คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบมีจุดประสงค์หรือเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงตามที่กำหนดคุณลักษณะไว้ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผู้วิจัยจะเข้าไปสอบถามเบื้องต้น (Screening Question) เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้อย่างเฉพาะเจาะจงแล้ว ผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและขอความร่วมมือจากตัวอย่างในการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามจนครบจำนวน 300 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยภาวะความเป็นผู้นำ และปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.1.2 สร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยภาวะความเป็นผู้นำ และปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.3.1.3 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและเพื่อขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3.3.1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.3.1.5 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ชุด

3.3.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

3.3.2.1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่วิจัย

3.3.2.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อรวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มทดลองที่เป็นพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง จำนวน 40 ตัวอย่าง หลังจากนั้น จึงนำแบบสอบถามที่ทดลองทำแล้วไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น ใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน ซึ่งผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่นพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มทดลอง จำนวน 40 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.877 โดยคำถามแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.845 – 0.933 และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.890 โดยคำถามแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.859 – 0.932 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาคของแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่มมีค่าความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ของ Nunnally (1978) สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้

3.3.3 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 250 ชุด โดยได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

3.3.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนก่อนหักค่าใช้จ่าย โดยมีระดับการวัดดังนี้

- 1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 3) ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Ordinal Scale)
- 4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.3.3.2 ข้อมูลด้านความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ข้อมูลด้านความเครียดในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย ข้อคำถาม 8 ข้อย่อย โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|--------------------------------|------------------|
| ระดับความความคิดเห็นน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| ระดับความความคิดเห็นน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| ระดับความความคิดเห็นปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| ระดับความความคิดเห็นมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| ระดับความความคิดเห็นมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

3.3.3.3 ข้อมูลด้านภาวะความเป็นผู้นำ

ข้อมูลด้านภาวะความเป็นผู้นำ ประกอบด้วย ข้อคำถาม 12 ข้อย่อย โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|--------------------------------|------------------|
| ระดับความความคิดเห็นน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| ระดับความความคิดเห็นน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| ระดับความความคิดเห็นปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| ระดับความความคิดเห็นมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| ระดับความความคิดเห็นมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

3.3.3.4 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ข้อคำถาม 7 ข้อย่อย โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความความคิดเห็นน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

ระดับความความคิดเห็นน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

ระดับความความคิดเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

ระดับความความคิดเห็นมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

ระดับความความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

จากสูตรคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนน 4.21-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 3.41-4.20 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยมาก

คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง ความคิดเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย

คะแนน 1.00-1.80 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

3.4 วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่ออธิบายข้อมูลในส่วนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

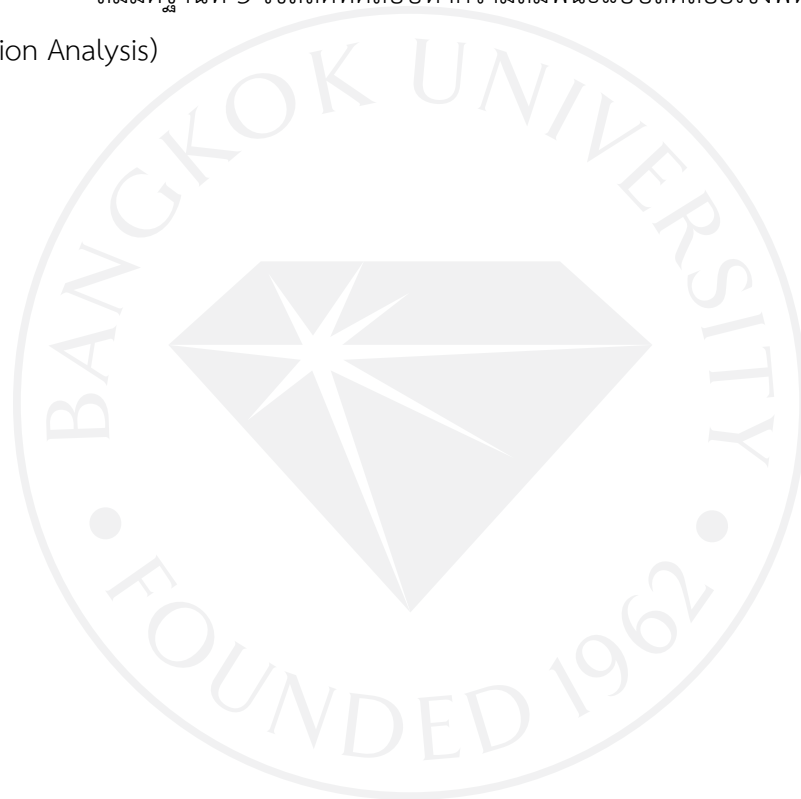
3.4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)

ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) แล้วทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ LSD

สมมติฐานที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

บทวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบที (Independent Sample t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) แล้วทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยสถิติ LSD

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	74	24.7
หญิง	226	75.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.1: แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 มากกว่าเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7

4.1.2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	103	34.3
30-45 ปี	119	39.7
สูงกว่า 45 ปี	78	26.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.2: แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 45 ปี มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองมาอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างอายุน้อยที่สุดคือ อายุสูงกว่า 45 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

4.1.3 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	7.3
ปริญญาตรี	249	83.0
ปริญญาโท	29	9.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.3: แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองมาคือปริญญาโท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

4.1.4 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	198	66.0
5 – 15 ปี	84	28.0
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	18	6.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.4: แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองมาคือ ระยะเวลาในการทำงาน 5 – 15 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

4.1.5 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความกดดันด้านเวลา			
1. ท่านมีงานที่ต้องทำมาก แต่มีเวลาน้อยในงานทำงาน	3.41	0.741	มาก
2. ท่านรู้สึกว่ามีวันหยุด	3.51	0.808	มาก
3. การทำงานกับองค์กรทำให้ท่านไม่มีเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอ	3.76	0.782	มาก
4. การทำงานกับองค์กรนี้ ทำให้ท่านไม่ค่อยมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ	3.88	0.833	มาก
รวม	3.63	0.685	มาก
ด้านความวิตกกังวล			
1. บางครั้งท่านรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อคิดถึงเรื่องงาน	3.86	0.933	มาก
2. ท่านทำงานมากกว่าที่ควรทำ	3.62	0.790	มาก
3. ท่านรู้สึกกระสับกระส่ายและกังวลใจจากผลงานของตัวเอง	3.67	0.772	มาก
4. บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานหนักเกินกำลัง	3.39	0.622	ปานกลาง
รวม	3.63	0.667	มาก
ความเครียดในการปฏิบัติงานรวม	3.64	0.619	มาก

จากตารางที่ 4.5: พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.64) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.619) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความกดดันด้านเวลา โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.685) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การทำงานกับองค์กรนี้ ทำให้ท่านไม่ค่อยมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ การทำงานกับองค์กรทำให้ท่านไม่มีเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอ ($\bar{X} = 3.76$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือท่านมีงานที่ต้องทำมาก แต่มีเวลาน้อยในงานทำงาน ($\bar{X} = 3.41$)

จากตารางนี้พบว่าองค์ประกอบของความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความกดดันด้านเวลา การทำงานกับองค์กรนี้ทำให้ท่านไม่ค่อยมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.883) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ท่านมีงานที่ต้องทำมากแต่มีเวลาน้อยในงานทำงาน (S.D. = 0.741)

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความวิตกกังวล โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.667) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีบางครั้งท่านรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อคิดเกี่ยวกับเรื่องงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกกระสับกระส่ายและกังวลใจจากผลงานของตัวเอง ($\bar{X} = 3.67$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานหนักเกินกำลัง ($\bar{X} = 3.39$)

จากตารางนี้พบว่าองค์ประกอบของความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความวิตกกังวล บางครั้งท่านรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อคิดเกี่ยวกับเรื่องงาน มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.993) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานหนักเกินกำลัง (S.D. = 0.662)

4.1.6 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง			
1. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรในบริษัท	3.83	0.669	มาก
2. มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของบริษัทพร้อมกับบุคลากร	3.73	0.766	มาก
3. รับฟังปัญหาของบุคลากร	3.63	0.951	มาก
4. ปฏิบัติต่อบุคลากรโดยคำนึงถึงความแตกต่าง	3.43	0.845	มาก
5. มอบหมายงานให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความสามารถ	3.49	1.000	มาก
6. ให้ความมั่นใจกับบุคลากรว่าจะสามารถเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้	3.92	0.689	มาก
รวม	3.67	0.643	มาก
ด้านภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน			
1. ให้ความช่วยเหลือบุคลากรของบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนกับความพยายามในการทำงาน	3.39	0.910	ปานกลาง
2. จะไม่เข้ามาแก้ไขปัญหากว่าปัญหานั้นจะถึงขั้นรุนแรง	3.13	0.807	ปานกลาง
3. พุดชมเชยเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย	3.31	1.116	ปานกลาง
4. มีการตอบแทนบุคลากรตามผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยการมีของรางวัลตอบแทน	3.37	1.253	ปานกลาง
5. ติดตามการทำงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิดเพื่อหาข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น	2.85	0.949	ปานกลาง
6. ลงโทษบุคลากรหากปฏิบัติงานผิดพลาดร้ายแรง	2.69	1.185	ปานกลาง
รวม	3.12	0.803	ปานกลาง
ภาวะผู้นำรวม	3.39	0.493	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6: พบว่า ภาวะผู้นำ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.39) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.493) เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า

ภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.67) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.643) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความมั่นใจกับบุคลากรว่าจะสามารถเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} = 3.92) รองลงมาคือ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรในบริษัท (\bar{X} = 3.83) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปฏิบัติต่อบุคลากรโดยคำนึงถึงความแตกต่าง (\bar{X} = 3.43)

จากตารางนี้พบว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มอบหมายงานให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความสามารถ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจาก องค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.000) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรในบริษัท (S.D. = 0.669)

ภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.12) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.803) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความช่วยเหลือบุคลากรของบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนกับความพยายามในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} = 3.39) รองลงมาคือ มีการตอบแทนบุคลากรตามผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยการมีของรางวัลตอบแทน (\bar{X} = 3.37) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ลงโทษบุคลากรหากปฏิบัติงาน ผิดพลาดร้ายแรง (\bar{X} = 2.69)

จากตารางนี้พบว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน มีการตอบแทนบุคลากรตามผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยการมีของรางวัลตอบแทน มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.253) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ จะไม่เข้ามาแก้ไขปัญหากันกว่าปัญหานั้นจะถึงขั้นรุนแรง (S.D. = 0.803)

4.1.7 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่	2.65	1.393	ปานกลาง
2. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่	2.62	1.222	ปานกลาง
3. ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	2.72	1.548	ปานกลาง
4. ท่านดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร	2.76	1.317	ปานกลาง
5. ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และสุดความสามารถ	2.72	1.035	ปานกลาง
6. ท่านตระหนักถึงการทำงานที่ถูกวิธี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน	2.55	0.979	น้อย
7. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	2.57	0.984	น้อย
รวม	2.65	1.036	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7: พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.65) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.036) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ท่านดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุด (\bar{X} = 2.76) รองลงมาคือ ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี และท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และสุดความสามารถ (\bar{X} = 2.72) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านตระหนักถึงการทำงานที่ถูกวิธี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน (\bar{X} = 2.55)

จากตารางนี้พบว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 1.548) และข้อที่มีการ

กระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี (S.D. = 0.948)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

จากการใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์ โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน และภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ได้ผลดังนี้

4.2.1 สถิติทดสอบที (Independent Sample t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

สมมติฐานที่ 1.1: ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8: ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบที (Independent Sample t-Test) ถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	T	Sig
ชาย	74	2.57	1.032	0.542	0.462
หญิง	226	2.68	1.038		
รวม	300	2.65	1.036		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ T-test มีค่า Sig (p) เท่ากับ 0.462 ซึ่งมากกว่า 0.05 สรุปได้ว่ายอมรับ (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2: ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9: ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มี ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการจำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ต่ำกว่า 30 ปี	103	2.62	0.955	27.511	0.000*
30 - 45 ปี	119	2.31	0.950		
สูงกว่า 45 ปี	78	3.21	1.039		
รวม	300	2.65	1.036		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมี ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ F-test มีค่า Sig (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่ง น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าปฏิเสธ (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่ง หนึ่งในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

และเพื่อให้ทราบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ในรายคู่

ไต่บั้งที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการวิเคราะห์ Post Hoc แบบ LSD (Least Significant Difference) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.10: การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของอายุของพนักงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 45 ปี	สูงกว่า 45 ปี
		2.62	2.31	3.21
ต่ำกว่า 30 ปี	2.62	-		
30 - 45 ปี	2.31	0.315*	-	
สูงกว่า 45 ปี	3.21	0.582*	0.897*	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของอายุของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการเป็นรายคู่ พบว่า ช่วงอายุของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30 - 45 ปี อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุสูงกว่า 45 ปี และอายุ 30 - 45 ปี กับอายุสูงกว่า 45 ปี

สมมติฐานที่ 1.3: ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11: ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{x}	S.D.	F	Sig
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	3.06	0.907	0.347	0.556
ปริญญาตรี	249	2.64	1.052		
ปริญญาโท	29	2.41	0.924		
รวม	300	2.65	1.036		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ F-test มีค่า Sig (p) เท่ากับ 0.556 ซึ่งมากกว่า 0.05 สรุปได้ว่ายอมรับ (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4: ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12: ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	n	\bar{x}	S.D.	F	Sig
น้อยกว่า 5 ปี	198	2.71	1.060	2.038	0.154
5 - 15 ปี	84	2.49	.850		
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	18	2.76	1.466		
รวม	300	2.65	1.036		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ F-test มีค่า Sig (p) เท่ากับ 0.154 ซึ่งมากกว่า 0.05 สรุปได้ว่ายอมรับ (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression) ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.13: การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (n=300)

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
4 Regression	255.398	4	63.849	286.815	0.000*
Residual	65.671	295	0.223		
Total	321.069	299			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน แสดงค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ มีปัจจัยอิสระ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความกดดันด้านเวลา ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความวิตกกังวล ปัจจัยภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน บางปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.000 แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม

ตารางที่ 4.14: ค่าอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

dependent variable: repurchase intentions, $r = 0.892$, $R^2 = 0.795$, F-Value = 286.815, constant = 0.095, n = 300						
independent variables	β	S.E.	t	sig	tolerance	VIF
(constant)		0.217	0.439	0.661		
ความกดดันด้านเวลา	0.418	0.055	11.540	0.000*	0.527	1.896
ความวิตกกังวล	0.047	0.057	1.276	0.203	0.518	1.931
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.158	0.045	5.622	0.000*	0.875	1.143
ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน	0.908	0.035	33.229	0.000*	0.929	1.077

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14: สามารถอธิบายสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ ดังนี้จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) พบว่า อิทธิพลของตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ และชี้ให้เห็นว่าปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความกดดันด้านเวลา (sig = 0.000) ปัจจัยภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (sig = 0.000) และปัจจัยภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน (sig = .000) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความวิตกกังวล (sig = 0.203) ไม่มีระดับนัยสำคัญ แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

โดยตัวแปรอิสระที่มีอำนาจพยากรณ์ดีที่สุด คือ ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.908 รองลงมา คือ ความกดดันด้านเวลา มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.418 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.158 ตามลำดับ ทำให้ตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 79.5 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 79.5 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.217 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y (\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน}) = 0.095 + 0.908 (\text{ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน}) + 0.418 (\text{ความกดดันด้านเวลา}) + 0.158 (\text{ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง})$$

จากสมการจะเห็นว่าหากเพิ่มปัจจัยด้านภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน 1 หน่วยในขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ คงที่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นเป็น 0.908 หน่วย

หากเพิ่มปัจจัยด้านความกดดันด้านเวลา 1 หน่วยในขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ คงที่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นเป็น 0.418 หน่วย

หากเพิ่มปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 1 หน่วยในขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ คงที่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นเป็น 0.158 หน่วย

และจากผลการวิเคราะห์ในตาราง 4.16 พบว่า ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด คือ 0.518 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 หรือถ้า VIF ที่มีค่ามากที่สุด คือ 1.931 ซึ่งน้อยกว่า 4 ดังนั้นแสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือไม่เกิด Multicollinearity นั้นเอง

การตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า variance inflation factor (VIF) หรือค่า Tolerance หรือค่า Eigen Value ตัวใดตัวหนึ่งก็ได้โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบดังนี้

Variance Inflation Factor (VIF) ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 4 หรือ 5 หากเกินกว่านี้ แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Intraserer, 2012 และ Miles & Shevlin, 2001)

Tolerance หากค่า Tolerance < 0.2 (Intraserer, 2012) หรือ Tolerance < 0 (Pedhazur, 1997) แสดงว่าเกิด Multicollinearity

ตารางที่ 4.15: ค่าอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

independent variables	β	B	S.E.	t	sig
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	0.403	0.674	0.069	9.782	0.000*
ภาวะผู้นำ	0.808	1.692	0.086	19.623	0.000*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 สามารถอธิบายสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 : อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 : อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยพิจารณาจากค่า Sig (Significance) จากผลลัพธ์ของโปรแกรมทางสถิติ มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_0 : อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 : อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยพิจารณาจากค่า Sig (Significance) จากผลลัพธ์ของโปรแกรมทางสถิติ มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ที่กำหนด จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.16: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4: ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 มีอายุ 30 – 45 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 และมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 ตามลำดับ

5.1.1.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านความกดดันด้านเวลา มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.685 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า การทำงานกับองค์กรนี้ ทำให้ท่านไม่ค่อยมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ในระดับความคิดเห็นด้านมาก รองลงมาคือ ท่านมีงานที่ต้องทำมากแต่มีเวลาน้อยในการ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือท่านมีงานที่ต้องทำมาก แต่มีเวลาน้อยในงานทำงาน

5.1.1.3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านด้านความวิตกกังวล มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.667 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีบางครั้งท่านรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อคิดเกี่ยวกับเรื่องงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ในระดับความเห็นด้วยมาก รองลงมาคือ ท่านรู้สึกกระสับกระส่ายและกังวลใจจากผลงานของตนเอง ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานหนักเกินกำลัง ในระดับความเห็นด้วยปานกลาง

5.1.1.4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.643 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า การให้ความมั่นใจกับบุคลากรว่า จะสามารถเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับความเห็นด้วยมาก รองลงมาคือ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรในบริษัท ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปฏิบัติต่อบุคลากรโดยคำนึงถึงความแตกต่าง ในระดับความเห็นด้วยมาก

5.1.1.5 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำ แลกเปลี่ยน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.803 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า การให้ความช่วยเหลือบุคลากรของบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนกับความพยายามในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับความเห็นด้วยปานกลาง รองลงมาคือ มีการตอบแทนบุคลากรตามผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยการมีของรางวัลตอบแทน ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ลงโทษบุคลากรหากปฏิบัติงานผิดพลาดร้ายแรง

5.1.1.6 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.036 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า การให้ท่านดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ในระดับความเห็นด้วยปานกลาง รองลงมาคือ ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี และท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และสุดความสามารถ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านตระหนักถึงการทำงานที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ในระดับความเห็นด้วยน้อย

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ วิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

5.1.2.2 สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย

5.1.2.3 สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่น เป็นการทำงานที่ปัจจัยด้านเพศนั้นไม่ได้เป็นข้อจำกัด คือสามารถปฏิบัติงานได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง หากมีความรู้ความสามารถเพียงพอ ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บุค เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าจะพนักงานเพศชายหรือเพศหญิง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ แต่ทั้งนี้ผลการศึกษาบางส่วนไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ แยมเผื่อน (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งอธิบายได้ว่า พนักงานเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่าเพศชาย แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะอายุของพนักงานอาจมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการทำงานของบุคคล คือเมื่อมีอายุมากอาจมีประสบการณ์ในการทำงานมาก จึงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิไลวรรณ คนตรง (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ กรณีศึกษา: หน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีช่วงอายุต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร อธิบายได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน

5.2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การปฏิบัติงาน

ของพนักงานในองค์กรที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับแฟชั่น ปัจจัยด้านการศึกษาอาจจะไม่ได้เป็นตัวแปรสำคัญทั้งหมด ซึ่งทักษะ และความชื่นชอบหรือความชำนาญเฉพาะทางด้านแฟชั่น อาจจะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ทั้งนี้ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีบางส่วนไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ สมยศ แยมเพื่อน (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเซีย มาร์ติน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพ แตกต่างกัน

5.2.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานกับองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาตัวอย่างมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่น้อยอยู่ คือส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี ซึ่งอาจจะไม่ได้เป็นบุคคลที่ประสบการณ์สูง แต่กลุ่มบุคคลเหล่านี้ อาจจะมี ความชอบหรือความสนใจด้านแฟชั่นเป็นทุนเดิม จึงทำให้ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สมยศ แยมเพื่อน (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเซีย มาร์ติน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ผลการศึกษามีบางส่วนไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า

5.2.5 ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความกดดันด้านเวลา พบว่า อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความกดดันด้านเวลาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานมีความคิดว่ามีงานที่ต้องทำมาก แต่มีเวลาน้อยในงานทำงาน มีงานที่ต้องทำมากแต่มีเวลาน้อยในการทำงานมีความรู้สึกว่ามีไม่เคยมีวันหยุด รวมทั้งการทำงานกับองค์กรนี้ ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ ซึ่งทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน โดย อธิบายว่า ศิริเลขอนันต์ (2552) ได้อธิบายว่า ความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงาน ความเครียดที่มีระดับต่ำจะมีประโยชน์ช่วยกระตุ้นและส่งเสริมการทำงานให้สำเร็จไปได้ด้วยดี แต่ถ้าความเครียดอยู่ในระดับที่สูงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่ได้รับการแก้ไขจะมี

ผลกระทบต่อสุขภาพทั้งทางกายและจิตใจ ความสามารถในการทำงานลดลง หรือมีผลต่อพฤติกรรมด้านต่างๆ เช่นความซื่อสัตย์ลดลง สอดคล้องกับ Bailey, Steffen & Grout (1980) ที่กล่าวว่าปริมาณงานเป็นสิ่งก่อกำเนิดความเครียดในงานได้มากที่สุด เช่นงานที่หนักและมีความกดดันด้านเวลา ดังนั้นความกดดันด้านเวลาที่ต้องรีบเร่งปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จทันเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และผลการศึกษาครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ จันทระประเสริฐ, ศรีนวล สถิตวิทยานันท์ และดวงกมล วัตราดุลย์ (2556) ทำการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพไทยในรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา อธิบายว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีความสามารถปฏิบัติการพยาบาลในระดับปานกลางและระดับดี มีความเครียดด้านปริมาณงานและความกดดันด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.6 ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความวิตกกังวล พบว่า อิทธิพลของปัจจัย

ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความวิตกกังวลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความวิตกกังวลนั้นเป็นภาวะที่เกิดจากความคิดจากสภาพจิตใจของพนักงานที่มีความวิตกกังวลถึงการปฏิบัติงาน หรือเกิดจากการปฏิบัติงานซ้ำๆ จำเจ ซึ่งมากจากการทำงานที่ไม่มีความสุข แต่พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเกี่ยวกับแฟชั่นอาจจะได้ทำงานที่ตนเองชื่นชอบ มีความสุขในการทำงาน จึงทำให้ไม่มีความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความวิตกกังวล และไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่ง ธีรณัย ศิริเลขอนันต์ (2552) ได้อธิบายว่า การเกิดความเครียดของพนักงานที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร อาจเกิดได้จากหลายปัจจัย เช่น ผู้ปฏิบัติงานนานๆ ซ้ำซากจำเจ หรืองานที่ใช้ความ รับผิดชอบสูงจะทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่างานที่ไม่จำเจหรือมีความรับผิดชอบที่ต่ำกว่า อย่างไรก็ตาม หากมีความเครียดอยู่ในระดับที่ต่ำจะเป็นประโยชน์โดยไปเพิ่มความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น และสร้างความสุขใจให้กับมนุษย์จากความสำเร็จ ส่วนความเครียดระดับปานกลางจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในลักษณะการกระทำที่ซ้ำๆ ได้แก่การนอนไม่หลับ และการเสพสารเสพติดจนติดสารเสพติดชนิดนั้น สำหรับความเครียดที่เกิดขึ้นระดับสูงจะทำให้พฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรงถึงกับวิกลจริต ไม่รับรู้ความจริง ซึมเศร้าไม่สามารถควบคุมได้ ทั้งนี้ผลการศึกษาบางส่วนไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา วิเวโก (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพอใจในงาน และความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน

5.2.7 ภาวะผู้นำ พบว่า อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำด้านภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้นำในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่มีประพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากร ผู้นำมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของบริษัทพร้อมกับรับฟังปัญหาของบุคลากร มีการมอบหมายงานให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความสามารถ รวมทั้งการปฏิบัติต่อบุคลากรโดยคำนึงถึงความแตกต่าง และให้ความมั่นใจกับบุคลากรว่าจะสามารถเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้ ทำให้พนักงานมีความมั่นใจและเชื่อมั่นต่อหัวหน้างานและองค์กร จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่ง Bass & Avoli (1988 อ้างใน ประยุทธ์ ชูสอน, 2548) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกิดจากการที่ผู้นำหรือผู้บริหารประพฤติตนเป็นแบบอย่าง ทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน และเป็นกระบวนการที่ผู้นำเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้ดีขึ้น เป็นผลให้การปฏิบัติงานเกิดความคาดหวังทำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดีจงรักภักดี และนับถือ ซึ่งผู้นำจะต้องยกกระดับความรู้สึกของผู้ตาม ให้ความสำคัญและคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการ และวิธีการที่จะบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ทำให้ผู้ตามไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนแต่อุทิศตนเพื่อองค์กร ทั้งนี้ผลการศึกษาครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถวิท ชื่นจิตต์ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนรุ่งเรืองเนอเธอร์แลนด์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนรุ่งเรืองเนอเธอร์แลนด์ในเขตกรุงเทพมหานคร อีกทั้งพนักงานยังมีความรู้สึกว่าหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือบุคลากรของบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนกับความพยายามในการทำงาน มีการพูดคุยชมเชยเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย มีการตอบแทนบุคลากรตามผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยการมีของรางวัลตอบแทน รวมทั้งการติดตามการทำงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิดเพื่อหาข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น และจะไม่เข้ามาแก้ไขปัญหากว่าปัญหานั้นจะถึงขั้นรุนแรง ซึ่งภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนนั้น Bum (1978) อธิบายว่าพื้นฐานของผู้นำแบบแลกเปลี่ยน คือการใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยที่ผู้นำยอมรับความต้องการของผู้ตามด้วยการให้วัตถุสิ่งของมีค่าตามที่ต้องการ แต่มีเงื่อนไขแลกเปลี่ยนให้ผู้ตามต้องทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด หรือปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามข้อตกลง ผู้ตามก็จะได้รับรางวัลตอบแทนเป็นการแลกเปลี่ยน ขณะที่ผู้นำก็ได้ประโยชน์จากผลงานที่สำเร็จนั้น ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงเน้นที่ทำให้การดำเนินการขององค์กรในปัจจุบันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ บังเกิดผลดี ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาริต บุบผาสี (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำกับประสิทธิภาพขององค์กร ศึกษากรณี: กรมสรรพาวุธทหารอากาศ อธิบายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับ

ประสิทธิผลขององค์กร พบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 องค์กรควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสุข ลดความเบื่อหน่าย และ ความเครียดในการทำงาน หรือจัดโครงการส่งเสริมสุขภาพให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุข ทั้งกาย และใจ ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดความผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับองค์กร

5.3.1.2 ผู้บริหารองค์กรควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเพิ่มขึ้น การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมายหรือนโยบายขององค์กร เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความรัก ความหวงแหนองค์กร ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานในการอยู่ร่วมกับในองค์กร อันจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปได้ในทัศนที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาด้านการบริหารงานด้านต่างๆ หรือปัญหาอื่นๆ ที่มีความ เกี่ยวข้องกัน ผู้วิจัยจะขอเสนอแนะประเด็นดังต่อไปนี้

5.3.2.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ ทำการศึกษาอยู่นี้เช่น ตัวแปรด้านแรงจูงใจ ตัวแปรด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน เพื่อให้ทราบ ความสัมพันธ์พื้นฐานให้ครบถ้วน

5.3.2.2 ควรใช้สถิติในแง่มุมอื่นๆ มาประกอบการวิจัยให้มากยิ่งขึ้น เช่นการ เปรียบเทียบและระหว่างปัจจัยต่างๆ เพื่อให้มีข้อมูลที่ครอบคลุมและนำไปใช้ประโยชน์ได้หลาย แนวทางมากยิ่งขึ้น

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ทำให้ธุรกิจนำเขาและจัดจำหน่ายสินค้า แพชั่นประสบความสำเร็จในประเทศไทย โดยควรจะศึกษาทั้งด้านผู้ประกอบการ และด้านผู้บริโภค เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรต่อไป

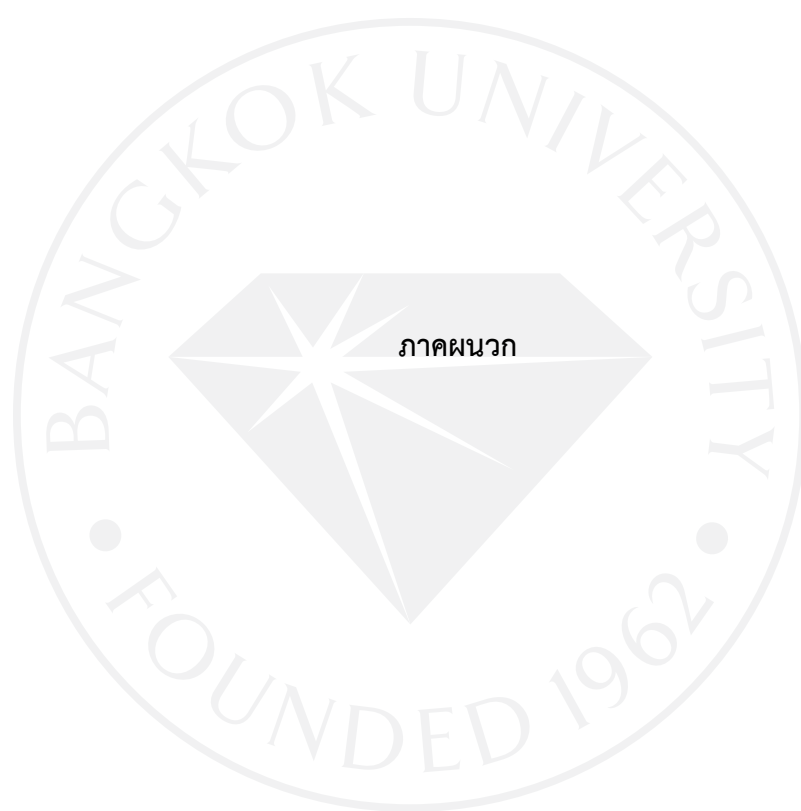
บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ โปธิ์ลังกา. (2556). *วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์*. การศึกษาเฉพาะบุคคล
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กันตยา เพิ่มผล. (2541). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน = Efficiency development*.
กรุงเทพฯ: ฝ่ายเอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- จิตรลดา เฮงทับทิม. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการ
ความเครียด และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของ
เทศบาลนครสงขลา*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ธีรยุทธ์ หล่อเลิศรัตน์. (2541). *การพัฒนาบุคคลในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล
ภาครัฐ หน่วยที่ 8-15 (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นลินมาส เหล่าวิวัฒน์. (2556). *กลยุทธ์การสื่อสารการตลาด การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความพึง
พอใจ และพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นประเภทแฟชั่นรวดเร็ว*. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรหาญ ทับทิมศรี. (2556). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอเลาขวัญ
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต ๔ (การบริหารการศึกษา)*.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ปรารณา เล็กสมบูรณ์. (2554). *ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงาน
ของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล: การวิจัยแบบผสานวิธี*.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.

- พัชรินทร์ สุตันตปฤดา. (2535). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจากการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานและพฤติกรรมเผชิญภาวะเครียดของพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์. (2552). *การวิเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เบอร์เน็ท จำกัด.
- รจนพรรณ อมรรุจิโรจน์. (2551). *การวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน IT สถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยวิธี Data Envelopment Analysis*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดและวิธีจัดการกับความเครียดโดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการความสำเร็จและความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนีวรรณ วงศ์พระจันทร์. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดของผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2544). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)*. *วารสารสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 2(5), 32.
- ลักขณา พลอยเลื่อนแสง. (2543). *ภาวะเครียด และพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลสวนปรุงจังหวัดเชียงใหม่*. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2548). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่3)*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ์.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2544). *การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: อีระป้อมวรรณกรรม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). *การบริหารตลาดยุคใหม่ฉบับปรับปรุงใหม่ปี 2552*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ. (2535). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจกับความเครียดในงานของผู้บริหารการพยาบาลโรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุขในสังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมยศ นาวิการ. (2546). *การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร: MBO*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สาธิต บุบผาสี. (2553). *ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์การ ศึกษากรณี: กรมสรรพาวุธทหารอากาศ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สินีนามู จิตต์ภักดี. (2538). *ภาวะเครียดและปัจจัยจากลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียดของพยาบาล โรงพยาบาลสวนปรุง*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริภรณ์ หันพงศ์กิตติกุล. (2542). *แหล่งความเครียดในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). *ภาวะผู้นำทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- อภิญา วิเวโก. (2548). *ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Anderson, C. A., & Dill, K. E. (2000). Video games and aggressive thoughts, feelings, and behavior in the laboratory and in life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(4), 772-790.
- Bass, B.M. (1985). *Leadership and performance beyond expectation*. New York: Free.
- Burns, J. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Cooper, C.L., & Marshall, J. (1976). Occupational source of stress. *Journal of Occupational Psychology*, 5(495), 11-28.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Optimizing human resources: A case for preventive health and stress management. *Organizational Dynamics*, Fall (1980), 5-25.
- Jacobs, T.O., & Jaques, E. (1990). *Military executive leadership*. New Jersey: West Orange.
- Kotter, P. (1990). *A force for change: How leadership differs from management*. New York: Free.

- Mager, R. F., & Beach, K. M. (1967). *Developing vocational instruction*. Belmont, CA: David S. Lake.
- Marcolis, B.L., & Kroes, W.H. (1974). Job stress a new Hazard to add to the list. *Journal of Occupational of Madicine, 10*, 659-661.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). *Organizational determinants of job stress. Organizational Behavior and Human Performance, 32*, 160-177.
- Richards, D., & Engle, S. (1986). *After the Vision : Suggestions to Corporate Visionaries and Vision Champions*. VA: Miles River.
- Robbins, S. P. (1998). *Organization behavior* (8th ed.). Singapore: Prentice Hall.
- Schein, E. H. (2008). The role of the founder in creating organizational culture. *Organizational Dynamics, Summer*, 13-28.
- Selye, H. (1983). *Selye's guide to stress research*. New York: Van Northland Reinhold.
- Warr, P. (1990). The Measurement of Well - Being and Other Aspects of Mental Health. *Journal of Occupation Psychology, 63*, 193 - 210.



แบบสอบถาม

เรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง:

1) แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

2) แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยข้อมูล 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ภาวะผู้นำ

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: ให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดโดยเลือกตอบเพียงช่องเดียว

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30 - 45 ปี

3. สูงกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. น้อยกว่า 5 ปี

2. 5 - 15 ปี

3. มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2: ความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ เพียงข้อละหนึ่งคำตอบ และโปรดทำให้ครบทุกข้อ

ความเครียดในการปฏิบัติงาน		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความกดดันด้านเวลา						
1.	ท่านมีงานที่ต้องทำมาก แต่มีเวลาน้อยในงานทำงาน					
2.	ท่านรู้สึกที่ไม่เคยมีวันหยุด					
3.	การทำงานกับองค์กรนี้ทำให้ท่านไม่มีเวลาให้กับครอบครัวเพียงพอ					
4.	การทำงานกับองค์กรนี้ ทำให้ท่านไม่ค่อยมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ					
ความวิตกกังวล						
1.	บางครั้งท่านรู้สึกแน่นหน้าอกเมื่อคิดเกี่ยวกับเรื่องงาน					
2.	ท่านทำงานมากกว่าที่ควรทำ					
3.	ท่านรู้สึกกระสับกระส่ายและกังวลใจจากผลงานของตัวเอง					
4.	บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานหนักเกินกำลัง					

ตอนที่ 3: ภาวะผู้นำ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ เพียงข้อละหนึ่งคำตอบ และโปรดทำให้ครบทุกข้อ

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง						
1.	ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากรในบริษัท					
2.	มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของบริษัทพร้อมกับบุคลากร					
3.	รับฟังปัญหาของบุคลากร					
4.	ปฏิบัติต่อบุคลากรโดยคำนึงถึงความแตกต่าง					
5.	มอบหมายงานให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความสามารถ					
6.	ให้ความมั่นใจกับบุคลากรว่าจะสามารถเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ได้					
ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน						
1.	ให้ความช่วยเหลือบุคลากรของบริษัทเพื่อแลกเปลี่ยนกับความพยายามในการทำงาน					
2.	จะไม่เข้ามาแก้ไขปัญหากว่าปัญหานั้นจะถึงขั้นรุนแรง					
3.	พูดชมเชยเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย					
4.	มีการตอบแทนบุคลากรตามผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยการมีของรางวัลตอบแทน					
5.	ติดตามการทำงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิดเพื่อหาข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น					
6.	ลงโทษบุคลากรหากปฏิบัติงานผิดพลาดร้ายแรง					

ตอนที่ 4: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ เพียงข้อละหนึ่งคำตอบ และโปรดทำให้ครบทุกข้อ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ท่านมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่					
2.	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่					
3.	ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
4.	ท่านดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร					
5.	ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และสุดความสามารถ					
6.	ท่านตระหนักถึงการทำงานที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน					
7.	เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี					

โอกาสนี้ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง


ประวัติผู้เขียน


ชื่อ - นามสกุล	พิมพ์ ศรีทองคำ
อีเมล	pimsrithongkum@gmail.com
วัน เดือน ปีเกิด	29 กันยายน พ.ศ. 2535
สถานที่ติดต่อ	บ้านเลขที่ 28 ซ.พหลโยธิน 35 ถ.พหลโยธิน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียน หอวัง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย กรุงเทพ
ประวัติการทำงาน	ปี 2556 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน บริษัท คลับ 21 (ประเทศไทย) จำกัด

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ... ...ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(พมพ์ ศรีทองคำ)

ลงชื่อ... ...ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญฐิภา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ... ...พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ... ...พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร