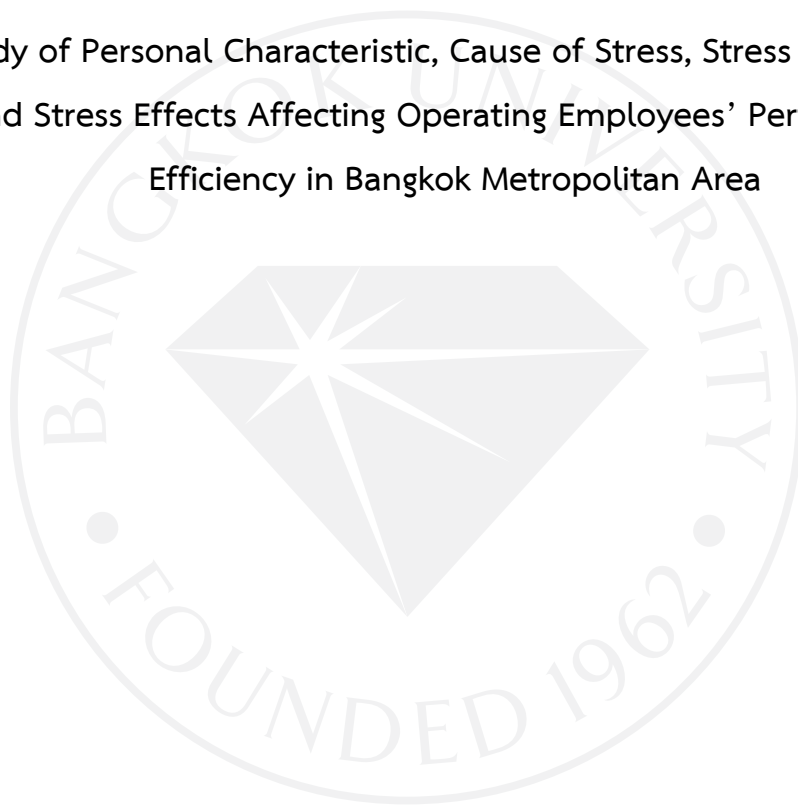


การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และ
ผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงาน
ปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Personal Characteristic, Cause of Stress, Stress Management
and Stress Effects Affecting Operating Employees' Performance
Efficiency in Bangkok Metropolitan Area



การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของ
ความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Personal Characteristic, Cause of Stress, Stress Management and Stress
Effects Affecting Operating Employees' Performance Efficiency in Bangkok

Metropolitan Area



ปัทมา คุณะเพิ่มศิริ

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2559



© 2560

ปัทมา คุณะเพิ่มศิริ
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และ
ผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน
ปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ปัทมา คุณะเพ็ชรศิริ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา


(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ


(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)


(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 19 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560

ปัทมา คุณะเพิ่มศิริ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,กรกฎาคม,2560 บัณฑิตมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของ
ความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร
(44 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผล
ของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสาเหตุของ
ความเครียดด้านองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านครอบครัว ด้านสภาพการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผล
ของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดการ
ความเครียดส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครและ เพื่อศึกษา
อิทธิพลของปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลของ
พนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลและทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและการทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค
กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คนได้ระดับความเชื่อมั่น 0.924 และแจกกับพนักงานองค์กรในเขต
กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และวิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและเชิง
อนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ พบว่า เพศที่ต่างกันส่งผลต่อการ
ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน ในทาง
ตรงกันข้าม ด้านอายุ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผล
ต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
และการใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการ
ความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต
กรุงเทพมหานคร และการใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์เชิงพหุ พบว่าปัจจัยด้านสาเหตุของ
ความเครียด ประกอบด้วย ด้านองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านครอบครัว ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มี
ประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปัจจัยด้านผลกระทบของ
ความเครียด ประกอบด้วย ด้านร่างกาย/จิตใจ และด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มี
ประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ : สาเหตุของความเครียด,การจัดการความเครียด,ผลกระทบของความเครียด,ประสิทธิผลใน
การปฏิบัติงาน

Kunapermsiri. P. M.B.A, July, 2017. Graduate School Bangkok University.

A Study of Personal Characteristic, Causes of Stress, Stress Management and Stress Effects Affecting Operating Employees' Performance Efficiency in Bangkok Metropolitan Area (44 pp.)

Advisor: Associate Professor Dr. Suttinan Promsuwan

Abstract

The objectives of this to study the differences in personal factors affecting the effectiveness of employees at operational level in Bangkok , to study the influence of causal factors of stress including organization, environment, family, working condition affecting the effectiveness of employees at operational level in Bangkok, to study the influence of stress management factors affecting the effectiveness of employees at operational level in Bangkok, and to study the influence of stress factors including physical, mental, and behavioral aspects affecting the effectiveness of employees at operational level in Bangkok. In this research, the questionnaire which was tested the reliability with 30 samples by the Cronbach' method and had the reliability of 0.924, was used to collected the data. The samples are 400 corporate operational employees in Bangkok area. Descriptive statistics and Inference statistics were used to analysis the data. In F-test statistics, the difference of gender did not affect the effectiveness of employees at operational level in Bangkok. On the other hand, age, average income per month, and working hours affected the effectiveness of employees at operational level in Bangkok. In the simple regression analysis, it was found that the causes of stress were the organizational, environment, and family factors affected the effectiveness of the employees at operational level in the Bangkok. Additionally, the impact from stress factors: physical / mental and behavioral aspects affected the effectiveness of the employees at operational level in the Bangkok. In the multiple regression analysis, it was found that the stress management factors affected the effectiveness of employees at operational level in Bangkok.

Keywords: Cause of Stress, Stress Management and Stress Effects Affecting Operating Employees

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นและ
คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ ให้กำลังใจและเสียสละเวลาทุ่มเทให้กับผู้วิจัย
เสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา รวมถึงผู้เขียนตำราเอกสาร
บทความต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและนำมาอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวในพระคุณอันยิ่งใหญ่ของพวกท่าน

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาทำแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยนี้
สำเร็จด้วยดี

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่เป็นแหล่งให้ผู้วิจัยได้ศึกษาความรู้และได้เรียนรู้ชีวิตในสังคม
แห่งนี้ และขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยกรุงเทพทุกท่านที่มีส่วนช่วยแนะนำ ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัย
ในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ

ปัทมญา คุณะเพิ่มศิริ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ

กิตติกรรมประกาศ

ฉ

สารบัญตาราง

ณ

สารบัญภาพ

ณ

บทที่ 1 บทนำ

1.1	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3	ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4	กรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.5	สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.6	นิยามคำศัพท์	7
1.7	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7

บทที่ 2 การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	9
2.2	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านสาเหตุความเครียด	10
2.3	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการจัดการความเครียด	11
2.4	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของความเครียด	12
2.5	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	13

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1	ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	15
3.2	กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.3	กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.4	สมมุติฐานการวิจัย	20
3.5	วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	23
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	25
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	30
5.2 การอภิปรายผล	31
5.3 ข้อเสนอแนะ	35
บรรณานุกรม	36
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	38
ประวัติผู้เขียน	44
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุมัติให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 : ตารางการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	19
ตารางที่ 4.1.1 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แผนกในการปฏิบัติงาน	23
ตารางที่ 4.1.2 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด	23
ตารางที่ 4.1.3 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความเครียด	24
ตารางที่ 4.1.4 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยผลกระทบของความเครียด	24
ตารางที่ 4.1.5 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	25
ตารางที่ 4.1.6 : ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยลักษณะบุคคลด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและ แผนกในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงาน ปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร	26
ตารางที่ 4.1.7 : ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเขต กรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานและด้านแผนกในการปฏิบัติงาน	27
ตารางที่ 4.1.8 : ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเขต กรุงเทพมหานคร แยกเป็นรายคู่ของข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	27
ตารางที่ 4.1.9 : ตารางแสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	28
ตารางที่ 4.2.0 : ตารางแสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)	29
ตารางที่ 4.2.1 : ตารางแสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	29

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดการวิจัย

5



บทที่ 1

บทนำ

1.1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ภายใต้การแข่งขันในการทำงานในปัจจุบันทุกองค์กรจำเป็นต้องรับมือกับสถานการณ์ปัญหาต่างๆรอบด้านให้พร้อมอยู่เสมอ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดภาวะความเครียด ซึ่งความเครียดนั้นเป็นสิ่งที่ใกล้ตัวที่ทุกคนต้องเผชิญและไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดส่งผลเสียทั้งด้านสุขภาพและด้านจิตใจ รวมถึงยังเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต อาจก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย และส่งผลให้งานออกมาไม่มีประสิทธิภาพ นิพนธ์ สังขจันทร์ (2547) กล่าวว่า ความเครียดเป็นตัวแปรที่สำคัญ โดยความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่แสดงออกทางร่างกายและจิตใจ เมื่อต้องเผชิญกับภาวะความกดดัน ทั้งนี้ ความเครียดที่สำคัญแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความเครียดจากการดำเนินชีวิตและความเครียดจากการทำงาน ในขณะที่ ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2552) กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงานมาจากหลายสาเหตุทั้งจากองค์กรและบุคคล ซึ่งความเครียดจะส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานและคุณภาพของงาน เช่น เกิดความผิดพลาดอันเกิดมาจากความเครียด และความสูญเสียทั้งทางด้านทรัพย์สินและชีวิตจากการปฏิบัติงานได้ รวมถึงความขัดแย้งที่อาจก่อให้เกิดขึ้นในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาถึงประเด็นของความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยผู้วิจัยได้สรุปแนวทางการศึกษา โดยเริ่มจาก ประเด็นปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและแผนกในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีแนวคิด/ทฤษฎีของ ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) และ เดอเฟลโล และ บอล โรคัตต์ (De fleur & Ball-Rokeach,1996) นอกจากนี้มีงานวิจัยของ เจษฎา คงงามมาก (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ และงานวิจัยของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ด้านสาเหตุของความเครียด ซึ่งประกอบด้วย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านองค์กร ด้านครอบครัว และด้านสภาพในการทำงาน มีแนวคิด/ทฤษฎีของ เฮเลน โดรี (2536) และบราวน์และมอเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980) นอกจากนี้มีงานวิจัยของ ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด นิคมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

และงานวิจัยของ วิทยา ตันอารีย์ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ด้านการจัดการความเครียด ซึ่งประกอบด้วย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านองค์กร ด้านครอบครัว และด้านสภาพในการทำงาน มีแนวคิด/ทฤษฎีของ ลาซาลัส และ โฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984) และ ชาราพินโน (1998) นอกจากนี้มีงานวิจัยของ นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และงานวิจัยของจิราภรณ์ สรรพวิ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียด การจัดการความเครียด และความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาพยาบาล

ด้านผลกระทบของความเครียด ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านพฤติกรรมและด้านจิตใจ มีแนวคิด/ทฤษฎีของ พสุ เดชะรินทร์ (2536 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาตวง, 2552) และ (Cooper & Other, 1988 อ้างอิงใน จุฑารัตน์ แม้นสงวน, 2549) นอกจากนี้มีงานวิจัยของ ธัญธิดา จิตสุผล (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยของ ศิรินทรา รอดศิริ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดต่อพนักงานระดับปฏิบัติการใน เครือบริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)

ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลิตภาพ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านความเครียด ด้านทัศนคติของตัวบุคคล มีแนวคิด/ทฤษฎีของ (Mager & Besch, 1967) และ กิบสัน และคณะ (Gibson & Others 1988) นอกจากนี้มีงานวิจัยของ ชูหนึ่ง หลิน (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นไฮนเตอร์เนชั่นแนล จำกัด นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ชัชวาล ชูชัยเจริญ (2552) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลข้างต้นสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยได้ดังนี้ คือ การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียดด้านสิ่งแวดล้อม ด้านองค์กร ด้านครอบครัว และด้านสภาพในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดการความเครียดส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด ด้านพฤติกรรม ด้านจิตใจ ส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากมีจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้กำหนดการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเขตในกรุงเทพมหานครแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็นโดยผู้วิจัยได้จัดทำฉลากที่มีชื่อเขตทั้งหมด 50 เขต ใส่ไว้ในกล่องแล้วหยิบขึ้นมาจำนวน 4 เขต ซึ่งได้แก่

1.3.2.1 เขต ยานนาวา

1.3.2.2 เขต สาทร

1.3.2.3 เขต สีลม

1.3.2.4 เขต ลาดกระบัง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการทั้ง 4 เขตมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเขตละ 100 คนจากจำนวนทั้งหมด 4 เขต และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2560 ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2560 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน

1.3.3.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านครอบครัว ด้านสภาพการทำงาน

1.3.3.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความเครียด

1.3.3.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

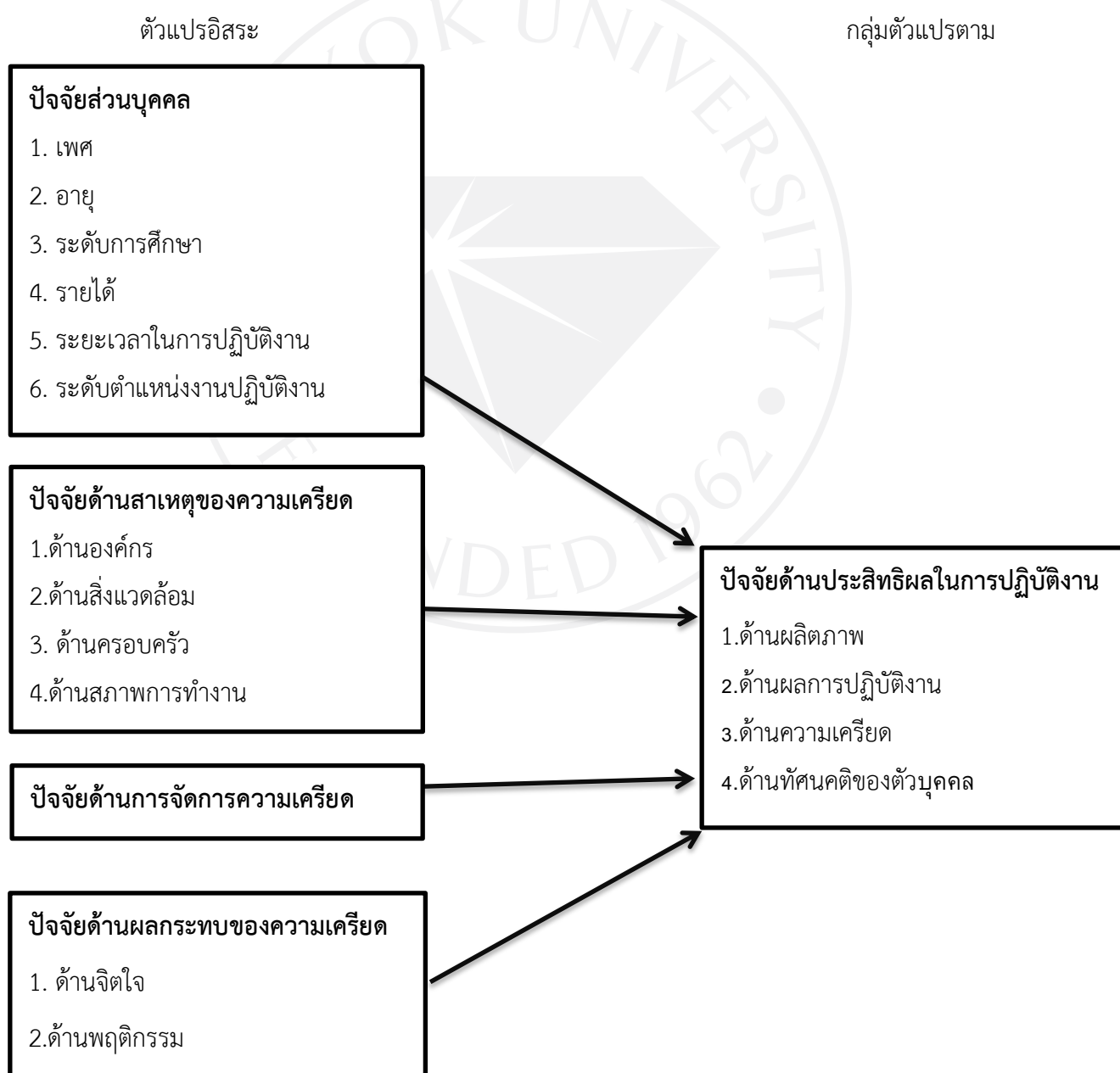
1.3.3.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิผลการทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลผลิตภาพ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านความเครียด ด้านทัศนคติของตัวบุคคล

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 4 กลุ่มคือ ปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด ปัจจัยด้านการจัดการของความเครียด ปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดการวิจัย



1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.5.1.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและแผนกที่ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

1.5.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียดด้านองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านครอบครัว ด้านสภาพการทำงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดการความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.1.4 อิทธิพลของปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสี่ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสี่ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe)

1.5.2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย
(Simple Regression Analysis)

1.5.2.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลจำเพาะของบุคคล อาทิเช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา เป็นต้น

1.6.2 ความเครียด หมายถึง เป็นอาการและความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อเมื่อพบเจอกับปัญหาและส่งผลให้รู้สึกไม่สบายใจ อึดอัดใจ หรือถูกบีบบังคับกดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ โกรธหรือเสียใจ

1.6.3 การจัดการความเครียด หมายถึง การบริหารจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น เป็นความพยายามทั้งด้านความคิด พฤติกรรม และการตอบสนองทางสรีรวิทยาของร่างกาย

1.6.4 ผลกระทบของความเครียด หมายถึง ผลกระทบที่เกิดจากความเครียด ซึ่งอาจเกิดพร้อมๆกันได้ในทางด้านจิตใจ อารมณ์ และด้านพฤติกรรม

1.6.5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน มีความเกี่ยวข้องกับผลงานที่องค์กรมีความพึงประสงค์

1.6.6 พนักงาน หมายถึง บุคลากรภายในบริษัทอยู่ในแผนกต่างๆ หรือฝ่ายต่างๆที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนา ฝึกอบรม ให้พนักงานเกิดความเครียดน้อยลง และก่อให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.2 ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงในส่วนของการจัดการความเครียด

1.7.3 ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาสาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษาการศึกษาค้นคว้าส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของความเครียด
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียด
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของความเครียด
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผล

2.1. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ยูล เบญจรงค์กิจ (2542) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้ว่า คือพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ที่เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น คนที่มีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของเดอเฟลโลและบอล โรคัทท์ (De fleur & Ball-Rokeach, 1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลสามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้ คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมเหมือนกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) และปรมะ สตะเวทิน (2546) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะบุคคล ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่คนตัวของบุคคล โดยมีการจำแนกออกเป็น กลุ่มๆ ตามลักษณะของประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่

1. เพศ (Sex) หญิงและชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระ ความถนัด สภาวะทางจิตใจ และอารมณ์
2. อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับการมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล
3. การศึกษา (Education) การศึกษาที่ต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึกรู้คิด อุดมการณ์ และความต้องการที่ต่างกัน

4. สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ (Socio-Economic Status) ซึ่งได้แก่ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ถิ่นฐาน ภูมิฐานะ พื้นฐานของครอบครัว อาชีพ รายได้และฐานะทางการเงิน

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ เจษฎา คงงามมาก (2555) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษา พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานใน ระดับต่ำถึงปานกลาง ขณะที่ความแตกต่างของอายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สถานภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา ประเภทมหาวิทยาลัยรัฐกลุ่มวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ อายุงาน และจำนวนชั่วโมงการทำงานสอดคล้องกับสัปดาห์ พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติส่วนปัจจัยเกี่ยวกับองค์การที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยรัฐเป็นอันดับแรก คือ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านระบบบริหารและการจัดการภายในมหาวิทยาลัยและด้านตำแหน่งทางวิชาการ และงานวิจัยของ กนกพร สุขขารมย์ (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียด

2.2. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของความเครียด

แองเจิล (Engel, 1962) ได้แบ่งที่มาของความเครียดว่ามี 3 ทาง คือ

1. ความเครียดที่เกิดจากการสูญเสีย เป็นการสูญเสีย สิ่งที่รัก สิ่งของที่มีค่า หรือมีความสำคัญต่อตน หรือเป็นความรู้สึกที่เกรงว่าจะสูญเสียของที่มีค่าหรือทรัพย์สินสมบัติของตนก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเครียดขึ้นได้

2. ความเครียดที่เกิดจากการได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในภาวะสงคราม อยู่ในที่ซึ่งไม่คุ้นเคยหรือไม่ปลอดภัย การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจโดยไม่คาดคิด การที่ต้องแบกรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ที่ไม่เคยทำมาตั้งแต่แรก

3. ความเครียดนั้นเกิดจากความที่คับข้องใจอันเนื่องมาจากความต้องการไม่สมปรารถนา โดยที่มนุษย์เรานั้นย่อมมีความต้องการทางอารมณ์ ทางด้านร่างกาย ทางด้านจิตใจ และทางสังคมในการดำรงชีวิต เมื่อความต้องการเหล่านั้นไม่เป็นไปตามความต้องการหรือความคาดหวัง ก็จะเป็นความคับข้องใจแสดงออกในรูปความเครียด และบราวน์และมอเบิร์ก (Brown & Moberg, 1980) กล่าวถึงความเครียดว่าเกิดจากเรื่องต่างๆ หลายด้านได้แก่

1. เรื่องการงานอาชีพ ถ้าพนักงานมีงานที่มากมายเกินไปหรือเป็นงานที่ย่างยากกระทำได้ลำบาก หรืองานเหล่านั้นเป็นปัญหารวมถึงเป็นอุปสรรคมาก ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้

2. เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเหล่านั้น บางครั้งคนคนนั้นตั้งความคาดหวังว่าตนจะต้องได้อย่างนั้น แต่เมื่อไม่เป็นไปอย่างที่หวังก็เกิดความเครียดขึ้นมา

3. เรื่องสภาพสิ่งแวดล้อม สถานที่ทำงานอยู่นั้นถ้าแออัด คับแคบ รวมถึงขาดอิสระ คนเราก็มารู้สึกเครียดได้รวมถึงสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน ปัญหาเหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดเช่นเดียวกัน

4. เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวของแต่ละคนจะต้องปรับตัวไปตามการดำเนินชีวิต แต่ถ้ามีอุปนิสัยที่ปรับตัวยากรวมถึงมีนิสัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่น การมีนิสัยใจร้อน การที่โกรธง่าย เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ฐาปนี วงศ์กานนท์ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด นิคมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย สำหรับความเครียดของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ระดับการศึกษาระยะเวลาการทำงาน และสภาพภูมิประเทศต่อความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วยลักษณะงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.497 และงานวิจัยของ วิทญา ตันอารีย์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประชากรคือพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 233 คน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ ส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดระดับมากที่สุดในเรื่องงานมากเกินไป มีความเครียดระดับมากในเรื่องการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีความเครียดระดับปานกลางในเรื่องการได้รับการเลื่อนขั้น ตามความเหมาะสม มีความเครียดระดับเล็กน้อยในเรื่องการขาดทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และไม่รู้สึเครียดเลยในเรื่องของครอบครัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน

2.3. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียด

ทฤษฎีแนวคิดของ ลาซาลัส และ โฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984) ได้ให้ความหมายของการจัดการความเครียดว่า การจัดการความเครียด คือ ความพยายามในการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อจัดการกับความต้องการภายในรวมถึงภายนอก เมื่อมีการประเมินแล้วพบว่ามีความกดดันที่มั่นคงหรือเกินกว่าที่จะใช้

แหล่งช่วยเหลือของบุคคล การจัดการความเครียดนั้นเป็นกระบวนการ ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ ซึ่งได้แก่

1. การสังเกตและการประเมินความคิดหรือการกระทำของบุคคล
2. เป็นการคิดหรือการกระทำต่อสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง
3. เป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดและการกระทำเมื่อต้องเจอกับสถานการณ์ที่ตึงเครียด

การจัดการความเครียด เป็นการแก้ไขปัญหามันคล้ายกับการปรับตัวนั่นเองแต่การจัดการความเครียดนั้นจะให้ความหมายเฉพาะไปที่การรับมือกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด หรือสิ่งที่มีอิทธิพลต่ออารมณ์ และ ซาราฟิโน (Sarafino,1998) กล่าวว่า การจัดการความเครียดนั้น เป็นความพยายามของคนแต่ละคนในการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมเพื่อลดความรุนแรงของความคิดที่มีขึ้นมา หลังจากมีการประเมินทางสติปัญญาเพื่อให้บุคคลนั้นสามารถแก้ไขปัญหารวมถึงการลดความเครียด เกิดความปลอดภัยและเกิดความสุขมากที่สุด

นอกจากนี้แล้วยังมีงานวิจัยของ นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.5 มีความเครียดระดับปกติ หรือ ไม่เครียดเลย ร้อยละ 18.9 มีความเครียดระดับปานกลางถึงมาก และเมื่อเกิดความเครียด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.0 จะปรับตัวด้วยวิธีต่างๆทุกครั้งเมื่อเกิดความเครียด และยังมีงานวิจัยของ จิราภรณ์ สรรพวิ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียด การจัดการความเครียด และความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาพยาบาล ผลการศึกษา พบว่าครึ่งหนึ่งของนักศึกษาพยาบาลมีความเครียดอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 50.7) สาเหตุของความเครียดมาจากกิจกรรมด้านการเรียนทั้งหมด ส่วนมากใช้วิธีการจัดการความเครียดทั้ง 3 วิธี และใช้ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 91.8) เปรียบเทียบความเครียดและการจัดการความเครียดของ นักศึกษาแต่ละชั้นปีพบว่าไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและ การจัดการความเครียดพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน ความต้องการความช่วยเหลือเมื่อมีความเครียด เรียงตามความต้องการ 1 ถึง 5 ได้แก่ ความช่วยเหลือจากครอบครัวมากที่สุด (ร้อยละ 59.47) ความช่วยเหลือจากเพื่อน (ร้อยละ 23.20) ความช่วยเหลือจากอาจารย์ (ร้อยละ 17.64) ความช่วยเหลือจากรุ่นพี่ (ร้อยละ 10.13) และ ความช่วยเหลือจากแฟน (ร้อยละ 5.88)

2.4. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของความเครียด

คูเปอร์ และคณะ (Cooper & Other,1988 อ้างอิงใน จุฑารัตน์ แม้นสงวน, 2549) ได้กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิต ความเครียดในการทำงานส่งผลให้มีการลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียด ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น หากมองในแง่ผลลบความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ คือ การมา

ไม่ทันตามกำหนดและผิคนัด การมาทำงานสายมากขึ้น การทำงานผิดพลาดบ่อยๆ และ แมคโดนัล และดอยเล (McDonald & Doyle, 1981) กล่าวว่า ความเครียดจะมีผลต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย (Physical Illness) ผลของความเครียดทางด้านร่างกายที่ได้รับนั้น อาจจะแตกต่างกันไปแต่ละบุคคล ซึ่งอาจได้รับผลเพียงเล็กน้อย เช่น ปวดเมื่อย อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ เป็นต้น
2. ความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิต (Mental Illness) ในภาวะความเครียด สภาพอารมณ์ความรู้สึก การรับรู้ ความสามารถในการคิด การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลอาจจะเปลี่ยนไปในทางลบ หรือทางบวกก็ได้ แต่การที่ต้องเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานาน หรือความเครียดนั้นมีความรุนแรง ก็จะมีส่งผลกระทบให้กับความสามารถในการปฏิบัติงานได้ และ
3. การแยกตัวออกจากสังคมและครอบครัว ผลของความเครียดนั้น ก่อให้เกิดปัญหาได้ทั้งในชีวิตครอบครัว และสังคม ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองถูกแยกออกจากสังคม เพราะเขาไม่มีเวลาพบปะ รวมถึงสังสรรค์กับบุคคลอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมของสวนรวมได้ และความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมีผลต่ออารมณ์ ทำให้เกิดการแยกตัวออกจากสังคมได้ สำหรับด้านครอบครัว งานต่างๆ ยังสามารถที่จะขัดขวางความสัมพันธ์ของบุคคลนั้นที่มีต่อครอบครัวได้ เช่น งานที่ล้นมากเกินไปหรืองานที่ไม่ระบุเวลาที่แน่นอนทำให้เวลาในการดูแลครอบครัวมีน้อยลงซึ่งเป็นสาเหตุนำไปสู่ปัญหาอื่นๆ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ศิรินทรา รอดศิริ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดต่อพนักงานระดับปฏิบัติการใน เครือบริษัท เคซีอี อิเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยสภาพการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือบริษัท เคซีอี อิเลค โทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และธัญรดา จิตสุรผล (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน แล้วได้พบว่าความเครียดในการ ทำงานด้านร่างกาย และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ อย่างมีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และด้านจิตใจเพิ่มขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับลดลงในระดับต่ำ

2.5. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

แนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป จะกล่าวถึงผลของการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่าเป็นประสิทธิภาพในการทำงานสูง โดยมี เมเจอร์ และเบรจ (Mager & Besch, 1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า สามารถบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าสิ่งใดถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง 2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการคิดในการแก้ปัญหาต่างๆ วิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้ทำได้โดย การสอนพนักงานให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นรวมถึงแนวทางการแก้ไข 3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา 4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรับรู้หรือรู้จักเครื่องมือ หรือ เครื่องกลต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้ และ 5. ความสามารถในการพูด เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการสื่อความรู้และความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

กิบสัน และคณะ (Gibson & Others, 1988) ได้ให้คำนิยามประสิทธิผลไว้ว่าประสิทธิผล (Effectiveness) นั้นเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายที่จะได้รับผล การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงหรือต่ำเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประสิทธิผลพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ 1. ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานแล้วประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดผลทางตรงและครบถ้วนตามที่มิวตูประสงค์ไว้ และ 2. ประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย 1) การผลิต (Production) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าเกิดองค์กรนั้นสามารถดำเนินงานหรือการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพได้ตรงกับสิ่งที่องค์กรนั้นต้องการ 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรที่มีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรจะมีประสิทธิผลในการทำงานถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร 4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์กรจะมีประสิทธิผลถ้าหากองค์กรสามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร และ 5) การพัฒนา (Development) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรนั้นสามารถ

เพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และความสามารถ (Capacity) ขององค์กรที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ชูหนึ่ง หลิน (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นนำ อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด ผลการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านศักยภาพทั้ง 5 ด้าน ส่งผลในด้านบวกต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน และงานวิจัยของ ชัชวาล ชูชัยเจริญ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน จาก การศึกษาพบว่า พนักงานสอบสวนมีระดับความเครียดที่แสดงออกทางร่างกายและจิตใจ มีระดับ ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด ผลกระทบของความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-------------------------|--|
| 1.เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2.อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 3.การศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 4.รายได้ | ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 5.ระยะเวลาที่ทำงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 6.แผนกที่ท่านปฏิบัติงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) |

3.1.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่
 ด้านองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านครอบครัว ด้านสภาพการทำงาน โดยมีระดับการวัดแบบ
 อันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความเครียด โดยมีระดับการวัดแบบ อันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิผลการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิผลการทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภาพ ด้านผล
การปฏิบัติงาน ด้านความเครียด ด้านทัศนคติของตัวบุคคล โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น
(Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับประสิทธิผลจะมีระดับการวัดดังนี้

1 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5 หมายถึง ระดับความความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความ
น่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา
ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อ
งานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำ
แบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างที่มี
สภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน
30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา
(Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.924

ตารางที่ 3.1 : ตารางการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด	12 ข้อ	0.883
ปัจจัยด้านการจัดการความเครียด	9 ข้อ	0.688
ปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด	10 ข้อ	0.892
ปัจจัยด้านประสิทธิผล	10 ข้อ	0.792
รวม	41 ข้อ	0.924

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา โดยจะทำการแจกในระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2560 ถึง วันที่ 30 มีนาคม 2560

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากมีจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้กำหนดการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเขตในกรุงเทพมหานครแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็นโดยผู้วิจัยได้จัดทำตารางที่มีชื่อเขตทั้งหมด 50 เขต ใส่ไว้ในกล่องแล้วหยิบขึ้นมาจำนวน 4 เขต ซึ่งได้แก่

1. เขต ยานนาวา
2. เขต สาทร
3. เขต สีลม
4. เขต ลาดกระบัง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการทั้ง 4 เขตมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเขตละ 100 คนจากจำนวนทั้งหมด 4 เขต และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2560 ถึง วันที่ 30 มีนาคม 2560 โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 15 มีนาคม และวันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 400 คน

1. เขต ยานนาวา จำนวน 100 คน
2. เขต สาทร จำนวน 100 คน
3. เขต สีลม จำนวน 100 คน
4. เขต ลาดกระบัง จำนวน 100 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย
3. ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและแผนกในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียดด้านองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านครอบครัว ด้านสภาพการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดการความเครียดส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.4 อิทธิพลของปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสี่ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

3.5.2.2. สมมุติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3. สมมุติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.4. สมมุติฐานข้อที่ 4 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.1.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

4.1.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.1.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

4.1.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสี่ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

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

ตารางที่ 4.1.1 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และแผนกในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ - หญิง	246	61.5
2.อายุ - 30 ปีขึ้นไป	159	39.8
3.ระดับการศึกษา - ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	237	59.3
4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน - 10,000-20,000 บาท	202	50.3
5.ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทนี้ - 1-4 ปี	147	36.8
6.แผนกที่ปฏิบัติงาน-ฝ่ายบุคคล	108	27

จากตารางที่ 4.1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีอายุ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นเวลา 1-4 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และแผนกที่ปฏิบัติงาน ฝ่ายบุคคล จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27

ตารางที่ 4.1.2 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด

ปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านองค์กร	2.97	.713	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อม	2.60	.790	น้อย
ด้านครอบครัว	2.54	.874	น้อย
ด้านสภาพการทำงาน	2.76	.885	ปานกลาง
รวม	2.72	.675	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.1.2 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.675

ตารางที่ 4.1.3 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความเครียด

ปัจจัยด้านการจัดการความเครียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านการจัดการความเครียด	3.22	.816	ปานกลาง
รวม	3.22	.816	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.1.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความเครียด สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.816

ตารางที่ 4.1.4 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยผลกระทบของความเครียด

ปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านร่างกาย/จิตใจ	2.61	.725	ปานกลาง
ด้านพฤติกรรม	2.45	.775	น้อย
รวม	2.51	.700	น้อย

จากตารางที่ 4.1.4 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย โดยด้านร่างกาย / จิตใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.725 ปัจจัยด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.775 ทั้งนี้ผลรวมด้านปัจจัยผลกระทบของความเครียด ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.700

ตารางที่ 4.1.5 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลผลิตภาพ	3.03	.855	ปานกลาง
ด้านผลการปฏิบัติงาน	2.84	.902	ปานกลาง
ด้านความเครียด	2.67	.862	ปานกลาง
ด้านทัศนคติของตัวบุคคล	2.80	.980	ปานกลาง
รวม	2.82	.797	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.1.5 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิผลในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ปานกลาง โดยปัจจัยด้านผลผลิตภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.855 ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .902 ปัจจัยด้านความเครียด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.862 ปัจจัยด้านทัศนคติของตัวบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.980 ทั้งนี้ผลรวมด้านประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.797

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1. สมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4.1.6 : ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยลักษณะบุคคลด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและแผนกในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

เพศ	n	$\bar{x}$	t	Sig.
1.ชาย	154	2.77	-.885	.377
2.หญิง	246	2.85		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.1.6 สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันอย่างสิ้นเชิงส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.1.7 : ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานและด้านแผนกในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	df	F	Sig.
1.อายุ	399	15.298	.000*
2.ระดับการศึกษา	399	1.771	.172
3.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	399	6.298	.000*
4.ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	399	5.212	.002*
5.แผนก	399	2.347	.072

จากตารางที่ 4.1.7. สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างสิ้นเชิง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.1.8 : ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในเขต

กรุงเทพมหานคร แยกเป็นรายคู่ของข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	F	Sig.	คู่ที่ต่าง
1.อายุ	15.298	.000*	20-25 ปีกับ 30 ปีขึ้นไป และ 26-30 ปี กับ 30 ปีขึ้นไป
2.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	6.298	.000*	น้อยกว่า 10,000 กับ 30,001-40,000 น้อยกว่า 10,000 กับ 50,000 ขึ้นไป และ 10,000-20,000 กับ 50,000 ขึ้นไป
3.ระยะเวลาที่ท่านทำงานใน บริษัทนี้	5.212	.002*	1-4 ปี กับ มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.1.8. สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน 2 คู่ คือ ระดับอายุ 20 – 25 ปี กับ 30 ปีขึ้นไป และ ระดับอายุ 26 – 30 ปี กับ 30 ปีขึ้นไป ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน 3 คู่ คือ น้อยกว่า 10,000 กับ 30,001- 40,000 น้อยกว่า 10,000 กับ 50,000 ขึ้นไป และ 10,000 - 20,000 กับ 50,000 ขึ้นไป ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 1 คู่ คือ 1-4 ปี กับ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานข้อที่ 2 : อิทธิพลของปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียดด้านองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านครอบครัว ด้านสภาพการทำงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.1.9 : ตารางแสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ด้านสาเหตุของ ความเครียด	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P -Value)	ลำดับ
1.ด้านองค์กร	.287	5.434	.000*	1
2.ด้านสิ่งแวดล้อม	.149	2.481	.013	-
3.ด้านครอบครัว	.165	3.053	.002*	3
4.ด้านสภาพการทำงาน	.198	4.097	.000*	2

$R^2 = .439$ F-Value = 77.270 N=400 P-Value = 0.05*

จากตารางที่ 4.1.9 พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด มีอิทธิพลในภาพรวมร้อยละ 43.9 โดยมีปัจจัยด้านองค์กร ร้อยละ 28.7 ด้านครอบครัว ร้อยละ 16.5 และด้านสภาพการทำงาน ร้อยละ 19.8 ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานข้อที่ 3 : อิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดการความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.2.0 : ตารางแสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

ด้านการจัดการ ความเครียด	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P -Value)
ด้านการจัดการ ความเครียด	.582	14.294	.000*

$R^2 = .339$ F-Value = 204.312 N=400 P-Value = 0.05*

จากตารางที่ 4.2.0 พบว่า อิทธิพลของด้านการจัดการความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 58.2

4.2.4. สมมุติฐานข้อที่ 4 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานข้อที่ 4 : อิทธิพลของปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียดต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.2.1 : ตารางแสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ด้านผลกระทบ ของความเครียด	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P -Value)	ลำดับ
ด้านร่างกาย/ จิตใจ	.328	6.022	.000*	2
ด้านพฤติกรรม	.364	6.683	.000*	1

$R^2 = .408$ F-Value=136.997 N=400 P-Value = 0.05*

จากตารางที่ 4.2.1. พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด มีอิทธิพลในภาพรวมร้อยละ 40.8 โดยมีปัจจัยด้านร่างกาย / จิตใจ ร้อยละ 32.8 และด้านพฤติกรรม ร้อยละ 36.4

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปงานวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1. สรุปผลการวิจัย

5.2. การอภิปรายผล

5.3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 61.5 มีอายุ 30 ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 59.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 50.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 36.8 และแผนกที่ปฏิบัติงาน ฝ่ายบุคคล ร้อยละ 27 ปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.97 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.713 ปัจจัยด้านการจัดการความเครียด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.22 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.816 ปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.61 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.725 และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.03 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.855

5.1.2. การสรุปผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe) สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) และ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านเพศที่ต่างกันอย่างส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ให้มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้าม ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ด้านสาเหตุของความเครียด ประกอบด้วย ด้านองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านครอบครัว ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านการจัดการความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด ประกอบด้วย ด้านร่างกาย/จิตใจ และด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยจะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และแผนก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ยกเว้น เพศ ระดับการศึกษา และแผนกในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้ว่า คือพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ที่เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น คนที่มีคุณสมบัติที่ต่างกัน จะส่งผลต่อพฤติกรรมที่ต่างกัน ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ เดอเฟลอร์ และ บอล โรคัตต์ (De fleur & Ball-Rokeach, 1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลสามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้ คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมเหมือนกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจาก แนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) และปรมา สตะเวทิน (2546) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะบุคคล ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล โดยมีการจำแนกออกเป็น กลุ่ม ๆ ตามลักษณะของประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ เพศ (Sex) หญิงและชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระ ความถนัด สภาวะทางจิตใจ และอารมณ์ อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญเนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคล

การศึกษา (Education) การศึกษาที่ต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน และ สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ (Socio-Economic Status) ซึ่งได้แก่ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ถิ่นฐาน ภูมิสำเนา พื้นฐานของครอบครัว อาชีพ รายได้และฐานะทางการเงิน โดยสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของกนกพร สุขขารมย์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และงานวิจัยของ เจษฎา คงงามมาก (2555) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐ

5.2.2. สมมุติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียดด้านองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านครอบครัว ด้านสภาพการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียดด้านองค์กร ด้านครอบครัว และ ด้านสภาพการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของแองเจิล (Engel,1962) ได้แบ่งที่มาของความเครียดว่ามี 3 ทาง คือ ความเครียดที่เกิดจากการสูญเสีย เป็นการสูญเสีย สิ่งที่มีค่า สิ่งของที่มีค่า หรือมีความสำคัญต่อตน หรือเป็นความรู้สึกที่เกรงว่าจะสูญเสียของที่มีค่าหรือทรัพย์สินสมบัติของตนก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเครียดขึ้นได้ ความเครียดที่เกิดจากการได้รับอันตรายหรือเกรงว่าจะได้รับอันตราย เช่น การที่จะต้องอยู่ในภาวะสงคราม อยู่ในที่ซึ่งไม่คุ้นเคยหรือไม่ปลอดภัย การพบเหตุการณ์ที่น่าตกใจโดยไม่คาดคิด การที่ต้องแบกรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ที่ไม่เคยทำมาตั้งแต่แรก และ ความเครียดนั้นเกิดจากความที่คับข้องใจอันเนื่องมาจากความต้องการไม่สมปรารถนา โดยที่มนุษย์เรานั้นย่อมมีความต้องการทางอารมณ์ ทางด้านร่างกาย ทางด้านจิตใจ และทางสังคมในการดำรงชีวิต เมื่อความต้องการเหล่านั้นไม่เป็นไปตามความต้องการหรือตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดเป็นความคับข้องใจและจะแสดงออกในรูปของความเครียด นอกจากนี้ บราวน์และมอเบิร์ก (Brown & Moberg.1980) ยังกล่าวถึงความเครียดว่า เกิดจากเรื่องต่างๆ หลายด้านได้แก่ เรื่องการงานอาชีพ ถ้าพนักงานมีงานที่มากมายเกินไปหรือเป็นงานที่ยุ่งยากกระทำได้ลำบาก หรืองานเหล่านั้นเป็นปัญหารวมถึงเป็นอุปสรรคมาก ก็จะส่งผลให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้ เรื่องบทบาทหน้าที่และสัมพันธภาพในสังคม ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเหล่านั้น บางครั้งคนคนนั้นตั้งความคาดหวังว่าตนจะต้องได้อย่างนั้น แต่เมื่อไม่เป็นไปอย่างที่หวังก็เกิดความเครียดขึ้นมา เรื่องสภาพสิ่งแวดล้อม สถานที่ทำงานอยู่นั้นถ้าแออัด คับแคบ รวมถึงขาดอิสระ คนเราก็คงรู้สึกเครียดได้ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่มีสิ่งรบกวนทางกายภาพ เช่น ความร้อน เสียงดัง การมีฝุ่นรบกวน ปัญหาเหล่านี้ก็ก่อให้เกิดความเครียดเช่นเดียวกัน และ เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคล เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวของแต่ละ

คนจะต้องปรับตัวไปตามการดำเนินชีวิต แต่ถ้ามีอุปนิสัยที่ปรับตัวยากรวมถึงมีนิสัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย เช่น การมีนิสัยใจร้อน การที่โกรธง่าย เป็นต้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทญา ตันอารีย์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และงานวิจัยของฐาปณี วงศ์กานนท์ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด นิคมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดการความเครียดส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการความเครียด ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ ลาซาลัส และ โฟล์คแมน (Lazarus & Folkman,1984) ได้ให้ความหมายของการจัดการความเครียดว่า การจัดการความเครียดคือ ความพยายามในการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อจัดการกับความต้องการภายในรวมถึงภายนอก เมื่อมีการประเมินแล้วพบว่าเป็นความกดดันที่มั่นคงหรือเกินกว่าที่จะใช้แหล่งช่วยเหลือของบุคคล การจัดการความเครียดนั้นเป็นกระบวนการ ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ ซึ่งได้แก่ การสังเกตและการประเมินความคิดหรือการกระทำของบุคคล เป็นการคิดหรือการกระทำต่อสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง และเป็นการเปลี่ยนแปลงการคิดและการกระทำเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ตึงเครียด การจัดการความเครียด เป็นการแก้ไขปัญหาซึ่งมันคล้ายกับการปรับตัวนั่นเองแต่การจัดการความเครียดนั้นจะให้ความหมายเฉพาะไปที่การรับมือกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด หรือสิ่งที่มีอิทธิพลต่ออารมณ์ และ ซาราฟิโน (Sarafino,1998) กล่าวว่า การจัดการความเครียดนั้น เป็นความพยายามของคนแต่ละคนในการเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมเพื่อลดความรุนแรงของความคิดที่มีขึ้นมา หลังจากมีการประเมินทางสติปัญญาเพื่อให้บุคคลนั้นสามารถแก้ไขปัญหา รวมถึงการลดความเครียด เกิดความปลอดภัยและเกิดความสุขมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของของ นิธิพันธ์ บุญเพิ่ม (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาวิทยาลัยการแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และงานวิจัยของ จิราภรณ์ สรรพวี (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียด การจัดการความเครียด และความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาพยาบาล

5.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4: อิทธิพลของปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด ด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียดประกอบด้วย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของคูเปอร์ และคณะ (Cooper & Other, 1988 อ้างใน จุฑารัตน์ แม้นสงวน, 2549) ได้กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิต ความเครียดในการทำงานส่งผลให้มีการลาออก การขาดงานของบุคคลากร อัตราการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่างๆจากความเครียด ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น หากมองในแง่ผลลบความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ คือ การมาไม่ทันตามกำหนดและผิดนัด การมาทำงานสายมากขึ้น การทำงานผิดพลาดบ่อยๆ และ แมคโดนัล และ ดอยเล (McDonald & Doyle, 1981) กล่าวว่า ความเครียดจะมีผลต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้ ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย (Physical Illness) ผลของความเครียดทางด้านร่างกายที่ได้รับนั้นอาจแตกต่างกันไป ซึ่งอาจได้รับผลตั้งแต่เพียงเล็กน้อย เช่น ปวดเมื่อย อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ เป็นต้น ความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิต (Mental Illness) ในภาวะความเครียด สภาพอารมณ์ ความรู้สึก การรับรู้ความสามารถในการคิด การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลอาจจะเปลี่ยนไปในทางลบ หรือทางบวกก็ได้ แต่การที่ต้องเผชิญกับ ความเครียดเป็นเวลานาน หรือความเครียดนั้นมีความรุนแรง ก็จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานได้ และการแยกตัวออกจากสังคมและครอบครัว ผลของความเครียดนั้น ก่อให้เกิดปัญหาได้ ทั้งในชีวิตครอบครัว และสังคม ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองถูกแยกออกจากสังคม เพราะเขาไม่มีเวลาพบปะ รวมถึงสังสรรค์กับบุคคลอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับผู้อื่นได้และความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมีผลต่ออารมณ์ ทำให้เกิดการแยกตัวออกจากสังคม ด้านครอบครัว งานต่างๆ ยังสามารถที่จะขัดขวางความสัมพันธ์ของบุคคลนั้นที่มีต่อครอบครัวได้ เช่น งานที่ล้นมากเกินไปหรืองานที่ทำไม่ระบุนเวลาที่แน่นอนทำให้เวลาในการดูแลครอบครัวมีน้อยลงซึ่งเป็นสาเหตุนำไปสู่ปัญหาอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินทรา รอดศิริ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดต่อพนักงานระดับปฏิบัติการใน เครือบริษัท เคซีอี อิเล็คโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) และงานวิจัยของ ธัญรดา จิตสุรพล (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับของความความคิดเห็นด้านปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

5.3.1.2 การศึกษาครั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในองค์กร ปรับปรุงและพิจารณาใช้ในการพัฒนา ฝึกอบรม ให้พนักงานเกิดความเครียดน้อยลง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อันสูงสุดให้กับองค์กร

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

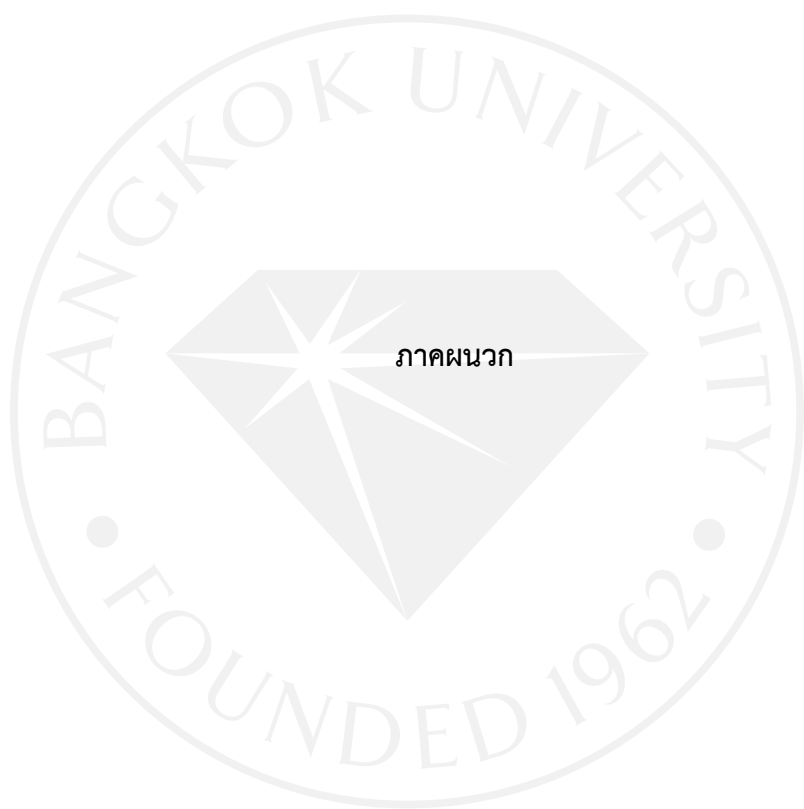
5.3.2.1 ควรมีการทำวิจัยต่อไป เนื่องจากความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรรวมถึงนโยบาย ต่างๆมีโอกาสจะเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งในอนาคตอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กร

5.3.2.2 การวิจัยนี้เป็นจุดเริ่มต้นของการสำรวจความคิดเห็นในประเด็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็น ผู้วิจัยท่านอื่นอาจจะใช้แนวทางการศึกษาในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อให้ผลการวิจัยมีความหลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กนกพร สุขขารมย์. (2543). *ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราภรณ์ สรรพวิรวงศ์ และคณะ. (2559). ความเครียด การจัดการความเครียด และความต้องการความช่วยเหลือของนักศึกษาพยาบาล. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 หน้า 36*
- เจษฎา คงงามมาก. (2555). *ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์*.
- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชิดชนก นาชัยเวช. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชูหนึ่ง หลิน. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาวจีนในบริษัทชั้นนำอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐาปนี ว่างานนท์. (2556). *ปัจจัยด้านการงานที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยานิพนธ์.
- นิศาชล ศรีเมือง, วรวิวรรณ ป้อมเสื่อ. (2555). *การเปรียบเทียบความเครียดสาเหตุความเครียดและการจัดการความเครียด ของผู้ประกอบการในตลาดน้ำหัวหินและตลาดน้ำหัวหินสามพันนาม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. จุลินิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). *ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พรทิพย์ ทิพมาสน. (2558). ปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพัน
ต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน
กรุงเทพมหานครยานอโคก. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของ พนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง
.การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุนารินทร์ เจริญสวัสดิ์. (2550). สาเหตุและผลของความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล
ผลิตบัณฑิตแพทย์ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิตย.
- อุทุมพร เมืองนามา. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเชีย จำกัด
(มหาชน). การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.





แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้นและจะถูกเก็บเป็นความลับ ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและครบทุกข้อ และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ ที่นี้

แบบสอบถามประกอบประกอบด้วยเนื้อหา 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความเครียด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียด

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2.อายุ (ปี)

☐ 20 -25 ปี

☐ 26-30 ปี

☐ 30 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ น้อยกว่า10,000 บาท ☐ 10,000-20,000 บาท ☐ 20,001-30,000 บาท

☐ 30,001-40,000 บาท ☐ 40,001-50,000 บาท ☐ 50,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาที่ท่านทำงานในบริษัทนี้

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 - 4 ปี ☐ 5 - 10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

6. แผนกที่ปฏิบัติงาน

☐ ฝ่ายบุคคล ☐ ฝ่ายการตลาด ☐ ฝ่ายบัญชี ☐ ฝ่ายขาย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับ

ปัจจัยด้านสาเหตุของความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านองค์กร					
1.1.ท่านต้องทำงานอย่างรีบเร่ง เพื่อให้ทันเวลาตามที่กำหนด					
1.2.ท่านรู้สึกอึดอัดในกฎระเบียบภายในการทำงานที่มากเกินไป					
1.3.ท่านไม่มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
ด้านสิ่งแวดล้อม					
1.4.ท่านรู้สึกเครียดกับภาวะเศรษฐกิจกับการดำรงชีวิตของท่าน					
1.5.ท่านรู้สึกเครียดกับภาวะทางการเมืองกับการดำรงชีวิตของท่าน					
1.6.ท่านรู้สึกเครียดกับเทคโนโลยีที่ทำให้ท่านมีปัญหในการทำงานของท่าน					
ด้านครอบครัว					
1.7.ท่านวิตกกังวลใจกับคุณภาพชีวิตของครอบครัว					
1.8.ท่านมีปัญหาชีวิตที่หนักใจและต้องการหาคำตอบอยู่เสมอ					
1.9.ท่านมักวิตกกังวลใจเกี่ยวกับเรื่องของครอบครัวกับเรื่องของการไปพร้อมๆ กัน					
ด้านสภาพการทำงาน					
1.10.ท่านรู้สึกกังวลกับลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติ					
1.11.ท่านรู้สึกว่าภาระการทำงานไม่สามารถจัดให้อยู่ในความสมดุลได้อย่างสมบูรณ์					
1.12.ท่านรู้สึกว่าการทำงานที่ยาวนานส่งผลโดยตรงต่อปริมาณงานคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานที่ปรากฏ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความเครียด

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับ

ปัจจัยด้านการจัดการความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.1.ท่านมักจะสร้างความเชื่อมั่นในตนเองอย่างสม่ำเสมอ					
1.2.ท่านมักจะให้กำลังใจตนเองว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะดีขึ้นเมื่อผ่านพ้นปัญหา					
1.3.เมื่อเกิดปัญหาท่านจะคิดหาวิธีในการแก้ไขสถานการณ์ได้ทุกครั้ง					
1.4.ท่านพยายามแก้ไขปัญหาย่างรอบคอบและมีสติ					
1.5.ท่านมีการปรึกษา / พุดคุยกับคนรอบข้างเมื่อเกิดปัญหา					
1.6.ท่านมีความอดทนต่อสิ่งต่างๆที่เข้ามากระทบต่อสภาพจิตใจ					
1.7.ท่านคลายเครียดด้วยการออกกำลังกาย / เล่นกีฬา					
1.8.ท่านสวดมนต์ นั่งสมาธิ เพื่อให้ท่านมีจิตใจที่สงบมากขึ้น					
1.9.ท่านพยายามหาความบันเทิงให้ตนเอง เช่น การดูภาพยนตร์ ฟังเพลง หรือเดินเล่น					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับ

ปัจจัยด้านผลกระทบของความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านร่างกาย / จิตใจ					
1.1. ท่านรู้สึกปวดศีรษะเมื่อเกิดความเครียดกับงานเป็นประจำ					
1.2. ท่านรู้สึกอึดอัด ขี้ขงใจเสมอในที่ทำงาน					
1.3. ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงานในที่ทำงาน					
1.4. ท่านรู้สึกขาดความมั่นใจในตนเองในการทำงาน					
ด้านพฤติกรรม					
1.5. ท่านขาดงานบ่อยในช่วง 2-3 เดือนที่ผ่านมา					
1.6. หากท่านมีโอกาสท่านต้องการจะย้ายไปทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ					
1.7. หากท่านมีโอกาสท่านจะลาออกจากหน่วยงานปัจจุบัน					
1.8. ท่านรู้สึกว่าอารมณ์ของท่านส่งผลต่อการปฏิบัติงาน					
1.9. ท่านรู้สึกว่าความเครียดส่งผลกระทบต่อคนรอบข้าง					
1.10. ท่านรู้สึกว่าความเครียดส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ทำให้สุขภาพทรุดโทรม					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิผลในการทำงาน

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ

ประสิทธิผลในการทำงาน	ระดับประสิทธิผลในการทำงาน				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านผลผลิตภาพ					
1.1.ระดับประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจากงาน ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
1.2.ระดับประสิทธิผลในความเข้าใจเนื้อหาของงานที่ได้รับมอบหมาย					
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1.3.ระดับประสิทธิผล การได้รับมอบหมาย งานเร่งด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติ					
1.4.ระดับประสิทธิผล ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในกรณีที่ท่านมีปัญหาก็แก้ไขไม่ได้เนื่องจากเกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่ท่านรับผิดชอบ					
1.5.ระดับประสิทธิผล ได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในกรณีที่ท่านมีปัญหาก็แก้ไขไม่ได้เนื่องจากเกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่ท่านรับผิดชอบ					
ด้านความเครียด					
1.6.ระดับประสิทธิผล ที่ท่านต้องปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากผู้บังคับบัญชา					
1.7.ระดับประสิทธิผล ที่ท่านปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน					
1.8.ระดับประสิทธิผล ของความอดทนต่อความสำเร็จที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วง					
ด้านทัศนคติของตัวบุคคล					
1.9.ระดับประสิทธิผลของการปรับตัวให้เข้ากับองค์กรที่มีความเปลี่ยนแปลง					
1.10.ระดับประสิทธิผลของความสามารถในการจัดระเบียบงานที่ต่างไปจากเดิม					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาว ปัทชาญา คุณะเพิ่มศิริ
วัน/เดือน/ปีเกิด 17 ตุลาคม 2535
อีเมล papatchaya.kunau@bumail.net
ที่อยู่ 633/26 พระราม 3 แขวง บางโพงพาง เขต ยานนาวา กรุงเทพมหานคร
10120
ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมบริการเพื่อการท่องเที่ยว



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 14 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 633/26

ชอย - ถนน พระราม 3 ตำบล/แขวง ขางใหญ่พวง

อำเภอ/เขต ชานนา เขต จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10120

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7 59 02 03 027

ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาข้อสมมุติฐานบุคคล สามารถตรวจสอบความเคร่งครัด การจัดการความเคร่งครัด และ ผลกระทบของความเคร่งครัดที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานที่ไร้ประสิทธิภาพของพนักงาน

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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