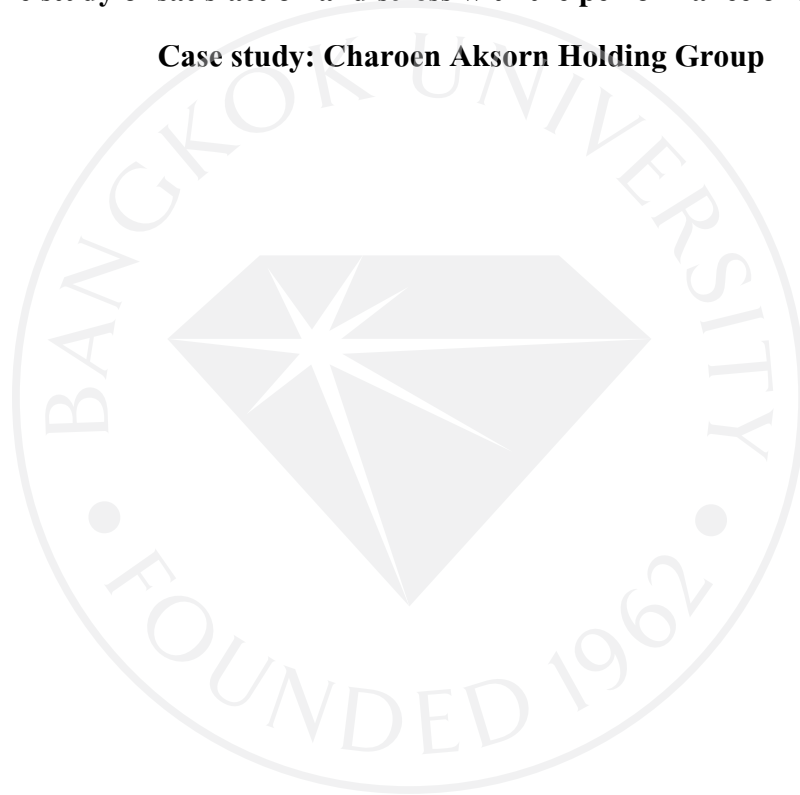


**การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด**

The study of satisfaction and stress with the performance of employees

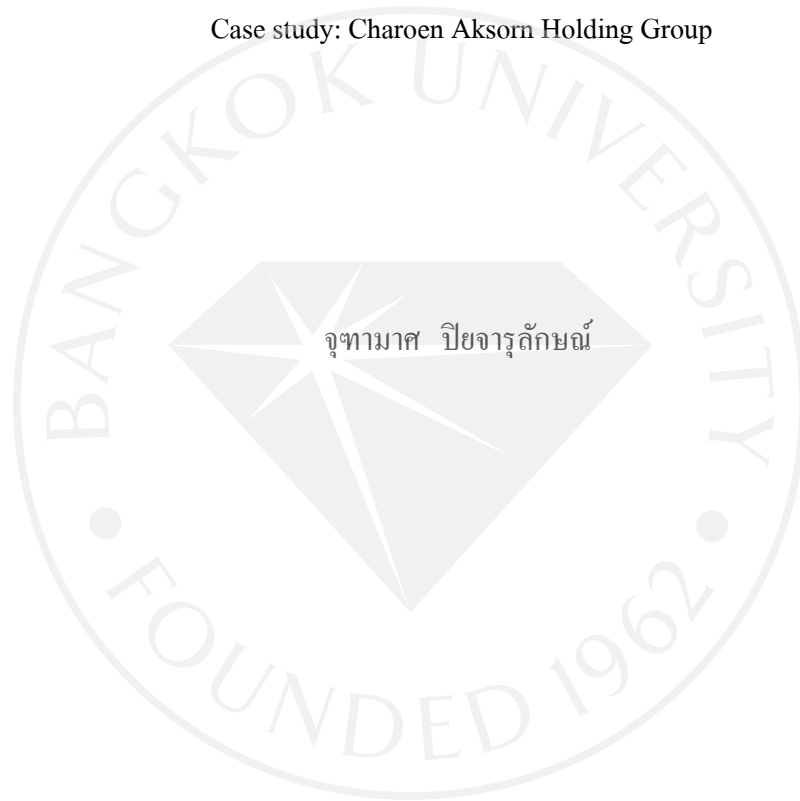
Case study: Charoen Aksorn Holding Group



การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด

The study of satisfaction and stress with the performance of employees

Case study: Charoen Aksorn Holding Group



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2553



© 2555

จุฬามาศ ปิยะารุต์กษณ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด

ผู้วิจัย จุฑามาศ ปิยารุณลักษณ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รศ.ทองฟู ศรีวงศ์)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(ผศ.ประจวบ เพิ่มสุวรรณ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพัฒนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

17 กุมภาพันธ์ 2555

จุฬามาศ ปิยารุทธ์กษณ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2555, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด (115 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ระดับความเครียดและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด จำนวน 267 คน โดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 25 – 34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ / พนักงานทั่วไป ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท และมีอายุงานมากกว่า 5 ปี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงานบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงานบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมพนักงานบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม รวมทั้งมีความสัมพันธ์ในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพของงาน นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด

Juthamas Piyajarulak. Master of Business Administration, February 2012, Graduate School, Bangkok University.

The study of satisfaction and stress with the performance of employees. Case study: Charoen Aksorn Holding Group. (115 pp.)

Advisor: Tongfu Siritwongse, Assoc.Prof.

Abstract

The objectives of this study is to examine the level of job satisfaction, stress and employee performance and to study the relation of personal factors, job satisfaction, stress and employee performance.

The samples used in the study were 267 employees of Charoen Aksorn Holding Group by mean of Multistage Sampling. The result from this study showed that most of test subjects were female, 25-34 years old , single , holding bachelor degree , working as Operation staff/General staff with a more than 5 years job experience and having salary around 10,001-15,000 Baht. The analysis of survey data on Job satisfaction showed that employees have the maximum level of job satisfaction. And the data on stress showed the high level of employee stress. The employee performance from the survey data is also in the maximum level as well.

The results of hypothesis testing showed that job satisfaction affects employee performance and workload efficiency. In addition to the result, stress has effects on the employee performance, workload efficiency and quality of work. Furthermore, it has been found that there's no effect of Demographic factors on employee performance in Charoen Aksorn Holding Group.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากหลายท่าน โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ผู้วิจัยน้อมรำลึกถึงพระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นแรงใจและสนับสนุนให้ผู้วิจัยทำสำเร็จตามความมุ่งหวัง ขอกราบขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอน ให้ความรู้กับผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ในสถาบันแห่งนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่มีส่วนช่วยเหลือ ซึ่งมีอีกลำนามในที่นี่ได้ทั้งหมด ที่เป็นกำลังใจอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในการวิจัยครั้งนี้

ประโยชน์ที่พึงได้รับจากการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้ทุกท่านที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของการวิจัยครั้งนี้

จุฑามาศ ปิยจารุลักษณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
ประโยชน์ของการวิจัย	5
กรอบแนวความคิดการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
คำนิยามศัพท์	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	19
แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	33
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
กลุ่มประชากร	50
กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	51
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
วิธีการเก็บข้อมูล และการตรวจสอบข้อมูล	54
การทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือ	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3(ต่อ) ระเบียบวิธีวิจัย	
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	71
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	78
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเครียด ในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	80
ผลการทดสอบสมมติฐาน	80
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	94
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	
สรุปผลการศึกษา	96
ผลการทดสอบสมมติฐาน	97
การอภิปรายผล	97
การนำผลการศึกษาไปใช้	99
ข้อเสนอแนะ	99
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	100
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	106
ประวัติผู้เขียน	115

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนบริษัท ในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด และจำนวนพนักงานในแต่ละบริษัท 50
ตารางที่ 3.2	แสดงสัดส่วนการถือครองหุ้นกลุ่มตัวอย่าง 52
ตารางที่ 4.1	แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 57
ตารางที่ 4.2	แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 57
ตารางที่ 4.3	แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม 58
ตารางที่ 4.4	แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม 58
ตารางที่ 4.5	แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละระดับพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 59
ตารางที่ 4.6	แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม 59
ตารางที่ 4.7	แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 60
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน 61
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดใน การปฏิบัติงาน 71
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน 78
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานความเครียดในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 80
ตารางที่ 4.12	การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานแตกต่างกัน 81
ตารางที่ 4.13	การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 81
ตารางที่ 4.14	การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานแตกต่างกัน 82

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15	การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 82
ตารางที่ 4.16	การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 83
ตารางที่ 4.17	การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 83
ตารางที่ 4.18	การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 84
ตารางที่ 4.19	การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม 85
ตารางที่ 4.20	การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน 86
ตารางที่ 4.21	การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน 88
ตารางที่ 4.22	การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม 90
ตารางที่ 4.23	การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน 91
ตารางที่ 4.24	การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน 92
ตารางที่ 4.25	แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 94

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1	กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน (Dynamics of Work Stress)	25



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานะในปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ อย่างมากมายและรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองและการศึกษา ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อมนุษย์ในการดำรงชีวิตที่เต็มไปด้วยความเร่งรีบ ทำให้มนุษย์ต้องพยายามปรับตัวเพื่อรับกับสถานการณ์ และรับมือกับปัญหาต่างๆ รอบด้าน เป็นผลให้ต้องประสบกับความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก (วิฑูร แสงสิงแก้ว, อ้างใน กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2549) กล่าวว่า ประเทศไทยมีประชากรที่มีภาวะเครียด ประมาณร้อยละ 20 และคาดการณ์ว่าประชากรที่มีความเครียดจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ รวมถึงค่ากล่าวของ ประเวศ วะสี (2552) ที่ว่า ปัจจุบันโรคเครียดเป็นโรคที่พบมากที่สุดในโลก และพบว่ายาที่ขายดีที่สุดในโลก 3 อย่างล้วนเกี่ยวข้องกับความคิดทั้งสิ้น

ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียคุณภาพและก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งจากภายนอกและภายในร่างกาย เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะทำให้ไม่มีความสุข และยังส่งผลให้ร่างกายมีความผิดปกติ ก่อให้เกิดโรคร้ายไข้เจ็บต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคลำไส้อักเสบ โรคภูมิแพ้ มะเร็ง ปวดคอและหลัง เป็นต้น และผลที่เกิดทางด้านจิตใจนั้นก็จะมีส่วนให้พฤติกรรมและบุคลิกภาพเปลี่ยนไป เช่น มีความวิตกกังวล เก็บกด สีหน้าไม่สดชื่น อารมณ์แปรปรวน ภาวะความเครียดนอกจากจะส่งผลต่อร่างกายและจิตใจของมนุษย์แล้ว ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมต่างๆ เช่น เฉื่อยชา ขาดงานบ่อย ทำงานผิดพลาดเสมอ ไม่มีความรับผิดชอบ ขาดสมาธิในการทำงาน ควบคุมตนเองไม่ได้ จึงไม่สามารถทำงานจนเสร็จสิ้นได้ ความสนใจในงานลดลง คุณภาพในการทำงานต่ำลง แต่อย่างไรก็ตามความเครียดนั้นมีทั้งประโยชน์และโทษต่อคนเรา สำหรับในส่วนที่เป็นประโยชน์นั้น ถ้ามีความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะก็จะกระตุ้นให้คนรู้สึกตื่นตัวสนใจในกิจวัตรประจำวัน แต่ถ้ามีความเครียดในระดับที่ไม่เหมาะสม มีระดับความเครียดต่ำเกินไป จะทำให้เป็นคนเฉื่อยชา เกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจ การทำงานขาดคุณภาพ แต่ถ้ามีความเครียดมากเกินไปจะทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน รวมทั้งยังส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานต่ำ (Callaham & other, 1986 อ้างใน สุภัตรา พิณฑุ์, 2549, หน้า 15)

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ด้วยเหตุผลที่ว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่ดีที่มีต่องาน เป็นสิ่งที่ควรรักษาให้คงอยู่ตลอดไป อีกทั้งความพึงพอใจในงานยังเป็นแรงจูงใจทำให้เกิดความรู้สึกท้าทายที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ มีความสุข มีความภาคภูมิใจต่อผลงาน สามารถลดการลาออก โอนย้าย ลดการขาดงานและความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความตั้งใจอย่างแท้จริง และเกิดทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร บุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความหวัง และทุ่มเทชีวิตให้กับงาน ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนก่อให้เกิดความสามัคคีและการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (Brayfield & Rothe, 2008)

บริษัท เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด ในฐานะบริษัทผู้นำด้านการนำเข้ากระดาษและอุปกรณ์ด้านสิ่งพิมพ์แบบครบวงจร ด้วยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมากกว่า 40 ปี บริหารงานโดยทีมงานบริหารและบุคลากรที่มีคุณภาพ ซึ่งได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี ด้วยวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลของผู้บริหารในการดำเนินธุรกิจจึงก่อให้เกิดกลุ่มบริษัทที่มั่นคงทางด้านการบริหาร ประกอบด้วย

1. บริษัท ซี.เอ.เอส แมชชีนเนอรี จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับ เครื่องจักร การพิมพ์และการบริการ
2. บริษัท ซี.เอ.เอส อิงค์ แอนด์ อีควิปเมนต์ จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับหมึกและอุปกรณ์การพิมพ์
3. บริษัท ซี.เอ.เอส. เปเปอร์ จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับ กระดาษพิมพ์
4. บริษัท เวลด์ แพกซ์เปเปอร์ จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับ กระดาษสำนักงาน
5. บริษัท เจริญอักษร เทคดิง จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับ วัสดุ อุปกรณ์การพิมพ์
6. บริษัท ไทยนิปปอน รับเบอร์ อินดัสตรี จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับถุงยางอนามัย
7. บริษัท ซี.เอ.เอส ฟรินติ้ง ซิตี จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับ นิคมอุตสาหกรรมสินค้าและเมืองการพิมพ์ บรรจุกัมภ์

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมานั้น บริษัท เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด เป็นองค์กรที่มีหน่วยธุรกิจที่แบ่งเป็นกลุ่มธุรกิจและในแต่ละกลุ่มจะมีการจัดสัดส่วนงานไว้ค่อนข้างชัดเจน ซึ่งแต่ละกลุ่มธุรกิจมีความสำคัญที่เชื่อมโยงประสานงานกันเป็นระบบบริหารแบบเอกเทศ แสดงให้เห็นว่างานในแต่ละกลุ่มธุรกิจมีปริมาณมาก และการทำงานของแต่ละธุรกิจมีความยากง่ายแตกต่างกันออกไป ประกอบกับนโยบายสูงสุดของบริษัทที่ได้มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายไว้ชัดเจน ตลอดจนต้องมีการแข่งขันกับคู่แข่งที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกัน ดังนั้นพนักงานของบริษัทในทุก

ธุรกิจจะต้องทำงานอยู่ภายใต้ต้นทุนและสภาพที่ต้องมีการแข่งขันกับตัวเองและแข่งขันกับเวลา เพื่อผลิตสินค้าให้ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐบาล และองค์กรของเอกชน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลให้พนักงานบางคนอาจเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังทำให้เกิดความเครียดต่อพนักงานในบริษัทได้ พนักงานของบางธุรกิจอาจเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติมาก และเกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานน้อย ในขณะที่เดียวกันพนักงานในบางธุรกิจอาจเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน และอาจเกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่บริษัทจะต้องตระหนักถึงหรือควรจัดเตรียมหรือจัดทำนโยบาย เพื่อดูแลสุขภาพอนามัยและจัดระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจ และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางธุรกิจ อันจะทำให้บริษัทมีการเจริญเติบโตอย่างเต็มที่ต่อไป

จากสภาพปัญหาและสภาพแวดล้อมดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญทางด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด ที่ต้องทำงานหนักและในบางกลุ่มธุรกิจที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน จึงได้มีความต้องการที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เป็นปัจจัยส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจและความเครียดของพนักงานของบริษัทในเครือ อันอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ปฏิบัติและเชื่อมโยงถึงนโยบายของบริษัทในปัจจุบัน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงาน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด
3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด

3. ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของ บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรจากพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 800 คน (ฝ่ายบุคคล บริษัท เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด, 2554) ซึ่งเป็นจำนวนประชากรที่ทราบจำนวนแน่นอน และในการ สุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้กำหนดแผนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะตัวแปรทาง ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน ระดับรายได้ และอายุงาน , ด้านความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าทีหน้าที่การทำงาน และด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ ทำงาน , ด้านความเครียด ซึ่งประกอบด้วย ด้านร่างกายและด้านจิตใจ และด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน และ ด้านคุณภาพงาน

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษา เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด จะใช้ระยะเวลาในการ ดำเนินการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือน สิงหาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2554

4. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด

2. ทำให้ทราบถึงทัศนคติด้านความเครียดที่เกิดจากปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด

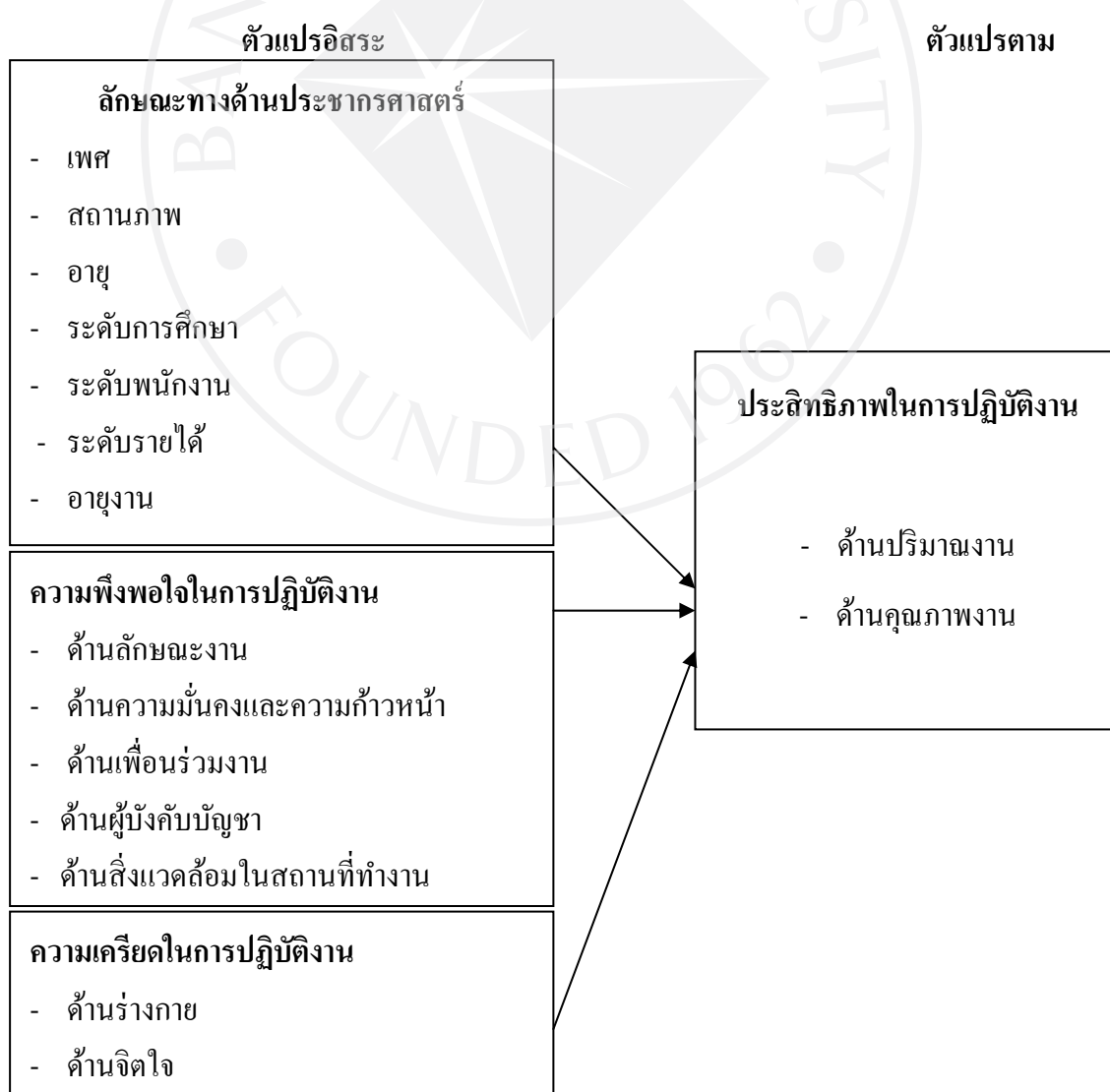
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด

4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของความเครียดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. เพื่อเสนอผลการศึกษาวิจัยให้แก่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความพึงพอใจและความเครียดของพนักงานของบริษัทในเครือ

5. กรอบแนวความคิดการวิจัย

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



6. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานหลักที่ 1: ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานหลักที่ 2: ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานหลักที่ 3: ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

7. คำนิยามศัพท์

พนักงาน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด ซึ่งประกอบด้วย

1. บริษัท ซี.เอ.เอส แมชชีนเนอรี จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับ เครื่องจักร การพิมพ์และการบริการ
2. บริษัท ซี.เอ.เอส อิงค์ แอนด์ อีควิปเมนต์ จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับหมึกและอุปกรณ์การพิมพ์
3. บริษัท ซี.เอ.เอส. เปเปอร์ จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับ กระดาษพิมพ์
4. บริษัท เวิลด์ แพกซ์เปเปอร์ จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับ กระดาษสำนักงาน
5. บริษัท เจริญอักษร เทคคิง จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับ วัสดุ อุปกรณ์การพิมพ์
6. บริษัท ไทยนิปปอน รับเบอร์ อินดัสตรี จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับถุงยางอนามัย
7. บริษัท ซี.เอ.เอส พรินติ้ง ซิตี จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับ นิคมอุตสาหกรรมสินค้าและเมืองการพิมพ์ บรรจูกัมภ์

ความเครียด หมายถึง การปรับตัวตอบสนองต่อสิ่งเร้า (สิ่งแวดล้อม บุคคล กลุ่มคน และองค์กร) ขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันของบุคคล ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการกระทำ สถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องต่อบุคคลนั้น

ภาวะความเครียดของพนักงาน หมายถึง สภาวะทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ความวิตกกังวล ความไม่พอใจ ความคับข้องใจ ความขัดแย้งในใจ อันเกิดจากความมุ่งหมายหรือสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็นจริงหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกัน แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

- ความเครียดด้านร่างกาย คือ ความเครียดทางกาย ได้แก่ ภัยคุกคามต่างๆ ที่มีต่อความสบายทางกาย เช่น ร้อนเกินไป หนาวเย็นเกินไป การเจ็บป่วย หรือการบาดเจ็บที่เกิดกับร่างกาย

- ความเครียดด้านจิตใจ คือ ความเครียดทางใจ ได้แก่ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตของเรา ความยุ่งเหยิงของชีวิตประจำวัน

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดพฤติกรรมเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานได้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

- ด้านลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน และต้องให้ทันกับเวลาที่ต้องการ เป็นต้น

- ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้นๆ

- ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การอยู่ร่วมกันกับผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน

- ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง การยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา การได้รับการสนับสนุนด้านต่างๆ จากผู้บังคับบัญชา ได้รับการส่งเสริมในการพัฒนาตนเอง การได้รับการยกย่องและความไว้วางใจ

- ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หมายถึง ความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน และสถานที่ทำงาน และความเหมาะสมทางด้านสาธารณสุขที่เกี่ยวกับความสะอาด แสงสว่าง อุณหภูมิ และอื่นๆ เป็นต้น

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ตรงตามเป้าหมายของบริษัท ได้แก่

- ด้านปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลผลิตที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานด้านปริมาณของหน่วยงานนั้น ๆ

- ด้านคุณภาพงาน หมายถึง ความสำเร็จของผลงานที่ได้รับมอบหมาย มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานด้านคุณภาพที่บริษัทได้ตั้งไว้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจถึงความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเฉพาะแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่สำคัญเท่านั้นมานำเสนอประกอบการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีนักทฤษฎีหลายท่านได้รวบรวม ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2546) ได้กล่าวว่า เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยที่อยู่ในตัวบุคคล และสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมให้ไปตามแนวทางที่นำไปสู่การสนองตอบความต้องการต่างๆ ผู้บริหารต้องพิจารณาถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดปัจจัยต่างๆ ให้ตอบสนองความต้องการเพื่อเป็นตัวกระตุ้นจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งมีแนวคิด 2 แนวคิด คือ ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาในการจูงใจ และทฤษฎีที่เน้นกระบวนการในการจูงใจ คือ

1. ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาในการจูงใจ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's – Hierarchy of Needs) ทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัซเบอร์ก (Herzberg) และทฤษฎีความต้องการของแมคเคลลแลนด (McClelland's – Need Theory) ดังนี้

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ซึ่งมีแนวคิดในการจูงใจ หรือกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่อยู่ภายใน และเป็นทฤษฎีที่มีสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1) มนุษย์มีความต้องการโดยธรรมชาติ ความต้องการมีอย่างไม่สิ้นสุด ซึ่งความต้องการนั้นเมื่ออยู่มาแล้วหรือยัง โดยขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการลำดับอื่นจะเข้ามาแทนที่ต่ออีกอย่างไม่มีวันสิ้นสุด เริ่มตั้งแต่เกิดจนถึงตาย

2) ธรรมชาติของความต้องการในสิ่งที่มีอยู่เดิม ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมมนุษย์

3) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ความต้องการของมนุษย์ตามแนวความคิดของมาสโลว์ (Maslow, 1954) ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้น โดยอยู่ภายใต้สมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการไม่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนถึงตาย ความต้องการดังกล่าว ได้แก่

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ มี 2 ลักษณะ คือ ความต้องการคงไว้ซึ่งสภาพเดิมของร่างกาย ส่วนอีกลักษณะหนึ่ง คือ ความต้องการที่จะแสวงหาอาหารในสิ่งที่ร่างกายขาดแคลน

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อมีความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนอง ได้แก่ ความมั่นคง ความยั่งยืน ความมีเสถียรภาพ ความมีอิสระ การได้รับความคุ้มครอง และการทำให้ปราศจากความหวาดกลัว เป็นต้น

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการด้านความรัก ความเอาใจใส่ ความผูกพัน การเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เป็นต้น

4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด หรือความคาดหวังของตน

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Needs) สรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะไม่มีวันสิ้นสุด โดยจะมีความต้องการเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนั้นในการจูงใจคนให้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานในแต่ละขั้น โดยให้สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

ผู้บริหารที่ดีควรเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยให้การทำงานนั้นๆ ได้ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลให้ได้มากที่สุด ตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล

1.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1993) ทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจ เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทั้งสอง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในองค์กร เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนา ทักษะคติทางบวก และการจูงใจที่แท้จริงซึ่งมี 5 ประการ ได้แก่

1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง เมื่อบุคคลทำงานเสร็จสิ้น ประสบความสำเร็จย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนั้นๆ

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากบุคคลทั้งภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภายนอกหน่วยงานด้วย เช่น ได้รับการชมเชยยกย่อง หรือการแสดงความคิดเห็นเมื่อได้ทำงานดังกล่าว

3) ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจท้าทายเป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสิ้นเพียงผู้เดียวได้

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้นๆ เช่น อาจมีการได้รับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากภายใน และภายนอกหน่วยงานได้มากขึ้น มีโอกาสพัฒนาตนเองได้มากขึ้นด้วย ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลการให้มีอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงาน ก็จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุนมี 11 ประการ (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1993) ดังนี้ 1) เงินเดือน หรือค่าตอบแทน 2) โอกาสก้าวหน้า 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 5) ความสัมพันธ์

กับผู้บังคับบัญชา 6) สถานภาพ 7) การปกครองบังคับบัญชา 8) นโยบายและการบริหารงาน 9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 10) สภาพความเป็นอยู่ 11) ความปลอดภัยในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรภายในองค์การเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และรักงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งถ้ามีปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ส่วนปัจจัยค่าจูงมีขึ้นเพื่อช่วยในการสร้างบรรยากาศแวดล้อมให้กับผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน และทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ

1.3 ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลลแลนด (McClelland's Need Theory)

ตามแนวทฤษฎีแมคเคลลแลนด (McClelland, 1961 อ้างใน สมยศ นาวิกาน, 2531, หน้า 78) ได้จำแนกความต้องการออกเป็น 3 ประการ คือ

- 1) ความต้องการด้านความสำเร็จ (Need for Achievement) ในสิ่งที่ตนมุ่งหวัง โดยบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จ โดยที่เห็นว่างานนั้นไม่ยากลำบากเกินไปกว่าความสามารถที่บุคคลนั้นจะกระทำได้ และมีแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจจากความสำเร็จในงานนั้นๆ ด้วย
- 2) ความต้องการทางด้านสังคม (Need for Affiliation) ความต้องการที่จะร่วมมือกัน การมีความผูกพันในทางบวกต่อกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เช่น การชอบพอ
- 3) ความต้องการทางด้านอำนาจ (Need for Power) ต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นๆ เช่น การแสดงความพอใจเมื่อได้รับชัยหรือการแสดงความโกรธ เมื่อผิดหวัง นอกจากการแสดงความต้องการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงาน เช่น การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การใช้อำนาจบังคับบัญชา และการใช้อิทธิพลในการลงโทษ

ทฤษฎีความต้องการชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของระดับความต้องการของผู้บริหาร ซึ่งอยู่ในระดับสูงกับผู้ปฏิบัติงานในระดับต้น ซึ่งความต้องการด้านความสำเร็จมีความจำเป็นกับผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก แต่สำหรับผู้บริหารแล้วต้องการด้านอำนาจบารมีเป็นความต้องการที่สูงกว่าด้านอื่นๆ

2. ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการในการจูงใจ (Process Theories) ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังและทฤษฎีความเสมอภาค สมยศ นาวิกาน (2546) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจแบบนี้ว่าเป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญในเรื่องที่ว่าคนจะถูกจูงใจอย่างไรในทัศนะดังกล่าวนี้ ความต้องการจะเป็นเพียงความคาดหวัง

2.1 ทฤษฎีความคาดหวังได้รับการพัฒนาจากฟรอม (Vroom, 1984) อธิบายว่าการจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีความต้องการต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของ

บุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้นรูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบด้วย ความพอใจ ความคาดหวัง ซึ่งจะเป็เป็นตัวที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ และ ผลลัพธ์ (Outcomes)

ความพอใจหรือความรุนแรง (Valence) หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์อย่างหนึ่งซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจนี้จะเกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลแต่ละคนซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ สำหรับความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้น ทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์ อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อย่างหนึ่งได้ ส่วนผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ คือ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง (Secondary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามมาหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งแล้ว

การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจของบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) Adams (1963) ได้ชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งหรือความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นทุกครั้งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ว่าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (Job Outcomes) กับสิ่งที่ให้กับงาน (Job Inputs) ของเขาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่อ้างอิงในลักษณะของความไม่เสมอภาค บุคคลที่อ้างอิงนี้อาจเป็นบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือกลุ่มอื่น หรือกลุ่มภายนอกหน่วยงานก็ได้ สิ่งที่ใช้เปรียบเทียบในทฤษฎีนี้จึงประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่ได้จากงานและสิ่งที่ให้กับงาน

ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (Job Outcomes) หมายถึง รางวัลที่ได้จากความสำเร็จในงานที่ทำ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง การยอมรับและสถานภาพ สิ่งที่ให้กับงาน (Job Inputs) หมายถึง ความพยายามการปฏิบัติงาน ทักษะคุณภาพของผลผลิต ปริมาณของผลผลิต เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และสิ่งที่ให้กับงานกับบุคคลอื่นที่มีลักษณะเท่าเทียมกันอย่างคร่าวๆ ปรากฏว่าอัตราส่วนทั้งสองไม่สมดุลกันบุคคลนั้นจะได้รับการกระตุ้น หรือจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาคลง โดยการเพิ่มหรือลด ผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานหรือสิ่งที่ให้กับงาน ในกรณีที่เปรียบเทียบกันแล้วปรากฏว่า อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลผู้นั้นต่ำกว่าบุคคลอ้างอิงบุคคลนั้นก็ขอให้มีการเพิ่มผลลัพธ์ให้มากขึ้น หรือ

อาจจะลดสิ่งที่ให้กับงานลง แต่เมื่อเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่ามีความเสมอภาคกัน ก็เป็นสิ่งจูงใจทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้ามีการจัดอย่างเหมาะสมคนก็จะยอมรับและยินดีรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานด้วย จากทฤษฎีนี้ก็จะเห็นว่าความเสมอภาคจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจต่องานที่เขาทำอยู่ และยังมีความสัมพันธ์กันระหว่าง Inputs กับ Outputs อีกด้วย ถ้าอัตราส่วนที่ได้รับมีความเสมอภาคกัน แต่ถ้าผลการเปรียบเทียบไม่เสมอภาคกันก็จะทำให้เกิดอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ ขึ้นได้

1.2 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Job – Satisfaction” ให้ความหมายไว้มาดังนี้

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หลายท่านซึ่งได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

More, Wegener, Vito & Walsh (2006) กล่าวว่า ความพอใจในเชิงจิตวิทยา หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดพฤติกรรมเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานได้

Locke (1976) ได้ให้นิยามความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับในหมู่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมไว้ว่า เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง

Ivancevich & Matteson (2002) ให้ความหมายของความพอใจในงานว่าเป็นทัศนคติของบุคคลซึ่งเกี่ยวกับงาน เป็นผลมาจากการรับรู้ต่องาน ซึ่งมีความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับองค์การ การเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการ คือ ค่าจ้าง ตัวงานเอง โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง คุณภาพการบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เงื่อนไขการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) อธิบายว่า ความพอใจในงาน เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคนคนหนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากขึ้นเท่าใดด้วย สิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2549) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน ทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component)

จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงานหรือสิ่งแวดล้อมที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ศึกษาวิจัยกันมาเป็นเวลานาน มีทั้งการศึกษาถึงสาเหตุที่มาของความพอใจ และผลที่องค์การและบุคคลจะพึงได้รับจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549)

1. ความพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

โดยทั่วไปองค์การหนึ่ง ๆ มักประกอบด้วยคนทำงาน 2 ประเภทใหญ่ คือ ประเภทที่ทำงานเป็นหลัก เป็นศูนย์กลางแห่งชีวิต กับประเภทที่ยึดสังคมเป็นหลัก เป็นศูนย์กลางแห่งชีวิตของตน ประเภทแรก งาน หมายถึง การได้แสดงออกซึ่งความสามารถและเป็นจุดหมายท่าสมบูรณในตัวของตนเอง ประเภทหลัง งาน คือ เครื่องมือเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินเพื่อการยังชีพ เพื่อความมั่นคงในชีวิต และเพื่อความสุขทางรูปธรรมที่พึงซื้อหาได้ คนประเภทนี้ จะพอใจที่จะทำงานที่ให้ผลตอบแทนสูงมากกว่างานที่มีเนื้อหาน่าสนใจ งานเป็นโครงสร้างและเป็นสิ่งหล่อหลอมชีวิตไม่ว่าจะเป็นชีวิตของคนทำงานระดับใด ชีวิตการทำงานเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ ความพอใจในงานจึงช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตโดยนัยนี้

2. ความพอใจในการปฏิบัติงานช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน

ความขัดแย้งระหว่างคนกับงานเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ ความขัดแย้งนี้ยังนำไปสู่ความไม่พอใจ (Dissatisfaction) ความผิดหวัง (Despair) และความห่างเหิน (Alienation) จากงานในที่สุด แนวคิดนี้อธิบายได้โดยตัวแบบบุคลิกภาพกับองค์การของ Argyris และตัวแบบสิ่งแวดล้อมกับองค์การของ Richard E. Walton

2.1 ตัวแบบบุคลิกภาพกับองค์การ ตัวแบบนี้ Argyris อธิบายว่า องค์การแบบรูปนัยซึ่งมีการดำเนินงานอย่างสมเหตุสมผล มีการแบ่งงานกันทำ มีลำดับขั้นตอนการบังคับบัญชา และมีความพยายามในการทำงานร่วมกันเพื่อองค์การ จะก่อให้เกิดความรู้สึกขัดแย้งขึ้นในตัว

คนทำงาน ความขัดแย้งนี้จะเพิ่มมากขึ้นเมื่อเขามีวุฒิภาวะมากขึ้นตามลำดับพัฒนาการ และจึงเป็นเหตุให้คนทำงานปรับตัวโดยวิธีการต่างๆ เช่น ออกจากองค์กร หาทางเลื่อนตัวเองขึ้นไปในระดับตำแหน่งสูงขึ้น แสดงออกซึ่งปฏิกิริยาต่อต้าน เช่น ฟันกลางวัน ก้าวร้าว ไม่สนใจเป้าหมายขององค์กร ลดระดับความคาดหวังซึ่งเคยคาดว่าจะได้จากองค์กร

2.2 ตัวแบบสิ่งแวดล้อมกับองค์การของ Richard E. Walton กล่าวถึงสาเหตุของความไม่พอใจของคนทำงานในขอบเขตที่กว้างกว่า Argyris ตัวแบบของ Walton ครอบคลุมไปถึงอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมนอกองค์กรคือ สังคมด้วย เขากล่าวถึงพลังทางสังคม (Social Force) ซึ่งได้แก่ การให้ความสำคัญกับความมั่งคั่ง และความมีหลักมีฐาน ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นของคนทั่วไป การลดความสำคัญของแรงกระตุ้นไปสู่ผลสำเร็จ การลดความสำคัญของการอบรมสั่งสอนให้เชื่อฟัง ไม่ว่าจะเป็ในสถาบัน โรงเรียน วัด หรือครอบครัว การย้ายความสำคัญของความผูกพันกับกลุ่มสังคมแทนการยึดปัจเจกบุคคล พลังเหล่านี้ทำให้ความคาดหวังที่คนทำงานมีต่อองค์กรเปลี่ยนแปลงไป หากเมื่อคนทำงานยังคงต้องเผชิญกับสิ่งแวดล้อมในองค์กรรูปนัยที่ยังคงรูปลักษณะเดิม เช่น การปกครองรูปบังคับบัญชารูปปิรามิด และรูปแบบงานที่เน้นการแข่งขันในระดับสูง คนทำงานก็จะเกิดความรู้สึกไม่อยากทำงาน และห่างเหินกับงาน ซึ่ง Walton กล่าวว่าหากเป็นเช่นนั้น ผลผลิตขององค์กรก็จะลดน้อยลงด้วย (Milton, 1981 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549, หน้า 531)

สรุปได้ว่า จากตัวแบบทั้ง 2 แสดงให้เห็นถึงความห่างเหิน เกิดความไม่พอใจกับงาน ฉะนั้นการเสริมสร้างให้คนทำงานเกิดความพอใจ จึงจะช่วยป้องกันการเกิดปรากฏการณ์ที่เป็นปฏิปักษ์ต่องานดังที่กล่าวมาข้างต้น และช่วยป้องกันมิให้ผลผลิตขององค์กรลดปริมาณลงด้วย รวมทั้งจะช่วยให้คนทำงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจเพราะรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนมีคุณภาพ

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น สามารถแยกได้เป็น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยเกี่ยวกับตัวมนุษย์เอง (เทพนม เมืองแมน และคณะ, 2540)

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางการเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะของอาชีพ สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เทคโนโลยี งานและสิ่งแวดล้อมของงาน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวมนุษย์เอง ได้แก่ องค์ประกอบด้านประชากร เช่น อายุ เพศ การศึกษา คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานและความพอใจงาน มีอิทธิพลมาจากความมากน้อยของความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป ความต้องการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ และความแตกต่างของบุคคลในระหว่างความต้องการรางวัลจากภายใน เปรียบเทียบกับรางวัลจากภายนอก และปัจจัยความสามารถ ซึ่งใช้เป็นตัวทำนายพฤติกรรมที่แสดง

ถึงความไม่พอใจในงานได้เช่นกัน เช่น การออกหรือระงับการป้องกันอาสามัครก่อนครบวาระ เป็นต้น

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในองค์การ แยกออกได้เป็นปัจจัยงานกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยองค์การกับสภาพแวดล้อม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2549)

1. ปัจจัยงานกับสภาพแวดล้อมที่สำคัญ ได้แก่ ความชัดเจนไม่ขัดแย้งในบทบาท ลักษณะงาน และอัตราค่าจ้าง

1.1 ความชัดเจนและหรือไม่ชัดเจนของบทบาท คนทำงานจะพอใจมากกว่า หากได้รับแจ้งอย่างแจ่มชัดไม่คลุมเครือถึงบทบาทของตนต่องานที่ได้รับมอบหมาย การให้ข้อมูลแก่คนทำงานเกี่ยวกับว่าเขาจะต้องทำอะไร ทำอย่างไร และจะได้รับผลตอบแทนเป็นสิ่งใดจากผลสำเร็จของงานนั้น สิ่งป้อนกลับมีความสำคัญมากในประเด็นความชัดเจนนี้ เพราะการให้คนทำงานทราบถึงผลการทำงานของเขาจะช่วยเสริมความชัดเจนในบทบาทต่องานขึ้นนั้นมากยิ่งขึ้น ส่วนความชัดเจนของบทบาทนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เมื่อคนทำงานได้รับมอบหมายให้ประกอบกิจกรรมที่ขัดกับความคาดหมายของเขาเอง หรือเมื่อได้รับข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ขัดแย้งกันเอง

1.2 ลักษณะงาน งานที่ทำทลายความสามารถมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานมากกว่า เพราะการได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือใช้ความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้หรือการได้ใช้ความชำนาญเฉพาะตัว เพื่อทำงานให้สำเร็จประสบผลจะนำมาซึ่งความพอใจในงาน นอกจากนี้ยังเป็นที่น่าสังเกตว่า งานที่ทำทลาย จะทำให้คนทำงานรู้สึกผูกพันกับงานมากขึ้นด้วย

ลักษณะงานที่ตรงกันข้ามกับงานที่ทำทลายคือ งานที่น่าเบื่อหน่าย การศึกษาหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่า งานที่น่าเบื่อหน่ายสามารถนำไปสู่ความไม่พอใจในระดับสูง ซึ่งอาจแสดงผลในรูปของการขาดงาน หรือการลาออกจากงานได้ (Mitchell, 1983 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2549, หน้า 539)

จากการศึกษาพบว่า งานที่ไม่มีการกำหนดมาตรฐาน และไม่แบ่งความรับผิดชอบตามความชำนาญเฉพาะด้าน ระดับความพอใจของคนทำงานจะต่ำ เพราะเขาไม่รู้ว่าจะต้องทำอะไร หรือทำอย่างไร แต่หากมีการแบ่งความรับผิดชอบตามความชำนาญมากเกินไปหรือมีการกำหนดมาตรฐานงานจนเข้มงวดเกินไป ก็จะทำให้เกิดสภาพการซ้ำซาก จำเจ ทำให้คนทำงานเบื่อหน่าย ความพอใจในงานจะมีระดับต่ำเช่นเดียวกัน

1.3 อัตราค่าจ้าง การจัดการแนววิทยาศาสตร์ให้ความสำคัญกับค่าจ้างมากในฐานะเป็นสิ่งที่จูงใจให้คนทำงานซึ่งคือ “มนุษย์เศรษฐกิจ” มีความกระตือรือร้น แต่หลังจาก

การศึกษาที่ฮอว์ธอร์นความสำคัญของค่าจ้างลดลงไปมาก คนทำงานถูกมองเป็น “มนุษย์สังคม” แทนบทบาทของกลุ่มทำงาน และกลุ่มเพื่อนแบบไม่เป็นทางการมีความสำคัญมากขึ้นในช่วงนี้มาก จนอาจทำให้คนทำงานสละผลตอบแทนในรูปเงินเพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับของกลุ่มด้วยซ้ำไป

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับผลตอบแทนในรูปเงินเปลี่ยนแปลงไป นักวิชาการด้านพฤติกรรมมองว่าการให้ความสำคัญกับเงินมากขึ้น โดยให้ความเห็นว่า อัตราค่าจ้างมีความหมายต่อความเท่าเทียมกันในสังคมของคนทำงาน คนทำงานมักจะเปรียบเทียบค่าจ้างที่ตนได้รับกับคนกลุ่มอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกันกับเขาเสมอ เมื่อเห็นว่ามีความเท่าเทียมกันก็จะเกิดความพอใจ แต่หากเกิดความรู้สึกที่ไม่ได้รับความเท่าเทียมกับคนอื่น ก็จะเกิดความไม่พอใจ กระนั้นก็ตาม ความสำคัญของตัวแปรนี้ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความหมายของเงินด้วย

จำนวนเงินค่าจ้างที่เพียงพอให้สามารถสนองความต้องการพื้นฐานส่วนตัวและครอบครัวได้ จะทำให้เขาพอใจมากกว่าจำนวนเงินค่าจ้างที่น้อยจนทำให้ไม่สามารถทำให้ความต้องการพื้นฐานได้รับการสนองตอบ นอกจากนี้ สถานการณ์เศรษฐกิจในช่วงเวลานั้นๆ ยังอาจมีผลกระทบต่อความพอใจในอัตราค่าจ้างได้ สถานการณ์เงินเฟ้ออาจทำให้คนทำงานมีระดับความพอใจในอัตราค่าจ้างต่ำลงไม่ว่าเราจะได้รับค่าจ้างในระดับสูงเพียงใดก็ตาม

2. ปัจจัยองค์การกับสภาพแวดล้อม ที่สำคัญได้แก่ โครงสร้างองค์การ และลักษณะการควบคุมงาน ดังนี้ (Aldag & Brief, 1981 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549, หน้า 540)

2.1 โครงสร้างขององค์การ ความสำคัญของโครงสร้างขององค์การต่อความพอใจในงานสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้คือ

2.1.1 ความพอใจในงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อคนทำงานอยู่ในระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.1.2 คนทำงานในตำแหน่งงานหลัก (Line) มักมีความพอใจในงานมากกว่าคนทำงานในลักษณะงานช่วยอำนวยความสะดวก (Staff)

2.1.3 คนทำงานที่อยู่ในหน่วยย่อยขนาดใหญ่ มักมีความพอใจในงานน้อยกว่าคนทำงานที่อยู่ในหน่วยย่อยขนาดเล็ก

2.1.4 ลักษณะสายการบังคับบัญชาไม่ว่าจะสูงหรือแบนราบไม่มีอิทธิพลต่อความพอใจในงานมากกว่าระดับความมีส่วนร่วมในงานของคนทำงาน

2.2 ลักษณะควบคุมงาน พฤติกรรมในการควบคุมของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานของคนทำงาน อย่างไรก็ตาม ก็ยังไม่มีผลการศึกษาวิจัยใด

ชี้ให้เห็นอย่างแน่ชัดว่าปัจจัยใดเป็นเหตุ ปัจจัยใดเป็นผลกันแน่ (Mitchell, 1983 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549, หน้า 541) พฤติกรรมในการควบคุมนำมาซึ่งความพอใจหรือความพอใจในการปฏิบัติงานของคนทำงานนำมาซึ่งพฤติกรรมการควบคุมที่แสดงถึงความห่วงใยอาทรของหัวหน้างาน แต่โดยทั่วไปหัวหน้างานที่คอยคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใย มักสร้าง ความพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

ประเด็นสำคัญ ก็คือ ระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะส่งเสริมทัศนคติที่มีต่อ งาน โดยเฉพาะเมื่อการตัดสินใจนั้นเกี่ยวข้องกับประเด็นที่คนทำงานเคยคุ้นหรือมีความรู้ ความชำนาญอยู่บ้าง อย่างไรก็ตาม ก็ควรระวังอยู่บ้าง เพราะการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากเกินไป อาจทำให้เกิดทัศนคติในทางลบได้ เพราะมนุษย์ย่อมต้องการถูกควบคุมบ้างหรืออย่างน้อย ก็ไม่ต้องการรับรู้ปัญหาทุก ๆ ปัญหาที่องค์กรต้องเผชิญ

สรุปได้ว่า งานนำไปสู่ความพอใจ เมื่อคนทำงานพอใจในรางวัลและเห็นว่ารางวัลนั้นมีความเป็นธรรมเพียงพอ ลักษณะงานที่ท้าทายหากมีการกำหนดบทบาทไว้แจ่มชัด และมีอัตราค่าจ้างที่เป็นธรรมเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ จะทำให้คนทำงานรู้สึกได้ว่า ความพยายาม (งานที่ท้าทาย) จะนำไปสู่การทำงานที่บรรลุผล (กำหนดบทบาทแจ่มชัดและคาดเดาผลตอบแทนได้หากงานสำเร็จ) และจึงจะมีความพอใจเมื่อรางวัลที่ได้ (อัตราค่าจ้าง) ทำให้เขาสนองตอบความต้องการพื้นฐานได้ครบถ้วนและไม่น้อยหน้าคนทำงานอื่นในลักษณะงานเดียวกัน กับไม่ทำให้เขาได้รับความเดือนร้อนในสภาพเศรษฐกิจขณะนั้น

1.5 ผลที่องค์กรได้รับจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลต่อเนื่องจากความพึงพอใจงาน จะกล่าวถึงตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การถอนตัวของพนักงาน เช่น การขาดหรือลางาน การลาออกจากงาน และสุขภาพของคนทำงาน ดังนี้ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544)

1. การถอนตัวของพนักงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความไม่พึงพอใจต่องานที่ทำงานก็จะพยายามลดการทำงานให้น้อยลงด้วยการเลี้ยงงาน พฤติกรรมเช่นนี้เรียกว่า การถอนตัวของพนักงาน ซึ่งมี 2 ลักษณะ ได้แก่ การขาดงาน กับการสมัครใจลาออกจากงาน การที่คนไม่มาทำงานก็ดีหรือการยุติงานเดิมเพื่อหางานใหม่ก็ดี เป็นการแสดงถึงความไม่พึงพอใจต่องานและพยายามหลีกเลี่ยงหนีสถานการณ์ที่ตนไม่ปรารถนานั้น

ส่วนการขาดงานนั้น มีผลงานวิจัยชี้ว่า ผู้ที่พึงพอใจต่องานต่ำ จะมีแนวโน้มการขาดงานมากขึ้น แต่ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลางด้วยเหตุที่ว่า ความไม่พึงพอใจต่องานเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในบรรดาหลายปัจจัยที่ทำให้พนักงานขาดงาน ตัวอย่างเช่น บางคนแม้จะไม่มี ความพึงพอใจต่องาน แต่ก็ยังมาทำงานตามปกติเพราะเชื่อว่าตนเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้โครงการสำเร็จ

แต่ก็มีบางคนถือโอกาสหลบเลี่ยงงาน โดยไม่สนใจว่าจะสร้างความเสียหายร้ายแรงต่อองค์กร เป็นต้น อีกปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องเป็นการสูญเสียบุคลากรก็คือ การสมัครใจลาออกจากงาน โดยพบว่า ถ้าระดับความพอใจในงานของพนักงานต่ำ ก็มีแนวโน้มต่อการลาออกสูงขึ้น ทั้งนี้ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยเหตุผลเช่นเดียวกันกับการลาออกจากการ

2. สุขภาพของคนทำงาน ความไม่พอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายไม่สมบูรณ์แข็งแรง ในลำดับถัดมาความเครียด ความกังวล นำมาซึ่งความเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจ และโรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น ความเครียด ความกังวลเหล่านี้หรือที่เรียกว่า ความกดดันทางสังคมในองค์กร เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายประการ เช่น

- 2.1 ความไม่แน่ใจในบทบาทหน้าที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง
- 2.2 การรับผิดชอบงานมากเกินไปทำให้เสร็จได้ภายในกำหนดเวลา
- 2.3 การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อน

ร่วมงาน

- 2.4 การรับผิดชอบงานที่เกินขอบขีดความสามารถ
- 2.5 ความไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่องานในความ

รับผิดชอบ

ผลที่กล่าวมานี้ เป็นพฤติกรรมถดถอยของคนทำงาน พฤติกรรมถดถอยนี้มีผลต่อองค์การ การขาดงานทำให้การทำงานปกติเสียไป ทำให้เกิดการล่าช้า และทำให้องค์การต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่คนทำงาน การเข้าออกงานก็ทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงัก และทำให้องค์การต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกและอบรมคนงานเข้าใหม่

นอกจากพฤติกรรมถดถอยดังกล่าว คนทำงานที่มีระดับความพอใจในงานต่ำ ยังอาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย อาจแสดงออกมาในรูปการจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับขององค์การแก่หน่วยงานอื่น และกิจกรรมสหภาพแรงงาน เช่น การนัดหยุดงานแบบไม่บอกล่วงหน้า หรือการเถียงงาน พฤติกรรมก้าวร้าวนี้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ลดการร่วมมือประสานงานและโอกาสการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ หากอัตราค่าจ้างในขณะนั้นไม่เป็นที่เพียงพอด้วยแล้ว ก็ยังอาจทำให้เกิดกรณีการลักขโมยได้ด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

คำว่า “Stress” นี้อันที่จริงต้องแปลว่าความเค้น ความเค้นนี้เป็นศัพท์ที่นิยมใช้ในทางวิทยาศาสตร์ แต่ในทางการบริหารและทั่วไป ไปกลับใช้คำว่าเครียดแทน ตามความเป็นจริงแล้วความเค้นจะเป็นอาการเกิดก่อนความเครียด (Tension) แต่เมื่อคำว่าความเครียดจะเป็นที่ยอมรับ

โดยทั่วไปมากกว่า ดังนั้นจึงใช้คำว่า “ความเครียด” ในความหมายของ “Stress” แทนความเค้น (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2549)

คำว่า “ความเครียด (Stress)” มีรากศัพท์มาจากคำว่า “Stringere” ในภาษาละติน ซึ่งหมายถึง ความกดดัน ความตึงเครียด หรือความพยายามอย่างแรงกล้า ในครั้งแรกนั้นใช้ความเครียดในทางวิศวกรรม แต่ภายหลังใช้ความเครียดในความหมายของพลังที่มีต่อบุคคล ซึ่งหมายถึง แรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้คนเกิดความเครียด ที่เรียกว่า “Stressor” (Thoresen & Eagleston, 1983, P.48 , Cooper & Davidson, 1991, P.3, อ้างถึงใน เรื่องศักดิ์ กอมนิ, 2551, หน้า 9)

2.1 ความหมายของความเครียด

ความหมายทางการแพทย์ ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เกิดขึ้น เมื่อร่างกายถูกกระตุ้นและมีปฏิกิริยาตอบโต้เป็นปฏิกิริยาทางสรีรวิทยาและจิตวิทยา โดยระบบต่อมไร้ท่อที่หลั่งฮอร์โมนและระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปทั่วร่างกาย (จำลอง ดิษยวณิช และ พร็ิมเพรา ดิษยวณิช, 2551)

ความหมายทางจิตวิทยา ความเครียด หมายถึง สิ่งที่ต้องการ (Demand) ที่มีผลต่ออินทรีย์เพื่อก่อให้เกิดการปรับตัว (Adaptation) สิ่งที่ต้องการก็คือสิ่งเร้าทั้งภายใน และภายนอกที่มีผลกระทบต่อคนเรา การปรับตัวที่เป็นผลตามมาทำให้คนเราเกิดสภาวะของความตึง (Tension) หรือ การคุกคาม (Threat) (จำลอง ดิษยวณิช และคณะ, 2551)

ความเครียด มีนักวิชาการหลายท่านอาทิเช่น ชูติดย ปานปรีชา (2529) จิตนา ตั้งวรพงษ์ชัย (2533) สุจริต สุวรรณชีพ (2532) สุนิ ตรีพิเพนทร์ (2542) และกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2549) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

1. ความเครียด เป็นภาวะทางจิตใจที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะปัญหาในตัวตนหรือนอกตัวตน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริง หรือคาดคะเนว่าเกิดขึ้นเป็นปัญหาที่มาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิตใจ
2. ความเครียด เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นซึ่งปัญหาที่กำลังเผชิญ
3. ความเครียด เป็นความรู้สึกไม่พอใจ ไม่สบายใจ เสมือนจิตใจถูกบีบบังคับให้เผชิญกับสิ่งเร้า และความรู้สึกดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งร่างกายและจิตใจ
4. ความเครียด เป็นความกดดันทำให้เกิดความไม่สบายใจ วุ่นวายใจ ทำให้เสียความสมดุลของตนเอง และจะเป็นแรงผลักดันที่ทำให้มีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

5. ความเครียด เป็นภาวะจิตใจเราเองที่ตื่นตัวเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์หรือความกดดันอย่างใดอย่างหนึ่ง อันไม่พึงประสงค์

6. ความเครียด เป็นภาวะที่ขาดความสมดุลทางด้านจิตใจของบุคคล อาจเกิดขึ้นจากสภาวะและสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป และอาการของความเครียดจะแสดงออกในรูปแบบต่างๆ เช่น ความวิตกกังวล ความรู้สึกกดดัน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ เกิดเป็นโรคต่างๆ ได้ง่าย เช่น ความดันโลหิตสูง, โรคหัวใจ เป็นต้น

7. ความเครียด เป็นอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไป ทำให้เกิดอาการทางกาย

8. ความเครียด เป็นภาวะหนึ่งของอารมณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอำนาจอย่างยิ่งในชีวิตของมนุษย์ทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นความรัก กาม ความเกลียดชัง ความโกรธ ความคลั่งไคล้ ความอิจฉาริษยา ความแค้น ความกลัว ความประหม่า ความอาย ความเหงาม ความเบื่อ ความสุข ความทุกข์ ล้วนเป็นอารมณ์ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญและตกแต่งจนกลายเป็นบุคลิกภาพทางจิตใจของมนุษย์ และความเครียดมีความสามารถเปลี่ยนแปลงปฏิกิริยาเคมีภายในร่างกายของเรา ทำให้เกิดโรคหรืออารมณ์ที่แปรปรวนได้ ถ้ามีความเครียดจะทำให้เป็นโรคหนึ่งโรคใดได้

9. ความเครียด เป็นภาวะของอารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้นและกดดันจิตใจ จนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

10. ความเครียด เป็นสภาวะทางอารมณ์ และจิตใจหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้เรารู้สึกไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ

ส่วนนักวิชาการต่างประเทศหลายท่าน อาทิเช่น Selye (1956) Powel (1983) Farmer Monahan & Hakeler (1984) Copper & Marshall (1976) และ Ivancevich & Matteson (2002) ได้ให้ความหมายของความเครียด ไว้ดังนี้

1. ความเครียด เป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในร่างกาย

2. ความเครียด เป็นภาวะที่ร่างกายมีการตอบสนองหรือปรับตัวต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกที่มีผลทำให้ร่างกาย ขาดความสมดุล

3. ความเครียด เป็นเหตุการณ์ใด ๆ ที่เข้ามากระทบความสมดุลของร่างกายและอารมณ์ จนทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองอันไม่น่าพึงพอใจ ซึ่งอาจเป็นความวิตกกังวลหรือความไม่สบายทางร่างกาย

4. ความเครียด เป็นระดับของความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้เนื่องจากภาวะต่างๆ ซึ่งในภาวะการณ์เดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน ความเครียดแบ่งได้ 2 ชนิด คือ ความเครียดทางบวก และความเครียดทางลบ

5. ความเครียด เป็นปฏิกิริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน บุคคลอาจเกิดความเครียด เมื่อสิ่งแวดล้อมต้องการเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่มีอยู่หรือในกรณีที่บุคคลไม่มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของงาน

6. ความเครียด เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะเป็นผู้ประเมินว่าความสัมพันธ์นั้นจะเป็นโทษหรือมีผลเสียต่อสุขภาพของบุคคลนั้นหรือไม่ ซึ่งการตัดสินใจความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ ต้องอาศัยการประเมินด้วยสติปัญญา

7. ความเครียด เป็นสิ่งที่คุกคาม หรือพยายามที่จะทำลายบุคคล

8. ความเครียด เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จไม่เพียงพอในสิ่งที่ต้องการ

9. ความเครียด เป็นสิ่งที่ขัดขวางทางด้านร่างกายและจิตของมนุษย์

10. ความเครียด เป็นสิ่งที่คุกคามของมนุษย์ ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

ความเครียดจากการทำงาน มีนักวิจัยหลายท่าน อาทิ เช่น อากรณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2549) และ Ross & Altmaier (1994) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

1. ความเครียดจากการทำงาน เป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาท หน้าที่และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นในทางบวกและทางลบ

2. ความเครียดจากการทำงาน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงาน โดยปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ ผลที่พนักงานได้รับคือ มีความเครียดมากขึ้น

3. ความเครียดในอาชีพ เป็นประสบการณ์ที่เกิดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของสิ่งแวดล้อม และความสามารถของบุคคลนั้น

จากความหมายของความเครียดที่กล่าวมาแล้ว พอสรุปความหมายของความเครียดได้ว่า ความเครียด เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เกิดขึ้น เมื่อร่างกายถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกร่างกาย โดยมีปฏิกิริยาตอบโต้เป็นปฏิกิริยาทางสรีรวิทยาและจิตวิทยา ซึ่งอาจทำให้บั่นทอนสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจได้

2.2 สาเหตุของความเครียด

สาเหตุของความเครียด มีนักวิจัยหลายท่าน เช่น กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2549) , กฤษณา ชลวิริยะกุล , นิวัตติ เอี่ยมเที่ยง และกรรณิการ์ วุฒิพงษ์วรโชค (2549) และซูทิตย์ ปานปรีชา (2529) แบ่งประเภทของสาเหตุของความเครียดได้ดังนี้

1. สาเหตุจากการขยายตัวของความเป็นเมืองที่มีผลทำให้สภาพการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นไปอย่างรีบเร่ง มีการแข่งขันและต่อสู้ดิ้นรน สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นทางจิตใจ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและจิตใจ

2. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงาน หรือภาระต่างๆ

3. สาเหตุเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายและถึงเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรง และเรื้อรัง

4. สาเหตุเฉพาะอย่าง (Specific Stress Agent) เกิดจากจุลินทรีย์ เช่น เชื้อโรค หรือสาเหตุจากการขาดปัจจัยทางชีววะ และการเสียสมดุลเฉพาะอย่างภายในอินทรีย์

5. สาเหตุที่ไม่มีตัวตน (Nonspecific Stress Agent) ได้แก่ สาเหตุที่เกี่ยวกับจิตใจ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล

6. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุ หรือปัจจัยต่างๆ ที่มาจากตัวตน สามารถแบ่งออกได้ 2 ชนิด คือ

6.1 สาเหตุทางร่างกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกาย ที่ทำให้เกิดความเครียด เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ เมื่อส่วนหนึ่งส่วนใดชำรุดหรือมีการเจ็บป่วยไปด้วย ฉะนั้นเมื่อร่างกายเครียดจะทำให้จิตใจเครียดไปด้วย ภาวะต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดนี้ ได้แก่

6.1.1 ความเมื่อยล้าทางร่างกาย เป็นสภาพของร่างกายที่ไม่สมบูรณ์ หรือได้ผ่านการทำงานหนักและนาน

6.1.2 ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นสภาพของร่างกายที่เกิดจากการตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

6.1.3 รับประทานอาหารไม่เพียงพอและไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ร่างกายหิวโหยน้ำตาลในเลือดต่ำ ร่างกายขาดวิตามินและเกลือแร่ ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

6.1.4 ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น มีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ เสียเลือด เสียเลือด ร่างกายอ่อนเพลีย และอ่อนแอ

6.1.5 ภาวะติดสุราและยาเสพติด

6.2 สาเหตุทางจิตใจ สภาพจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้

6.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า อารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้าทำให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ไม่คิดต่อสู้ ความรู้สึกทั้งหมดนี้ทำให้เกิดความเครียด

6.2.2 ความคับข้องใจ เป็นภาวะของจิตใจ และเกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวางทำให้มีปัญหาต้องเผชิญ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบีบคั้น ทำให้เกิดความเครียดขึ้นมาได้

6.2.3 บุคลิกบางประเภททำให้เกิดความเครียดได้ เช่น

1) เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) คือ ทำอะไรต้องทำให้ดีสมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง มีความสามารถในการทำงานหนัก และต้องทำงานทุกอย่างด้วยตัวเองจึงเกิดความเครียดได้ง่าย

2) เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าว ควบคุมอารมณ์ไม่อยู่และคนประเภทนี้อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาด้วย ทำให้เกิดความเครียดได้ง่าย

3) เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น บุคคลประเภทนี้จะขาดความเชื่อมั่นใจตนเองมีความรู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง

7. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่างๆ นอกตัวเราที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่

7.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การทำงาน การตกงาน หรือถูกให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง หรือย้ายงาน ธุรกิจล้มละลาย

7.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่า ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตแปรปรวน ทำให้เกิดความเครียดไม่มากนัก้อย เช่น เข้าโรงเรียนครั้งแรก ทำงานครั้งแรก สมรสใหม่ มีบุตรคนแรก วยหมดประจำเดือน ปลดเกษียณอายุใหม่ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียดได้ และการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันโดยไม่คาดคิดหรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน การย้ายงาน การย้ายที่อยู่หรือการย้ายถิ่น เป็นต้น

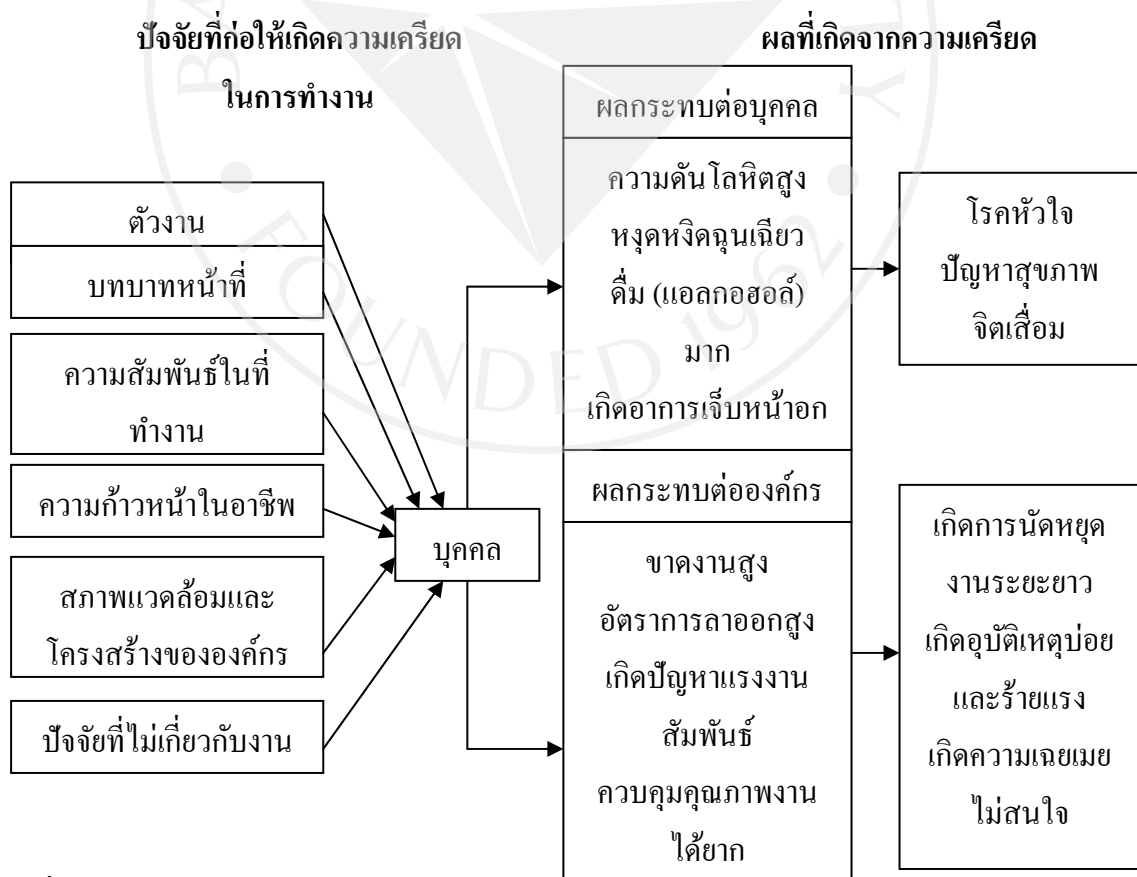
7.3 ภัยอันตรายต่างๆ ที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือภัยธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีโจรผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่ว่าจะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วม และไฟไหม้บ้าน ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดันบีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรงได้

7.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน งานเสี่ยงอันตราย งานที่ไม่พึงพอใจ มองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

7.5 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้เกิดความยากจนเป็นหนี้สิน ภาวะของการเจริญเติบโตไม่สมดุล ขาดอาหาร เรียนได้ไม่เต็มที่ อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ทำให้เกิดความเครียดวิตกกังวล คิดมาก บีบคั้นจิตใจ จนเป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้

ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน มีสาเหตุหรือปัจจัยของความเครียดในอาชีพการงานมีหลายอย่าง อาทิเช่น ปริมาณตัวงาน บทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงานของตัวบุคคล ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมและโครงสร้างขององค์กร หรือปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวต้นแปรไปตามระดับความสัมพันธ์กับความเครียดในงานหรือในองค์กร (Cooper & Marshall, 1976) ดังนี้

ภาพที่ 2.1: แสดงกระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน (Dynamics of Work Stress)



ที่มา Cooper, C.L. & J. Marshall. (1976). Occupational Sources of Stress. *Journal of Occupational Psychology*. 49: 11 – 28

จากภาพที่ 2.1 กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้น มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดดังนี้

1. ด้วงาน หมายถึง ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน อาทิเช่น การที่ต้องทำงานให้ทันกับเวลา ความเหมาะสมระหว่างลักษณะงานกับความสามารถของท่าน ความเหมาะสมของปริมาณงานที่ท่านได้รับ งานที่ต้องการความเร่งด่วนอยู่เสมอ งานที่ทำมีปัญหาค่าที่ต้องให้ท่านแก้ไขอยู่เสมอ ส่วนใหญ่งานที่ต้องนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ท่านต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานได้ดี

2. บทบาทหน้าที่ หมายถึง การรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารงาน อาทิเช่น การมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ การมีอำนาจในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การแจ้งข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานอย่างสม่ำเสมอ การยอมรับฟังความคิดเห็นในการทำงานของท่านจากผู้บังคับบัญชา ความเคร่งครัดของกฎระเบียบในหน่วยงาน ความเหมาะสมของจำนวนคนกับปริมาณงาน การได้รับความยุติธรรมในการประเมินผลงาน

3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน หมายถึง ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน อาทิเช่น สัมพันธภาพระหว่างท่านกับผู้บังคับบัญชา การได้รับความแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานของท่าน การเป็นที่ยอมรับในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน การปรึกษาร่วมมือกันเพื่อแก้ไขการทำงานในหน่วยงาน มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในที่ทำงาน การได้รับความร่วมมือในการทำงานจากหน่วยงานอื่น

4. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในที่ทำงาน อาทิเช่น การมีโอกาสได้รับพิจารณาผลตอบแทนพิเศษอื่นๆ โอกาสที่ได้รับการพิจารณาโยกย้ายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของท่าน โอกาสที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งงานตามผลงาน

5. สภาพแวดล้อมในองค์กร หมายถึง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน อาทิเช่น ความสะอาด มีระเบียบของบริเวณที่ทำงาน ความเหมาะสมของแสงสว่างในที่ทำงาน เสียงรบกวนจากภายนอกที่ทำงาน ความเหมาะสมของอุณหภูมิในที่ทำงาน ความเพียงพอของห้องสุขาในที่ทำงาน ความเพียงพอของอุปกรณ์สำนักงานในการทำงาน ความสะดวกของสถานที่เก็บอุปกรณ์สำนักงานกับการใช้งาน

6. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน หมายถึง ปัจจัยที่อาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบๆตัวเรา สามารถหลีกเลี่ยงได้และไม่สามารถหลีกเลี่ยง หรืออาจจะเป็นปัจจัยด้านครอบครัว พี่น้องที่เป็นสิ่งหรือเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ เป็นต้น

ส่วนสาเหตุหรือปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงานตามความหมายของนักวิชาการท่านอื่นๆ อาทิเช่น อมรากุล อินโนชานนท์ (2552) ได้จำแนกสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ในการทำงานไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป การที่คน ๆ เดียวต้องรับผิดชอบงานหลายๆ อย่างที่ล้นแล้วแต่มีปัญหา ก็ก่อให้เกิดความเครียดได้ งานที่น้อยเกินไป จะทำให้ผู้ทำงานรู้สึกว่าตนไม่มีคุณค่า ขาดความมั่นใจในตนเอง
2. สาเหตุเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดเห็นหลากหลาย มีบุคลิกภาพ และวิธีการแสดงอารมณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุมหรือประนีประนอม
3. สาเหตุเกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้น ขัดแย้งกับความต้องการของทางครอบครัว
4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีโอกาสคำปรึกษา หรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน ระเบียบกฎเกณฑ์ที่เข้มงวดเกินไป
5. สาเหตุเกี่ยวเนื่องกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำให้ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ
6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน

ส่วนความเครียดในการทำงานตามแนวคิดของ ธนดล หาญอมรเศรษฐ์ (2549) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับเจ้านาย
2. การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
3. งานหนัก งานหนักเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ

งานหนักเชิงปริมาณ เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งที่จะต้องกระทำมาก แต่มีเวลาจำกัด

งานหนักเชิงคุณภาพ เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เกินกว่าทักษะความสามารถ และความรู้ของตนเอง การที่ต้องทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดและมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียดได้

4. การขาดความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

ส่วนนักวิชาการต่างประเทศ อาทิเช่น Maslach (1986 อ้างถึงใน บวร สงคศิริ, เอกพันธ์ มาณะศรี, ทิพย์ โตทอง, สุเทพ ฐาปนระวรกุล และวัลลภ พุ่มไพศาล, 2540, หน้า 10) ได้จำแนกสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดด้านลักษณะงาน ได้แก่ งานที่หนักจนเกินไป งานที่ย่างยากซับซ้อน งานที่ไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงงานล่วงหน้า หรืองานที่มีอุปสรรคหรือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ รวมถึงบทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่การงาน บทบาทไม่ชัดเจน ทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่มตลอดจน การขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร บรรยากาศและโครงสร้างของหน่วยงาน ด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่ดีขาดการให้คำปรึกษา หรือช่วยเหลือกันทำงานแผนการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน ตลอดจนความก้าวหน้าในวิชาชีพที่ไม่เท่าเทียมกัน และยังมีเรื่องความสัมพันธ์สภาพระหว่างบุคคลผู้อยู่ในหน่วยงานเดียว เช่น ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วน Cooper & Davidson (1978 อ้างถึงใน บวร สงคศิริ, เอกพันธ์ มาณะศรี, ทิพย์ โตทอง, สุเทพ ฐาปนระวรกุล และวัลลภ พุ่มไพศาล, 2540, หน้า 10) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ ปัจจัยจากการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทในหน่วยงาน ปริมาณงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย การสนับสนุนในหน่วยงานสัมพันธ์สภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนนโยบาย และกฎระเบียบของหน่วยงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดสำหรับคนทำงาน สำหรับความเครียดของการทำงานที่ต้องการให้เสร็จทันตามหมายกำหนดที่ต้องการ รวมถึงต้องการทำงานภายใต้เวลาที่จำกัด ความกลัว การกลัวความล้มเหลว กลัวการวิพากษ์วิจารณ์ ลักษณะงานที่ไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพ ความทะเยอทะยานเกินพอดี การเลื่อนขั้นตำแหน่งงาน ขาดความก้าวหน้าในอาชีพ และการแข่งขันกับคู่ต่อสู้ที่เหนือกว่า การอุทิศตัวให้กับงานมากจนกลายเป็นคนบ้างาน ทำให้เกิดความเครียดได้

ส่วน Smith (1993) ได้จำแนกสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 3 ประเภทดังนี้

1. ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณและระดับความยากของงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ
2. ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง บทบาทที่พนักงานต้องรับผิดชอบเมื่ออยู่ในองค์กร
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพไม่เหมาะสม เสียงดัง อุณหภูมิร้อน หรือเย็นเกินไป มีกลิ่นหรือมีมลพิษต่างๆ เป็นต้น

ส่วน Hellriegel, Sloocum & Woodman (1998) ได้จำแนกสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก
2. เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

3. ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือ
4. การพัฒนาการทางอาชีพ
5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
6. พฤติกรรมก้าวร้าว
7. ความขัดแย้งระหว่างงานกับบทบาทอื่นๆ

2.3 การตอบสนองทางปฏิกิริยาและผลกระทบต่อความเครียด

รวีวรรณ นิवादพันธุ์ (2538 อ้างถึงใน นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ, 2552, หน้า 28) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองที่มีผลกดดันมาจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลทำให้ไม่สามารถดำเนินชีวิต ดังนี้

1. ด้านร่างกาย คือ ร่างกายมีการหลั่งฮอร์โมน อะดรีนาลิน ออกมามากเกินไป ส่งผลทำให้หัวใจเต้นแรง หายใจเร็วขึ้น กล้ามเนื้อร่างกายตึงตัวพร้อมที่จะรับสถานการณ์รอบตัว ส่งผลให้เกิดโรคแทรกซ้อน อาทิเช่น เกิดความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ กล้ามเนื้อหัวใจตาย โรคแผลในกระเพาะอาหาร เลือดไปเลี้ยงอวัยวะภายในร่างกายลดน้อยลง กล้ามเนื้อล้าได้ทำงานน้อยลงจนแทบไม่ได้ทำงาน เกิดอาการท้องอืด ท้องเฟ้อ ท้องผูก ท้องเสีย ระบบการหมุนเวียนโลหิตผิดปกติ ระบบการขับถ่ายปัสสาวะผิดปกติ ระบบกล้ามเนื้อมีการปวดเมื่อยตามร่างกาย
2. ด้านจิตใจ เกิดความวิตกกังวล หงุดหงิด ฉุนเฉียว โมโหง่าย กระวนกระวาย มีความอดทนน้อย การรับรู้สมาธิเกิดลึกลับสับสน ความจำต่างๆ
3. ด้านพฤติกรรม ลักษณะนิสัยเปลี่ยนก้าวร้าวขึ้น ฉุนเฉียวง่าย จึงทำให้ตัดสินใจผิดพลาด นอนไม่หลับ

ส่วน Hopping (1982) ได้กล่าวว่า ปฏิกิริยาตอบสนองทางสรีระวิทยาที่มีต่อความเครียดมีดังนี้

1. ความดันโลหิตสูงขึ้น มีสาเหตุมาจากการคั่งของน้ำและเกลือโซเดียมปริมาณของเลือดเพิ่มขึ้น
2. เลือดไปเลี้ยงอวัยวะส่วนปลายน้อยลง ทำให้ผิวหนังบริเวณนั้นซีด และเย็น
3. มีอัตราการหายใจเร็วขึ้น เพื่อให้จำนวนออกซิเจนไปเลี้ยงส่วนต่างๆ ของร่างกายได้เพียงพอ

Robbin (1986) ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted – U Relationship) ไว้ดังนี้ ภายใต้อาการเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลาง จะกระตุ้นร่างกาย และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการ

ทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้น ไปจนเกิดความสามารถของบุคคลจะรับได้ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลง ซึ่งความสัมพันธ์แบบ U หัวกลับ (Inverted – U Relationship) นั้นนอกจากจะอธิบายความรุนแรงของความเครียดกับการทำงาน ยังอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเกิดความเครียดกับประสิทธิภาพของงานได้ด้วย กล่าวคือ หากมีความเครียดระดับปานกลาง แต่ดำรงอยู่เป็นเวลานานเกินไป ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้

สมยศ นาวิการ (2546) ได้กล่าวถึงผลกระทบของความเครียด 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 เนื่องจากความเครียดทางลบจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลลดลง

ความเครียดจะมีผลกระทบทางลบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล ความเครียดจะนำไปสู่การขาดงานและการเข้าออกจากงานสูงขึ้น การเข้าออกจากงานและการขาดงานจะทำให้บุคคลถอนตัวไปจากสภาพแวดล้อมที่ไม่สบายใจได้

บุคคลจะผลักดันตัวเอง ไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงภายใต้ความเครียดปานกลาง แต่กระนั้น ถ้าความเครียดสูงเกินไปผลการปฏิบัติงานจะเริ่มต้นลดลง บุคคลจะกลายเป็นจิตสลาย นอกเหนือจากความเครียดจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นหรือลดลงแล้ว ผลกระทบอย่างอื่นของความเครียดอาจจะมีทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดึงเครียด การเข้าออกจากงานที่สูงและการขาดงานที่สูง เมื่อบุคคลกำลังเผชิญกับความเครียดที่สูงเกินไปแล้ว พวกเขามักจะยุ่งยากที่จะเอาใจใส่และเข้าใจบุคคลอื่นเหมือนที่พวกเขาควรจะเป็นโดยปรกติ (เพื่อนร่วมงาน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาและลูกค้า)

ผู้บริหารมักจะต้องการรู้จุดความเครียดที่ดีที่สุดต่อทั้งพวกเขาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของพวกเขา ตัวอย่างเช่น บุคคลบางคนอาจจะขาดงานบ่อยครั้งเนื่องจากความเบื่อหน่าย (ความเครียดน้อยเกินไป) หรือเนื่องจากงานมากเกินไป (ความเครียดมากเกินไป) การศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานมักจะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ที่เป็นลบระหว่างระดับความเครียดภายในทีมงานและผลการปฏิบัติงานของพวกเขา นั่นคือบุคคลยิ่งเผชิญความเครียดมากขึ้นเท่าไรประสิทธิภาพของพวกเขาก็ยิ่งลดลงมากขึ้นเท่านั้น ความสัมพันธ์ทางลบนี้ชี้ให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมของงานเหล่านี้มีความเครียดมากเกินไป บุคคลภายในสถานการณ์เหล่านี้ต้องค้นหาวิถีทางที่จะลดแหล่งที่มาและระดับความเครียด เมื่อความเครียดที่สูงได้ยึดเยื้ออยู่ต่อไป บุคคลจะยอมรับว่าบางสิ่งบางอย่างจะต้องถูกเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะพวกเขาจะแตกสลาย การถอนตัว ความโมโห การลอบทำลาย การดื่มสุรามาก และพฤติกรรมอื่นที่ไม่ดีจะถูกแสดงให้เห็นพฤติกรรมของการลดความเครียดอย่างอื่นจะถูกมองเห็นได้จากการขาดงานหรือการเข้าออกจากงานอยู่บ่อยครั้ง

2. ความเครียดและพฤติกรรมองค์กร

นอกเหนือจากผลการปฏิบัติงานแล้วความเครียดจะกระทบพฤติกรรมองค์กรอย่างอื่นด้วย ตัวอย่างเช่น ความเครียดจะกระทบต่อการขาดงานและการเข้าออกจากงาน เมื่อบุคคลพบว่างานมีความเครียดสูงแล้ว พวกเขาอาจจะพยายามหลีกเลี่ยงพวกมันอย่างน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เครื่องชี้บางอย่างที่ทำงานที่มีความเครียดสูงจะเชื่อมโยงกับการติดสุราและการติดยาและการก้าวร้าวและการลอบทำลาย (สมยศ นาวิการ, 2546)

พฤติกรรมที่เกิดจากความเครียดภายในโลกของการบริหารและวิชาการ คือ การติดสุราและการติดยา การติดสุราสามารถทำลายสุขภาพและการทำงานของบุคคล สัญญาณหลายอย่างที่สามารถสังเกตได้ ความเฉื่อยชา การขาดงานบ่อยครั้ง การใช้ดุลยพินิจที่ไม่ดี ทำทางที่เลอะเทอะ และการตื่นตกใจมากขึ้น ซึ่งสัญญาณดังกล่าวมีลักษณะดังนี้

2.1 การเข้าออกจากงานและการขาดงาน การวิจัยหลายอย่างได้ชี้ให้เห็น

ความสัมพันธ์พอประมาณระหว่างความเครียดและการเข้าออกจากงานและการขาดงาน ภายในหลายกรณีการถอนตัวจะเป็นวิถีทางง่ายที่สุดที่บุคคลจะใช้จัดการกับงานที่มีความเครียดอย่างน้อยที่สุดในระยะสั้น การเข้าออกจากงานจะทำให้ประสิทธิภาพของบุคคลที่เหลือน้อยลงเมื่อบุคคลได้ลาออกจากงานที่ยู่ยากที่ต้องใช้เวลาเรียนรู้ นาน บริษัทจะสูญเสียการลงทุนที่พวกเขาได้ใช้กับการพัฒนาบุคคลไปด้วย

2.2 การติดสุราและการติดยา จะให้การบรรเทาชั่วคราวจากความกังวลและความคับข้องใจที่รุนแรงได้ การศึกษาของกระทรวงสาธารณสุขของอเมริกาได้รายงานว่า การสัมภาษณ์คนงานของเราภายในอุตสาหกรรมหนักได้เปิดเผยว่าคนงานจำเป็นต้องดื่มสุราอย่างมากระหว่างอาหารเที่ยงเพื่อที่จะช่วยให้พวกเขาสามารถทนต่อแรงกดดันหรือความน่าเบื่อของงานของพวกเขาได้

2.3 การก้าวร้าวและการลอบทำตาย ความคับข้องใจที่รุนแรงสามารถนำไปสู่การเป็นศัตรูอย่างเปิดเผยด้วยการก้าวร้าวต่อบุคคลได้ การก้าวร้าวจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกคับข้องใจและไม่สามารถพบการรักษาความคับข้องใจที่ชอบธรรมและยอมรับได้

3. ความเครียดและสุขภาพ

นายแพทย์ได้ยืนยันว่า ความเครียดและสุขภาพจะมีการเชื่อมโยงระหว่างกันมาก บุคคลบางคนได้ประมาณว่า ความเครียดจะมีบทบาทบางอย่างตั้งแต่ร้อยละ 50 ถึงร้อยละ 70 ของความเจ็บป่วยทางร่างกายทุกอย่าง ตัวอย่างเช่น ความเครียดจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเกิดขึ้นของโรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง แผลมีหนอง และแม้แต่โรคเบาหวาน ความเครียดอาจจะมีบทบาทภายในโรคติดต่อด้วย โรคที่เกิดขึ้นจากการนำเข้ามาภายในร่างกายของเชื้อโรค เช่น แบคทีเรียหรือไวรัส การวิจัยหลายอย่างชี้ให้เห็นว่าระดับความเครียดที่สูงจะเพิ่มความอ่อนแอต่อโรคติดต่อด้วย ซึ่งผลกระทบที่ส่งผลถึงสุขภาพกาย และสุขภาพจิตมีลักษณะดังนี้ (สมยศ นาวิการ, 2546)

3.1 สุขภาพกาย ผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อสุขภาพกาย จะทำให้เกิดปัญหาต่อระบบต่างๆ ของร่างกาย ได้แก่ (1) ระบบภูมิคุ้มกันของร่างกาย จะทำให้ความสามารถในการต่อสู้กับความเจ็บป่วยและการต้านทานการติดเชื้อของร่างกายลดลง (2) ระบบหัวใจและหลอดเลือด จะทำให้ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น และเสี่ยงต่อการเป็นโรคหัวใจ (3) ระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ จะทำให้ปวดศีรษะไมเกรนและปวดหลัง และ (4) ระบบการขับถ่าย จะทำให้ท้องเสียและท้องผูก เป็นต้น (Luthans, 2005)

3.2 สุขภาพจิต ความเครียดจะมีผลกระทบต่อจิตใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก เหมือนกับร่างกาย ความเครียดในระดับสูงอาจจะเกิดตามมาจากที่มีความโกรธ ความวิตกกังวล ความกดดันทางจิตใจ ความกังวลใจ ความฉุนเฉียว ความตึงเครียด และความน่าเบื่อหน่าย จากการศึกษาพบว่า ความเครียดจะเป็นผลกระทบอย่างแรงต่อการแสดงอาการก้าวร้าว เช่น การทำลายโดยเจตนา ก่อวินาศกรรม การก้าวร้าวต่อบุคคล การเป็นปรปักษ์ และการร้องทุกข์ ซึ่งปัญหาทางสุขภาพจิตนี้จะส่งผลให้การปฏิบัติงานแย่ง สุขุมเสียความเชื่อมั่นในตัวเอง ไม่พอใจผู้บังคับบัญชา ความสามารถในการตัดสินใจแย่ง และเกิดความไม่พึงพอใจในงาน เป็นต้น ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเหล่านี้จะทำให้เกิดต้นทุนโดยตรงขององค์กรได้ (Luthans, 2005)

สรุปได้ว่าความเครียดส่งผลกระทบต่อทุก ๆ ด้าน ด้านที่สำคัญได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านสภาพสังคมและองค์กร และด้านสุขภาพทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งเป็นผลเสียในทุกด้าน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลงาน (Evaluation) เป็นกระบวนการที่สำคัญของการบริหาร ซึ่งโดยทั่วไป การประเมินผลจะมีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าบรรลุเป้าหมาย มากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการหลายอย่างที่มีลักษณะจากกระบวนการทางวิทยาศาสตร์การ ประเมินผลนั้นเป็นวิธีการหนึ่งซึ่งดำเนินการเพื่อให้ทราบถึงผลการบริหารงานหรือการปฏิบัติงาน ตามโครงการใดๆ ว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ โดยเปรียบเทียบจากผลงานที่ได้รับมาตรฐานที่กำหนด หรือผลที่คาดหวังและปรารถนาที่จะให้เกิด ทั้งที่มองเห็นด้วยตาและไม่อาจมองเห็นด้วยตาได้ ผล แห่งการประเมินผลจะมีประโยชน์ในการที่บอกให้ทราบถึงความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งจะเป็น บทเรียนและใช้เป็นแนวทางแก้ไขทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3.1 ความหมายของการประเมินผล

ความหมายของคำว่า “การประเมินผล” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลายใน การศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาภายใต้ความหมายของการประเมินผลที่สอดคล้องเหมาะสมกับ วัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษาดังนี้

Weiss (1998) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลไว้ว่า คือ การศึกษาว่าโครงการหรือแผนงาน ได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ทั้งในระหว่างการปฏิบัติงานตามแผนและภายหลังจากงานเสร็จสิ้นแล้ว

Yehezkel (1969) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการประเมินผลคือการเปรียบเทียบผลการ ปฏิบัติงานจริง (Actual results) กับผลงานที่คาดว่าจะได้รับ (Expected results)

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ได้ให้ความหมายของการประเมินผล ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

(1) ความหมายที่เน้นในเรื่องคุณค่า (Value-centered Definition) ซึ่งนิยามว่า การ ประเมินผลหมายถึงกระบวนการของการกำหนดคุณค่าหรือผลที่ได้รับของสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อเทียบ กับเกณฑ์

(2) ความหมายที่เน้นในเรื่องจุดประสงค์ (Objective-centered Definition) หมายถึง กระบวนการของการกำหนดความสำเร็จ และความล้มเหลวของโครงการว่าเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของโครงการมากน้อยเพียงใด

(3) ความหมายที่เน้นในเรื่องการตัดสินใจ (Decision-centered Definition) หมายถึง กระบวนการศึกษาพิจารณาเกี่ยวกับผลลัพธ์ทั้งที่พึงปรารถนาและไม่พึงปรารถนา ซึ่งเกิด จากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อการกำหนดคุณค่าหรือปริมาณของความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(1) การกำหนดจุดมุ่งหมายในการประเมิน

- (2) การกำหนดเกณฑ์เพื่อตรวจสอบความสำเร็จ
- (3) การอธิบายระดับความสำเร็จ
- (4) การรายงานและการเสนอแนะในการดำเนินงานต่อไป

สุนันทา เลานันท์ (2541) ให้ความหมายของการประเมินผล หมายถึง กระบวนการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการดำเนินโครงการหรือสิ่งที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การเปรียบเทียบพฤติกรรมเฉพาะอย่าง (Performance) กับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ตั้งไว้

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2547) ให้ความหมายของการประเมินผล หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานว่าโครงการที่ดำเนินการนั้น ได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายหรือไม่เพียงใด และใช้ผลการประเมินนั้นเป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงดำเนินการของโครงการต่างๆ ต่อไป

กุญแจสำคัญของการประเมิน คือ การประเมินความพึงพอใจ (Satisfactory Assessment) คำว่า “ความพึงพอใจ” โดยทั่วไปคือผลที่ได้รับจะได้น้อยกว่าหรือมากกว่าอุดมการณ์ที่ตั้งไว้ (Ideal) หรือ ควรจะเป็น ส่วนคำว่า “การวางแผนล่วงหน้า” (Planned) เป็นการวางแผนอย่างมีระบบ การประเมินผลคือการทำนายว่าผลที่ได้รับพึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตามการพัฒนางานจะจำเป็นจะต้องพิจารณาควบคู่กันไปกับการเปลี่ยนแปลง การประเมินผลเป็นการตรวจสอบดูว่า โครงการที่ได้ดำเนินไปนั้นมีความก้าวหน้าไปแค่ไหน มีปัญหาในทางปฏิบัติอย่างไรบ้างตามที่ตั้งไว้หรือไม่ หรือมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไรบ้าง หรืออาจกล่าวได้ว่าการประเมินผลคือ

- (1) การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนงานที่ตั้งไว้
- (2) การควบคุมและเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน
- (3) การศึกษาปัญหาในทางปฏิบัติ เพื่อแก้ไขแผนเพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
- (4) การศึกษาแผนงานที่ได้ดำเนินงานไปแล้ว เพื่อให้ทราบว่าจะสนองความต้องการ หรือจะแก้ปัญหาที่มีอยู่อย่างไร

(5) การศึกษาผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งที่ตั้งไว้และไม่ตั้งไว้ ซึ่งอาจจะเป็นเหตุผลของการวางโครงการต่อไปอีก หรือเป็นข้อมูลสำหรับช่วยในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ฉะนั้นการประเมินผลจึงเป็นการศึกษาหรือตรวจสอบโครงการในระหว่างที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่หรือภายหลังจากที่โครงการได้เสร็จสิ้นไปแล้ว

3.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

ส่วนมากฝ่ายบริหารต้องการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงและกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลตามประเภทปัญหาที่เผชิญอยู่ในระยะเริ่มแรกของการเปลี่ยนแปลงโดยหวังผลว่าการประเมินผลจะช่วยแก้ปัญหาเหล่านั้นๆ ได้พอสมควร

อรุณ รักรธรรม (2530) การประเมินผลเป็นการวัดผลการเปลี่ยนแปลงในแง่ของเป้าหมาย (Goals) วัตถุประสงค์ (Objectives) ที่ได้กำหนดไว้การประเมินผลจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กร ดังนั้นในการกำหนดการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาองค์กรควรคำนึงถึง ดังนี้

- (1) กำหนดวัตถุประสงค์แน่นอนในด้านความจำเป็นขององค์กรว่าจะเปลี่ยนแปลงอะไรและองค์กร (บุคคล) จะได้ผลอะไรจากการเปลี่ยนแปลงนั้นบ้าง
- (2) วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงนั้นควรจะสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานย่อยอื่นๆ ในองค์กรอันเป็นส่วนรวมจะได้เปลี่ยนแปลงไปด้วยกัน
- (3) วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องชัดเจน ไม่คลุมเครือเป็นการง่ายทั้งวิธีการเปลี่ยนแปลงและการวัดผลในภายหลัง

อรุณ รักรธรรม (2530) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

- (1) ใช้พิจารณาความเหมาะสมในการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ว่ามีความสอดคล้องกับงานที่บุคคลนั้นปฏิบัติเพียงใด
- (2) ใช้พิจารณาความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานของบุคคลว่ามีความเหมาะสมเพียงใดต้องมีการปรับปรุง พัฒนา ฝึกอบรม หรือปรับย้ายอย่างไรเพื่อให้เกิดความเหมาะสม และสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) ใช้ประกอบการพิจารณา การปรับเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะแสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งถือเป็นปัจจัยในการพิจารณาความดีความชอบ
- (4) ใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นข้อมูลบ่งชี้ว่าบุคคลสมควรที่จะได้รับการฝึกอบรม และการพัฒนาในรูปแบบใด
- (5) ใช้ประกอบการบันทึกข้อมูลส่วนตัวของพนักงานผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะถูกบันทึกลงในทะเบียนประวัติของพนักงาน เพื่อให้ฝ่ายบริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่พนักงานและองค์กร

(6) ใช้ประกอบการบริหารในด้านต่างๆ เช่น การสร้างความยุติธรรมและการแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี และเสริมสร้างศักยภาพโดยรวมขององค์กร

3.3 ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากความหมายและวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่กล่าวมาแล้วสามารถชี้ให้เห็นว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการ หรือเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานสามารถนำไปใช้ต่อการบริหารงานได้หลายด้านหลายลักษณะ มีผู้กล่าวถึงประโยชน์ของการประเมินผลไว้หลายท่าน เช่น

อรุณ รักธรรม (2530) กล่าวว่าประโยชน์ที่เห็นได้ชัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีหลักเกณฑ์ 6 ประการคือ

- (1) รักษาความเป็นธรรมของผู้บริหารในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร
- (2) สะดวกสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจเลื่อนขั้นเงินเดือนบุคลากรได้ถูกต้อง
- (3) เป็นการบำรุงขวัญและกระตุ้นบุคลากรให้ขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน
- (4) ช่วยให้มีการควบคุมค่าจ้างให้เหมาะสมกับการทำงานของแต่ละบุคคล และลักษณะงานแต่ละอย่าง
- (5) เมื่อมีการทักท้วงหรือกล่าวหาจากลูกจ้างหรือบุคลากรว่าไม่ยุติธรรม ผู้บริหารมีหลักฐานที่ยืนยันว่าได้ใช้หลักเกณฑ์ตามหลักฐานวิชาการแล้ว
- (6) เป็นการจูงใจให้บุคลากรที่ดี และมีความสามารถเข้ามาสมัครงาน เพราะได้ยึดถือค้ำชูความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

อรุณ รักธรรม (2530) ให้แนวคิดว่า การประเมินการปฏิบัติงานอย่างมีหลักเกณฑ์ จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชารู้ขีดความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา และจะได้กำหนดวิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลหรือช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้สำรวจตนเองว่าควรปรับปรุงหาความรู้เพิ่มเติมในด้านใดบ้าง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของตน ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานยังเป็นปัจจัยเกื้อหนุนต่อระบบคุณธรรม ช่วยผดุงความยุติธรรม และทำนุบำรุงขวัญให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มองเห็นแนวทางแห่งความก้าวหน้าในอนาคตว่าเป็นอย่างไร

จากการประเมินผลการปฏิบัติงานกล่าวสรุปได้คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างหัวหน้าและผู้ปฏิบัติ และเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

3.4 ประโยชน์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน (อรุณ รักธรรม, 2530)

- (1) เพื่อควบคุมทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด
- (2) เพื่อใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง และตัดสินใจเกี่ยวกับเงินเดือน
- (3) เป็นการให้โอกาสหัวหน้างานในการทบทวนพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานของลูกน้อง ได้แก่การพัฒนาแผนเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และเป็นการเสริมแรงถ้าลูกน้องทำถูกแล้ว
- (4) ทำให้พนักงานในองค์กรทราบจุดอ่อนจุดแข็งของตนเอง จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองให้มีอาชีพที่ก้าวหน้า

3.5 ประเด็นที่ต้องพิจารณาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. บทบาทของหัวหน้างานในการประเมินผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต่อนั้น หัวหน้างานจะต้องมีความคุ้นเคยกับเทคนิคพื้นฐานในการประเมิน เข้าใจและหลีกเลี่ยงปัญหาที่จะทำให้ประสิทธิภาพการประเมินลดลง
2. ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน มี 3 ขั้นตอน ดังนี้
 - 2.1 ต้องนิยามความหมายของ “งาน” ให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างลูกน้องกับหัวหน้างาน
 - 2.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานที่แท้จริงกับเกณฑ์มาตรฐานที่วางไว้ รวมถึงฟอร์มการให้คะแนน
 - 2.3 การจัดให้มีข้อมูลป้อนกลับ เป็นการนำผลการประเมินมาอภิปรายแล้ววางแผนเพื่อพัฒนาจุดที่ยังบกพร่องให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ต้องการ
3. ปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัญหาดังกล่าวได้แก่
 - 3.1 ผู้ถูกประเมินไม่ได้รับทราบล่วงหน้าว่าจะมีการประเมินเมื่อใด
 - 3.2 ผู้ถูกประเมินไม่ได้รับทราบว่าลักษณะของผลการประเมินที่ดีคืออะไร
 - 3.3 เกิดจากแบบฟอร์มหรือวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ทำให้การประเมินสูงกว่าความจริง
 - 3.4 เกิดจากช่องของการให้ข้อมูลป้อนกลับ โดยการสัมภาษณ์ พูดคุย อาจมีการโต้แย้ง การสื่อสารที่ไม่ดี

4. ผู้ประเมินควรหลีกเลี่ยงอคติส่วนตัว ความรังเกียจเดียดฉันท์ ความกลัวที่จะต้องเผชิญหน้า
5. ในการให้ข้อมูลย้อนกลับควรบอกให้ผู้รับการประเมินทราบอีกครั้งหนึ่งเกี่ยวกับมาตรฐานการประเมินและวิธีการให้คะแนน
6. หลีกเลี่ยงการสื่อสารที่จะทำให้เจตคติที่ไม่ดี เช่น การไม่ยืดหยุ่น ไม่ปกป้อง และไม่พัฒนา
7. พยายามนำข้อมูลมาใช้ในการประเมินบุคคลให้เป็นไปเพื่อการพัฒนา

3.6 กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการปฏิบัติงานส่วนหนึ่งของการจัดการและการบริหารของบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น จะต้องทำอย่างเป็นกระบวนการโดยกระทำอย่างต่อเนื่องกันไปจนครบวงจร ถ้าหยุดหรือเพิกเฉยละเลยที่จุดใดจุดหนึ่ง ประเมินผลเสียหายหรือได้ใช้ประโยชน์ไม่สมบูรณ์ตามเป้าหมายได้

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำเร็จลุล่วงไปด้วยความมีประสิทธิภาพ จึงมีกระบวนการปฏิบัติงาน โดยกำหนดเป็นขั้นตอนที่สำคัญไว้ดังนี้

อรุณ รักรธรรม (2530) ให้ทัศนะในเรื่องนี้ว่า มีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. กำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจน
2. กำหนดแบบและลักษณะงานที่จะประเมินแบบประเมินผลการปฏิบัติงานต้องจัดทำเป็นแบบมาตรฐานเดียวกันให้เหมาะสม สำหรับการประเมินบุคคลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ตามลักษณะของงานที่ได้จำแนก และกำหนดมาตรฐานไว้ ตามวัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้ โดยทั่วไป วัตถุประสงค์เบื้องต้น ควรกำหนดคุณสมบัติและลักษณะของงานไว้ในแบบประเมินผลเพื่อช่วยในการวัดดำเนินไปด้วยดี

3. กำหนดตัวผู้ประเมิน และทำการอบรมผู้ทำหน้าที่ประเมินให้มีความรู้ความเข้าใจในนโยบาย วัตถุประสงค์ หลักการ เทคนิคในการประเมินผลตามแบบฟอร์มและลักษณะงานที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน ปกติแล้วผู้บังคับบัญชาชั้นต้นจะเป็นผู้ประเมิน

4. กำหนดวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์กรหรือหน่วยงานต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผล และควรแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทั่วกัน

5. การวิเคราะห์และการนำผลไปใช้ การวิเคราะห์ผลจากแบบประเมินเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบคุณธรรม ผู้วิเคราะห์ต้องมีความชำนาญในการแปลความหมายจากแบบประเมิน

อรุณ รักรธรรม (2530) ได้กล่าวโดยสรุปว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบจะต้องมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดแบบฟอร์มต้องพิจารณาว่าจะต้องใช้องค์ประกอบอะไรในการประเมินและจะต้องประเมินโดยวิธีใด จะต้องทราบถึงวัตถุประสงค์ในการที่จะประเมินด้วย
2. การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดว่างานที่ดำรงตำแหน่งหนึ่งๆ จะต้องปฏิบัติในช่วงเวลาหนึ่งควรมีปริมาณคุณภาพอย่างไร โดยปกติการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นการระบุปริมาณของงานที่ควรจะได้ แต่สำหรับงานบางลักษณะซึ่งระบุเป็นปริมาณได้ยาก ก็จำเป็นต้องระบุคุณภาพของงานนั้นแทน
3. การกำหนดระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะต้องมีการกำหนดระยะเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน เช่น ถ้าจะประเมินเพื่อจะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็จะประเมินปีละครั้งหรือสองครั้ง เป็นต้น แต่ในบางหน่วยงานอาจพิจารณาจัดให้มีการประเมินมากกว่าปีละสองครั้งก็ได้ตามที่เห็นสมควร
4. คู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรมีคู่มือที่จะอธิบายคุณลักษณะของหัวข้อในการประเมินผลให้ชัดเจน เพื่อมิให้ผู้ประเมินประเมินผลแปรความหมายเอง ซึ่งอาจทำให้ผลการประเมินที่ออกมาผิดความจริง

3.7 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิธีการเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้วิวัฒนาการมาโดยลำดับโดยมีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพการบริหาร วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีจะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องและแม่นยำยิ่งขึ้น วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานมีผู้เสนอไว้หลายวิธี เช่น

อรุณ รักรธรรม (2530) ได้เสนอว่า วิธีการหลักๆ ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีอยู่ 4 วิธี คือ

1. วิธีจัดบันทึกปริมาณงาน ใช้กับงานประจำที่ทำตามแบบแผนทำซ้ำวัน เช่น งานพิมพ์เอกสาร ผู้ปฏิบัติงานนับจำนวนงานของตนที่ทำได้ต่อวันหรือสัปดาห์ หรือต่อเดือน แล้วหัวหน้าเก็บรายงานแต่ละคนไว้เมื่อจะประเมินก็นำผลงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้
2. วิธีพิจารณาตามเครื่องวัด (Graphic Rating Scales) คือ การกำหนดรายการคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติที่จะประเมินเอาไว้ แล้วจำแนกแต่ละคุณลักษณะออกเป็นระดับความมากน้อย อาจจะให้คะแนนสำหรับแต่ละระดับก็ได้ เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุด

3. พิจารณาการตรวจสอบ วิธีนี้ประเมินตอบคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน โดยเขียนเครื่องหมายลงในช่องคำตอบที่เตรียมไว้แล้ว

4. วิธีเปรียบเทียบบุคคล (Person to Person Comparison Method) ผู้ประเมินเปรียบเทียบคนทำงานทีละคู่ โดยพิจารณาคุณสมบัติหรือผลงานแล้วตัดสินทีละคู่ว่าคนไหนดีกว่า ทำจนครบแล้วรวบรวมคะแนนจัดลำดับที่ วิธีนี้เหมาะสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานจำนวนไม่มาก

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2547) ได้เสนอว่า วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่นิยมใช้อยู่ทั่วไปมี 2 วิธี คือ

1. สังเกตการณ์ปฏิบัติ (Performance Observation) เป็นการตรวจดูการปฏิบัติงานของบุคลากรในขณะที่กำลังดำเนินอยู่ ทำให้มองเห็นคุณสมบัติของบุคลากรได้โดยตรง เช่น การแก้ปัญหาการตัดสินใจ ความคล่องแคล่ว การสังเกตจะต้องมีรายการที่จะสังเกตโดยบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องทำอย่างสม่ำเสมอ และต้องบันทึกจากหลายเหตุการณ์เพราะแต่ละเหตุการณ์บุคคลจะใช้วิธีการทำงานไม่เหมือนกัน

2. การตรวจสอบผลงาน (Job Evaluation) เป็นการดูแลผลของงานที่ปรากฏทั้งปริมาณและคุณภาพ โดยนำเอาผลงานนั้นมาเปรียบเทียบกับความมุ่งหมายที่เกี่ยวกับปริมาณและความมุ่งหมายที่เกี่ยวกับคุณภาพ

สรุป ตามที่ได้รวบรวมความเห็นเกี่ยวกับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น มีหลายวิธี แต่ที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน คือ

1. วิธีสังเกต การปฏิบัติงาน โดยสังเกตขณะกำลังปฏิบัติงานและจดบันทึกการปฏิบัติงานไว้อย่างเป็นระบบต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อทราบคุณลักษณะของบุคลากรโดยตรง เช่น ทราบวิธีการแก้ปัญหา การตัดสินใจ ความคล่องตัว ว่าในแต่ละสถานการณ์บุคลากรเหล่านั้นใช้วิธีการทำงานอย่างไร

2. วิธีการตรวจสอบผลงาน เป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อได้ทราบว่าปริมาณและคุณภาพตามเกณฑ์และใช้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้เพียงใด

3. วิธีพิจารณาผลงานตามเครื่องมือวัด (Graphic Scales หรือ Rating Scales) โดยผู้ประเมินจะมีแบบฟอร์มแสดงรายงานการปฏิบัติงานและระดับคะแนนไว้ตามความสำคัญมากน้อยของงาน และผู้ประเมินจะทำเครื่องหมายลงบนแบบฟอร์มที่กำหนด ส่วนใหญ่จะเริ่มกำหนดความสำคัญจากมากไปน้อย

จากวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วปัจจุบันนิยมใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเน้นวัตถุประสงค์หรือ MBO และแบบระบบ 360 องศา

3.8 ปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นแม้ว่าผู้ประเมินจะทราบถึงหลักเกณฑ์ และวิธีการอย่างแจ่มแจ้งแล้วก็ตามบางครั้งก็ยังคงเกิดปัญหาและข้อบกพร่องขึ้นอาจเป็นเพราะว่ามีได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าก็ได้ ดังนั้นผู้ประเมินจึงมีความระมัดระวังอยู่เสมอ

อรุณ รักธรรม (2530) ได้เสนอถึงปัญหาเกี่ยวกับประเมินผลการปฏิบัติงานที่มักพบโดยทั่วไป มี 12 ประการ คือ

1. การประเมินมุ่งที่บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล แทนที่จะมุ่งการกระทำหรือผลงาน
2. เครื่องมือในการประเมินขาดความเที่ยงตรง
3. มีความลำเอียงในการประเมิน
4. การประเมินค่ามักจะได้อิทธิพลจากองค์กร
5. ระบบการประเมินไม่ครอบคลุมถึงบุคลากรทุกคน
6. ผลจากการประเมินไม่ได้นำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร
7. การประเมินแบ่งเป็นส่วนๆ เมื่อรวมแล้วไม่สะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมของบุคลากร
8. บุคลากรไม่เข้าใจเกณฑ์การประเมิน ต่อต้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
9. การปฏิบัติงานไม่ได้ถูกประเมินเพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร
10. ขาดการสื่อสารเกี่ยวกับวิธีการประเมินระหว่างผู้ประเมินกับผู้ถูกประเมิน
11. วิธีการประเมินไม่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร
12. วิธีการประเมินไม่ส่งเสริมความพึงพอใจหรือความต้องการระดับสูงของบุคลากร เช่น ความสร้างสรรค์ ความกล้าแสดงออก

อรุณ รักธรรม (2530) ได้เสนอทักษะเกี่ยวกับปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารการศึกษาควรทราบ พร้อมทั้งได้เสนอแนะวิธีแก้ปัญหาไว้ 5 ประการ คือ

1. อิทธิพลรั้งสี (Halo Effect) คือ การที่ผู้ประเมินมีความลำเอียงเพราะคิดว่า ถ้าใครมีอะไรดีอย่างหนึ่งก็ต้องดีไปหมดทุกอย่าง เช่น ในการประเมินเรื่องการศึกษาพบว่ามีการศึกษาสูงเมื่อประเมินเรื่องการทำงานก็มักจะให้คะแนนสูงไปด้วย ควรแก้ไขโดยให้ผู้ประเมินตามหลักเกณฑ์ตามมาตรฐานแต่ละข้อไปจนหมดทุกตอน
2. การปล่อยหรือการกดคะแนน (Leniency or Strictness) คือ ผู้ประเมินบางคนมีนิสัยปล่อยคะแนนแก่ทุกคนง่าย บางคนกดคะแนนให้คะแนนแก่ทุกคนต่ำไปหมด แก้ไขได้โดย

การจัดทำคู่มือในแต่ละรายการเอาไว้เป็นบรรทัดฐาน และประชุมชี้แจงให้แก่ผู้ประเมินให้เข้าใจ มีความคิดเห็นในระดับเดียวกันที่จะประเมิน

3. แนวโน้มเข้าหาศูนย์กลาง (Central Tendency) คือ ผู้ประเมินไม่ต้องการให้บุคลากรได้คะแนนต่ำหรือสูงเกินไปเพราะไม่แน่ใจ เหตุมาจากผู้ประเมินไม่ได้ดูแลอย่างใกล้ชิดจึงใช้วิธีปลอดภัยไว้ก่อน คือ ให้คะแนนทุกคนในระดับปานกลางเหมือนกันหมด แก้ไขโดยให้ผู้ประเมินตั้งเกณฑ์มาตรฐานเอาไว้ และพยายามสังเกต การปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานอย่างใกล้ชิดทุก ระยะ

4. ลำเอียงเพราะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation Bias) เช่น การให้คะแนนแก่คนที่ชอบมากกว่าคนที่ตนไม่ชอบ แก้ไขโดยการให้แบบประเมินชนิดปรนัย ซึ่ง กำหนดรายละเอียดไว้ชัดเจน และไม่ปกปิดผลประเมินไว้เป็นความลับ

5. อิทธิพลของหน่วยงาน (Organization Influences) หัวหน้างานบางคนต้องการให้หน่วยงานของตนเด่นกว่าหน่วยงานอื่น จึงให้คะแนนบุคลากรทุกคนสูง เพื่อแสดงว่าตนมีความสามารถในการบริหารงานมากกว่าหน่วยงานอื่น และจากระบบขึ้นเงินเดือน 2 ชั้น มีโควตา หัวหน้างานต้องการให้ลูกน้องของตนได้ 2 ชั้น ก็ให้คะแนนสูงๆ ไว้แก้ไขโดยกำหนดให้ผู้ประเมิน แสดงเหตุผลและหลักฐานทุกข้อที่ให้คะแนนสูง ซึ่งผู้ประเมินอาจจะระมัดระวังเพราะไม่อาจหา เหตุผลและหลักฐานมารับรองทุกคนได้

จากปัญหาในการประเมินการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ปัญหาที่สำคัญที่จำแนกได้ 2 ประการ คือ

1. ปัญหาที่เกิดจากระบบประเมินหรือวิธีการประเมิน
2. ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้ประเมิน

3.9 ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator : KPIs) (สถาบันเพิ่มผลผลิต แห่งชาติ, 2548)

3.9.1 ความหมายของตัวชี้วัด (Indicator)

เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดหรือการประเมิน ในรูปข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อสะท้อน ประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานภายในองค์กร

3.9.2 การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการควบคุม เมื่อได้กำหนดสิ่งที่ต้องการวัด แล้ว ลำดับต่อไปก็คือการกำหนดตัวชี้วัด ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะช่วยในการบอกกล่าวให้กับผู้ทำการวัด และผู้ถูกวัดว่าผลการปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

ตัวชี้วัด (Measures หรือ Indicators) ของการติดตามประเมินผล เป็นคุณค่าที่แสดงปริมาณและหรือคุณภาพที่ชี้วัด อธิบาย แสดงลักษณะทั่วไปของระบบ สถานะที่เกิดขึ้น ทำให้เห็นถึงความเป็นจริงของการดำเนินการและผลการดำเนินการที่กำลังติดตามประเมินผลที่เกิดขึ้นกับองค์กร ณ ขณะหนึ่งว่า ผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน หรือองค์กร สามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด

ตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพจากการติดตามประเมินผลจะสามารถนำไปใช้กำหนดนโยบายการกำหนดมาตรฐานการรับรู้ ช่วงที่ต้องปรับแก้ไข การวิจัย การจำแนก การกำหนดระดับการพัฒนากลุ่มเป้าหมายและระบบเพื่อให้การอนุเคราะห์หรือบริการ

ในการจัดทำตัวชี้วัดจะเริ่มจาก การกำหนดวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านที่ต้องการวัด โดยผู้จัดทำตัวชี้วัดจะต้องพิจารณาว่า จากวัตถุประสงค์ด้านต่างๆ ที่ต้องการวัด อะไรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ซึ่งก็คือตัวชี้วัด ที่จะทำให้ทราบได้ว่าสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ครอบคลุมถึงความสามารถหรือความได้เปรียบในการแข่งขัน

(Competitive Advantage) ไม่ว่าจะเป็นความเหนือกว่าในด้านคุณภาพ (Superior Quality) ความเหนือกว่าในด้านประสิทธิภาพ (Superior Efficiency) ความเหนือกว่าในด้านนวัตกรรม (Superior Innovation) และความเหนือกว่าในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Superior Customer Responsiveness)

3.9.3 ลักษณะของ KPI ที่ดี

- สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร
- ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรและหน่วยงานเท่านั้น ซึ่งดัชนีชี้วัดที่มีความสำคัญต่อองค์กรและหน่วยงานมี 2 ลักษณะ คือ ดัชนีชี้วัดที่แสดงผลการดำเนินงานที่สำคัญต่อองค์กร และดัชนีชี้วัดกิจกรรมหรืองานที่สำคัญซึ่งหากผิดพลาดจะก่อให้เกิดปัญหาร้ายแรงในองค์กรหรือหน่วยงาน
- ประกอบด้วยดัชนีชี้วัดที่เป็นเหตุและดัชนีชี้วัดที่เป็นผล
- ดัชนีชี้วัดที่สร้างขึ้นควรเป็นดัชนีชี้วัดที่องค์กรหรือหน่วยงานสามารถควบคุมผลงานได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- เป็นดัชนีชี้วัดที่สามารถวัดผลได้ และบุคคลทั่วไปเข้าใจ ไม่ใช่มีเพียงผู้จัดทำเท่านั้นที่เข้าใจ
- ต้องช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขององค์กรได้ นอกเหนือจากการใช้ดัชนีชี้วัดเพื่อ การประเมินผลงาน

3.9.4 ขั้นตอนการสร้าง KPI

1. กำหนดวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ(What to measure?) ซึ่งควรสะท้อนถึงกลยุทธ์ที่องค์กรมุ่งเน้น

2. กำหนดปัจจัยสู่ความสำเร็จหรือปัจจัยวิกฤต (Key Success Factor or Critical Success Factor) ที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ

3. กำหนดตัวชี้วัดที่สามารถบ่งชี้ความสำเร็จ/ประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลจากการดำเนินการตามวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ (How to measure?) ซึ่งสามารถแสดงผลเป็นข้อมูลในเชิงปริมาณและกำหนดสูตรในการคำนวณรวมทั้งหน่วยของดัชนีชี้วัดแต่ละตัว

4. กลั่นกรองดัชนีชี้วัดเพื่อหาดัชนีชี้วัดหลัก โดยจัดลำดับและกำหนดน้ำหนักความสำคัญของดัชนีชี้วัดแต่ละตัว

5. กระจายดัชนีชี้วัดสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. จัดทำ KPI Dictionary โดยระบุรายละเอียดที่สำคัญของดัชนีชี้วัดแต่ละตัว เช่น ชื่อของดัชนีชี้วัด คำจำกัดความหรือนิยามของดัชนีชี้วัด สูตรในการคำนวณ หน่วยของดัชนีชี้วัด ผู้เก็บข้อมูล ความถี่ในการรายงานผล เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำดัชนีชี้วัดไปใช้ในการปฏิบัติงาน

3.9.5 ข้อควรระวังในการใช้ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI)

- ผู้บริหารขาดความมุ่งมั่นในการสร้างดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน
- การกำหนดดัชนีชี้วัดและค่าเป้าหมายที่มีความลำเอียง
- ดัชนีชี้วัดแต่ละตัวไม่อยู่บนพื้นฐานที่สามารถเปรียบเทียบกันได้
- ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลของดัชนีชี้วัดไม่เหมาะสมทำให้ไม่สามารถใช้สำหรับการชี้แนะหรือบ่งบอกเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดขึ้นในอนาคตได้

- ไม่มีการนำข้อมูลที่ได้จากดัชนีชี้วัดมาประกอบการบริหารเพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- ในการสร้างดัชนีชี้วัดส่วนใหญ่เน้นที่ผลลัพธ์มากกว่ากระบวนการในการสร้างดัชนีชี้วัด

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

มธุรา จุลเจิม (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียด ในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี. พูลส์ จำกัด” โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี. พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี. พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านการศึกษา และปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี. พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดารกา ผลเกิด (2551) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดอุบลราชธานี มีความเครียดในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความเครียดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้คือ ด้านการทำงาน ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความเครียดของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความเครียดด้านร่างกายมากกว่าเพศชาย ส่วนด้านจิตใจและด้านการงานไม่แตกต่างกัน ในด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี จะมีความเครียดทั้ง 3 ด้าน แตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 – 49 ปี และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาด้านระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า มีความเครียดไม่แตกต่างกัน บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย เป็นดังนี้คือ 1) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคลากร 2) ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ด้านระบบการบริหารขององค์กร 5) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และ 6) ด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพ และฝ่ายที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากร มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ด้านระบบการบริหารขององค์กร มีความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล มีความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และโรงพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ส่วนผลการศึกษาด้านความเครียด พบว่า ความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านการงาน มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน

ชาคริต ศรีขาว (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ประเภทของพนักงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ปริยารัตน์ ธัญญะกิจ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล แอนด์ เอส ชิบาคอน (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านก็พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายที่สังกัด และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มธุรา จุลเจิม (2551) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่ม บริษัท เจ.ดี. พูลส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี. พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท

เจ. ดี. พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านการศึกษา และปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอำนาจร่วมกันในการพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ. ดี. พูลส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วันวิสาข์ สมร (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโต้เหล็ก (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงาน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน อายุงาน 1 – 2 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และมีสถานภาพสมรสแล้ว พนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารจัดการด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานและด้านค่าจ้างและค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบันและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อนงเงา พูลเพิ่ม (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอ็ดวานซ์ แพลกเจจิ่ง จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช ต้นสังกัดฝ่ายผลิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท สถานภาพโสด และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และ 1 - 3 ปี พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเห็นด้วยว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการรับผิดชอบในหน้าที่ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายต้นสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน สถานภาพสมรสและอายุงานต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด ครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (SURVEY RESEARCH) โดยใช้แบบสอบถาม และได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้

1. กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 800 คน (ฝ่ายบุคคล บริษัท เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด , 2554) โดยประกอบด้วยบริษัทต่างๆ และจำนวนพนักงานดังนี้

ตารางที่ 3.1: แสดงจำนวนบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด และจำนวนพนักงานในแต่ละบริษัท

ลำดับที่	บริษัทหลักทรัพย์	จำนวนพนักงาน (คน)
1	บริษัท ซี.เอ.เอส. แมชชีนเนอรี จำกัด	40
2	บริษัท ซี.เอ.เอส. อิงค์ แอนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด	14
3	บริษัท ซี.เอ.เอส.เปเปอร์ จำกัด	167
4	บริษัท เวสต์ แพกซ์เปเปอร์ จำกัด	64
5	บริษัท เจริญอักษร เทรคคิง จำกัด	25
6	บริษัท ไทยนิปปอน รับบอร์ อินดัสตรี จำกัด	457
7	บริษัท ซี.เอ.เอส.พรีนติ้ง ซิตี จำกัด	33
	รวม	800

2. กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทในเครือ เจริญ อักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 800 คน (ฝ่ายบุคคล บริษัท เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด, 2554) โดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน (Taro Yamane) ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ดังนี้

สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

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

เมื่อ N คือ จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้
 (ในที่นี้ใช้ค่าความเชื่อมั่น 95% ทำให้ e มีค่าเท่ากับ $1 - 0.95 = 0.05$)

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{800}{1 + 800(0.05)^2}$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = 267$$

จากการคำนวณตามสูตร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 267 คน สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2.2 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) โดยมีลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น (Stratified Sampling) เพื่อใช้ในการเลือกบริษัทที่จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้ทุกบริษัทไม่มีความแตกต่างกันในด้านของข้อมูลและลักษณะของประชากร รวมทั้งมีโอกาสที่จะถูกเลือกเป็นตัวแทนของประชากรเท่ากัน

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งภูมิตามสัดส่วน(Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายตัวไปทั่ว ผู้ศึกษาวิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการหาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่มในแต่ละบริษัท ดังตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2: แสดงสัดส่วนการเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ ที่	บริษัทหลักทรัพย์	จำนวน พนักงาน (คน)	สัดส่วน (%)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
1	บริษัท ซี.เอ.เอส. แมชชีนเนอรี จำกัด	40	10%	26
2	บริษัท ซี.เอ.เอส. อิงค์ แอนด์ อีควิปเมนต์ จำกัด	14	5%	13
3	บริษัท ซี.เอ.เอส.เปเปอ์ จำกัด	167	20%	55
4	บริษัท เวิลด์ แพกซ์เปเปอ์ จำกัด	64	10%	26
5	บริษัท เจริญอักษร เทรดดิ้ง จำกัด	25	10%	20
6	บริษัท ไทยนิปปอน รับเบอร์ อินดัสตรี จำกัด	457	35%	101
7	บริษัท ซี.เอ.เอส.พรีนติ้ง ซิตี จำกัด	33	10%	26
	รวม	800	100%	267

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 267 ชุด แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทในเครือ เจริญ อักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด

3. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด ครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาวิจัยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของพนักงานที่ปฏิบัติงาน จำนวน 267 คน โดยการกระจายจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรไปตามบริษัทต่างๆ ตามสัดส่วน มีระยะเวลาการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำทฤษฎีต่าง ๆ มาใช้ในการอ้างอิงและการอภิปรายผลการศึกษาร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความ วารสาร รายงานการวิจัย เอกสารทางวิชาการ และสื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากตำรา วารสาร บทความวิชาการ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน ระดับรายได้ และอายุงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Nominal Scale) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบไลเคิร์ต สเกล (Likert Scale) มีคำตอบให้เลือกตามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 33 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ ซึ่งเป็นคำถามแบบไลเคิร์ต สเกล (Likert Scale) มีคำตอบให้เลือกตามระดับอาการ 5 ระดับ คือ มีอาการมากที่สุด มีอาการมาก มีอาการปานกลาง มีอาการน้อย และมีอาการน้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบไลเคิร์ต สเกล (Likert Scale) มีคำตอบให้เลือกตามระดับความสามารถ 5 ระดับ คือ มีความสามารถมากที่สุด มีความสามารถมาก มีความสามารถปานกลาง มีความสามารถน้อย และมีความสามารถน้อยที่สุด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้เสนอความคิดเห็น

โดยแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะมีเกณฑ์ในการแปลความหมายออกเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้

ระดับการแปลความหมาย	ระดับคะแนน
พึงพอใจมากที่สุด / มีอาการเสมอ / มีความสามารถมากที่สุด	5 คะแนน
พึงพอใจมาก / มีอาการบ่อยครั้ง / มีความสามารถมาก	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง / มีอาการบางครั้ง / มีความสามารถปานกลาง	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย / มีอาการนาน ๆ ครั้ง / มีความสามารถน้อย	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด / ไม่เคยมีอาการเลย / มีความสามารถน้อยที่สุด	1 คะแนน

ผู้ศึกษาวิจัยได้แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ซึ่งได้จากการคำนวณช่วงคะแนนตามสูตร ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงคะแนนเท่ากับ $\frac{5 - 1}{5} = 0.80$

จากการคำนวณตามสูตรดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาวิจัยสามารถหาช่วงคะแนนของแต่ละระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับทัศนคติ	ระดับคะแนนของคำถาม	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	ให้คะแนนเป็น 5	4.21 – 5.00
มาก	ให้คะแนนเป็น 4	3.41 – 4.20
ปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3	2.61 – 3.40
น้อย	ให้คะแนนเป็น 2	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น 1	1.00 – 1.80

5. วิธีการเก็บข้อมูล และการตรวจสอบข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลในแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 267 ชุด ไปดำเนินการเก็บรวบรวมจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทในเครือ เจริญ อักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด หลังจากนั้นผู้ศึกษาวิจัย

จะดำเนินการรวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ตามลำดับเลขที่ของแบบสอบถาม รวมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

6. การทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยครั้งนี้ไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และนำมาปรับปรุงแก้ไข และทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามองค์ประกอบในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficient Alpha) ด้วยการใส่โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งจะต้องได้ค่าความเชื่อมั่นจากการคำนวณมากกว่า 0.7 หากข้อคำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.7 ผู้ศึกษาวิจัยจะทำการพิจารณาโดยการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงในข้อคำถาม หรือตัดข้อคำถามนั้นออกไป ซึ่งผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8194 และเมื่อแยกวิเคราะห์แต่ละองค์ประกอบได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

<u>แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน</u>	<u>ค่าความน่าเชื่อถือ</u>
1. ด้านลักษณะงาน	.7785
2. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	.8290
3. ด้านเพื่อนร่วมงาน	.8843
4. ด้านผู้บังคับบัญชา	.8986
5. ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	.8135

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในส่วนของความเครียด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8606 และเมื่อแยกวิเคราะห์แต่ละองค์ประกอบได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

<u>แบบสอบถามด้านความเครียด</u>	<u>ค่าความน่าเชื่อถือ</u>
1. ด้านร่างกาย	.8907
2. ด้านจิตใจ	.9022

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7004 และเมื่อแยกวิเคราะห์แต่ละองค์ประกอบได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

<u>แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</u>	<u>ค่าความน่าเชื่อถือ</u>
1. ด้านปริมาณงาน	.7500
2. ด้านคุณภาพงาน	.7551

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับพนักงาน ระดับรายได้ และอายุงาน ผู้ศึกษาวิจัยจะใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistic) ในการบรรยายลักษณะข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน , ความเครียดในการปฏิบัติงาน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาวิจัยจะใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistic) ในการบรรยายลักษณะข้อมูล โดยทำการคำนวณหาค่าความถี่(Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ T-Test เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว F-Test (One-Way Anova) ในการหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรปัจจัยข้อมูลพื้นฐานทั่วไปกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 3 ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และระหว่างตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด สามารถนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

1.1 เพศ

ตารางที่ 4.1: แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ชาย	78	29.2
หญิง	189	70.8
รวม	267	100.0

จากข้อมูลตารางที่ 4.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2

1.2 สถานภาพ

ตารางที่ 4.2: แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ (%)
โสด	197	73.8
สมรส	70	26.2
อื่น ๆ	0	0.0
รวม	267	100.0

จากข้อมูลตารางที่ 4.2 ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2

1.3 อายุ

ตารางที่ 4.3: แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 25 ปี	11	4.1
25 - 34 ปี	137	51.3
35 - 44 ปี	101	37.8
45 - 54 ปี	16	6.0
55 ปีขึ้นไป	2	0.7
รวม	267	100.0

จากข้อมูลตารางที่ 4.3 ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 34 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ อายุ 35 – 44 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 อายุ 45 – 54 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

1.4 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.4: แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.0
ปริญญาตรี	258	96.6
ปริญญาโท	9	3.4
ปริญญาเอก	0	0.0
รวม	267	100.0

จากข้อมูลตารางที่ 4.4 ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

1.5 ระดับพนักงาน

ตารางที่ 4.5: แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละระดับพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ (%)
ระดับปฏิบัติงาน / พนักงานทั่วไป	257	96.3
ระดับหัวหน้างาน	10	3.7
อื่นๆ	0	0.0
รวม	267	100.0

จากข้อมูลตารางที่ 4.5 ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน / พนักงานทั่วไป จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 96.3 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

1.6 รายได้

ตารางที่ 4.6: แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	ร้อยละ (%)
ไม่เกิน 10,000 บาท	22	8.2
10,001-15,000 บาท	83	31.1
15,001-20,000 บาท	74	27.7
20,001-25,000 บาท	52	19.5
25,001-30,000 บาท	26	9.7
มากกว่า 30,000 บาท	10	3.7
รวม	267	100.0

จากข้อมูลตารางที่ 4.6 ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมา มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 รายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 รายได้ 25,001-30,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

1.7 อายุงาน

ตารางที่ 4.7: แสดงการแจกแจงความถี่และร้อยละอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 3 ปี	15	5.6
3 - 8 ปี	160	59.9
9 - 13 ปี	55	20.6
14 - 18 ปี	15	5.6
19 - 24 ปี	19	7.1
25 ปีขึ้นไป	3	1.1
รวม	267	100.0

จากข้อมูลตารางที่ 4.7 ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 3 – 8 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมาได้แก่ อายุงาน 9 – 13 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 อายุงาน 19 – 24 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 อายุงานต่ำกว่า 3 ปี และอายุงาน 14 – 18 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และอายุงาน 25 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.8: แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านลักษณะงาน								
1. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตัวท่าน	121 (45.3%)	119 (44.6%)	21 (7.9%)	3 (1.1%)	3 (1.1%)	4.32	.761	มากที่สุด
2. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จคล่องตัวดีเสมอ	149 (55.8%)	105 (39.3%)	13 (4.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.51	.590	มากที่สุด
3. งานของท่านมีความท้าทาย	118 (44.2%)	124 (46.4%)	25 (9.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.35	.645	มากที่สุด
4. ท่านภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่	146 (54.7%)	100 (37.5%)	21 (7.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.47	.639	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8(ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100								
ด้านลักษณะงาน								
5. งานของท่านทำแล้วมีความสุข	120 (44.9%)	111 (41.6%)	33 (12.4%)	3 (1.1%)	0 (0.0%)	4.30	.727	มากที่สุด
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า								
6. การทำงานกับบริษัทนี้ทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น	105 (39.3%)	126 (47.2%)	31 (11.6%)	5 (1.9%)	0 (0.0%)	4.24	.727	มากที่สุด
7. ท่านมีโอกาสดำเนินการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	108 (40.4%)	113 (42.3%)	42 (15.7%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)	4.22	.759	มากที่สุด
8. บริษัทได้เปิดโอกาสในการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน	116 (43.3%)	107 (40.1%)	44 (16.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.27	.727	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100								
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า								
9. งานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงกว่าสายงานอื่น	102 (38.2%)	125 (46.8%)	39 (14.6%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4.23	.702	มากที่สุด
10. การจัดระบบการปฏิบัติงานในหน่วยงานเหมาะสมกับบุคลากรที่มีอยู่	88 (33.0%)	90 (33.7%)	81 (30.3%)	8 (3.0%)	0 (0.0%)	3.97	.869	มาก
ด้านเพื่อนร่วมงาน								
11. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ทำงานแบบช่วยเหลือและเอื้ออาทรกัน	117 (43.8%)	104 (39.0%)	42 (15.7%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)	4.25	.771	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100								
ด้านเพื่อนร่วมงาน								
12. เพื่อนร่วมงานไว้ใจได้สามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้	104 (39.0%)	119 (44.6%)	39 (14.6%)	4 (1.5%)	1 (0.4%)	4.20	.768	มาก
13. รู้สึกมีความสุขเมื่อได้อยู่ในหมู่เพื่อนร่วมงาน	83 (31.1%)	101 (37.8%)	77 (28.8%)	5 (1.9%)	1 (0.4%)	3.97	.843	มาก
14. เมื่อพนักงานบางคนประสบปัญหาเพื่อนในที่ทำงานมักจะช่วยเหลือกันเสมอ	81 (30.3%)	101 (37.8%)	78 (29.2%)	6 (2.2%)	1 (0.4%)	3.96	.848	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านผู้บังคับบัญชา								
15. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน	114 (42.7%)	92 (34.5%)	57 (21.3%)	3 (1.1%)	1 (0.4%)	4.18	.830	มาก
16. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและไว้วางใจท่านเสมอ	106 (39.7%)	94 (35.2%)	59 (22.1%)	7 (2.6%)	1 (0.4%)	4.11	.864	มาก
17. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในเรื่องต่างๆ อยู่เสมอ	137 (51.3%)	93 (34.8%)	35 (13.1%)	2 (0.7%)	0 (0.0%)	4.37	.736	มากที่สุด
18. ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเอง	124 (46.4%)	112 (41.9%)	30 (11.2%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4.34	.689	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน = 400 ร้อยละ = 100	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านผู้บังคับบัญชา								
19. การได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจและอยากจะทำปฏิบัติงานบริษัทนี้ต่อไป	108 (40.4%)	109 (40.8%)	48 (18.0%)	2 (0.7%)	0 (0.0%)	4.21	.757	มากที่สุด
20. การได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาทำให้ท่านมีความยินดีทำด้วยความเต็มใจ	99 (37.1%)	113 (42.3%)	52 (19.5%)	2 (0.7%)	1 (0.4%)	4.15	.780	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน								
21. สถานที่ทำงานมีความสะอาดและมีอากาศถ่ายเทสะดวก	116 (43.4%)	107 (40.1%)	44 (16.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.27	.727	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน								
22. ความสะดวกในการเดินทางไปยังที่ทำงาน	102 (38.2%)	125 (46.8%)	39 (14.6%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4.23	.702	มากที่สุด
23. การออกแบบสถานที่ทำงานทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	88 (33.0%)	90 (33.7%)	81 (30.3%)	8 (3.0%)	0 (0.0%)	3.97	.869	มาก
24. การจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	117 (43.8%)	104 (39.0%)	42 (15.7%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)	4.25	.771	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน								
25. บริษัทจัดที่ทำงาน และเครื่องใช้สำนักงานได้ อย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการหยิบใช้	104 (39.0%)	119 (44.6%)	39 (14.6%)	4 (1.5%)	1 (0.4%)	4.20	.768	มาก
ระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย						4.22	.508	มากที่สุด
Scale Reliability (Cronbach's Alpha) = .9491								

จากข้อมูลตารางที่ 4.8 ผลการศึกษา จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.22 แสดงว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.32 ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเสมออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.51 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในความท้าทายของงานที่ปฏิบัติในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.35 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.47 และมีความพึงพอใจว่างานที่ปฏิบัติทำแล้วมีความสุขอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.30

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการทำงานกับบริษัทนี้ทำให้ได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.24 ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีโอกาที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.22 บริษัทได้เปิดโอกาสในการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.27 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงกว่าสายงานอื่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.23 และคิดว่าการจัดระบบการปฏิบัติงานในหน่วยงานเหมาะสมกับบุคลากรที่มีอยู่ โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.97

ด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจว่าเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ทำงานแบบช่วยเหลือและเอื้ออาทรกันอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.25 เพื่อนร่วมงานไว้วางใจได้สามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.20 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสุขเมื่อได้อยู่ในหมู่เพื่อนร่วมงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.97 เมื่อพนักงานบางคนประสบปัญหาเพื่อนในที่ทำงานมักจะช่วยเหลือกันเสมอ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96 และเห็นว่าเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้กำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.18

ด้านผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับฟังความคิดเห็นและความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.11 ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในเรื่องต่างๆ อยู่เสมออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.37 ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.34 การได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอทำให้เกิดความภาคภูมิใจและอยากจะปฏิบัติงานบริษัทนี้ต่อไปอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ

4.21 และการได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาทำให้มีความยินดีด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.15

ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจว่าสถานที่ทำงานมีความสะอาดและมีอากาศถ่ายเทสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.27 พึงพอใจในความสะดวกของการเดินทางไปยังที่ทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.23 การออกแบบสถานที่ทำงานทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.97 การจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.25 และมีความพึงพอใจที่บริษัทจัดที่ทำงานและเครื่องใช้สำนักงานได้อย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการหยิบใช้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.20

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.9: แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับอาการ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เลย			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านร่างกาย								
1. ข้าพเจ้ารู้สึก สมองล้าใน ระหว่างการทำงาน	118 (44.2%)	103 (38.6%)	42 (15.7%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)	4.25	.772	มากที่สุด
2. ข้าพเจ้ามัก จดจำข้อมูล สำคัญ ๆ ของ งานที่ทำได้ยาก	105 (39.3%)	118 (44.2%)	39 (14.6%)	4 (1.5%)	1 (0.4%)	4.21	.770	มากที่สุด
3. ข้าพเจ้ามี อารมณ์เครียด กับการทำงาน	84 (31.5%)	100 (37.5%)	77 (28.8%)	5 (1.9%)	1 (0.4%)	3.98	.845	มาก
4. ข้าพเจ้ามี ปัญหาสุขภาพ หรือเจ็บป่วยอัน เนื่องมาจาก การทำงาน	82 (30.7%)	100 (37.5%)	78 (29.2%)	6 (2.2%)	1 (0.4%)	3.96	.851	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับอาการ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100								
ด้านร่างกาย								
5. ข้าพเจ้ามักจะเหนื่อยล้าและไม่อยากรับประทานอาหารเมื่อยังไม่สามารถทำงานจนเสร็จสิ้นได้	114 (42.7%)	92 (34.5%)	57 (21.3%)	3 (1.1%)	1 (0.4%)	4.18	.830	มาก
6. ข้าพเจ้าจะเป็นคนที่นอนหลับยากหรือนอนไม่ค่อยหลับ ถ้างานที่ทำยังไม่สำเร็จ ลุ่่วาง	106 (39.7%)	94 (35.2%)	59 (22.1%)	7 (2.6%)	1 (0.4%)	4.11	.864	มาก
7. ข้าพเจ้ารู้สึกเหนื่อยล้ากับตารางการทำงานที่มากเกินไป	20 (7.5%)	51 (19.1%)	83 (31.1%)	92 (34.5%)	21 (7.9%)	2.84	1.062	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับอาการ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100								
ด้านจิตใจ								
8. ข้าพเจ้ามีความกังวลหรือคิดหมกมุ่นอยู่กับงาน	148 (55.4%)	90 (33.7%)	27 (10.1%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	4.43	.719	มากที่สุด
9. ในขณะที่ทำงาน ความคิดของข้าพเจ้ายังติดอยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง	161 (60.3%)	90 (33.7%)	16 (6.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.54	.608	มากที่สุด
10. ข้าพเจ้าหงุดหงิดเมื่อการทำงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	89 (33.3%)	117 (43.8%)	56 (21.0%)	3 (1.1%)	2 (0.7%)	4.08	.807	มาก
11. ข้าพเจ้ามักใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการทำงาน	124 (46.4%)	101 (37.8%)	40 (15.0%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)	4.31	.734	มากที่สุด
12. ข้าพเจ้าไม่สบายใจเมื่องานที่ทำยังไม่เรียบร้อย	123 (46.1%)	97 (36.3%)	42 (15.7%)	5 (1.9%)	0 (0.0%)	4.27	.790	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับอาการ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100								
ด้านจิตใจ								
13. ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลต่อเหตุการณ์ที่ยังมาไม่ถึง	138 (51.7%)	96 (36.0%)	30 (11.2%)	3 (1.1%)	0 (0.0%)	4.38	.728	มากที่สุด
14. ข้าพเจ้ามีความคิดขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	70 (26.2%)	124 (46.4%)	56 (21.0%)	13 (4.9%)	4 (1.5%)	3.91	.892	มาก
15. ข้าพเจ้ามีทัศนคติในทางลบกับงานที่ทำ	107 (40.1%)	112 (41.9%)	44 (16.5%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)	4.21	.765	มากที่สุด
16. ข้าพเจ้าไม่ชอบงานที่ทำ	100 (37.5%)	123 (46.1%)	40 (15.0%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)	4.19	.741	มาก
17. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ายังไม่ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอ	101 (37.8%)	126 (47.2%)	35 (13.1%)	4 (1.5%)	1 (0.4%)	4.21	.750	มากที่สุด
18. ข้าพเจ้ามักนำเรื่องงานกลับมาคิดต่อที่บ้าน	147 (55.1%)	99 (37.1%)	20 (7.5%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4.47	.650	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับอาการ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เลย			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100								
ด้านจิตใจ								
19. บรรยากาศในการทำงานไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	80 (30.0%)	111 (41.6%)	63 (23.6%)	11 (4.1%)	2 (0.7%)	3.96	.877	มาก
20. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	70 (26.2%)	108 (40.4%)	71 (26.6%)	15 (5.6%)	3 (1.1%)	3.85	.914	มาก
21. ข้าพเจ้ากังวลมากเวลาถูกทดสอบความรู้ในงาน	147 (55.1%)	99 (37.1%)	20 (7.5%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4.47	.650	มากที่สุด
22. ข้าพเจ้ารู้สึกลำบากใจที่จะบอกความรู้สึก สับสน ความกลัว ความกังวลหรือความอับอายแก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา	80 (30.0%)	111 (41.6%)	63 (23.6%)	11 (4.1%)	2 (0.7%)	3.96	.877	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับอาการ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100								
ด้านจิตใจ								
23. ข้าพเจ้ากังวลว่างานไม่มั่นคง	70 (26.2%)	108 (40.4%)	71 (26.6%)	15 (5.6%)	3 (1.1%)	3.85	.914	มาก
24. ในรอบปีที่ผ่านมาข้าพเจ้ากลุ่มใจกับงานที่ประสบแต่ปัญหา	70 (26.2%)	124 (46.4%)	56 (21.0%)	13 (4.9%)	4 (1.5%)	3.91	.892	มาก
25. ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลต่ออนาคตในงานที่ทำ	107 (40.1%)	112 (41.9%)	44 (16.5%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)	4.21	.765	มากที่สุด
ระดับความเครียดโดยรวมเฉลี่ย						4.10	.408	มาก
Scale Reliability (Cronbach's Alpha) = .8784								

จากข้อมูลตารางที่ 4.9 ผลการศึกษา จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเครียดโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.10 แสดงว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านร่างกาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกสมองล้าในระหว่างการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.25 การจดจำข้อมูลสำคัญๆ ของงานที่ทำได้ยากอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.21 มีอารมณ์เครียดกับการทำงานอยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.98 มีปัญหาสุขภาพหรือเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96 ความเหนื่อยล้าและไม่อยากรับประทานอาหารเมื่อยังไม่สามารถทำงานเสร็จสิ้นได้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.18 เป็นคนที่นอนหลับยากหรือนอนไม่ค่อยหลับถึงงานที่ยังไม่เสร็จลุล่วงอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.11 และรู้สึกเหนื่อยล้ากับตารางการทำงานที่มากเกินไปอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.84

ด้านจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลหรือคิดหมกหมุ่นอยู่กับงานในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.43 ในขณะที่ทำงานความคิดยังติดอยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.54 ความหงุดหงิดเมื่อการทำงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.08 การใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.31 ความไม่สบายใจเมื่องานที่ยังไม่เรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.27 รู้สึกกังวลต่อเหตุการณ์ที่ยังมาไม่ถึงอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.38 การมีความคิดขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.91 มีทัศนคติในทางลบกับงานที่ทำอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.21 รู้สึกไม่ชอบงานที่ทำอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.19 รู้สึกว่ายังไม่ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.21 การนำเรื่องงานกลับมาคิดต่อที่บ้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.47 บรรยากาศในการทำงานไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96 รู้สึกว่าไม่เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.85 ความกังวลเมื่อถูกทดสอบความรู้ในงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.47 รู้สึกลำบากใจที่จะบอกความรู้สึกสับสน ความกลัว ความกังวลหรือความอับอายแก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96

มีความกังวลว่างานไม่มั่นคงอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.85 ในรอบปีที่ผ่านมา
 กลุ่มใจกับงานที่ประสบแต่ปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.91 และรู้สึก
 กังวลต่ออนาคตในงานที่ทำอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.21

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.10: แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการ
 ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
จำนวน = 400 ร้อยละ = 100	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านปริมาณงาน								
1. ท่านสามารถ ทำงานสำเร็จ ลุล่วงตามเวลาที่ กำหนด	119 (44.6%)	123 (46.1%)	25 (9.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.35	.646	มากที่สุด
2. ในแต่ละวัน ท่านสามารถ ทำงานได้ใน ปริมาณที่บริษัท กำหนด	147 (55.1%)	99 (37.1%)	21 (7.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.47	.639	มากที่สุด
3. ท่านสามารถ ทำงานเสร็จได้ ด้วยความ รวดเร็ว	121 (45.3%)	110 (41.2%)	33 (12.4%)	3 (1.1%)	0 (0.0%)	4.31	.728	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน = 400 ร้อยละ = 100	ระดับความสามารถ					ค่าเฉลี่ย	SD.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านคุณภาพงาน								
4. งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ	138 (51.7%)	96 (36.0%)	30 (11.2%)	3 (1.1%)	0 (0.0%)	4.38	.728	มากที่สุด
5. เพื่อนร่วมงานพอใจที่จะร่วมงานกับท่านเพราะท่านมีผลงานที่ดี	70 (26.2%)	124 (46.4%)	56 (21.0%)	13 (4.9%)	4 (1.5%)	3.91	.892	มาก
6. ผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของท่านเสมอ	107 (40.1%)	112 (41.9%)	44 (16.5%)	4 (1.5%)	0 (0.0%)	4.21	.765	มากที่สุด
ระดับประสิทธิภาพโดยรวมเฉลี่ย						4.27	.443	มากที่สุด
Scale Reliability (Cronbach's Alpha) = .7467								

จากข้อมูลตารางที่ 4.10 ผลการศึกษา จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.27 แสดงว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเป็นรายด้านพบว่า

ด้านปริมาณงาน ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำงานสำเร็จคล่องตามเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.35 ในแต่ละวันสามารถทำงานได้ในปริมาณที่

บริษัทกำหนดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.47 และสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็วในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.31

ด้านคุณภาพงาน ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำงานสำเร็จด้วยความถูกต้องแม่นยำในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.38 เพื่อนร่วมงานพอใจที่จะร่วมงานเพราะมีผลงานที่ดีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.91 และได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับผลงานเสมออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.21

5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD.	แปลผล
ด้านความพึงพอใจ	4.22	.508	มากที่สุด
ด้านความเครียด	4.10	.408	มาก
ด้านประสิทธิภาพ	4.27	.443	มากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

6. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานหลักที่ 1: ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานรองที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12: การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เพศ	n	Mean	SD	t	Sig
	ชาย	78	4.24	.480	1.862	.174
	หญิง	189	4.28	.428		

จากตารางที่ 4.12 แสดงการทดสอบสมมติฐานพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ T-Test ด้วยวิธี Independent Samples T Test พบว่า ค่า Sig = 0.174 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = .05$ ดังนั้น พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานรองที่ 1.2 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13: การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
	ระหว่างกลุ่ม	.420	1	.420	2.145	.144
	ภายในกลุ่ม	51.921	265	.196		
	รวม	52.341	266			

จากตารางที่ 4.13 แสดงการทดสอบสมมติฐานพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่า ค่า Sig =

0.144 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = .05$ ดังนั้น พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานรองที่ 1.3 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14: การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.145	4	.286	1.465	.213
	ภายในกลุ่ม	51.197	262	.195		
	รวม	52.341	266			

จากตารางที่ 4.14 แสดงการทดสอบสมมติฐานพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่า ค่า Sig = 0.213 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = .05$ ดังนั้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานรองที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15: การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.001	1	.001	.007	.933
	ภายในกลุ่ม	52.340	265	.198		
	รวม	52.341	266			

จากตารางที่ 4.15 แสดงการทดสอบสมมติฐานพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่า ค่า Sig = 0.933 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = .05$ ดังนั้น พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานรองที่ 1.5 พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16: การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.249	1	.249	1.268	.261
	ภายในกลุ่ม	52.092	265	.197		
	รวม	52.341	266			

จากตารางที่ 4.16 แสดงการทดสอบสมมติฐานพนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่า ค่า Sig = 0.261 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = .05$ ดังนั้น พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานรองที่ 1.6 พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17: การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.630	5	.326	1.678	.140
	ภายในกลุ่ม	50.712	261	.194		
	รวม	52.341	266			

จากตารางที่ 4.17 แสดงการทดสอบสมมติฐานพนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่า ค่า Sig = 0.140 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = .05$ ดังนั้น พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานรองที่ 1.7 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18: การทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.045	5	.209	1.064	.381
	ภายในกลุ่ม	51.296	261	.197		
	รวม	52.341	266			

จากตารางที่ 4.18 แสดงการทดสอบสมมติฐานพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่า ค่า Sig = 0.381 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = .05$ ดังนั้น พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานหลักที่ 2 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

H_0 : ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

ตารางที่ 4.19: การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	1.624	7.920	.000
ด้านลักษณะงาน (β_1)	.583	9.727	.000
ด้านความมั่นคงและ ความก้าวหน้า (β_2)	.059	.744	.457
ด้านเพื่อนร่วมงาน (β_3)	.075	1.140	.255
ด้านผู้บังคับบัญชา (β_4)	-.051	-.974	.331
ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ ทำงาน (β_5)	-.061	-.549	.583
Adjust R Square		.426	
Std.Error of the Estimate		.336	
F		40.441	
Sig.		.000	

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 4.19 ซึ่งเขียนเป็น
สมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.624 + 0.583 \beta_1$$

เมื่อ \hat{Y} แทน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

β_0 แทน ค่าคงที่

β_1 แทน ด้านลักษณะงาน

β_2 แทน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

β_3 แทน ด้านเพื่อนร่วมงาน

β_4 แทน ด้านผู้บังคับบัญชา

β_5 แทน ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม คือ ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .583 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น .583 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม 0.426 หรือเท่ากับร้อยละ 42.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ลักษณะงานเป็นปัจจัยเดียวที่สำคัญที่สุดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

H_0 : ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเชิงเส้นตรง

H_1 : ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเชิงเส้นตรง

ตารางที่ 4.20: การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	-0.301	-2.173	.031
ด้านลักษณะงาน (β_1)	1.009	24.964	.000

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.20(ต่อ): การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ด้านความมั่นคงและ ความก้าวหน้า (β_2)	.014	.266	.791
ด้านเพื่อนร่วมงาน (β_3)	.030	.669	.504
ด้านผู้บังคับบัญชา (β_4)	.020	.569	.570
ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ ทำงาน (β_5)	-.005	-.064	.949
Adjust R Square	.830		
Std.Error of the Estimate	.226		
F	260.805		
Sig.	.000		

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 4.20 ซึ่งเขียนเป็น
สมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = -0.301 + 1.009 \beta_1$$

เมื่อ \hat{Y}	แทน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน
β_0	แทน	ค่าคงที่
β_1	แทน	ด้านลักษณะงาน
β_2	แทน	ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า
β_3	แทน	ด้านเพื่อนร่วมงาน
β_4	แทน	ด้านผู้บังคับบัญชา
β_5	แทน	ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน คือ ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 1.009 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานจะเพิ่มขึ้น 1.009 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน 0.830 หรือเท่ากับร้อยละ 83.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นลักษณะงานเป็นปัจจัยเดียวที่สำคัญที่สุดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน

H_0 : ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเชิงเส้นตรง

H_1 : ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานมีความสัมพันธ์กันในรูปแบบเชิงเส้นตรง

ตารางที่ 4.21: การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	3.548	8.971	.000
ด้านลักษณะงาน (β_1)	.157	1.354	.177

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.21(ต่อ): การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ด้านความมั่นคงและ ความก้าวหน้า (β_2)	.104	.678	.498
ด้านเพื่อนร่วมงาน (β_3)	.121	.948	.344
ด้านผู้บังคับบัญชา (β_4)	-.121	-1.208	.228
ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ ทำงาน (β_5)	-.117	-.547	.585
Adjust R Square		.004	
Std.Error of the Estimate		.648	
F		1.210	
Sig.		.305	

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 4.21 พบว่า ไม่มีตัวแปรใดที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานหลักที่ 3 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
โดยรวม

H_0 : ความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กันในรูป
เชิงเส้นตรง

H_1 : ความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิง
เส้นตรง

ตารางที่ 4.22: การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	.752	4.174	.000
ด้านร่างกาย (β_1)	.278	9.297	.000
ด้านจิตใจ (β_2)	.581	16.988	.000
Adjust R Square			.598
Std.Error of the Estimate			.281
F			197.953
Sig.			.000

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 4.22 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.752 + 0.278 \beta_1 + 0.581 \beta_2$$

เมื่อ \hat{Y} แทน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

β_0 แทน ค่าคงที่

β_1 แทน ด้านร่างกาย

β_2 แทน ด้านจิตใจ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม คือ ความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านจิตใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .278 และ .581 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ความเครียดด้านร่างกายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น .278 หน่วย และเมื่อความเครียดด้านจิตใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมจะ

เพิ่มขึ้น .581 ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม 0.598 หรือเท่ากับร้อยละ 59.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นความเครียดด้านร่างกายและความเครียดด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

H_0 : ความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

ในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : ความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กันใน

รูปเชิงเส้นตรง

ตารางที่ 4.23: การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	1.864	6.610	.000
ด้านร่างกาย (β_1)	.566	12.108	.000
ด้านจิตใจ (β_2)	.068	1.280	.202
Adjust R Square		.359	
Std.Error of the Estimate		.441	
F		75.362	
Sig.		.000	

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 4.23 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.864 + 0.566 \beta_1$$

เมื่อ \hat{Y} แทน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

β_0	แทน	ค่าคงที่
β_1	แทน	ด้านร่างกาย
β_2	แทน	ด้านจิตใจ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน คือ ความเครียดด้านร่างกาย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .566 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ความเครียดด้านร่างกายมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ความเครียดด้านร่างกายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานจะเพิ่มขึ้น .566 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน 0.359 หรือเท่ากับร้อยละ 35.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ความเครียดด้านร่างกายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ความเครียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน

H_0 : ความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานไม่มีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

H_1 : ความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเชิงเส้นตรง

ตารางที่ 4.24: การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	-360	-1.643	.102

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.24(ต่อ): การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ด้านร่างกาย (β_1)	-0.011	-2.93	.770
ด้านจิตใจ (β_2)	1.093	26.292	.000
Adjust R Square		.723	
Std.Error of the Estimate		.342	
F		346.515	
Sig.		.000	

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 4.24 ซึ่งเขียนเป็น
สมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = -0.360 + 1.093 \beta_2$$

เมื่อ \hat{Y} แทน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน

β_0 แทน ค่าคงที่

β_1 แทน ด้านร่างกาย

β_2 แทน ด้านจิตใจ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ด้านคุณภาพงาน คือ ความเครียดด้านจิตใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 1.093 ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ความเครียดด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ
ความเครียดด้านจิตใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานจะเพิ่มขึ้น
1.093 หน่วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานด้านคุณภาพงาน 0.723 หรือเท่ากับร้อยละ 72.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
ดังนั้น ความเครียดด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน

7. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.25: แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานหลัก	สมมติฐานย่อย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานหลักที่ 1 ลักษณะทางด้าน ประชากรศาสตร์ที่ แตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานต่างกัน	1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
	1.2 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
	1.3 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
	1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
	1.5 พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
	1.6 พนักงานที่มีระดับรายได้แตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
	1.7 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.25 (ต่อ): แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานหลัก	สมมติฐานย่อย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานหลักที่ 2 ความพึงพอใจมี ความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยรวม	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
สมมติฐานหลักที่ 3 ความเครียดมี ความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	1.1 ความเครียดในการปฏิบัติงานมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยรวม	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	1.2 ความเครียดในการปฏิบัติงานมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
	1.3 ความเครียดในการปฏิบัติงานมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ระดับความเครียดและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด จำนวน 267 ชุด และได้ นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ด้านประชากรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 25 – 34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ / พนักงานทั่วไป ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท และมีอายุงาน 3 – 8 ปี

1.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษาของข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ พบว่า โดยรวมพนักงานบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้ยังพบว่า ด้านลักษณะงาน พนักงานมีความพึงพอใจที่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเสมออยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจที่บริษัทได้เปิดโอกาสในการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานที่ส่วนใหญ่ทำงานแบบช่วยเหลือและเอื้ออาทรกันอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในเรื่องต่างๆ อยู่เสมออยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในสถานที่ทำงานเพราะมีความสะอาดและมีอากาศถ่ายเทสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษาของข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ พบว่า โดยรวมพนักงานบริษัทในเครือ เจริญ อักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ยังพบว่า ด้านร่างกาย พนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรู้สึกสมอง ล้าในระหว่างการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านจิตใจ พนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยมีความรู้สึกวุ่นวายในขณะที่ทำงาน ความคิดของพนักงานยังติดอยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษาของข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ พบว่า โดยรวมพนักงานบริษัทในเครือ เจริญ อักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้ยังพบว่า ด้านปริมาณงาน พนักงานมีความสามารถในการทำงานได้ในปริมาณที่บริษัทกำหนดอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพงาน พนักงานมีความสามารถในการทำงานที่รับได้มอบหมายได้อย่างถูกต้องแม่นยำในระดับมากที่สุด

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานของตัวแปร พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม รวมทั้งมีความสัมพันธ์ในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพของงาน นอกจากนี้ยังพบว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. การอภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเครียดในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ความแตกต่างของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงษา พูลเพิ่ม (2552) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด โดยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายต้นสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรสและ

อายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า พนักงานของบริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด ทุกระดับตำแหน่งงาน ได้มีความพยายามที่จะทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ถึงแม้จะมีคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ก็ได้เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้และความพยายามดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่บริษัทได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี จึงมีส่วนในการกระตุ้นให้พนักงานของทางบริษัทมีความพยายามและความตั้งใจที่จะทำผลงานให้เกิดขึ้นกับตนเอง ดังที่ อรุณ รักรธรรม (2530) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินการปฏิบัติงานอย่างมีหลักเกณฑ์ จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชารู้จักความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา และได้กำหนดวิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลหรือช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้สำรวจตนเองว่าควรปรับปรุงหาความรู้เพิ่มเติมในด้านใดบ้าง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของตน

2. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ดังที่ สมยศ นาวีการ (2546) ที่ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมให้ไปตามแนวทางที่นำไปสู่การสนองตอบความต้องการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่มีแนวคิดในการจูงใจหรือกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่อยู่ภายใน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต ทั้งนี้ความต้องการต่างๆ นี้จะไม่มีวันสิ้นสุด โดยจะมีความต้องการเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนั้นในการจูงใจคนให้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานในแต่ละขั้น โดยให้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานให้ได้มากที่สุด อีกทั้งผู้บริหารที่ดีควรเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยให้การทำงานนั้นๆ ได้ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลให้ได้มากที่สุดตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล

3. การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม รวมทั้งมีความสัมพันธ์ในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2549) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า

ความเครียดทางด้านร่างกายและความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจในงาน และความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ อากรณี ภูวิทยาพันธ์ (2549) และ Ross & Altmaier (1994) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดจากการทำงาน เป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาท หน้าที่และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นทั้งในทางบวกและทางลบ

4. การนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะทางด้านปริมาณงาน ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรเอาใจใส่ ส่งเสริมและสนับสนุนทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงานควรมีอากาศถ่ายเทสะดวก ควรมีการจัดที่ไว้สำหรับให้พนักงานได้พักผ่อนตอนช่วงพักของพนักงานให้เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การศึกษาวิจัยยังพบว่า ความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ความเครียดทางด้านจิตใจของพนักงานจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าความเครียดทางด้านร่างกาย เนื่องจากถ้าความเครียดทางด้านจิตใจมากขึ้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน และความพอใจในงานลดลง ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรเอาใจใส่เป็นพิเศษ และควรหาวิธีการลดความเครียดหรือวิธีเผชิญกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ยกตัวอย่างเช่น การจัดกิจกรรมไหว้พระสวดมนต์ การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพการออกกำลังกายด้วยวิธีการแอโรบิค เป็นต้น

5. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทในเครือ เจริญอภัยร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังได้พบว่า พนักงานบริษัทในเครือ เจริญอภัยร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ตนได้ปฏิบัติอยู่นั้นในระดับมาก แต่ทั้งนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ ซึ่งเป็นปัจจัยประกอบที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้บริหารควรมี

นโยบายในการมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ทั้งในระดับพนักงานและในระดับหัวหน้างาน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นกับพนักงานได้

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจ ความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแยกเป็นบริษัท เพื่อที่จะได้ทราบความพึงพอใจ ความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบริหารให้การดำเนินงานที่เอื้อต่อการเพิ่มความพึงพอใจ การลดความเครียดและประสิทธิภาพของทุกบริษัท

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น การเผชิญกับความเครียด การปรับตัวต่อความเครียด เพื่อสามารถช่วยลดความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

3. ควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนมากขึ้น เพื่อที่จะได้กลุ่มเป้าหมายที่ไม่มีการกระจายมากเกินไป ผลการค้นคว้าจะเกิดค่าความคลาดเคลื่อนน้อยลง เช่น ศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นต้น

บรรณานุกรม

หนังสือ

- จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2551). *ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ*.
เชียงใหม่: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์. (2520). *ประชากรศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช .
- สุทธิชัย ปานปรีชา. (2529). *จิตวิทยาทั่วไป*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทพนม เมืองแมน และสวึง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *องค์การและการจัดการ : ทักษะยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- บวร สงคศิริ, เอกพันธ์ มาณะศรี, ทิพย์ โตทอง, สุเทพ ฐาปนะวรกุล และวัลลภ พุ่มไพศาล. (2540). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของข้าราชการตำรวจในจังหวัดเชียงใหม่*. กรุงเทพมหานคร: กรมสุขภาพจิต.
- ประเวศ ะสี. (2552). *บันทึกเวชกรรมไทย*. กรุงเทพมหานคร: หมอชาวบ้าน.
- เพ็ญพร ชีระสวัสดิ์. (2540). *ประชากรศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2549). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2539). *ประชากรศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2547). *องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สมยศ นาวิการ. (2531). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมล.
- สมยศ นาวิการ. (2546). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2549). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2544). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.
- สุนันทา เลานันท์. (2541). *การพัฒนาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: ดี. ดี. บั๊คส โตร์.
- อมรากุล อินโชนานนท์. (2552). *ความเครียดในการทำงาน สุขภาพจิต*. กรุงเทพมหานคร: การศาสนา.

อรุณ รักธรรม. (2530). *ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: เอ็ดดิสันเพรส โพรดักส์.

บทความ

จิตนา ตั้งวรพงศ์ชัย. (2533). เครียดจึงหนีเมื่อต้องดูแลผู้ป่วยเด็กใกล้ตาย: กลวิธีการแก้ไข.

วารสารคณะพยาบาลศาสตร์, 13 (1), 17 – 28.

ชนคล หาญอมรเศรษฐ์. (2549). การจัดการความเครียดและการปรับปรุงผลผลิตในสถานที่ทำงาน.

วารสารบริหารคน, 17 (2), 37 – 38.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *เอกสารประกอบการฝึกอบรมเรื่องการสร้างดัชนีชี้วัด*

ความสำเร็จของงาน, 12 - 20.

สุจริต สุวรรณชีพ. (2532). ความเครียด. *วารสารกรมสุขภาพจิต กองสุขภาพจิต กระทรวง*

สาธารณสุข, 24 (5), 1 – 4.

รายงานวิจัย และรายงานทางเทคนิค

กฤษณา ชลวิริยะกุล, นิวัตติ์ เอี่ยมเที่ยง และกรรณิการ์ วุฒิพงษ์วร โสภ. (2549). *ความเครียดของ*

นักเรียนมัธยมปลายในจังหวัดชัยนาท (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: กรม

สุขภาพจิต.

วิทยานิพนธ์ / การศึกษาค้นคว้าอิสระ

จิตรลดา เสงทับทิม. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการ*

ความเครียดและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด

(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชาคริต ศรีขาว. (2551). *ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกั้น*

(ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนครศรีอยุธยา.

ดารกา ผลเกิด. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจในการทำงานของ*

บุคลากรโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้พิพากษาในเขต*

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ปรียารัตน์ ชาญกิจ. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอล แอนด์ เอส ชิบาคอน (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มธุรา จุลเจิม. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และความเครียดในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท เจ.ดี.พูลส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เรืองศักดิ์ กอมนิ. (2551). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- วันวิสาข์ สมร. (2551). ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุนิ ตรีพิเพนทร์. (2542). การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของบุคคลว่างงานที่มารับบริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุภัทรา พิณนันทน์. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานเคเอฟซี. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนงเงา พูลเพิ่ม. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อภิญา วิเวโก. (2549). ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างนโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงาน และระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้น และผู้ใหญ่วัยตอนกลาง ภูมิศึกษา พนักงานที่ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจชั้นดี สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Internet

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2549). *แก้ปัญหาได้ก็หายเครียด*. สืบค้นวันที่ 2 กันยายน 2554, จาก <http://www.watpon.com/test/serious.htm>.
- ฝ่ายบุคคล บริษัท เจริญอักษร โฮสติ้ง กรุ๊ป จำกัด. (2554). *รายงานประจำปี 2553*. สืบค้นวันที่ 2 กันยายน 2554, จาก <http://www.cas-group.com/casgroup>.

Book

- Farmer, R. E., Monahan, L. H. & Hakeler, R. (1984). *Stress management for human services*. Michigan: Sage.
- Hellriegel, D. J., Slocum, W. & Richard, W. W. (1998). *Organizational behavior*. South-western College.
- Herzberg, F. (1993). *Work and the Nature of Man*. London: Crossby Lockwood Staples.
- Herzberg, F., Mausuner, B. & Snyderman, B. (1993). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Ivancevich, J.M. & Matteson, M.T. (2002). *Organizational Behavior and Management* (6th ed). Boston: McGraw – Hill.
- Locke, E.A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M.D. Dunnette (2nd ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: IL Rand McNally.
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior* (10thed). New York: McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Brother.
- More, H.W., Wegener, W.F., Vito, G.F. & Walsh, W.F. (2006). *Organizational Behavior and Management in Law Enforcement* (2nd ed). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Powel, D. H. (1983). *Understanding Human Adjustment*. New York: Powel Associates.
- Robbin, S.P. (1986). *Organizational behavior: Concepts, controversies and applications* (3^d ed). New Jersey: Prentice – Hall.
- Ross, R. R. & Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in Occupational Stress*. *Handbook of Counselling for Stress at Work*. London: Sage.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Smith, J.C. (1993). *Creative stress management the 1-2-3 cope system*. New Jersey: Prentice-Hall.

Vroom, V. (1984). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.

Weiss, H.C. (1998). *Evaluation: Methods for studying programs & policies* (2nd ed).

New York: Prentice Hall.

Yehezkel, D. (1969). *Public Policymaking Re-examined*. Glenview, IL : Scott.

Articles

Adams, J.S. (1963). Toward and understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social*

Psychology, 67 (12), 422-436.

Brayfield, A.H. & Rothe, H.F. (2008). An index of job satisfaction. *Journal of Applied*

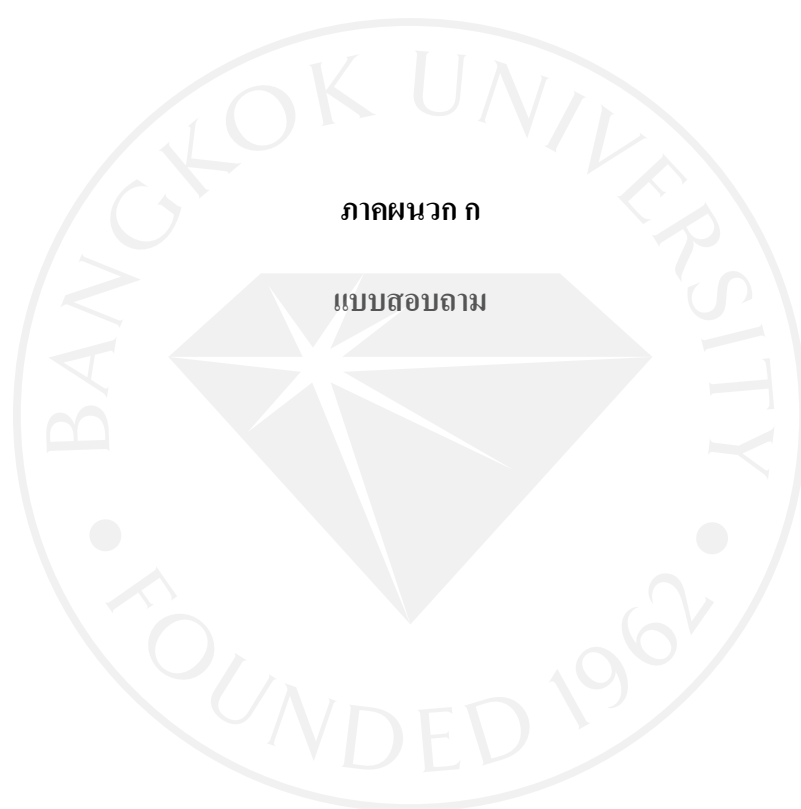
Psychology, 35, 307-311.

Cooper, C.L. & Marshall, J. (1976). Occupational Sources of Stress. *Journal of Occupational*

Psychology, 15 (495) , 11 – 28.

Hopping, B. (1982). Physiologocal response to stress: A nursing concern. *Nursing From*, 19 (6),

258 – 269.





แบบสอบถาม

**เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัทในเครือ เจริญอักษร โฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน” จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาการศึกษาเฉพาะบุคคล ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยความคิดเห็นของท่านจะไม่มีการนำไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล แต่จะนำไปประเมินผลร่วมกับผู้ตอบแบบสอบถามท่านอื่นๆ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาวิจัยกรณีพิเศษนี้เท่านั้น

คำแนะนำ แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไป
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย	() 2. หญิง	<input type="checkbox"/>
------------	-------------	--------------------------
2. สถานภาพ

() 1. โสด	() 2. สมรส	() 3. อื่นๆ.....	<input type="checkbox"/>
------------	-------------	-------------------	--------------------------
3. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 25 ปี	() 2. 25 – 34 ปี	() 3. 35 – 44 ปี	<input type="checkbox"/>
() 4. 45 – 54 ปี			() 5. 55 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา
- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
- () 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก
5. ระดับพนักงาน
- () 1. ระดับปฏิบัติงาน / พนักงานทั่วไป
- () 2. ระดับหัวหน้างาน
- () 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
6. ระดับรายได้
- () 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,001 – 15,000 บาท
- () 3. 15,001 – 20,000 บาท () 4. 20,001 – 25,000 บาท
- () 5. 25,001 – 30,000 บาท () 6. มากกว่า 30,000 บาท
7. อายุงาน
- () 1. ต่ำกว่า 3 ปี () 2. 3 – 8 ปี () 3. 9 – 13 ปี
- () 4. 14 – 18 ปี () 5. 19 – 24 ปี () 6. 25 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านลักษณะงาน					
1. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตัวท่าน					
2. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเสมอ					
3. งานของท่านมีความท้าทาย					
4. ท่านภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่					
5. งานของท่านทำแล้วมีความสุข					
ระดับความพึงพอใจในการ	ระดับความพึงพอใจ				

ปฏิบัติงาน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า					
6. การทำงานกับบริษัทนี้ทำให้ ท่านได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่ อื่น					
7. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการ เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง					
8. บริษัทได้เปิดโอกาสในการ ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของท่าน					
9. งานที่ท่านกำลังปฏิบัติมีความ มั่นคงกว่าสายงานอื่น					
10. การจัดระบบการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานเหมาะสมกับ บุคลากรที่มีอยู่					
ด้านเพื่อนร่วมงาน					
11. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ ทำงานแบบช่วยเหลือและเอื้อ อาทรกัน					
12. เพื่อนร่วมงานไว้วางใจได้ สามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่อง ส่วนตัวได้					
13. รู้สึกมีความสุขเมื่อได้อยู่ใน หมู่เพื่อนร่วมงาน					
14. เมื่อพนักงานบางคนประสบ ปัญหา เพื่อนในที่ทำงานมักจะ ช่วยเหลือกันเสมอ					
ระดับความพึงพอใจในการ	ระดับความพึงพอใจ				

ปฏิบัติงาน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านเพื่อนร่วมงาน (ต่อ)					
15. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ กำลังใจในการปฏิบัติงาน					
ด้านผู้บังคับบัญชา					
16. ผู้บังคับบัญชารับฟังความ คิดเห็นและไว้วางใจท่านเสมอ					
17. ผู้บังคับบัญชาให้การ สนับสนุนในเรื่องต่างๆ อยู่เสมอ					
18. ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริม ให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเอง					
19. การได้รับการยกย่องจาก ผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอทำให้ท่าน เกิดความภาคภูมิใจและอยากจะ ปฏิบัติงานบริษัทนี้ต่อไป					
20. การได้รับความไว้วางใจให้ ทำงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ท่านมีความยินดีทำด้วยความ เต็มใจ					
ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน					
21. สถานที่ทำงานมีความสะอาด และมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
22. ความสะดวกในการเดินทาง ไปยังที่ทำงาน					
23. การออกแบบสถานที่ทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยใน การปฏิบัติงาน					
ระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย

	(5)	(4)	(3)	(2)	ที่สุด (1)
ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (ต่อ)					
24. การจัดอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน เพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงาน					
25. บริษัทจัดที่ทำงาน และ เครื่องใช้สำนักงานได้อย่างเป็น ระเบียบ ง่ายต่อการหยิบใช้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับอาการ				
	เสมอ (5)	บ่อยครั้ง (4)	บางครั้ง (3)	นาน ๆ ครั้ง (2)	ไม่เคย (1)
ด้านร่างกาย					
1. ข้าพเจ้ารู้สึกตมองดำในระหว่าง การทำงาน					
2. ข้าพเจ้ามักจดจำข้อมูลสำคัญ ๆ ของงานที่ทำได้ยาก					
3. ข้าพเจ้ามีอาการเครียด กับการ ทำงาน					
4. ข้าพเจ้ามีปัญหาสุขภาพหรือ เจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงาน					
5. ข้าพเจ้ามักจะเหนื่อยล้าและไม่ อยากรับประทานอาหารเมื่อยังไม่ สามารถทำงานจนเสร็จสิ้นได้					
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับอาการ				
	เสมอ (5)	บ่อยครั้ง (4)	บางครั้ง (3)	นาน ๆ ครั้ง (2)	ไม่เคย (1)

	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านร่างกาย (ต่อ)					
6. ข้าพเจ้าจะเป็นคนที่นอนหลับยาก หรือนอนไม่ค่อยหลับ ถ้างานที่ทำยังไม่สำเร็จจุลวง					
7. ข้าพเจ้ารู้สึกเหนื่อยล้ากับตารางการทำงานที่มากเกินไป					
ด้านจิตใจ					
8. ข้าพเจ้ามีความกังวลหรือคิดหมกมุ่นอยู่กับงาน					
9. ในขณะที่ทำงาน ความคิดของข้าพเจ้ายังติดอยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง					
10. ข้าพเจ้าหงุดหงิดเมื่อการทำงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย					
11. ข้าพเจ้ามักใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการทำงาน					
12. ข้าพเจ้าไม่สบายใจเมื่องานที่ทำยังไม่เรียบร้อย					
13. ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลต่อเหตุการณ์ที่ยังมาไม่ถึง					
14. ข้าพเจ้ามีความคิดขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
15. ข้าพเจ้ามีทัศนคติในทางลบกับงานที่ทำ					
16. ข้าพเจ้าไม่ชอบงานที่ทำ					
17. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ายังไม่ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอ					
ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ระดับอาการ				
	เสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เลย

	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านจิตใจ (ต่อ)					
18. ข้าพเจ้ามักนำเรื่องงานกลับมาคิดต่อที่บ้าน					
19. บรรยากาศในการทำงานไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
20. ข้าพเจ้ารู้สึกที่ไม่เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
21. ข้าพเจ้ากังวลมากเวลาถูกทดสอบความรู้ในงาน					
22. ข้าพเจ้ารู้สึกลำบากใจที่จะบอกความรู้สึกสับสน ความกลัว ความกังวลหรือความอับอายแก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา					
23. ข้าพเจ้ากังวลว่างานไม่มั่นคง					
24. ในรอบปีที่ผ่านมาข้าพเจ้ากลุ่มใจกับงานที่ประสบแต่ปัญหา					
25. ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลต่ออนาคตในงานที่ทำ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านปริมาณงาน					
1. ท่านสามารถทำงานสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด					
2. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่บริษัทกำหนด					
3. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความเร็ว					
ด้านคุณภาพงาน					
4. งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ					
5. เพื่อนร่วมงานพอใจที่จะร่วมงานกับท่านเพราะท่านมีผลงานที่ดี					
6. ผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของท่านเสมอ					

ส่วนที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

1. ปัญหา

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

2. ปัญหา

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล จุฑามาศ ปิยะารุลักษณะ

วัน เดือน ปี เกิด 27 ธันวาคม 2528

สถานที่เกิด โรงพยาบาลหัวเฉียว

สถานที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 2 ซอย สุขสวัสดิ์ 33 แยก 7 แขวงราษฎร์บูรณะ
เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140

ประวัติการศึกษา ระดับอนุบาล โรงเรียนโยนออฟอาร์ค
ระดับประถมศึกษา โรงเรียนช่างตากุ้งี่ศึกษา
ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนศึกษานารี
ระดับปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ตำแหน่งงานปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายสนับสนุนการตลาด

สถานที่ทำงาน บริษัท เจริญอักษรเทรดดิ้ง จำกัด

E-mail juthamas@cas-trading.com

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 12 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) สุทมาตย์ ปิยะกุลเกษ อยู่บ้านเลขที่ 2
 ซอย สุขสวัสดิ์ 33 แยก 7 ถนน สุขสวัสดิ์ ตำบล/แขวง ราชบุรีพระ
 อำเภอ/เขต ราชบุรีพระ จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10140
 เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 753 02 03350
 ระดับปริญญา ครี โท เอก
 หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา คณะ บัณฑิตวิทยาลัย
 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาทัศนคติของ และ ความเกี่ยวข้องกับประเทศไทย
ในคณะผู้บริหารของพนักงาน การศึกษา บริษัท อินเดโอ เอเชีย อีที
ไอเอสวี กรุ๊ป จำกัด

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

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

สัญญาทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเหมือนกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ

(สุทามนต์ ปิยะอรุณรักษ์)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ

(ดร.ชนันนภา รัชตต์จาธิ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ลงชื่อ.....พยาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพร หวังพัฒนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน

(สันตนา เม่งแก้วทอง)

