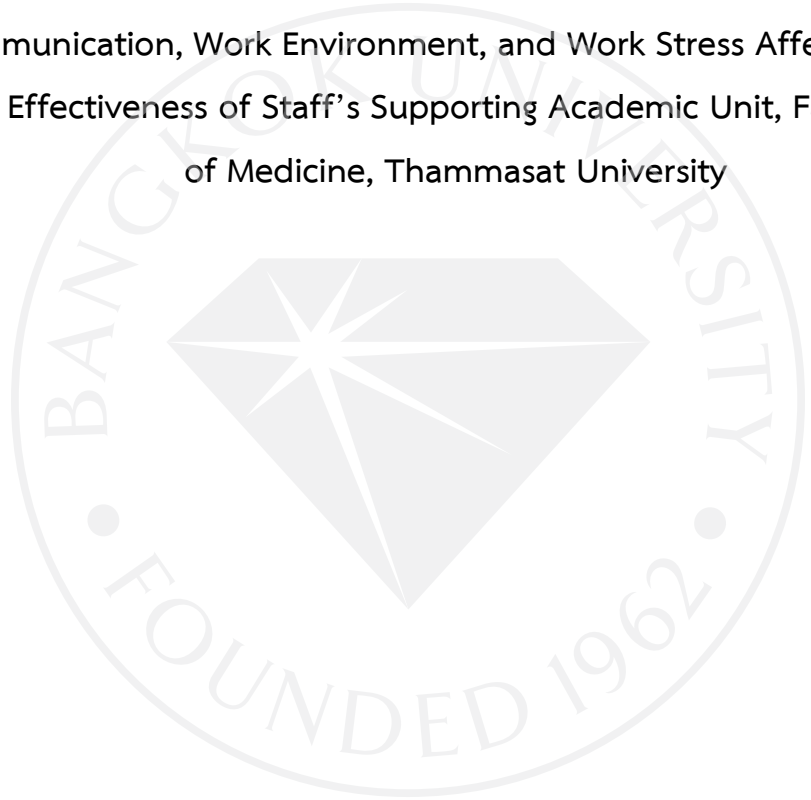
การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Communication, Work Environment, and Work Stress Affecting Work Effectiveness of Staff's Supporting Academic Unit, Faculty of Medicine, Thammasat University



การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Communication, Work Environment, and Work Stress Affecting Work Effectiveness of Staff's Supporting Academic Unit, Faculty of Medicine, Thammasat University

ชวิศา ทัพใหญ่

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้วิจัย ชวิศา ทัพใหญ่

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ

ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

ชวิศา ทัพใหญ่. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2566, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
การศึกษาด้านการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (69 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 200 คน และวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์การทดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลร้อยละ 42.4 โดยเหตุด้านคุณภาพการสื่อสารด้านการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น และด้านทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 33.1 โดยเหตุด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด และด้านความชัดเจนในการวางแผน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยด้านความเครียด มีอิทธิพลร้อยละ 46.2 โดยเหตุปัจจัยด้านปริมาณงาน ด้านผลตอบแทนและตำแหน่ง ด้านลักษณะงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนั้นผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ปัจจัยด้านความเครียด ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ ที่ระดับค่า P-Value หรือนัยสำคัญในเชิงสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การติดต่อสื่อสาร, สภาพแวดล้อมการทำงาน, ความเครียด, ประสิทธิภาพการทำงาน

Thupyai, C. Master of Business Administration, January 2023, Graduate School, Bangkok University.
Communication, Work Environment, and Work Stress Affecting Work Effectiveness of Staff's Supporting Academic Unit, Faculty of Medicine, Thammasat University (69 pp.)
Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study was to study communication, work environment, and work stress affecting work effectiveness of staff's supporting academic unit, Faculty of Medicine, Thammasat University. This study used the questionnaire in order to collect the data from 200 staff's supporting academic unit, Faculty of Medicine, Thammasat University. The statistics used was percentage mean, standard deviation, and multiple regression analysis. It was found that communication factor affected 42.4 percent on work effectiveness in terms of the quality of communication, inter-departmental communication, and technological skill. Work environment factor affected 33.1 percent on work effectiveness in terms of pandemic situation, and clarification of planning policy. Work stress factor affected 46.2 percent on work effectiveness in terms of task assignment, benefits and career promotion, task identity with the significance of 0.05 level.

Keywords: Communication, Work Environment, Work Stress, Work Effectiveness

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งได้รับความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งท่านได้อบรม ชี้แนะ อธิบายถึงแนวทางข้อคิดเห็นต่าง ๆ ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยและช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดจนระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ คำแนะนำ ความช่วยเหลือและการสนับสนุนตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอยให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือ คอยให้คำปรึกษา ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ชวิศา ทัพใหญ่

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	6
1.3 ขอบเขตการศึกษา	6
1.4 กรอบแนวคิด	8
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	9
1.6 นิยามศัพท์	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ประวัติและความเป็นมาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	12
2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร	18
2.3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	23
2.4 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด	30
2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน	34
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและการออกแบบงานวิจัย	39
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
3.3 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลและขั้นตอนการเก็บข้อมูล	43
3.4 สมมติฐานการวิจัย	43
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลลัพธ์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	45
4.2 การรายงานผลลัพธ์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	49

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 บทสรุป

5.1 การอภิปรายผล 52

5.2 ข้อเสนอแนะ 56

บรรณานุกรม 58

ภาคผนวก 61

ประวัติผู้เขียน 69

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test) 42

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 46

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของอันดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 47

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 47

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 48

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 49

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) 50

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) 51

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลด้านความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) 51

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด 8

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันในช่วงหลายปีที่ผ่านมาสถาณการณ์โลกได้เข้าสู่สภาวะเศรษฐกิจถดถอยอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) โดยที่มีต้นกำเนิดของเชื้อไวรัสดังกล่าวจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ส่งผลทำให้เศรษฐกิจโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และส่งผลกระทบอย่างมากต่อประเทศไทย ซึ่งขณะนี้กำลังเผชิญกับเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลง ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างมีการปรับตัวรวมถึงพัฒนาให้เข้ากับสถาณการณ์ปัจจุบัน โดยการปรับเปลี่ยนนโยบายและโครงสร้างการทำงานใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้พร้อมกับการทำงาน และมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการติดต่อผสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งปัจจัยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถือเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้พร้อมกับการทำงานในยุคปัจจุบัน

การทำงานขององค์กรและหน่วยงานในทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐรวมไปถึงภาคเอกชนต่างมีแนวทางและมีนโยบายในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ทำให้องค์กรและหน่วยงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งการที่องค์กรและหน่วยงานนั้นจะประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านความเครียด รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ภายในขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ทั้งนี้สิ่งที่สำคัญที่ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้นั้น คือ บุคลากรภายในองค์กรหรือหน่วยงานเหล่านั้น สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับหรือขั้นตอนที่ได้กำหนด โดยเริ่มจากการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในแต่ละบุคคล ด้วยการส่งเสริมและพัฒนาการทำงานของบุคลากรอย่างตรงตามวิชาชีพที่ปฏิบัติ เพิ่มพูนการเรียนรู้ทักษะใหม่ประกอบกับการดำเนินงาน เพื่อให้บุคลากรมีความชำนาญในหน้าที่ปฏิบัติ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความสามารถของตัวบุคลากรเอง ส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความมั่นใจและความภาคภูมิใจในงานที่ทำอย่างเต็มกำลังความสามารถ

ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นความสำคัญลำดับแรก เพราะการที่องค์กรหรือหน่วยงานจะประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์อย่างยั่งยืนได้นั้น ต้องเริ่มจากการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยทรัพยากรนั้นคือทรัพยากรบุคคล ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานดังกล่าวสอดคล้องกับพันธกิจยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปี พ.ศ. 2566-2570

จากปัญหาที่เกิดขึ้นในข้างต้นนี้ สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คือ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านความเครียด ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยผู้วิจัยได้พิจารณาประสิทธิภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมุ่งเน้นที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในประเด็น ดังต่อไปนี้

การติดต่อสื่อสาร มีองค์ประกอบดังนี้ ด้านคุณภาพการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น และด้านทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี

จากปัญหาที่ได้กล่าวมามีทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวข้องกับการสื่อสารโดยทฤษฎี SMCR ของ Berlo (1960) ได้นำเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับผู้ส่งสาร คือ บุคคล ซึ่งเป็นผู้เริ่มการสื่อสาร มีหน้าที่ในการเข้ารหัสสาร ซึ่งมีความจำเป็นที่ต้องมีคุณสมบัติสำคัญทั้ง 5 ประการ ดังนี้ ด้านความชำนาญในการสื่อสารด้านทัศนคติ ด้านความรู้ ด้านระบบสังคม ด้านระบบวัฒนธรรม โดยที่ได้ทำการเสนอแบบจำลองการสื่อสาร มีส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ข้อ คือ 1) ต้นขั้วสาร 2) ผู้เข้าถึงรหัส 3) เนื้อสาร 4) สื่อกลาง 5) ผู้ตีความ 6) ผู้รับสาร และทฤษฎี SMCR โดยที่มีองค์ประกอบ สำคัญ 4 ประการ คือ 1) ผู้นำส่งสาร 2) เนื้อหาของสารที่จะนำส่ง 3) ช่องทางการกระจายของสาร และ 4) ผู้ที่ได้รับรู้เนื้อหาสาร (กาญจนา มีศิลปวิกภัย, 2553)

Thayer (1968) ได้กล่าวว่า การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วยมิติหลายมิติ โดยได้เสนอตัวบ่งชี้ลักษณะความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสารว่าต้องประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ การอธิบายนโยบายขององค์กรให้พนักงานรับรู้ มีการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้พนักงานรับทราบ มีเสรีภาพในการนำเสนอของพนักงาน การยอมรับและแสดงออกถึงความประทับใจในผลการปฏิบัติงาน

การติดต่อสื่อสารจากชั้นบน ไปยันชั้นล่าง (Downward) เป็นการสื่อสารที่ถูกให้สำคัญมากที่สุด ซึ่งทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิม (Classical Theory of Management) ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารประเภทนี้มากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจในตำแหน่ง การสั่งงาน และการควบคุม (พรพรหม ชมงาม, 2563)

จากปัญหาที่ได้กล่าวมามีงานค้นคว้าของ อัจฉรา แซ่เฮ้ง (2561) ได้ศึกษาการวิจัยในเรื่องความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด การติดต่อสื่อสาร และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน บริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัด อยุธยา ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ศึกษาการวิจัยเรื่อง รูปแบบและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน)

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) และอัครพนธ์ สายจีน (2562) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด ด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และด้านความชัดเจนในการวางแผนงาน

จากปัญหาที่ได้กล่าวมามีทฤษฎีและแนวคิดสภาพแวดล้อมการทำงานของ Woolf (1981) จากหนังสือ Webster's College Dictionary ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมไว้ว่า สภาพภายนอกโดยรวมทั้งหมดสิ่งที่มีอิทธิพลต่อชีวิต และการพัฒนาของสิ่งมีชีวิตแต่ละสิ่ง (ปัทมาภรณ์ สรรพรชัยพงษ์, 2545) และทฤษฎีของ James & Jones (1974) ได้กล่าวว่า กระบวนการดำเนินงาน เป็นองค์ประกอบที่มี อิทธิพลต่อบรรยากาศภายในองค์กร เนื่องจากเกี่ยวข้อง กับการกระทำ การบริหาร เช่น ความเป็นหัวหน้าที่ดี และการสื่อสารในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือในองค์กร ที่ส่งผลต่อการสร้างบรรยากาศเป็นอย่างมาก เพราะมีหน้าที่ในการแถลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ มอบหมายงาน มอบอำนาจในการตัดสินใจ ประเมินตรวจสอบผลงาน นำเสนอการเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นต้น (สุทธิปริทัศน) และทฤษฎีของ Moos (1994) จากหนังสือ "Work Environment Scale Manual" ได้นิยามสภาพแวดล้อมการทำงาน คือ การสัมผัสได้ถึงบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในงานของบุคคลนั้น โดยที่ Moos ได้แบ่ง มิติของสภาพแวดล้อมการทำงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติสัมพันธ์, มิติก้าวหน้าในอาชีพ, มิติคงไว้ และการเปลี่ยนแปลง (ศุภลักษณ์ พรมศร, 2558)

จากปัญหาที่ได้กล่าวมานั้นมีการวิจัยของ สุกริน ทวีสุต (2562) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่ ฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทก่อสร้าง โดยที่ สุวรรณี หงษ์วิจิตร, โสรยา สุภาผล และเพ็ญพิชชา โพธากุล (2564) การวิจัยเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลศุภมิตร จังหวัดสุพรรณบุรี วิษณุ กิตติพงศ์วรการ (2563) การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง เดชา จันทร์ศิริ, วีรชัย สิงห์คา และทรงสิทธิ์ สอนรอด (2563) การวิจัยเรื่องการพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับแรงงานผู้สูงวัยในสถานประกอบการ และภัทรานิษฐ สงประชา, ภัทรพล มหาขันธ์ และธีรศักดิ์ ศรีสุรกุล (2563) การวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนในโรงเรียนโสตศึกษา

ปัญหาด้านความเครียด ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านผลตอบแทนและตำแหน่ง ด้านลักษณะงาน และด้านความตระหนักในหน้าที่

จากปัญหาที่ได้กล่าวมามีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความเครียดของ Cooper & Marshall (1976) ในหนังสือ Occupational Source of Stress. Journal of Occupational Psychology 1976 ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นนั้นมักจะชี้เฉพาะไปที่ลักษณะของงานที่บุคคลเหล่านั้นเกี่ยวข้องอยู่ ซึ่งสาเหตุและตัวแปรที่ทำให้เกิดอาการเครียด อาจจะไม่ได้มีเพียงสาเหตุเดียวแต่อาจมีปัจจัยอื่น ๆ มีอิทธิพลร่วมด้วยก็เป็นได้ (Cooper, 2005) และทฤษฎีความเครียดของ Lazarus & Folkman (1984) ได้กล่าวไว้ว่า บางคนรู้สึกเครียดมากกว่าคนอื่น ๆ บางคนรู้สึกเครียดน้อยกว่าคนอื่น ๆ แต่ปริมาณความเครียดที่บางคนรู้สึกมักเป็นรายบุคคลต่างกันไปตามระดับของพัฒนาการ ทั้งนี้เพราะในแต่ละวัยจะมีแรงขับเคลื่อนและเทคนิคในการเผชิญความเครียดโดยใช้แหล่งประโยชน์ และวิธีการที่แตกต่างกันออกไป เมื่อมีอายุมากขึ้นบุคคลจะสามารถใช้กลวิธีเผชิญหน้ากับความเครียดที่เหมาะสมกับตัวเอง (สุภาวดี นาคสขุม และคณะ, 2560) และทฤษฎีของ Selye (1983) กล่าวถึงความเครียดว่าเกิดภาวะที่ร่างกายต้องรับมือกับภัยคุกคาม สิ่งคุกคาม (Stress) นั้น อาจจะเป็นไปได้ทั้งในสิ่งที่ดี และในสิ่งที่ไม่ดี ซึ่งการทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไปได้ เช่น ตำรวจที่อยู่ในสถานการณ์จับผู้ร้ายสามารถที่จะเกิดสภาวะความเครียดได้ เมื่อมีสิ่งที่คุกคาม ร่างกายของเราจะกระตุ้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและชีวเคมีของร่างกาย การเปลี่ยนแปลงและการตอบสนองต่าง ๆ นี้ เรียกว่า การปรับตัว (นันทวดี อุ่นละมัย, 2561)

จากปัญหาที่ได้กล่าวมานั้นได้มีการวิจัยของ ฐิติรัตน์ ดิลกคุณานันท์ (2560) การวิจัยเรื่อง ความเครียดจากการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และพลังสุขภาพจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้ นาตยา สุวรรณจันทร์ (2560) การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 11 พิชญานิน เทพบูชา (2561) การวิจัยเรื่องอิทธิพลการติดต่อสื่อสารภายในมีผลกับความเครียดของกลุ่มคนทำงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร วัฒนศักดิ์ มั่งเงิน (2560) การวิจัยเรื่องภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น และณัฐสิณีนันท์ เมธากาญจนา (2562) การวิจัยเรื่องความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด นิธิสนี รุจิรังสีเจริญ, นิดา ลิ้มสุวรรณ, ศิริไชย หงษ์สงวนศรี และบัญญัติ ยงย่วน (2564) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

ปัญหาด้านประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน และประสิทธิภาพระดับบุคคล

จากปัญหาที่ได้กล่าวมาในข้างต้นมีทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของ Harrington Emerson ในหนังสือ “The 12 Principles of Efficiency” ทั้ง 12 ทฤษฎี ดังนี้ 1) การกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน 2) การใช้ตรรกะเหตุผลทั่วไป คำนึงถึงความเป็นไปได้ในตัวงาน 3) การให้การชี้แนะ บอกแนวทางที่ดี มีหลักเกณฑ์ถูกต้องสมบูรณ์ 4) การดำรงยึดมั่นในกฎระเบียบของงาน 5) มีความยุติธรรมในการกระทำงาน 6) การมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือในการอ้างอิงในการทำงาน 7) การมีตรวจสอบผลประเมินการทำงานเป็นระยะ ๆ 8) กำหนดเวลาการทำงานให้ตรงตามการนัดหมายไม่ช้ากว่ากำหนด 9) การมีผลงานที่เป็นที่ยอมรับมีผลงานที่ดีได้รับคำชมเชย ยกย่อง 10) การทำงานภายใต้มาตรฐานข้อกำหนดอยู่เสมอ 11) การมีหลักปฏิบัติข้อกำหนด บังคับในการทำงาน 12) การให้บำเหน็จรางวัล แก่ผู้ที่ทำความดีความชอบในหน่อยงาน ได้รับคำชมเชยบ่อย ๆ เป็นที่น่าเชื่อถือ โดยทฤษฎี 12 ข้อของการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson ที่ได้กล่าวมานั้น เป็นทฤษฎีการบริหารในแง่ของการกระทำทั้งหมด ซึ่งได้กล่าวถึงแนวทางในการทำงาน ให้ได้มาตรฐาน

Simon (1960) ได้มีการกล่าวเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานไว้ดังนี้ คือ การทำงานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถที่จะสังเกตได้จากความเกี่ยวข้องระหว่าง ปัจจัยในการนำเข้า กับปัจจัยในการผลิตผล ที่ได้รับออกมา ซึ่งได้ทำการสรุปไว้ว่า การทำงานให้เกิดศักยภาพเทียบเท่ากับการผลิต ถ้าเป็นองค์กรในการดูแลของรัฐจะบวกค่าความพึงพอใจของผู้ที่มารับการบริการเข้าไปด้วย สามารถเขียนเป็นสูตรดังนี้ (เสาวลักษณ์ ดีมั่น, 2560) E = (O - I) + S E = ประสิทธิภาพ O = การผลิตหรือผลการทำงานที่ได้รับออกมา I = การนำเข้าหรือปัจจัยทางด้านทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้แล้ว S = ความพึงพอใจในผลงาน

Xinzhu & Anne (2007 อ้างใน วิชาญ ม่วงใหม่, 2560) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การที่องค์กรสามารถผลิตปัจจัยที่ส่งออก (กำไร) ที่สูงสุด ซึ่งในขณะที่ใช้ปัจจัยการนำเข้า (ต้นทุน) ที่ต่ำสุด ซึ่งความหมาย คือ องค์กรสามารถสร้างผลิตภัณฑ์หรือให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุดโดยใช้ต้นทุนการผลิตที่ต่ำที่สุด

จากปัญหาที่ได้กล่าวมานั้นมีการวิจัยของ กณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ภัสณที นุ่มประเสริฐ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานการเงินและบัญชีของหน่วยงานทหารในกรุงเทพมหานคร ศิริขวัญ ผลวิจิตร (2562) ศึกษาเรื่องการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน การบัญชี หน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพราพรรณ เสาะแสวง (2560) ได้ศึกษาการวิจัย

เรื่องแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทางการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัย และอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

1.2 วัตถุประสงค์

การศึกษาวิจัยเรื่อง การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นั้น ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การกำหนดขอบเขตการวิจัยนี้อธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยค้นคว้าเชิงสำรวจ Survey Research ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ข้อมูลด้านความเครียด และข้อมูลด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทางคณิตศาสตร์คำนวณหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของ Yamane (1967) ที่ค่าความเชื่อถือที่ 95% ระดับความผิดพลาดที่ + - 5% ได้จำนวนผู้ทดลองขั้นต่ำ 164 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 200 คน ดำเนินการด้วยการสุ่มกลุ่มประชากรตัวอย่าง แบบวิธีบังเอิญ โดยการแจกแบบสอบถาม

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดลักษณะของตัวแปรที่จะใช้กับงานวิจัยฉบับนี้ ได้แก่

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วยเหตุ ด้านคุณภาพการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น องค์กรอื่น และการสื่อสารด้านเทคโนโลยี

1.3.3.1.2 ข้อมูลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด ด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และด้านความชัดเจนในการวางแผน

1.3.3.1.3 ข้อมูลปัจจัยด้านความเครียด ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านผลตอบแทนและตำแหน่งงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

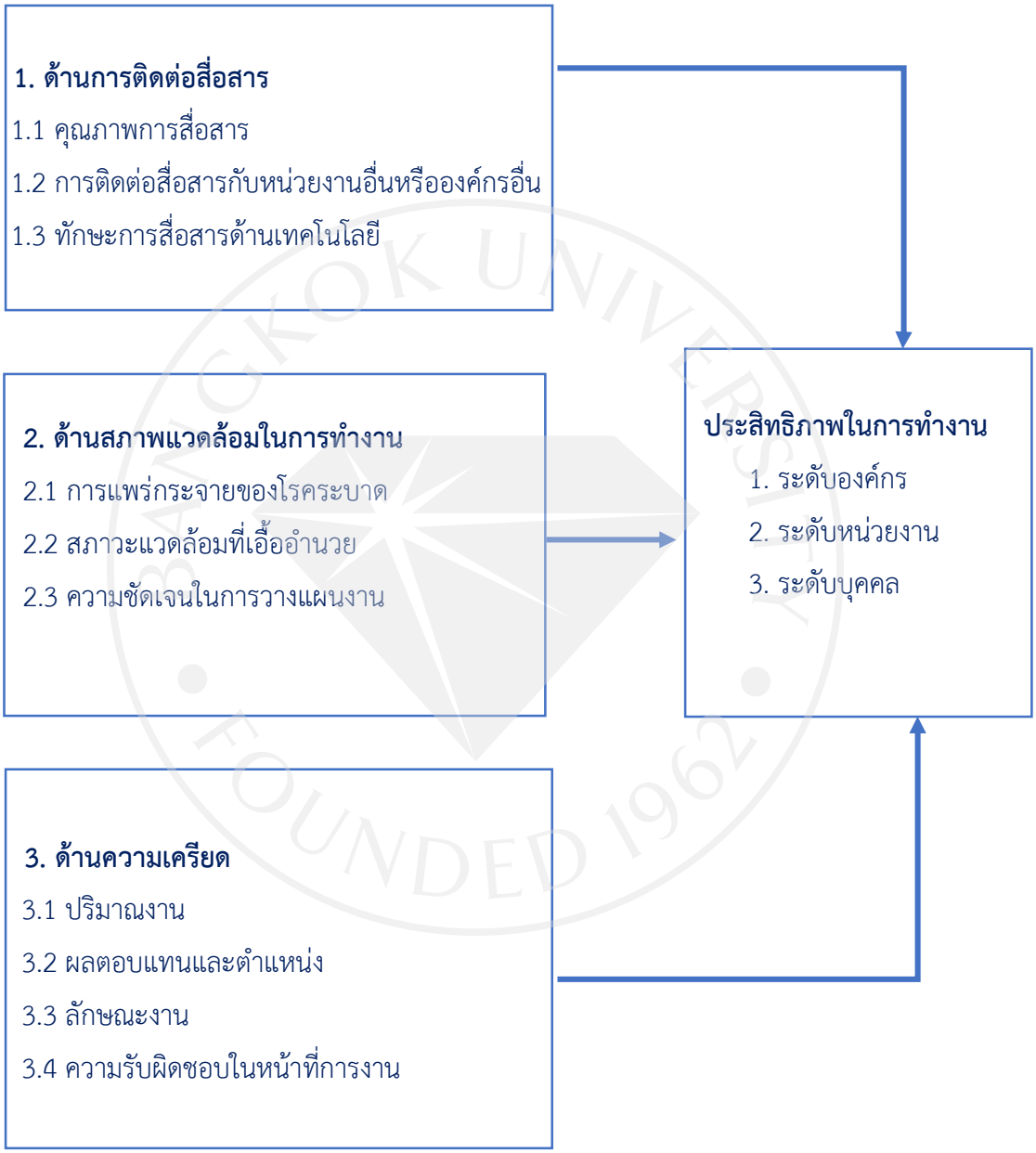
1.3.3.2.1 ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน และประสิทธิภาพระดับบุคคล

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรอิสระ 3 กลุ่ม คือ 1) ข้อมูลปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร 2) ข้อมูลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน 3) ข้อมูลปัจจัยด้านความเครียด โดยจะใช้ตัวแปรเหล่านี้ใช้เพื่อวัดตัวแปรเดียวที่เป็นตัวแปรตาม 1 กลุ่ม นั่นคือระดับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการทดสอบลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม เป็นรายตัวแปรโดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

1.4 กรอบแนวคิด

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด



1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการตั้งสมมติฐานดังนี้

1.5.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.5.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความเครียดส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การทดสอบสมมติฐาน จะทำการทดสอบที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5.2 วิธีวัดผลทางสถิติของการค้นคว้า

วิธีการวัดผลทางสถิติที่ของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิตมาทำการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิตมาทำการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิตมาทำการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 นิยามศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการทำงานของบุคลากรที่มีอยู่ให้ประสบผลสำเร็จ โดยการใช้ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรเวลา รวมถึงอุปกรณ์ เครื่องใช้ อาคารสถานที่ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการทำงานนั้น ๆ ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.6.2 คุณภาพการสื่อสาร หมายถึง การที่ผู้ส่งสารสามารถสื่อความต้องการของตัวเองออกไปผ่านคำพูดหรือตัวหนังสือได้อย่างกระชับ ชัดเจน ตรงประเด็น เรียกความสนใจจากผู้รับสารให้หันมารับรู้สิ่งที่ตนกำลังสื่อสารและเข้าใจสิ่งที่สื่อออกมาได้อย่างไม่ผิดเพี้ยน

1.6.3 การสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงานในองค์กร ด้วยกระบวนการพูด การเขียน หรือการแสดงลักษณะท่าทาง ระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารจากภายในและภายนอก ทำให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานที่ดี และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.6.4 ทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารข้อมูลและการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้าง การนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล การรับและส่วนข้อมูล การจัดเก็บและการนำไปใช้งานใหม่

1.6.5 สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์การ เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน และผู้ร่วมงาน เช่น หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน หรือสิ่งของเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

1.6.6 การแพร่กระจายของโรคระบาด หมายถึง การระบาดที่แพร่กระจายกว้างขึ้นในเชิงภูมิศาสตร์ เช่น การระบาดของโควิด-19 ในประเทศจีน และระบาดต่อมายังประเทศอื่นในทวีปเอเชีย

1.6.7 ความเครียด หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกที่ถูกบีบคั้น กดดัน ทำให้มีอาการแสดงที่ต่างกัน เช่น วิตกกังวล นอนไม่หลับ ปวดหัว ซึมเศร้า

1.6.8 ปริมาณ หมายถึง ปริมาณงานของเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการทำงานของคน หน่วยเป็นชั่วโมงคนทำงาน (Man-hour) หรือเท่ากับ เวลามาตรฐานของงานคูณด้วยจำนวนผลงาน

1.6.9 ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน หมายถึง จิตสำนึกและความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยเอาใจใส่มุ่งมั่นให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ร่วมรับผิดชอบในภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร

1.6.10 ลักษณะงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความยากง่าย ความท้าทายของงาน ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ตลอดจนความมีเกียรติของงานความมีสิทธิพิเศษ และความภูมิใจในงาน

1.6.11 ผลตอบแทนและตำแหน่ง หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์การจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับการค้นคว้าในครั้งนี้มีดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นองค์ความรู้ บทเรียน และนำมาประยุกต์ในการบริหารงานด้านบุคคลของการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.7.2 ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นองค์ความรู้ ประยุกต์ให้เข้ากับการพัฒนาภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานภายในองค์กร เพื่อให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนมีส่วนร่วมมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อให้บริการที่ดีที่สุด

1.7.3 ผลการวิจัยนี้สามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงวิธีการพัฒนาการทำงานทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและชุมชน สามารถช่วยให้เราเข้าใจว่าสิ่งต่าง ๆ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล การเปลี่ยนแปลงของผู้นำ และแรงจูงใจในการทำงานสามารถส่งผลกระทบต่อความมุ่งมั่นในองค์กรและการสนับสนุนทางวิชาการที่มหาวิทยาลัยได้

บทที่ 2
ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมา

2.2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร

2.3 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน

2.4 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

2.5 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

การศึกษาวิจัยในเรื่อง การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้วิจัยจะอธิบายในรายละเอียดดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นสถาบันวิชาการเรียนการสอนชั้นนำของเอเชียที่ได้มาตรฐานสากลในการผลิตบัณฑิต การสร้างองค์ความรู้และการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยยึดมั่นคุณธรรมและการรับใช้ประชาชนดังคำขวัญของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่กล่าวว่า “เป็นเลิศ เป็นธรรม ร่วมนำสังคม” ซึ่งจัดการศึกษาครอบคลุมทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพประกอบไปด้วย 19 คณะ 4 วิทยาลัย 1 สถาบัน 1 สำนักวิชา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นส่วนราชการระดับคณะวิชา สังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ภายใต้กำกับกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัย และนวัตกรรมโดยเป็นคณะวิชาที่จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2533 นับเป็นคณะอันดับที่ 11 ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเป็นสถาบันทางแพทยศาสตร์ที่จัดตั้งขึ้นเป็นอันดับ 9 ของประเทศตามที่ได้รับการสถาปนาขึ้นใน พ.ศ. 2533 ตามแผนการขยายการเรียนการสอนในสายวิทยาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ นับเป็นคณะแรกในสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์, 2565 ก)

วิสัยทัศน์ (Vision) “คณะแพทยศาสตร์ชั้นนำระดับสากล สร้างผู้นำทางการแพทย์สู่สังคมอย่างยั่งยืน” “The leading medical school in international level, create professional medical leaders to serve the society sustainably” โดยผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้น ดังนี้

1) การได้รับการจัดอันดับใน QS Ranking ที่จัดอยู่ในอันดับที่น้อยกว่า 450 ของโลก 2) มีหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตควบกับปริญญาโทหลักสูตรอื่น ๆ อย่างน้อย 1 หลักสูตร และมีหลักสูตร Dual Degree ระดับหลังปริญญา อย่างน้อย 1 หลักสูตร

เป้าประสงค์ (Organization Goals) มีดังนี้ 1) การได้รับการยอมรับในระดับสากล รวมถึงการได้จัดอันดับอยู่ในแนวหน้าของประเทศ 2) บัณฑิตคณะแพทยศาสตร์ ได้รับการปลูกฝังทางวิชาการที่ทันยุค มีการบูรณาการองค์ความรู้ด้านอื่น ๆ เข้ากับทางด้านการแพทย์ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และมีพื้นฐานจิตใจที่ดีงาม สามารถเป็นที่พึ่งของสังคมได้อย่างยั่งยืน 3) ผลงานวิจัยดีเด่นทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยเฉพาะการก่อให้เกิดการแก้ปัญหาของสังคม ตอบโจทย์ของประเทศชาติได้ 4) การให้บริการสุขภาพและวิชาการแก่สังคม เป็นไปอย่างทันท่วงที เหมาะสมกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น 5) องค์กรเข้มแข็งในทุก ๆ ด้าน อาทิเช่น ด้านการเงิน, การบริหาร จัดการ, มีความทันสมัย บุคลากรทุกระดับมีความสุข ผูกพัน และภูมิใจในองค์กร

ค่านิยมองค์กร (Core Value) ให้อักษรย่อดังนี้ “M O V E” มีความหมายว่า 1) M (Modern) คือ ความทันสมัย 2) O (Omniscient) คือ ความรอบรู้ 3) V (Virtuous) คือ ความมีคุณธรรม 4) E (Enthusiastic) คือ ความกระตือรือร้นโดยมีวัฒนธรรมองค์กร นั่นคือ ใฝ่รู้ คู่คุณธรรม ทำงานเป็นทีม

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเชี่ยวชาญการสอนในรูปแบบของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน PBL (Problem–based Learning) และการสอนแบบสร้างสรรค์เป็นฐาน CBL (Creativity-based learning) 2) อาจารย์แพทย์มีความสามารถสูงระดับสากลทั้งด้านการรักษา ด้านการสอนและด้านการวิจัย

พันธกิจ (Mission) 4-E หรือ พันธกิจทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) Excellent Education คือ การจัดการศึกษา เพื่อผลิตแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ และมีคุณธรรม 2) Excellent Research and Innovation) คือ ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและนวัตกรรมที่เป็นเลิศทางด้านการแพทย์ 3) Excellent Health and Academic Service) คือ การให้บริการสุขภาพและวิชาการเพื่อสุขภาพของคนในสังคม 4) Excellent Organization) คือ การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส โดยอธิบายอย่างละเอียดได้ดังนี้

พันธกิจที่ 1 การจัดการศึกษาเพื่อผลิตแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ (Education Strategies)

1.1) จัดการเรียนการสอนให้ทันยุคสมัย โดยเฉพาะการผสมผสานองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ต่อการประกอบอาชีพภายหลังสำเร็จการศึกษา เช่น หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตควบปริญญาโทอื่น ๆ (MD Plus) อาทิเช่น การบริหาร กฎหมายทางการแพทย์ เป็นต้น

1.2) ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนระดับหลังปริญญา รวมถึงหลักสูตรวุฒิบัตรผู้เชี่ยวชาญ ให้ได้เรียนรู้อย่างลึกซึ้งในศาสตร์นั้นๆ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ได้ศึกษาเพิ่มเติมในสิ่งที่จะสนับสนุนวิชาชีพตนเองด้วย อาทิเช่น เปิดหลักสูตรปริญญาโท/เอก ให้ผู้เข้าเรียนวุฒิบัตรผู้เชี่ยวชาญได้สามารถลงทะเบียนเรียนคู่ขนานไปในขณะเข้าอบรม อาทิ หลักสูตรปริญญาโท/เอก ทางด้านศัลยศาสตร์ (Surgical Degree) หรือทางด้านอายุรศาสตร์หรือที่ไม่ใช่ทางด้านศัลยศาสตร์ (Non-surgical Degree) ทั้งนี้รวมไปถึงการพัฒนาการเรียนการสอนในระดับผู้เชี่ยวชาญของหลักสูตรแพทย์แผนประยุกต์ด้วย

1.3) พัฒนาอาจารย์ ผู้สอน ให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น โดยการเพิ่มโอกาสให้รับทุนไปศึกษาอบรมเพิ่มเติม ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในศาสตร์ที่ตรงกับความเชี่ยวชาญของตน หรือในศาสตร์อื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ทั้งในการพัฒนาตนเองหรือผู้เรียนต่อไปในอนาคต เช่น Soft Skill ภาษาศาสตร์แพทยศาสตร์ศึกษา เป็นต้น

1.4) พัฒนานักศึกษา ผู้เรียน ให้สามารถได้รับความรู้ และเพิ่มพูนทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นอย่างเต็มที่ในการออกไปใช้ชีวิตหลังจบการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ฝึกฝนให้นักศึกษาได้มีความเป็นผู้นำในสังคมโดยกระบวนการต่าง ๆ อาทิ การได้มีโอกาสออกไปใช้ชีวิตกับชุมชน การได้เข้าแข่งขันความสามารถต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ การให้ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคณะฯ ในด้านต่าง ๆ รวมถึงการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตรให้นักศึกษาได้มีโอกาสเลือกเข้าร่วมได้ตามความสนใจและสมัครใจของตนเอง

1.5) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการศึกษา ที่เกื้อหนุนทั้งในด้านการเรียนรู้ และการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ เช่น จัดให้มี Co-learning Space สำหรับพักผ่อน ทบทวนการเรียน ทำงาน หรือสังสรรค์กับเพื่อนทั้งภายในและภายนอกคณะฯ, Common Room สำหรับกรรมการนักศึกษาแพทย์และนักศึกษาสำหรับค้นคว้า หาความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากการพัฒนาห้อง Self-Directed Learning (SDL) ที่ดำเนินการไปแล้ว อีกทั้งยังจะส่งเสริมให้มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกื้อหนุนการเรียนการสอนให้มากขึ้น เช่น การพัฒนา Smart Classroom ให้พร้อมสำหรับการเรียนการสอนทั้งกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ และในรูปแบบที่ทันสมัยในแบบ Active Learning เป็นต้น

1.6) ผลักดันการพัฒนา E-learning ให้มีความพร้อมและครบครันในทุก ๆ รายวิชา เพื่อเป็นความพร้อมและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคม

1.7) เน้นการใช้เครื่องมือในการประกันคุณภาพการศึกษา มาเป็นตัวผลักดันคุณภาพการจัดการศึกษา ทั้งในระดับปริญญาและหลังปริญญา โดยเน้นมาตรฐานระดับสากลที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง เช่น WFME (World Federation for Medical Education) หรือ AUNQA (ASEAN University Network Quality Assurance) เป็นต้น

1.8) เน้นความเป็นนานาชาติ โดยส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างสถาบันทั้งในระดับอาจารย์และนักศึกษา ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยน ทั้งโดยการเพิ่มทุนสนับสนุน และการเพิ่มโอกาสในการเลือกอย่างอิสระตรงตามความสนใจของทั้งอาจารย์และนักศึกษา

พันธกิจที่ 2 การวิจัย (Research Strategies)

2.1) เพิ่มศักยภาพการวิจัยของคณะ โดยเน้นพัฒนาส่วนงานสนับสนุน เช่น Clinical Research Center (CRC), ห้องปฏิบัติการทั้งระดับพื้นฐานและชั้นสูง เช่น Biosafety Level (BSL. I-I1) ให้มีความพร้อมและความคล่องตัวมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยสามารถผลักดัน ดำเนินการวิจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2) พัฒนาศักยภาพนักวิจัยให้สูงขึ้น โดยสนับสนุนการเข้ารับการอบรมหรือศึกษาต่อในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบาดวิทยา สถิติทางการแพทย์ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานวิจัยได้ในระยะยาว

2.3) ส่งเสริม จูงใจ ให้นักวิจัยสามารถสร้างผลงานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและผลงานวิจัยนั้นถูกนำไปใช้จริง เช่น เกิดการตีพิมพ์ในฐานข้อมูลระดับสากล เช่น SCOPUS หรือเกิดการผลิตนวัตกรรมขึ้น

2.4) ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือการวิจัยระหว่างองค์กร เช่น ความร่วมมือกับโรงเรียนแพทย์อื่น ๆ กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เป็นศาสตร์ข้ามสาขา เช่น วิศวกรรมศาสตร์ รวมถึงความร่วมมือกับภาคเอกชน

2.5) ขยายโอกาสในการวิจัยให้กว้างขึ้น เช่น Multicenter Clinical Trial, Clinical Trial Phase 1-4, Drug Development Trials รวมถึงการวิจัยในมิติเชิงสังคมศาสตร์ เป็นต้น

2.6) ผลักดันให้วารสารทางการแพทย์ของคณะฯ เข้าสู่ฐานข้อมูลระดับสากล เพื่อรองรับการเผยแพร่ผลงานวิจัยของทั้งบุคลากรของคณะฯ และนักวิจัยภายนอกต่อไป

พันธกิจที่ 3 การให้บริการทางสุขภาพและวิชาการ (Health & Academic Service Strategies)

3.1) พัฒนาการให้บริการที่ศูนย์แพทย์ปฐมภูมิฯให้มีความทันสมัยมากขึ้น อาทิ การใช้ Electronic Record การปรับรูปแบบบริการที่กระชับ รวดเร็ว น่าประทับใจ การใช้ Artificial Intelligence (AI) มาเป็นประโยชน์ในบางส่วนของขั้นตอนบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ก็จะให้มีการขยายบริการทางการแพทย์ให้ครอบคลุมความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการมากขึ้น อาทิ ศูนย์กายภาพบำบัด ศูนย์ตรวจการนอนกรน ศูนย์ผู้สูงอายุ เป็นต้น

3.2) พัฒนาการให้บริการทางการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ทั้งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติและศูนย์แพทย์ปฐมภูมิฯ ให้มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อาทิ หัตถบำบัด ยาสมุนไพร การร่วมกันของการแพทย์แผนไทยประยุกต์กับแพทย์แผนปัจจุบันในบางกลุ่มโรค

3.3) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาการผลิตยาสมุนไพร (Herbal Medicine) ตั้งแต่ขั้นพื้นฐาน จนไปสู่ระดับอุตสาหกรรม เน้นการสร้างแบรนด์จากจุดแข็งที่มีการเรียนการสอนแพทย์แผนไทยประยุกต์ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีจนถึงปริญญาเอก รวมถึงจุดแข็งที่มีการวิจัยยาสมุนไพรอย่างกว้างขวาง

3.4) เพิ่มสมรรถนะในการให้บริการวิชาการ โดยการพัฒนาตึกกายวิภาคฯ ให้สามารถจัดการอบรมระยะสั้นให้แก่บุคลากรทางการแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพจนเป็นที่นิยม ไม่ว่าจะเป็นการจัด Cadaveric Workshop การจัด Training Upskill/Reskill ทางการแพทย์ การจัดอบรมทางคลินิกจำลอง โดย Simulation Center ที่จะจัดตั้งขึ้นใหม่ การให้บริการเป็นศูนย์สอบทางการแพทย์ระดับชาติ รวมถึงการจัดบริการให้มีสถานที่เหมาะสมในการจัดประชุมวิชาการได้อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีด้วย

3.5) ให้ความสำคัญกับการบริการสังคม ชุมชนมากขึ้น ทั้งด้านการให้ความรู้ การดูแลทางด้านสุขภาพเพื่อให้เป็นต้นแบบสำหรับการผลิตแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ออกไปเป็นผู้นำด้านนี้ต่อไปอย่างยั่งยืน

พันธกิจที่ 4 การบริหารจัดการองค์กร (Organization Management Strategies)

4.1) ใช้หลักการมีส่วนร่วมและธรรมาภิบาลอย่างเข้มแข็ง

4.2) เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการเสริมทักษะด้านการบริหารและเครือข่ายให้ผู้บริหาร เน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะต่าง ๆ ที่ทันสมัยให้กับหัวหน้าหน่วยงาน และเปิดโอกาสและสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้พัฒนาตนเองให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขนอกจากนี้ ในสายอาจารย์ก็จะพัฒนาให้อาจารย์ที่เป็น MD-PhD มากขึ้นเพื่อตอบรับกับการเรียนการสอนและการวิจัยในอนาคต

4.3) จัดการด้านการเงินให้เกิดความมั่นคงระยะยาว โดยเน้นการก่อเกิดรายได้จากกิจกรรมด้านต่าง ๆ อย่างสมดุล อาทิเช่น จากการจัดการศึกษาในหลักสูตรพิเศษต่าง ๆ การให้บริการวิชาการ อาทิ การจัดการอบรมระยะสั้น การจัดประชุมวิชาการ เป็นต้น การให้บริการด้านการวิจัยโดย CRC การร่วมลงทุนกับภาคเอกชนในการดำเนินการด้านการวิจัยคลินิก การเพิ่มบริการสุขภาพด้านต่าง ๆ เช่น การล้างไต กายภาพบำบัด เป็นต้น

4.4) เน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้กับทุกภาคส่วนงานในคณะ โดยสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ เอื้อต่อการนำไปใช้ ทั้งทางด้าน Hardware, Software และ Network เป็นต้น

4.5) ผลักดันให้องค์กรได้รับรองมาตรฐานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx (Education Criteria for Performance Excellence) ตามแนวทางของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือ Thailand Quality Award (TQA) ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการทำงานได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รองรับการเติบโตในอนาคตอย่างยั่งยืน

4.6) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ประกอบด้วย 4 ประเด็นดังต่อไปนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การจัดการศึกษาเพื่อผลิตแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ (Education Strategies) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การวิจัย (Research Strategies) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การให้บริการทางสุขภาพและวิชาการ (Health & Academic Service Strategies) และยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์กร (Organization Management Strategies) ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การจัดการศึกษาเพื่อผลิตแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ (Education Strategies) มี 4 กลยุทธ์ คือ 1.1) การปรับปรุงการเรียนการสอนที่ทันยุคทันสมัย และพัฒนาแนวทางการศึกษาต่อเนื่อง 1.2) การพัฒนาศักยภาพนักศึกษาด้านวิชาการและด้านวิจัย 1.3) ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนระดับหลังปริญญา 1.4) พัฒนาศักยภาพผู้สอนสู่การเป็นผู้นำการเรียนรู้และการทำวิจัย 1.5) ส่งเสริมการเรียนรู้และการปฏิบัตินอกห้องเรียน ความคิดสร้างสรรค์ และกิจกรรมด้านจิตอาสา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การวิจัย (Research Strategies) มี 8 กลยุทธ์ คือ 2.1) เพิ่มศักยภาพการวิจัยของคณะ CRC/BSL-H-II 2.2) พัฒนาศักยภาพนักวิจัยให้สูงขึ้น 2.3) ส่งเสริม จูงใจ ให้นักวิจัยสามารถสร้างผลงานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและผลงานวิจัยนั้นถูกนำไปใช้จริง Scopus 2.4) ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือการวิจัยระหว่างองค์กร 2.5) ขยายโอกาสในการวิจัยให้กว้างขึ้น Mutticenter, Clinical Trail, Drug Development 2.6) ผลักดันให้วารสารทางการแพทย์ของคณะฯ เข้าสู่ฐานข้อมูลระดับสากล 2.7) วิจัยและนวัตกรรมสู่อุตสาหกรรม 2.8) พัฒนามาตรฐานการวิจัย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การให้บริการทางสุขภาพและวิชาการ (Health & Academic Service Strategies) มี 5 กลยุทธ์ คือ 3.1) พัฒนาการให้บริการศูนย์การแพทย์ธรรมศาสตร์คูคต อย่างยั่งยืน 3.2) พัฒนาการให้บริการทางการแพทย์แผนไทยประยุกต์ให้ทันสมัย 3.3) ส่งเสริมให้มีผลิตภัณฑ์/นวัตกรรมทางการแพทย์ 3.4) เพิ่มสมรรถนะในการบริการวิชาการที่อาคารศูนย์กายวิภาคและฝึกทักษะทางคลินิกแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 3.5) การบริการวิชาการเพื่อชุมชนและสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์กร (Organization Management Strategies) มี 9 กลยุทธ์ คือ 4.1) ใช้หลักการมีส่วนร่วมและธรรมาภิบาลอย่างเข้มแข็ง 4.2) พัฒนาความก้าวหน้าของสายวิชาการ และพัฒนา Career Path สายสนับสนุนวิชาการ 4.3) พัฒนาความมั่นคงทางการเงิน 4.4) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ 4.5) พัฒนาระบบการสื่อสารองค์กร 4.6) พัฒนาองค์กรเพื่อให้ได้การรับรองมาตรฐานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx 4.7) พัฒนาสภาพแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน 4.8) ขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนของมหาวิทยาลัย (SDGs) 4.9) เน้นความเป็นนานาชาติ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์, 2565 ข)

2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

Berlo (1960) บรรยายเกี่ยวกับการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการแบ่งปันข้อมูลระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งหรือตั้งแต่สองบุคคลขึ้นไป ให้เกินความเข้าใจ รับรู้เนื้อหาใจความที่ต้องการจะสื่อผ่านวิธีการต่าง ๆ อาทิ เช่น การออกเสียง การทำท่าทางประกอบ หรือแม้กระทั่งการมอง ตลอดจนการกระทำต่าง ๆ ที่สามารถสื่อให้คนอื่นสามารถรับรู้ได้ กระบวนการสื่อสารมีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ ๆ อยู่ทั้งหมด 6 ประการ ดังนี้

1) ที่มาของสาร หมายถึง แหล่งต้นตอที่มาของชุดข้อมูล ตัวเลข หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความหมาย ความเข้าใจ หรือสามารถสื่อสารให้ผู้อื่นสามารถรับเป้าหมาย เจตนา ถึงสิ่งที่คนสร้างสารได้

2) ผู้เข้ารหัส หมายถึง ผู้สามารถเข้าถึง ชุดข้อมูล ตัวเลข หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ของสารได้ ซึ่งบางสารจำเป็นต้องมีรหัส หรือองค์ความรู้ประกอบ ตลอดจนการได้รับอนุญาตของเจ้าของสารจึงสามารถเข้าถึงได้

3) เนื้อหา หมายถึง เนื้อหาใจความ แก่นของข้อความ ความหมาย ซึ่งอาจประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ตามเจตนาของผู้สร้างสาร อาทิ ตัวเลข ข้อความ ตัวอักษร ภาษา กิริยาท่าทางทางกายภาพ

4) การเผยแพร่ หมายถึง ช่องทางการกระจายสาร วิธีที่ใช้ลำเลียงสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือ อาจแพร่กระจายจากหนึ่งบุคคลไปถึงแบบกลุ่มบุคคลที่มีจำนวนมาก วิธีการแพร่กระจายมีหลายวิธีขึ้นอยู่กับเนื้อหาสาระ และการจำกัดข้อมูลว่าอยากแพร่กระจายเช่นไร เช่น ผ่านหนังสือพิมพ์ รายการทีวี ช่องวิทยุ หรือจดหมาย ตามความเหมาะสมของสาร

5) ผู้ตีความ หมายถึง ผู้ที่สามารถถอดรหัสความของสารได้ให้เกิดความเข้าใจ รับรู้ถึงเจตนารมณ์ของผู้ส่งสาร ซึ่งจำเป็นต้องมีองค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ อาทิเช่น ภาษา การถอดรหัส ตัวเลข สัญลักษณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

6) ผู้ได้รับสาร หมายถึง ผู้ที่ได้รับชุดข้อมูล ผู้อยู่ที่ปลายทางสุดท้ายของการสื่อสาร โดยที่กล่าวถึงองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการในข้างต้นนี้ ซึ่ง Berlo (1960) ได้มีการนำเสนอแบบจำลอง การติดต่อสื่อสารที่ชื่อว่า โมเดล SMCR (Berlo's SMCR Modu) โดยการรวบรวมที่มาของสารกับผู้ที่เข้ารหัสสาร และได้รวบรวมผู้ตีความสารกับผู้ที่รับสารไว้เป็นผู้ที่ได้รับสาร โมเดลของการติดต่อสื่อสาร ทั้ง 4 องค์ประกอบ เริ่มจาก S เป็นผู้แจกสาร M เป็น สาร C เป็นช่องทางการเผยแพร่ ส่งต่อ กระจาย R เป็นผู้ได้รับสาร โดยที่ให้ความหมายของแต่ละอักษรย่อ ดังนี้

6.1) ผู้ส่ง (Source) หมายถึง เป็นผู้มีความรู้และเข้าใจในองค์ความรู้ต่าง ๆ ทั้งด้านอักษร ภาษาตัวเลข สัญลักษณ์ รวมไปถึงมีทักษะความชำนาญความสามารถในต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับด้านการติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจถึงการเข้าถึงรหัสสาร เจนตาของเนื้อสาร เนื้อหาใจความของสารที่ต้องการจะสื่อออกมา ส่งข่าวสารโดยมีเจตนาที่ดีต่อผู้ที่รับสาร เพื่อประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร เรียบเรียงชุดข้อมูลที่มีออกมาได้อย่างเป็นระเบียบ

6.2) เนื้อหาของสาร (Message) หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเนื้อหาเช่น ข้อความ ตัวอักษร ตัวเลข สัญลักษณ์ ตลอดจนประเพณี วัฒนธรรมต่าง ๆ ของผู้ส่งสารที่สามารถอธิบายความหมาย แก่นใจความเนื้อหา ออกมาให้รับรู้ต่อผู้รับสารได้

6.3) ช่องทางการกระจายสาร (Chanel) หมายถึง ช่องทาง วิธีการ นำสารที่ได้รับมานำไปยังผู้รับสารผ่านวิธีการต่าง ๆ ในการนำส่งสาร เช่น การส่งผ่านจดหมาย ผ่านหนังสือพิมพ์ประจำวัน ตลอดจนผ่านทีวี วิทยุดาวเทียม ผ่านประสาทสัมผัสที่ 5 หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การได้ยิน การสัมผัส การรับรู้รส การมองเห็น ตลอดจนความรู้สึกอีกด้วย

6.4) ผู้รับ (Receiver) หมายถึง ผู้ที่รับสารนั้นควรมีทักษะความชำนาญในด้านการสื่อสารโดยมีองค์ประกอบความรู้ความสามารถในการถอดรหัสสาร เป็นผู้มีเจตคติดี มีความเข้าใจเป็นอย่างมาก อยู่ในกระบวนการสื่อสารเป็นอันดับสุดท้าย และในบางครั้งผู้รับก็อาจเป็นผู้ส่งหรือผู้ตีความสารก็ได้

Thayer (1968) ได้กล่าวถึงการติดต่อสื่อสาร ไว้ว่าการติดต่อสื่อสารมี 5 ประการ ดังนี้

1) เพื่อเป็นการป้อนข่าวสารข้อมูลทั้งในรูปแบบลายลักษณ์อักษร เสียงประกาศ หรือภาพเคลื่อนไหวให้ได้รับรู้ เข้าใจความหมายไปในทิศทางเดียวกัน ว่าเป็นสิ่งที่ประสงค์ให้กระทำกันเป็นกิจวัตรประจำวัน เป็นเป้าหมายขององค์กร อัตลักษณ์ขององค์กร ยืนยันแก่สมาชิกในองค์กรถึงความสำคัญแล้วทิศทางต่าง ๆ เพื่อให้เชื่อในสิ่งเดียวกันระหว่างภายในองค์กร รวมไปถึงสร้างความเชื่อมั่นภายในองค์กร ซึ่งการตัดสินใจกระทำการใด ๆ ในองค์กรจะไม่มีความหมายเลยและไม่เกิดผล ถ้ามีสมาชิกในองค์กรนั้น ไม่ได้รับรู้ถึงการตัดสินใจนั้น ๆ ด้วย

2) เพื่อนประเมินผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น ผลงานความสำเร็จ ผลลัพธ์ของกิจกรรมของสมาชิกในองค์กร โครงการหรือโครงงานต่าง ๆ ของสมาชิกในองค์กรรวมไปถึงโปรเจกต์ที่ได้ทำร่วมกันของสมาชิกในองค์กรอย่างสม่ำเสมอทุกกิจกรรม ว่าได้ปฏิบัติไปตามวัตถุประสงค์เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับ ข้อกำหนดที่องค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ อย่างถูกต้องได้มากน้อยเพียง ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรเพียงใด คุ้มค่ากับการลงทุนลงแรงเพียงใด

3) เพื่อให้การสั่งงานแก่สมาชิกภายในทีม ลูกทีม ตลอดจนรวมไปถึงสมาชิกในองค์กรให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย สิ่งที่ต้องการสื่อ หรือ ลูกทีม สมาชิกในองค์กร บุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กรได้ทราบถึง คำสั่ง จุดประสงค์ เจตจำนงของคนที่ออกประกาศ หรือออกคำสั่ง

4) เพื่อที่จะได้ใช้แรงบันดาลใจ วัตถุประสงค์ เจตนาต่าง ๆ หรือได้รับแรงบันดาลใจอิทธิพลต่าง ๆ โดยเฉพาะในเรื่องทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ให้ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรเกิดความเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลง เกิดแรงกระตุ้น ทำให้องค์กรเกิดแรงผลักดันจากสมาชิกด้วยกันเองเป็นประโยชน์แก่องค์กรเพื่อที่จะทำตามเป้าหมายให้สำเร็จ

5) เพื่อให้กิจการอื่น ๆ ภายในองค์กร หรือธุรกิจย่อย สาขาต่าง ๆ ภายในองค์กรหรือหน่วยงาน ที่อาจมิได้เกี่ยวข้องกันโดยตรงหรือทางอ้อมก็ตามกับเป้าหมาย เจตนา หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะที่มีส่วนเกี่ยวกับความพึงพอใจของตัวบุคคล หรือตอบสนอง ตอบรับต่อความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Communication in Organization) ต้องสัมพันธ์หรือมีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายแนวในทางธุรกิจ โครงสร้างองค์กรและหน้าที่ ซึ่งหากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ภายในกลุ่มพนักงานหรือทั้งภายในกลุ่มพนักงานหรือสมาชิกในองค์กรด้วยกันเองมีความแข็งแรงมีประสิทธิภาพ จะทำให้เป็นข้อได้เปรียบกับองค์กรและเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้บริษัทประสบผลสำเร็จทางธุรกิจได้ดีอีกด้วย (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542)

การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรด้วยกัน คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้วยกันเองอาจมีหลายรูปแบบอาทิ เช่น การติดต่อระหว่างพนักงานด้วยกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังบัญชากับผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา หรือ การติดต่อระหว่างแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่ง โดยจะนำเสนอรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ความสำคัญมาก ๆ ต่อองค์กรหรือหน่วยงานที่มีเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารให้มากยิ่งขึ้นนั้นคือ การสื่อสารจากระดับบนลงล่าง (Downward Communication) นับเป็นการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ โดยการสื่อสารรูปแบบนี้ได้มาจาก ทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิม (Classical Theory of Management) ได้ให้ความสำคัญแก่การติดต่อสื่อสารแบบจากด้านบนลงไปสู่ด้านล่างมากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับการใช้บทบาท หน้าที่ ตำแหน่ง จากการเป็นผู้บังคับบัญชาหัวหน้า ออกคำสั่ง ออกความเห็น หรือบอกจุดประสงค์ต่าง ๆ ตามเจตนาให้แก่ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา

ลูกน้อง สมาชิกทีมให้ทราบร่วมกันถึงเนื้อหาต่างๆ ทำให้มีความสุ่มเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ความเห็นไม่ตรงกัน ความขัดแย้งในองค์กร หรืออาจมีการทะเลาะกันเพราะการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือ ประสิทธิภาพไม่เพียงพอ (Smith, Richetto & Zima, 1972) นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่างยังเป็นวิธีการพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลซึ่งอยู่ในระดับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ เจตจำนง รวมไปยังเป้าหมายขององค์กร การติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่างนั้นมักอาศัยช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ปรากฏตามแผนผัง ตามตำแหน่งงานของแต่ละหน่วยงานขององค์กร นอกจากนี้ ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับสื่อประเภทอื่น ๆ ประกอบได้อีกด้วย อาทิ เช่น การประกาศตามป้ายโฆษณา และกระดานต่าง ๆ ไว้แจ้งให้ทราบถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการชมเชยพนักงาน เลื่อนตำแหน่ง ออกกฎระเบียบ บอกวัตถุประสงค์ บอกพันธกิจขององค์กร วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร คู่มือการปฏิบัติงานในเบื้องต้น การประเมินผลงาน และประกาศนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทบอก ข้อบังคับกฎระเบียบ ข้อกำหนดต่าง ๆ การออกจดหมายเวียน เป็นต้น การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงสู่ระดับล่างอาจทำได้โดยอาศัยการประชุมวาระ การพูดคุยกัน การบอกกล่าว ซึ่งอาจจะเป็นการประชุมของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุด เช่นผู้บริหาร คณะกรรมการบริหาร ประธานบริษัท ผู้ถือหุ้น หรือระดับกลางเช่น การประชุมภายในทีม ภายในแผนกด้วยกัน หรือภายใต้ฝ่ายเดียวกัน รวมไปถึงผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อบอกกล่าวถึงแผนงานยุทธศาสตร์ นโยบายการบริหารของผู้นำองค์กร ทิศทางในอนาคตของบริษัทหรือองค์กร ก็นับว่าเป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาในระดับบนจะติดต่อกับผู้บังคับบัญชาในระดับล่าง จะเห็นได้ว่าในการติดต่อสื่อสารจากระดับบนไปสู่ระดับล่างนี้อาจใช้สื่อที่เป็นแบบลายลักษณ์อักษร (Witten Communication) รวมถึงสื่อแบบคำพูด (Oral Communication) เช่น การประชุม คำสั่ง การตักเตือน การออกจดหมายขอความร่วมมือ หรือการให้คำแนะนำของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น เป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน แสดงความคิดเห็นในเรื่องการทำงาน การประเมิน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน หรือแบบสอบถามเพื่อประเมิน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม ในปัจจุบันการติดต่อจากบนลงล่างที่ผู้บริหารมักนิยมใช้มากคือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่า งานของบุคลากรมีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะได้ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดเป้าหมายร่วมกันให้แก่พนักงานของตัวเองและสมาชิกในองค์กรจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานที่ดีต่อไปก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรนำไปสู่ความสำเร็จ (Tompkins, 1967)

อัจฉรา แซ่เฮ้ง (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวข้องกับเรื่องความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด การติดต่อสื่อสารและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน บริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง พบว่า ระดับความรู้ความสามารถในการ

ถ่ายทอดของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง พบว่า ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด การติดต่อสื่อสาร และสภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วยด้านสถานที่ บรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมภายในประกอบด้วย สวัสดิการ ค่าตอบแทน มีผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของการทำงานในพนักงานบริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง

รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทใน นิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือระดับปฏิบัติการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการจัดการและด้านการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านสาร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านช่องทางการสื่อสาร

ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน) พบว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้ว มีเพศ ตำแหน่ง ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์และการศึกษาในระดับต่าง ๆ กันมักมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร โดยทั่วไปแล้ว คนที่มีประสบการณ์และการศึกษามากกว่ามักจะคิดต่างจากคนที่มีประสบการณ์และการศึกษาน้อย ซึ่งได้รับการยืนยันจากการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

อัครพนธ์ สายจีน (2562) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต พบว่าบุคคลที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน) ที่ส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารของพวกเขาจะไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรแต่อย่างใด และวิธีการสื่อสารขององค์กรนั้นเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กัญญานัฐ ปิ่นเกษ (2561) ได้ให้นิยามและความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมตามธรรมชาติและสภาพแวดล้อมที่สร้างขึ้นของสิ่งมีชีวิต รวมถึงสภาพอากาศ ภูมิศาสตร์ และภูมิประเทศ สภาพแวดล้อมทางกายภาพสามารถมีผลกระทบอย่างมากต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของสิ่งมีชีวิต และสามารถมีบทบาทในการพัฒนาของโรค ดังนี้

1.1) ด้านแสงสว่าง แสงสว่างมีสำคัญต่อการทำงานอย่างมาก เพราะพนักงานสมาชิกในหน่วยงานใช้ประสาทสัมผัสเช่นการมองเห็นในการทำงานโดยตรง แสงสว่างจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญต่อการมองเห็นโดยตรง โดยสถานที่ทำงานไม่มีแสงสว่างเพียงพอ ซึ่งหมายความว่าผู้คนต้องเพ่งสมาธิอย่างมากในการทำงานและอาจทำให้ดวงตาของพวกเขาเหนื่อยล้าได้ง่าย หรือการที่แสงสว่างที่มากเกิดไปก็อาจก่อให้เกิดผลเสียได้ เพราะดวงตาจะได้รับภาระที่หนักเกินไปจากแสงสว่างที่มากเกินไป นอกจากนี้ยังทำให้พวกเขามีสมาธิในการทำงานได้ยากอีกด้วย จากทั้งหมดที่กล่าวมาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของแสงสว่าง

1.2) ด้านเสียง เสียงหนึ่งในปัจจัยหลักของสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ เพราะส่งผลโดยตรงต่อสมาธิในการทำงาน จะเห็นได้ว่าสถานที่สำคัญ ๆ ที่ต้องการสมาธิหรือต้องการความสงบในการทำงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดอย่างเช่น โรงพยาบาล โรงเรียน ห้องสมุด สถานที่สำคัญๆในราชการอย่างสภา ต่างก็มีเสียงที่เงียบ เพื่อให้บุคลากรมีสมาธิในการทำงานให้ได้มากที่สุด การที่สถานที่ทำงานมีเสียงดังที่รบกวนต่อการทำงาน อาจเป็นอันตรายต่อเยื่อแก้วหูซึ่งส่งผลให้พนักงานขาดสมาธิในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความอ่อนล้า เกิดความรู้สึกหงุดหงิด เกิดอาหารเบื่อหน่าย และลดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเหล่านั้นได้ ดังนั้นเสียงถึงมีความสำคัญอย่างมากในการทำงาน

1.3) ด้านการถ่ายเทอากาศ การถ่ายอากาศส่งผลโดยทางตรงต่อประสาทสัมผัสของจมูกหรือพูดอีกทางก็คือ “กลิ่น” กลิ่นส่งผลอย่างมากในการทำงานและเป็นปัญหาในสถานที่ทำงานอยู่เสมอ จะเห็นได้ว่าการมีกลิ่นเหม็นในสถานที่ทำงาน มักเป็นปัญหาที่ถูกแก้ไขก่อนเสมอ เพราะเป็นเรื่องที่ไวต่อประสาทสัมผัส และผู้คนมักไม่ชอบกลิ่นที่ไม่เป็นประสงค์และส่งผลต่อความสามารถในการทำงาน และ การถ่ายเทอากาศในสถานที่ทำงานควรอยู่ในความเหมาะสม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ หากสถานที่ทำงานมีอากาศที่ไม่ถ่ายเท อาจจะส่งผลให้พนักงานทำงานมีภาวะที่ตึงเครียด รู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ กระวนกระวาย จากอากาศที่ไม่ถ่ายเท ซึ่งการถ่ายเทอากาศนั้นยังมีปัจจัยเกี่ยวกับอากาศที่ส่งผลอีกด้วย อาทิเช่น อุณหภูมิ ความชื้น การหมุนเวียนอากาศภายในซึ่งต้องสอดคล้องกัน เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงาน

1.4) ลักษณะของห้องทำงาน ขนาดของห้องมีผลกับการทำงาน ผู้คนมักชอบห้องทำงานที่กว้างขวาง ใหญ่ เพื่อที่จะได้รู้สึกโปร่งสบาย ไม่อึดอัด ตลอดจนรวมไปถึงความสูงของเพดานอีกด้วยที่มีผลกับการทำงานเพราะเพดานที่สูงจะทำให้พนักงานรู้สึกโปร่ง โล่ง สบาย และควรมีพื้นที่ใช้สอยให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ ไม่เล็กจนเกินไป ไม่ใหญ่จนเกินไปจนทำให้ยากต่อการผสานงานต่าง ๆ และมีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน และมีสีสัน ของประดับเพื่อสร้างบรรยากาศไม่ให้ตึงเครียดมากจนเกินไป เช่นต้นไม้ เป็นต้น

1.5) อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานสามารถเป็นปัจจัยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ง่ายต่อการทำงานของพนักงาน และยังเสริมสร้างความรู้สึกกระตุ้นให้อยากทำงาน ความสะอาดของอุปกรณ์ทำให้รู้สึกน่าใช้ รู้สึกปลอดภัยที่จะหยิบหรือนำมาใช้ อุปกรณ์ควรมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน และสามารถอำนวยความสะดวกแก่พนักงาน เพราะสิ่งเหล่านี้ช่วยลดระดับความเครียดของพนักงานในการทำงานลงได้ และยังทำให้ไม่ต้องแย่งกันใช้งานให้เกิดความล่าช้าและเกิดเหตุทะเลาะกันมีเวลาต้องใช้ของเหมือน ๆ กันในเวลาเดียวกัน

2) สภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง วัฒนธรรมและประเพณีที่อยู่รอบตัวและมีอิทธิพลต่อชีวิตของเรา ซึ่งรวมถึงครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน และคนอื่น ๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วยในแต่ละวัน นอกจากนี้ยังอาจรวมถึงสถาบันขนาดใหญ่ เช่น สื่อ รัฐบาล และศาสนา สภาพแวดล้อมทางสังคมมีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของเราโดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

2.1) ด้านสัมพันธภาพ คือ ความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีต่อกันมีผลอย่างมากกับการทำงานร่วมกัน เพราะองค์กรส่วนใหญ่ทำงานเป็นทีม ต้องร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน ทำงานไปทิศทางเดียวกัน เพราะฉะนั้น ทั้งความสัมพันธ์ของคนในองค์กรจึงมีความสำคัญมาก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือความสัมพันธ์บุคคลต่อกลุ่ม หรือความสัมพันธ์กลุ่มต่อกลุ่มได้ เช่นเดียวกัน ซึ่งในที่นี้พนักงานจะมีการแสดงออกทั้งด้านกาย ด้านวาจา และด้านจิตใจที่มีต่อผู้อื่น มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ไม่สามารถหลบเลี่ยงความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้

2.2) ด้านการสนับสนุน หมายถึง องค์กรสนับสนุนบุคลากรในด้านกิจกรรมทางสังคมและช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานเป็นทีม องค์กรให้ข่าวสารและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ได้รับการสนับสนุนจากโอกาสทางด้านการศึกษา การเรียนต่อต่างประเทศ การสนับสนุนจากการฝึกอบรม เสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ ในอาชีพการงาน และให้โอกาสให้พนักงานในการทำงานด้วยความรับผิดชอบที่มากขึ้น การเลื่อนขั้นปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น และมุ่งเน้นที่ความก้าวหน้าในการทำงาน

3) สภาพแวดล้อมทางจิตใจ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางจิตใจคือชุดของความคิด อารมณ์ และความเชื่อที่บุคคลได้รับจากประสบการณ์ของตน อาจเป็นบวกหรือลบ และอาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและมุมมองต่อชีวิตของคนคนหนึ่ง สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อความรู้สึกของ

พนักงาน บางคนรู้สึกมีความสุขและพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่บางคนอาจรู้สึกเครียดหรือไม่มีความสุขแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

3.1) ด้านความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง สามารถเลือกงานที่ต้องการและตำแหน่งที่ต้องการทำงานได้ นอกจากนี้ยังหมายถึงการมีอิสระในการต่อรองค่าจ้างและผลประโยชน์ของตนเอง การให้อิสระแก่บุคลากรภายในองค์กรในเรื่องของการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานได้ด้วยตนเอง เมื่อบุคลากรมีอิสระในการทำงาน จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

3.2) ด้านความต้องการพัฒนาตนเอง การพัฒนาตนเองเป็นสิ่งสำคัญเพื่อที่จะเติบโตและปรับปรุงในฐานะบุคคล ช่วยให้สามารถระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง และกำหนดเป้าหมายสำหรับตนเอง เพื่อที่จะได้พยายามอย่างต่อเนื่องที่จะเป็นตัวของตัวเองในแบบที่ดีขึ้น ต้องการที่จะเพิ่มทักษะต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน และเพื่อให้ตัวพนักงานได้รับการยอมรับ และยกย่องในงาน

3.3) ด้านบรรยากาศแบบประชาธิปไตย บรรยากาศประชาธิปไตยเป็นที่ที่ผู้คนสามารถแสดงความคิดเห็นและแบ่งปันความคิดได้อย่างอิสระ เป็นสภาพแวดล้อมที่ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและให้ความเคารพ กล่าวคือการดำเนินวิถีชีวิตบนฐานของความเชื่อ การให้ความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน และความเชื่อใจกันและกัน ถือเป็นการสร้างบรรยากาศแบบประชาธิปไตย โดยอยู่ภายใต้ความสมเหตุสมผลในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในทางด้านวัตถุและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล Woolf จาก Webster’s New College Dictionary ให้นิยามของสภาพแวดล้อม หมายถึง สภาวะภายนอกและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของสิ่งมีชีวิต ธรรมชาติรอบตัวที่อาศัยอยู่ ซึ่งรวมถึงโลกทางกายภาพรอบตัวเรา ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมที่ดำรงอยู่ ซึ่งสามารถรับรู้ได้ทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 หู ตา จมูก ปาก ผิวหนัง และรสชาติ เช่น สภาพอากาศ บรรยากาศ แสง เสียงระบบนิเวศโดยรอบ และแม้แต่กิจกรรมของมนุษย์ อาทิเช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้าผู้บังคับบัญชา สมาชิกภายในองค์กร รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบุคลากรที่ดูแลสวัสดิการขั้นพื้นฐาน ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีจะมีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและศักยภาพในของการทำงาน เนื่องจากการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ดีนั้นย่อมเป็นแรงจูงใจ แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความเต็มใจเต็มกำลังความรู้ความสามารถ เป็นผลให้หน่วยงานสามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากขึ้น

James & Jones (1974) ได้ทำการนำเสนอเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ที่ปฏิบัติงาน สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคลที่ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงสถานที่ทางกายภาพ ผู้คน ที่อยู่ และอุปกรณ์ที่ใช้ ในสถานที่ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานล้วนแล้วแต่ถูกแวดล้อมไปด้วยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้แก่

1) ด้านเสียง เสียงต่าง ๆ ที่อยู่รอบในสถานที่ทำงาน เสียงพูดคุยจากพนักงานด้วยกันเอง เสียงเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เสียงสภาพแวดล้อมโดยรวม การจราจร เสียงรถยนต์ เสียงลม เสียงสัตว์ เป็นต้น

2) ด้านแสงสว่าง แสงต่าง ๆ ภายในสถานที่ทำงานไม่ว่าจะมาจากนอกสถานที่ทำงานอย่าง แสงไฟถนน แสงจากรถยนต์ หรือแสงจากธรรมชาติอย่างแสงจากดวงอาทิตย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ แสงจากทางด้านภายในสถานที่ เช่น แสงจากหลอดไฟต่าง ๆ ในที่ทำงาน หรือแสงจากสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ

3) ด้านอุณหภูมิ ระดับความรู้สึกร้อนหรือเย็นที่ส่งผลต่อความรู้สึกทางกายภาพ ในที่ทำงานอาจมาจากเครื่องปรับอากาศ ที่สามารถกำหนดปริมาณของอุณหภูมิได้ หรือ ความร้อน และความเย็นที่ปล่อยออกมาจากเครื่องจักร หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในสถานที่ทำงานก็ได้

4) ด้านฝุ่น ไอระเหย ละอองสารเคมี ในสถานที่ทำงานบางสถานที่ ฝุ่น ไอระเหย และสารเคมีเป็นหนึ่งในสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งอาจมาจากสถานที่ทำงานที่จำกัดด้วยวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กร ที่จำเป็นต้องมีฝุ่น ไอระเหย หรือสารเคมีอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำได้เพียงทำให้ลดน้อยลงหรือป้องกันให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ซึ่งที่ได้กล่าวมาทั้งหมดส่งผลต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่สำหรับบางองค์กรนั้นได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมการทำงาน คือ สภาวะของการทำงาน นั้นรวมถึง เงื่อนไขในการทำงานอาจมีผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจโดยรวมต่องานของพวกเขา สิ่งต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เครื่องมือและทรัพยากรที่มีอยู่ และวิธีการจัดระเบียบงานล้วนสร้างความแตกต่างได้ นอกจากนี้ วิธีที่พนักงานได้รับการปฏิบัติจากเจ้านายและเพื่อนร่วมงานก็เป็นปัจจัยหนึ่งได้เช่นกัน นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพ ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี มีลักษณะการทำงานที่เสี่ยงอันตรายไม่ปลอดภัย หรือรู้สึกได้ถึงภัยอันตรายที่อาจจะก่อเกิดในอนาคต และอาจส่งผลกระทบต่อชีวิต จิตใจ หรือทรัพย์สินของผู้ทำงาน หรือมีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมต่อการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ได้มาตรฐานและไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ทำงานรู้สึกไม่อยากทำงาน รู้สึกถึงความไม่สบายใจที่จะทำงานต่อไป ส่งผลให้เกิดความสามารถต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่เต็มที่ หรือประสิทธิภาพการทำงานลดลง ดังนั้น การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะมีประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความสามารถประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานในบริษัทหรือองค์กร เพราะการจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้ดีถือเป็นการสร้างปัจจัยแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการกระตุ้นการทำงานอย่างสร้างสรรค์ผลงานให้ออกมาดีได้รับคำชมเชย ใช้ความรู้ทักษะ ความสามารถเต็มกำลัง จะส่งผลให้องค์กรสามารถเพิ่มยอดปริมาณงานได้มากยิ่งขึ้น เพิ่มผลผลิตมากขึ้น ส่งผลดีต่อทั้งตัวองค์กรและตัวพนักงานด้วยกันเอง

Moos (1986) ได้สรุปแนวคิดในการประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์กรเกี่ยวข้องกับสุขภาพไว้เป็น 3 มิติ คือ

1) มิติสัมพันธภาพ หมายถึง ความสามารถในการพึ่งพาสำหรับความช่วยเหลือและการสนับสนุน ความสามารถในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในระดับบุคคล ซึ่งรวมถึงสิ่งต่าง ๆ เช่น การสื่อสาร การสนับสนุน และการทำงานร่วมกันการรับรู้ในการมีความเกี่ยวข้องของความมีส่วนร่วม และมีความผูกพันของบุคคลภายในองค์กร ความเป็นมิตร และการสนับสนุนในระหว่างบุคคลภายในองค์กร และการที่องค์กรให้การสนับสนุนบุคคลภายในองค์กรและกระตุ้นบุคคลภายในองค์กรสนับสนุนกันและกัน นั้น ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1.1) ด้านการมีส่วนเกี่ยวข้องในงาน หมายถึง การที่บุคคลภายในองค์กรรับรู้ว่าตนเองและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และมีความผูกพันในการทำงาน รับรู้ถึงความสำคัญในบทบาทหน้าที่ตัวเองในการทำงาน ความสำคัญและความจำเป็นต่อบริษัทหรือองค์กร เพื่อที่จะทำให้ทั้งคนและองค์กรมองเป็นเป้าหมายเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานให้ตั้งใจทำผลงานให้ออกมาดีอีกด้วย

1.2) ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง อารมณ์ ความคิด ความรู้สึกที่มีให้ต่อกันของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีทั้งความสัมพันธ์ที่มีปัญหา และความสัมพันธ์อันดี เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและให้การสนับสนุน ให้การสนับสนุนในการทำงานซึ่งกันและกัน ในขณะเดียวกันความสัมพันธ์ที่ขัดแย้งก็อาจนำมาสู่ปัญหาหากเพื่อนร่วมงานมีปัญหาความขัดแย้งก็เป็นผลร้ายต่อบริษัทองค์กรได้

1.3) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การรับรู้ว่าหัวหน้างานให้การสนับสนุนการทำงาน การยกย่องชมเชยการทำงาน การให้กำลังใจในการทำงาน และกระตุ้นให้เกิดแรงสนับสนุนที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน การได้รับมอบหมายหน้าที่ ตำแหน่ง ซึ่งหมายถึงความมั่นใจตัวของสมาชิกทีม ถือว่าเป็นการให้ใจแก่พนักงาน แสดงถึงความจริงใจ เป็นมิตรและพร้อมสนับสนุนเต็มที่ในอนาคต

2) มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานอาจหมายถึงตำแหน่ง หน้าที่ บทบาทการมีส่วนในงาน การให้ความสำคัญ รายได้ต่าง ๆ รวมไปถึงสวัสดิการขึ้นพื้นฐาน และรางวัลในการทำงานอย่าง เงินรายได้พิเศษ โบนัส และการจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน มิตินี้ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

2.1) ด้านการสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรส่งเสริมและให้การสนับสนุนการตัดสินใจในการทำงานได้ด้วยตนเอง เพิ่มพูนโอกาสในการใช้ความรู้ทักษะเพื่อการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น การจัดการระเบียบงานได้ด้วยตัวเอง การวางแผนการทำงานตลอดจนอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อนำไปประยุกต์ในการทำงาน

2.2) ด้านการมุ่งมั่นในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ การตระหนักและการให้ความสำคัญถึงเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การบรรลุผลสำเร็จในการทำงานของบุคลาภายในองค์กร โดยการมุ่งเน้นหลักในการวางแผนการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ และการดำเนินงานตามแผนการทำงานที่กำหนดไว้ ตลอดจนความทะเยอทะยานในการทำงาน ความทุ่มเทเอาใจใส่ในงานอย่างเต็มที่

2.3) ด้านความกดดันในการทำงาน หมายถึง การรับรู้สภาวะความรู้สึกที่มีต่อตัวเอง ทั้งจากหัวหน้าผู้บังคับบัญชา จากลักษณะงานในเวลาจำกัด จากผู้มารับบริการ ในการทำงามที่ต้องเร่งรีบ เคร่งเครียดอยู่ตลอดเวลา ให้ความรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจในการทำงาน โดยมีเป้า วัตถุประสงค์เพื่องานให้สำเร็จบรรลุผลลัพธ์สำเร็จในทันเวลา ตามที่กำหนด

3) มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน หมายถึง การรับรู้ถึงโครงสร้างของงาน โครงสร้างองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ระดับขั้นที่ชัดเจนตรงไปตรงมา ยุติธรรม แผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน อย่างโปร่งใส ซึ่งอาจมีการปรับเปลี่ยนในสถานตามความเหมาะสม การย้ายตำแหน่ง การโยกย้ายแผนก สลับหน้าที่หรือระบบงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน

3.1) ด้านความชัดเจนของงาน หมายถึง การรับรู้ความชัดเจนในการทำงาน การบริหารอย่างตรงไปตรงมา มีความยุติธรรมไม่โอนเอียน โดยที่องค์กรได้มีการประกาศแจ้งให้ทราบถึงจุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรหรือบริษัท หรือแจ้งให้บุคคลภายในองค์กรทราบถึงความคาดหวัง วัตถุประสงค์ของผู้บริหาร และได้มีการสื่อสารกับบุลคลภายในองค์กรอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร หรือคำพูดในช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถสื่อสารได้ตามความเหมาะสม

3.2) ด้านการควบคุมงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรมีกฎเกณฑ์ กฎระเบียบ หลักปฏิบัติการทำงาน ขนบธรรมเนียม ประเพณี หลักการหรือแนวทางในการควบคุมในการกำกับดูแล หรือตรวจสอบความเรียบร้อยการทำงาน การประเมิน วัดผลจากตัวชี้วัด ของบุคคลภายในองค์กรหรือบริษัท ภายใต้การควบคุมดูแลตามความเหมาะสม ตามวิสัยทัศน์ของผู้บริหารพิจารณา

3.3) ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรมีการให้การส่งเสริมนำเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน โดยการมุ่งเน้นวิธีการที่แปลกใหม่ทันสมัย ก้าวทันโลก ตามทันเทคโนโลยี มีความหลากหลาย และเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นขององค์กรอย่างที่ควรจะเป็น

3.4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง การที่ที่ทำงานหรือหน่วยงานองค์กรทำการจัดสรรสภาพแวดล้อม ทั้งอุปกรณ์ สิ่งอำหน่วยความสะดวก เครื่องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ความสะดวกสบายในการทำงานและการใช้ชีวิตในที่ทำงาน ตลอดจนบรรยากาศที่เหมาะสมแก่พนักงาน ได้แก่ พื้นที่ แสงสว่าง เสียง กลิ่น ความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ ได้รับความรู้สึกในเชิงบวกแก่สถานที่ทำงาน รู้สึกเหมือนอยู่บ้าน ปราศจากความเครียด ไม่เหนื่อยล้า

จากการทำงานมากเกินไปหรือจากตัวลักษณะงานที่อาจทำให้เกิดความเครียดอยู่ก่อนแล้ว (เบญจพร ก้องบูลยาพงษ์, 2559)

สุกริน ทวีสุต (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่ พบว่าบุคลากรมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมีความสุข โดยระดับความสุขด้านครอบครัว มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าด้านอื่น รองลงมาคือ ด้านจิตวิญญาณดี ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะเฉพาะของงานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน เป็นด้านที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านใฝ่รู้ดีสูงกว่าด้านอื่น

ฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทก่อสร้าง พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งทางกายภาพและทางสังคมมีความสำคัญในระดับมากในแง่ของความสุขและประสิทธิผลในการทำงานของคุณ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในแง่ของสภาพการทำงานที่ปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถและในแง่ของการยอมรับทางสังคมและรายได้โดยรวม วัยทำงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สุวรรณี หงษ์วิจิตร และคณะ (2564) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลศุภมิตร จังหวัดสุพรรณบุรี และศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลศุภมิตร พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถมีผลกระทบอย่างมากต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด ปัจจัยที่อาจส่งผลต่อสิ่งนี้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีอยู่ และความรู้ด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลนั้นของพนักงานโรงพยาบาลศุภมิตร จังหวัดสุพรรณบุรี

วิษณุ กิตติพงศ์วรการ (2563) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า วิธีการทำงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยที่อาจส่งผลต่อการทำงานให้สำเร็จลุล่วง ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความรับผิดชอบ ปัจจัยที่อาจช่วยให้บางคนประสบความสำเร็จในงานอาจแตกต่างกันไปตามประเภทของงานที่ทำอยู่

เดชา จันทร์ศิร และคณะ (2562) ได้ศึกษาการพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับแรงงานผู้สูงวัยในสถานประกอบการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาสภาพแวดล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับแรงงานผู้สูงวัยในสถานประกอบการ ในเขต

กรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 116 คน แบ่งเป็นพนักงานราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท พนักงานโรงงาน และผู้เกี่ยวข้องในสายงานด้านอื่น ๆ โดยกลุ่มตัวอย่างแรงงานผู้สูงวัยในสถาน ผลการทดสอบสรุปได้ว่าผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า การมีสุขภาพที่ดีของบุคลากร เป็นสิ่งที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีของบุคลากรในวัยสูงอายุ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จะต้องเป็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและมีการป้องกันอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการทำงานรวมทั้งมีสภาพแวดล้อมที่ทำงานที่สะอาดและถูกสุขลักษณะไม่มีฝุ่น ไม่มีเสียงที่ดังเกินไปซึ่งจะส่งผลต่อการมีสุขภาพกายและจิตที่ดีต่อบุคลากรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ส่วนในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านองค์กรและการจัดการพบว่า การมีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการมีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ดี

ภัทรานิษฐ สงประชา และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนในโรงเรียนโสตศึกษา 6 ด้าน คือ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านหลักสูตร 3) ด้านการเรียนการสอน 4) ด้านการให้บริการผู้เรียน 5) ด้านการจัดกิจกรรมผู้เรียน และ 6) ด้านสังคมกลุ่มเพื่อน และเปรียบเทียบการจัดสภาพแวดล้อม ตามระดับการรับรู้ของครูและนักเรียน ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ที่ได้บูรณาการวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยคุณภาพเข้าด้วยกัน โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากครูและนักเรียนในโรงเรียนโสตศึกษา ปีการศึกษา 2561 จำนวน 381 คน พบว่าสภาพแวดล้อมด้านสังคมกลุ่มเพื่อน มีระดับการรับรู้ของครูและนักเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

Cooper & Marshall (1976) ให้นิยามที่เกี่ยวกับด้านความเครียด หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ ทางจิตใจ ที่รู้สึกเป็นกังวล ไม่สบายใจ รู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ รู้สึกบีบคั้นได้รับแรงกดดันมากกว่าปกติ เกิดได้กับบุคคลทุกเพศทุกวัย ในทุกช่วงอายุ และทุกอาชีพแต่มีอาจมีความเสี่ยงแตกต่างกันเป็นรายบุคคลหรือตัวแปรที่ทำให้เกิดความเครียด เป็นปฏิกิริยาระหว่างปัจเจกบุคคล กับสภาวะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานที่ทำให้เกิดสภาวะความเครียดในงาน หรือจากผู้บังคับบัญชา จากหัวหน้า จากลูกน้อง สมาชิกคนอื่น ๆ ในบริษัท ซึ่งการที่บุคคล เกิดได้สภาวะความเครียด ความกดดันกังวล ได้ก็ต่อเมื่อมีสิ่งแวดล้อมที่ตัวเองไม่ต้องการเกินกว่าความสามารถของบุคคลจะรับไหว หรือกล่าวได้อีกนัยสำคัญว่าบุคคลไม่มีการยินดีที่จะตอบรับต่อความต้องการ การทำงานในสภาพแวดล้อมนั้นได้ หรือในอีกนัยสำคัญหนึ่งนั้นคือ ความเครียดอาจเกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อพบกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นไปในทางลบ เช่น มีมลพิษทางเสียง เพื่อนร่วมงานไม่ดี หรือรายได้และสวัสดิการที่บริษัท

หรือหน่วยงานมีให้ไม่เพียงพอ หรือในกรณีที่สภาพแวดล้อมนั้นไม่ตอบโจทย์ต่อความต้องการของตัวปัจเจกบุคคลได้

Lazarus & Folkman (1984) เป็นทฤษฎีความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในของเชิงจิตวิทยา ที่มีแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดนั้น เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ของสองปัจจัยระหว่างสิ่งแวดล้อมและบุคคล ที่ส่งผลต่ออิทธิพลซึ่งกันและกันเอง สามารถปรับเปลี่ยนแปลงสิ่งเหล่านั้นได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย มโนทัศน์ที่สำคัญ ดังนี้

1) ด้านความเครียด กิริยาความรู้สึกภายในที่รู้สึกถึงความไม่สบายใจ แรงบีบคั้น แรงกดดันต่าง ๆ ทั้งจากของตัวเองและจากคนรอบข้าง ซึ่งในอีกทางหนึ่งภาวะความเครียดมาก ๆ ทำให้สารเคมีในสมองมีความไม่สมดุล

2) ด้านการประเมินตัดสิน กระบวนการประเมินบางสิ่งบางอย่าง หมายถึงการพิจารณาคุณค่า ความสำคัญ หรือคุณภาพของสิ่งนั้น

3) ด้านการเผชิญความเครียด การรับมือกับความเครียด การหาทางออกอย่างเหมาะสมตัดสินใจบางอย่าง โดยแต่ละปัจเจกบุคคล มีความสามารถในการเผชิญหน้ากับความเครียดที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่ประสบการณ์ การเลี้ยงดู และปัจจัยต่าง ๆ เป็นต้น

โดยได้จัดความเครียดนั้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาวะสิ่งแวดล้อม ซึ่งบุคคลที่ประเมินผลว่าเป็นเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อประโยชน์และสวัสดิภาพของตัวบุคคลเองและต้องใช้ประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่เต็มความสามารถ หรือการปรับตัวที่เกินกำลังเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ได้เกิดขึ้น การประเมินการตัดสินเป็นกระบวนการของความรู้สึก และความรู้นึกคิดที่บุคคลที่ใช้ในการตัดสินใจถึงเหตุการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นความเครียดหรือไม่ โดยมีการใช้การประเมินผลเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) การประเมินผลแบบปฐมภูมิ คือ ขั้นตอนแรกในการประเมินบางสิ่งคือการดูที่คุณสมบัติหลักของสิ่งนั้น เป็นการประเมินผลการตัดสินถึงความสำคัญของปัญหา สาเหตุและระดับของความรุนแรงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ได้ส่งมีการผลต่อสวัสดิภาพของบุคคลอยู่ในลักษณะอย่างไร

2) การประเมินผลแบบทุติยภูมิ คือ หลังจากการประเมินขั้นแรกเสร็จสิ้นแล้ว อาจทำการประเมินขั้นที่สองเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม เป็นการประเมินผลจากแหล่งประโยชน์หรือทางเลือกอื่น ๆ ที่ปัจเจกบุคคลมีเพื่อใช้ในการจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างถี่ถ้วนละเอียด โดยที่บุคคลจะต้องทำการประเมินตัดสินถึงสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นจัดว่าเป็นความเครียดหรือไม่ และจัดว่าเป็นความเครียดขั้นรุนแรงมากน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย คือ

2.1) ปัจจัยทางด้านตัวบุคคล คือ ความสามารถในการรับมือ สภาวะแวดล้อมที่ถูกเลี้ยงดู สังคม วัฒนธรรม รวมอุปนิสัยต่าง ๆ ของตัวบุคคลเอง

2.2) ปัจจัยทางด้านสถานการณ์ คือ สถานการณ์ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ลำดับเรียงตามความเป็นจริง ๆ ดูสภาพแวดล้อมโดยรวม

การที่บุคคลนั้นต้องเผชิญกับความเครียด ถือว่าเป็นกระบวนการสำคัญที่บุคคลใช้ความพยายามและความสามารถทางด้านของการกระทำ และทางด้านของความคิดของตนเองเพื่อจัดการกับความเครียด โดยใช้แหล่งที่มีประโยชน์ของบุคคลที่มีอยู่อย่างเต็มกำลังอย่างเต็มความสามารถโดยที่จะขึ้นอยู่กับบริบทของสถานการณ์ การเผชิญกับความเครียด มี 2 ลักษณะ คือ 1) การมุ่งเน้นที่จะแก้ปัญหาเป็นการเผชิญกับความเครียดด้วยการที่จัดการกับสาเหตุ สถานการณ์ของความเครียดที่เกิดขึ้น กล่าวคือการแก้ปัญหาจากต้นตอของความเครียด สิ่งที่เกิด อาทิเช่น ความเครียดที่เกิดจากการทำงานเสร็จไม่ครบกำหนด ไม่ตรงตามเวลา ก็แก้ที่สาเหตุคือทำให้ตรงต่อเวลา ทำงานให้ไวขึ้น 2) การจัดการในส่วนของอารมณ์ถือว่าเป็นวิธีการที่บุคคลสามารถที่จะตอบสนองความเครียดด้วยการจัดการในส่วนของอารมณ์และความรู้สึก การรับมือโดยใช้อารมณ์เข้ามาช่วย ทำให้ตัวเองผ่อนคลายหรือทำให้ตัวเองรู้สึกดีขึ้น โดยบุคคลอาจใช้การเผชิญความเครียดทั้งสองลักษณะสามารถใช้ร่วมกันได้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตัวเอง และคนรอบข้างรวมไปถึงองค์กรหรือบริษัทที่ทำงานอยู่ด้วย (สมจิต หนุเจริญกุล, 2537)

Selye (1976) ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความเครียด คือ เมื่อร่างกายถูกควบคุมโดยสภาวะความเครียด อาจส่งผลเสียต่อบุคคลรวมถึงปัญหาสุขภาพร่างกายและจิตใจ และทำให้ร่างกายร่างเปลี่ยนแปลงได้เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ เช่น การรับประทานอาหาร การออกกำลังกาย และยาบางชนิด ทำให้ความสมดุลของร่างกายถูกควบคุมโดยระบบที่ซับซ้อนของส่วนสัมพันธ์กัน เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งทำงานผิดปกติจะทำให้ร่างกายเสียสมดุลได้ และเมื่อมีคนรู้สึกว่าร่างกายกำลังตกอยู่ในอันตราย พวกเขาจะตอบสนองโดยอัตโนมัติในลักษณะที่ปกป้องพวกเขา สิ่งนี้อาจเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีรวิทยา ทางด้านชีววิทยาหรือทางด้านชีวเคมีของร่างกาย และทางด้านการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไปตามส่วนปัจจัยภายใน เช่น อายุ เพศ พันธุกรรม ส่วนปัจจัยภายนอกซึ่งความเครียดที่เพิ่มขึ้นอาจส่งผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ความเครียดสามารถนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น นอนไม่หลับ วิตกกังวล และซึมเศร้า หากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ความเครียดอาจทำให้ภาวะสุขภาพเรื้อรังแย่ลงได้ ร่างกายจะทนต่อความเครียดได้น้อยลงเมื่อเวลาผ่านไป ซึ่งนำไปสู่ความเปราะบางที่เพิ่มขึ้น

ฐิติรัตน์ ดิลกคุณานันท์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดจากการทำงานการสนับสนุนทางสังคม และพลังสุขภาพจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม กับพลังสุขภาพจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุ

ฉุกเฉินในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้ ผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับพลังสุขภาพจิต ดังนั้นองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรหาแนวทางการส่งเสริมพลังสุขภาพจิตให้สูงขึ้น โดยการลดความเครียดจากการทำงานและคงไว้ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้

นาตยา สุวรรณจันทร์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 พบว่า โดยรวมแล้วผู้บริหารโรงเรียนมีความเครียดในระดับปานกลางในทุกด้านของงาน ขึ้นอยู่กับโครงสร้างงาน แนวโน้มความก้าวหน้าในอาชีพของพวกเขา และความรู้สึกที่มีต่อความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ในองค์กร โดยลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ประเภทงานที่ อนาคตในอาชีพการงาน ตำแหน่ง ความสัมพันธ์ของเพื่อน หัวหน้า ลูกน้อง ในองค์กร บรรยากาศขององค์กร ตามลำดับ

พิชญานิน เทพบูชา (2561) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลการสื่อสารภายในองค์กรมีผลกับความเครียดของกลุ่มคนทำงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความเครียดของกลุ่มคนทำงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เมื่อพิจารณาทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยการสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบแนวไขว้ พบว่าการสื่อสารภายในองค์กรมีผลต่อความเครียดของกลุ่มคนทำงานในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

วัฒนศักดิ์ มั่งเงิน (2560) ได้ศึกษาเรื่องภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ยกเว้นเพียงประสิทธิภาพด้านต้นทุน ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ณัฐสิณีนันท์ เมธากาญจนา (2562) ได้ศึกษาวิจัยความเครียดและความเบื่อหน่ายในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด พบว่า ความเครียดด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ความเครียดด้านร่างกาย ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทุกด้าน ความเบื่อหน่าย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลและ ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเบื่อหน่ายด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทุกด้าน และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

นิธิสนี รุจิรังสีเจริญ และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดความภาคภูมิใจในตนเอง และการทำหน้าที่ของครอบครัวกับระดับความเครียดของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล แบบสอบถามสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในวัยรุ่น แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 541 ราย สรุป นักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 54.7 มีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติ โดยสัมพันธ์กับปัจจัยหลายอย่าง แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษาในครั้งนี้ร่วมกันทำนายความเครียดของนักเรียนเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น

2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

Harrington (1996) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในภาพรวมขององค์กร ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น การทำงานภายในและความสัมพันธ์ภายนอกได้ดีเพียงใด ซึ่งให้ความสำคัญในด้านโครงสร้างขององค์กร และเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัง (Organization's Structure and it Goal) โดยที่ได้กำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพออกเป็น 12 องค์ประกอบ สะท้อนให้เห็นว่าผู้คนการทำงานมีความสัมพันธ์เข้ากันได้ดีเพียงใดเมื่อร่วมงานกัน และมีการใช้การจัดการแบบเป็นระบบ ซึ่งได้มุ่งเน้นการทำงานให้อยู่ในความเหมาะสมเพื่อบรรลุเป้าหมาย เป้าประสงค์ขององค์กร และการทำงานที่ง่ายมากยิ่งขึ้น โดยที่การลดทอนความสิ้นเปลืองของทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ให้ออกมาคุ้มค่ามากที่สุด ตามรายละเอียด ดังนี้

1) การกำหนดจุดมุ่งหมายให้ชัดเจน สิ่งสำคัญคือต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเมื่อพยายามบรรลุบางสิ่ง สิ่งนี้สามารถช่วยให้บุคคลมีสมาธิและมีแรงบันดาลใจ การวางแผนและการรู้ว่าบุคคลต้องการบรรลุสิ่งไหนช่วยให้ติดตามได้ง่ายขึ้น ในฐานะผู้บริหาร สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักถึงเป้าหมายสำคัญที่องค์กรต้องบรรลุ ความรู้นี้จะช่วยในการตัดสินใจที่จะช่วยขับเคลื่อนบริษัทไปข้างหน้าและช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จ เพื่อให้งานมีความชัดเจนและไม่กำกวมมากขึ้น สามารถลองแบ่งงานที่สามารถจัดการได้มากขึ้น ช่วยให้หลีกเลี่ยงความสับสนและทำให้แน่ใจว่าทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน นอกจากนี้ เราสามารถขอคำชี้แจงเมื่อจำเป็นและให้คำแนะนำที่ชัดเจนเมื่อเป็นผู้รับผิดชอบ

2) การใช้หลักเหตุผลทั่วไป ผู้บริหารต้องพยายามใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมา ทั้งด้านความรู้และด้านความเข้าใจเกี่ยวกับทุกสิ่งรอบตัว เพื่อพยายามหาข้อสรุปด้วยการตั้งสมมติฐานหรือแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่อาจเป็นจริง แล้วทดสอบเพื่อดูว่าเป็นไปตามนั้นหรือไม่ ในบางครั้ง อาจให้เหตุผลด้วยการดูหลักฐานและพยายามหาข้อสรุปที่มีเหตุผลที่สุดจากสิ่งที่เราเห็น ผู้บริหารจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความแตกต่างได้โดย

แสวงหาความรู้และความเข้าใจอย่างจริงจัง การขยายความเข้าใจของผู้บริหาร คุณสามารถช่วยผู้อื่นให้ทำเช่นเดียวกัน ด้วยวิธีนี้จะสามารถสร้างแรงกระเพื่อมของการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกได้และให้คำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3) คำแนะนำที่ดี คำแนะนำของผู้บริหารมักจะมีประโยชน์มากและสามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้ อย่างไรก็ตาม คำแนะนำของผู้บริหารนั้นดีและเป็นประโยชน์เสมอ พวกเขารู้ว่ากำลังพูดถึงอะไรและเต็มใจช่วยเหลือเสมอ ผู้บริหารสามารถรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ๆ ต่างภายในหน่วยงานหรือบริษัท มาวิเคราะห์ หาข้อดีข้อด้อยในการทำงานมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม หรือนำมาปรับเปลี่ยนแนวคิดได้จากคำแนะนำจากบุคคลอื่นได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเป้าหมาย ผลลัพธ์ ของหน่วยงาน

4) วินัย ระเบียบวินัยเป็นส่วนสำคัญของการใช้ชีวิตที่ประสบความสำเร็จ เป็นความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของตนเองและกำหนดและปฏิบัติตามมาตรฐาน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จในการเรียน การงาน และชีวิต ผู้บริหารควรพัฒนาแผนการทำงานที่ระบุขั้นตอนที่ต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานที่จะสามารถไว้วางใจและปฏิบัติตามกฎและระเบียบวินัยเพื่อที่จะประสบความสำเร็จ เพื่อให้พนักงานเชื่อถือและยึดเป็นหลักปฏิบัติตาม

5) ความยุติธรรม คือแนวคิดของความยุติธรรมและความเท่าเทียมกัน เป็นรากฐานที่สำคัญของสังคม ในการปฏิบัติต่อปัจเจกบุคคลอย่างยุติธรรม ฝ่ายบริหารควรมั่นใจว่าพวกเขาปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ซึ่งหมายความว่าจะไม่ให้สิทธิพิเศษแก่พนักงานบางคนและไม่ตัดสินใจที่อาจถูกมองว่าไม่ยุติธรรม และความเหมาะสมแก่บุคคลภายในองค์กร

6) ความพร้อมของข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นสิ่งสำคัญเพราะสามารถช่วยในการตัดสินใจได้ดีขึ้น การมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันจะทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน โดยที่ผู้บริหารต้องการข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อการตัดสินใจอย่างรอบรู้และมีประสิทธิภาพ

7) ผู้บริหารควรใช้การวางแผน เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของบริษัท การวางแผนสามารถช่วยผู้จัดการคาดการณ์ปัญหาและโอกาส และพัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการกับปัญหาเหล่านั้น เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วที่สุด สิ่งนี้จะช่วยให้ทุกคนในองค์กรทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

8) ผู้บริหารต้องสร้างมาตรฐานและตารางเวลาสำหรับแต่ละงานในองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนรู้ว่าควรคาดหวังอะไรเพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนหรือความเข้าใจผิด สิ่งนี้ทำให้มั่นใจได้ว่าทุกคนมีระเบียบและเป็นไปตามแผน

9) ผู้บริหารต้องรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สะอาดและเป็นระเบียบ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารในการรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะอาด สิ่งนี้ช่วยสร้างสถานที่ทำงานที่มีประสิทธิผลและเป็นบวกสำหรับพนักงาน และช่วยหลีกเลี่ยงปัญหาด้านสุขภาพและความปลอดภัย เพื่อให้ทุกคนที่ทำงานมีเป้าหมายคือการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ทุกคนรู้สึกสบายใจและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10) ฝ่ายบริหารต้องทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเสมอเพื่อให้สิ่งต่าง ๆ ทำงานได้อย่างราบรื่น สิ่งนี้เรียกว่า “มาตรฐาน” การกำหนดมาตรฐานเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น การมีมาตรฐานช่วยให้มั่นใจว่าทุกคนเข้าใจตรงกันและรู้ว่าพวกเขาคาดหวังอะไรจากพวกเขา สิ่งนี้สามารถช่วยหลีกเลี่ยงความสับสนและความวุ่นวาย และทำให้ทุกคนร่วมมือและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้ง่ายขึ้น และหมายความว่าทุกคนทำสิ่งเดียวกัน ทำให้มีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดน้อยลงไปด้วย

11) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเฉพาะที่ต้องปฏิบัติตามเพื่อดำเนินการตามมาตรฐาน ทีมผู้บริหารต้องสามารถระบุระบบที่สามารถเชื่อถือได้เพื่อรักษาการดำเนินงานและลงลายลักษณ์อักษรไว้ชัดเจน โดยให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน

12) การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ เป็นแรงจูงใจแก่พนักงานเพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ รางวัลเหล่านี้สามารถอยู่ในรูปแบบของโบนัส ค่าคอมมิชชั่น หรือรางวัลอื่น ๆ ผู้บริหารควรมีการมอบรางวัลให้แก่บุคคลภายในองค์กร สำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์และตอบแทนการทำงานอย่างขยันขันแข็ง (จิตติพันธ์ ชีวรุ่งโรจน์, 2561)

Simon (1960) ได้ให้ความหมายและกล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงาน คือ ประสิทธิภาพคือการดำเนินการตามงานหรือการกระทำนอกจากนี้ยังสามารถอ้างถึงระดับของความเชี่ยวชาญที่มีคนทำงานหรือดำเนินการ ในโลกของธุรกิจ ประสิทธิภาพมักถูกใช้เพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหรือความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์ งานใดมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการทำงานให้สำเร็จ จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างการผลิต (Input) และผลลัพธ์การผลิต (Output) นั้นจะมีค่าที่ดี กล่าวคือการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีต้นทุนที่น้อยในการผลิตหรือบริการ แต่ได้ผลผลิตมาก

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการผลิตนั้น หมายถึง การใช้ทรัพยากรดำเนินการกิจกรรมการผลิตให้คุ้มค่าที่สุดทั้งแรงงานคน แรงงานเครื่องจักร ทรัพยากรเวลา และเครื่องใช้ต่าง ๆ โดยการได้ผลผลิตหรือผลตอบแทนเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยทั่วไปจากองค์กรอื่น

Xinzhu & Anne (2007 อ้างใน วิชาญ ม่วงใหม่, 2560) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง บริษัทที่สามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณมากเป็นทรัพย์สินที่มีค่า บริษัทประเภทนี้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย ซึ่งจะนำไปสู่ผลกำไรที่เพิ่มขึ้นที่สุดโดยใช้การหาวิธีใช้ต้นทุนน้อยลงในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ สิ่งนี้สามารถ

ช่วยให้ประหยัดเงินและปรับปรุงประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นอยู่ในระดับที่มาก และต้นทุนการผลิตต่ำ

กณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ และประสบการณ์ทำงาน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทไอที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

ภัสณที นุ่มประเสริฐ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานการเงินและบัญชี ของหน่วยงานทหารในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า หัวหน้านายทหารการเงินและนายทหารบัญชีของหน่วยงานในกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ยพบว่า มากที่สุดคือ คือ ด้านความสำเร็จ รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานรองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงานตามลำดับประสิทธิภาพของการดำเนินงานการเงินและบัญชีของหน่วยงานทหารในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่ามากที่สุด คือด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน รองลงมาคือด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและด้านความถูกต้องในงานตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานการเงินและบัญชีของหน่วยงานทหารในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่าง แต่เมื่อเปรียบเทียบระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยค้านจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานการเงินและบัญชีของหน่วยงานทหารในกรุงเทพมหานคร

ศิริขวัญ ผลวิจิตร (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน การบัญชี หน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน การบัญชี หน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ คือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ สถานที่ปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสารรองลงมา คือ ด้านคุณสมบัติ ได้แก่ ประสบการณ์ การศึกษา ตำแหน่ง ด้านกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และค้านผลตอบแทนการปฏิบัติ ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนขั้นตำแหน่ง ตามลำดับ

เพราพรรณ เสาะแสวง (2560) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทางการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยในการศึกษา กระบวนการดำเนินงานการเงินและบัญชีในระบบการรับเงินและนำส่งเงินปัจจุบันจากการให้ความเห็นของผู้ให้ข้อมูล คือ มีขั้นตอนการบันทึกรายการด้วยระบบสารสนเทศที่มีความซ้ำซ้อน รวมถึงปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการรับและจ่ายเงินยังมีจำนวนมากเกินความจำเป็น การเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดการจ่ายเงินและการรับเงินเป็นไปได้ยาก และเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการงานการเงินและบัญชีที่ควรเป็นในอนาคต โดยผู้ให้ข้อมูลมีความคาดหวังว่า จะสามารถพัฒนาระบบการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำส่งเงินให้มีความสะดวกรวดเร็ว และมีระบบที่มีความทันสมัยเพื่อรองรับการให้บริการที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น สำหรับรูปแบบการพัฒนากระบวนการทางการเงินและบัญชีที่มีประสิทธิภาพ ควรมีการลดขั้นตอนการบันทึกรายการในระบบสารสนเทศ เพื่อลดความซ้ำซ้อน ยุ่งยากในการปฏิบัติงานด้านการเงิน ใช้วิธีการรับจ่ายเงินเงินผ่านระบบของธนาคาร เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการเงินให้มีความหลากหลายมากขึ้นรวมถึงการพัฒนาระบบจัดพิมพ์ใบเสร็จรับเงินแบบอัตโนมัติ โดยพัฒนาให้สามารถใช้แนบเอกสารเบิกจ่ายได้จริง สำหรับปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบการดำเนินงานทางการเงิน ในระบบการจ่ายเงิน การรับเงิน และนำส่งเงิน ประกอบด้วย การสนับสนุนการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านการจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทางการเงินและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบการจ่ายเงินให้มีทักษะในการตรวจสอบ และความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับ ดังนั้นเจ้าของสถานประกอบควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีระเบียบวิธีการวิจัยวิจัยดังนี้

3.1 ประเภทและการออกแบบงานวิจัย

3.2 กลุ่มประชากรและการเลือกตัวอย่าง

3.3 กระบวนการรวบรวมข้อมูล

3.4 สมมติฐานการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติ

3.1 ประเภทและการออกแบบงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-endeds Questionnaire) ซึ่งมีองค์ประกอบข้อมูลดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ข้อมูลด้านความเครียด ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ดำเนินการในส่วนของการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังต่อนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังต่อไปนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนตัวของบุคคล ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับวุฒิการศึกษา สถานภาพบุคลากร อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีระดับการวัดดังนี้

1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2) สถานภาพการสมรส ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)

3) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

4) ระดับวุฒิการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

5) สถานภาพบุคลากร ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)

6) อายุงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร ประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือองค์กรอื่น และทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีการวัดผลดังนี้

1) เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2) เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3) เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4) เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5) เห็นด้วยมากสุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดผลค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดผลดังต่อนี้

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

3.1.1.3 ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด ด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ด้านความชัดเจนในการวางแผน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีการวัดผล ดังต่อไปนี้

1) เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2) เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3) เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4) เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5) เห็นด้วยมากสุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ที่ระดับ 4.21–5.00	มากที่สุด
ที่ระดับ 3.41-4.20	มาก
ที่ระดับ 2.61-3.40	ปานกลาง
ที่ระดับ 1.81–2.60	น้อย

ที่ระดับ 1.00–1.80 น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลด้านความเครียด ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านผลตอบแทนและตำแหน่ง ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีการวัดผลดังนี้

1) เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2) เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3) เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4) เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5) เห็นด้วยมากสุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

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

3.1.1.5 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพระดับองค์กร ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน และประสิทธิภาพระดับบุคคล โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีการวัดผลดังนี้

1) ประสิทธิภาพน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2) ประสิทธิภาพน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3) ประสิทธิภาพปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4) ประสิทธิภาพมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5) ประสิทธิภาพที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีการวัดผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ที่ระดับ 4.21–5.00	มากที่สุด
ที่ระดับ 3.41-4.20	มาก
ที่ระดับ 2.61-3.40	ปานกลาง

ที่ระดับ 1.81–2.60 น้อย

ที่ระดับ 1.00–1.80 น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงและเนื้อหาบทความของงานวิจัย (Content Validity Test) และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) ของคำถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) หลังจากที่ผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ด้วยการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 30 คน เพื่อดำเนินการตรวจสอบค่าความน่าเชื่อถือ ด้วยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์ค แอลฟ่า (Cronbach’s Alpha Analysis Test) โดยค่าความน่าเชื่อถือที่ได้มีผลเท่ากับ 0.923 มีข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha Analysis Test)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสาร	15	0.877
2. ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน	9	0.847
3. ข้อมูลด้านความเครียด	15	0.706
4. ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการทำงาน	10	0.911
รวม	**49**	**0.923**

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาว่ามีกลุ่มคนจำนวนกี่คน จากนั้นตัดสินใจว่าจะต้องศึกษากี่คน เพื่อให้ได้ความจริงที่แม่นยำโดยการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการของ Yamane (1967) ที่มีค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าระดับความคลาดเคลื่อนที่ + - 5% ซึ่งได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 164 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะ

แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 200 คน ดำเนินการด้วยการสุ่มกลุ่มประชากรตัวอย่าง แบบวิธีบังเอิญ โดยการแจกแบบสอบถาม

3.3 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลและขั้นตอนการเก็บข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มประชากรตัวอย่างจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยชี้แจงถึงรายละเอียด และวัตถุประสงค์ของการจัดทำวิจัยฉบับนี้ขึ้น รวมไปถึงการชี้แจงหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์และนำค่าที่ได้จากแบบสอบถามข้างต้น นำไปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

3.4 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น การสื่อสารและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคคลนั้นอาจส่งผลต่อความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนทางวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการตั้งสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ในการทดสอบสมมติฐานทั้งสามหัวข้อ จะนำมาทำการทดสอบที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.1) สมมติฐานที่ 1 จะใช้สถิติการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์รูปแบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2.2) สมมติฐานที่ 2 จะใช้สถิติการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์รูปแบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2.3) สมมติฐานที่ 3 จะใช้สถิติการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์รูปแบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่องการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

4.1 การสรุปอธิบายผลการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Statistics Deviation)

4.2 การสรุปผลการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะนำไปทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

4.1 การรายงานผลลัพธ์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การสรุปอธิบายผลการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศสภาพ สถานภาพการสมรส อายุ วุฒิการศึกษา สถานบุคลากร อายุงาน รายได้เฉลี่ยที่ได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าที่มีมากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ตามที่ได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	153	76.5
2. สถานภาพสมรส	100	50.0
3. ช่วงอายุ 21-35 ปี	78	39.0
4. วุฒิการศึกษาในระดับ ป.ตรี	161	80.5
5. พนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานเงินรายได้	142	71.0
6. ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานเกิน 5 ปี	101	50.5
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท	108	54.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามนั้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 76.5 สถานะภาพ คือ สถานะภาพสมรส จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ในช่วงอายุ 21-35 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 39.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 สถานภาพบุคลากร พนักงานงานมหาวิทยาลัย/พนักงานเงินรายได้ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานเกิน 5 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 50.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 15,001-25,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยในด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อมูลอันดับความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏผลที่ได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของอันดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. คุณภาพการสื่อสาร	4.30	0.453	มากที่สุด
2. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น	4.23	0.590	มากที่สุด
3. ทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี	4.04	0.602	มาก
รวม	**4.19**	**0.548**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, S.D.= 0.548)

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยในด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏผลที่ได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด	3.95	0.598	มาก
2. ด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย	3.99	0.549	มาก
3. ด้านความชัดเจนในการวางแผน	4.04	0.602	มาก
รวม	**3.99**	**0.583**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, S.D.= 0.583)

4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยในด้านความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความเครียดของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏผลที่ได้ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยด้านความเครียด	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านปริมาณงาน	3.62	0.488	มาก
2. ด้านผลตอบแทนและตำแหน่ง	3.46	0.711	มาก
3. ด้านลักษณะงาน	3.90	0.467	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน	3.41	0.434	มาก
รวม	**3.60**	**0.525**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.60, S.D.= 0.525)

4.1.5 ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏผลที่ได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*)	ระดับความคิดเห็น
1. ประสิทธิภาพระดับองค์กร	4.33	0.592	มากที่สุด
2. ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน	4.32	0.580	มากที่สุด
3. ประสิทธิภาพระดับบุคคล	4.36	0.561	มากที่สุด
รวม	**4.34**	**0.578**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.34, S.D.= 0.578)

4.2 การรายงานผลลัพธ์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน จะทำการวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏผลที่ได้ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านคุณภาพการสื่อสาร	0.224	3.520	0.001*
2. ด้านการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น	0.255	3.831	0.001*
3. ด้านทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี	0.323	4.831	0.001*

R^2 = 0.424, F-Value = 48.120, n = 200, P-Value ≤ 0.05*

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 42.4 โดยด้านคุณภาพการสื่อสารมีอิทธิพลร้อยละ 22.4 ด้านการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่นมีอิทธิพลร้อยละ 25.5 และด้านทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี มีอิทธิพลร้อยละ 32.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด	0.132	2.023	0.044*
2. ด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย	0.015	0.208	0.836
3. ด้านความชัดเจนในการวางแผน	0.509	7.513	0.001*

R^2 = 0.331, F-Value = 32.318, n = 200, P-Value ≤ 0.05*

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ในภาพรวมมีอิทธิพลร้อยละ 33.1 โดยด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด มีอิทธิพลร้อยละ 13.2 และด้านความชัดเจนในการวางแผน มีอิทธิพลร้อยละ 50.9 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลด้านความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านความเครียด	**สัมประสิทธิ์การถดถอย**	**ค่า t**	**Sig (P-Value)**
1. ด้านปริมาณงาน	0.175	2.518	0.013*
2. ด้านผลตอบแทนและตำแหน่ง	0.303	4.488	0.001*
3. ด้านลักษณะงาน	0.172	2.602	0.010*
4. ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน	0.052	0.750	0.454

R^2= 0.462, F-Value = 13.228, n = 200, P-Value ≤ 0.05*

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยในด้านความเครียดในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 46.2 โดยด้านปริมาณงาน มีอิทธิพลร้อยละ 17.5 ด้านผลตอบแทนและตำแหน่ง มีอิทธิพลร้อยละ 30.3 และด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลร้อยละ 17.2 ที่ระดับค่า P-Value หรือนัยสำคัญในเชิงสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทที่ 5
บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงานและความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สามารถอธิบายผลการค้นคว้าได้ดังนี้

5.1 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2 ข้อเสนอแนะการวิจัย

5.1 การอภิปรายผล

การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการอภิปรายผลดังนี้

อัตราส่วนร้อยละ 39 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีทั้งหมดจำนวน 161 คน จากการศึกษาพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในสายสนับสนุนวิชาการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความแตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศสภาพ สถานะภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา สถานะภาพบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน รายรับเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวนประชากรส่วนมากของพนักงานมหาวิทยาลัย มีเพศสภาพเป็น เพศหญิง ทั้งหมด 153 คน ในอัตราส่วนร้อยละ 76.5 มีพนักงานที่อยู่ในสถานภาพสมรสมากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 100 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 50 ในช่วงอายุของพนักงานที่อยู่ระหว่าง 21 ปี - 35 ปีมากสุด คิดเป็นจำนวนทั้งหมด 78 คน มีอัตราส่วนร้อยละ 80.5 มีสถานภาพบุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานเงินรายได้ จำนวน 142 คน อัตราส่วนร้อยละ 71.0 ในความมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 50.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 54.0

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวัดผลเกณฑ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ประกอบด้วยคุณภาพการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นหรือองค์กรอื่น และทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี มีผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเกณฑ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การติดต่อสื่อสาร นั่นประกอบด้วยคุณภาพการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น และทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี

ซึ่งมีเกณฑ์ความคิดเห็นมากที่สุดอันดับที่ 1 คือ คุณภาพการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.30 อันดับที่สอง รองลงมานั้น คือ การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น มีเกณฑ์ความเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 และทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.04 และผลรวมปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารมีเกณฑ์ความเห็นมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวัดผลเกณฑ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด ด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ด้านความชัดเจนในการวางแผน มีผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พบว่าผู้ทำการทดสอบในการตอบแบบสอบถามมีเกณฑ์ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ที่มีผลในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด ด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และด้านความชัดเจนในการวางแผน ซึ่งมีเกณฑ์ความคิดเห็นมากสุดเป็น อันดับที่ 1 คือ ด้านความชัดเจน ในการวางแผนงาน ค่าเฉลี่ยรวมออกมา 4.04 อันดับที่สอง รองลงมา คือ ด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวยแก่การทำงาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 มีเกณฑ์ความคิดเห็นในเกณฑ์ที่มาก ด้านการแพร่กระจายของเชื้อโรคระบาด มีเกณฑ์ความเห็นที่มากที่สุดค่าเฉลี่ยรวม 3.95 และผลรวมของปัจจัยในด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานนั่น มีอยู่ในเกณฑ์ความเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวัดผลเกณฑ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านในความเครียด ซึ่งประกอบด้วย ด้านปริมาณของงาน ด้านผลตอบแทนและตำแหน่ง ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน มีผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าผู้ทดสอบตอบแบบสอบถามนั้น มีเกณฑ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านความเครียด ที่ประกอบด้วย ด้านปริมาณของงาน ด้านผลตอบแทนและตำแหน่งงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ซึ่งมีเกณฑ์ความเห็นด้วยมากที่สุดในอันดับที่ 1 คือ ด้านลักษณะงาน ค่าเฉลี่ยรวม 3.90 อันดับที่สองรองลงมา คือ ด้านปริมาณของงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.62 มีเกณฑ์ความเห็นด้วยที่มาก ด้านผลตอบแทนและตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.46 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นที่มาก ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.41 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นที่มาก และผลรวมปัจจัยด้านความเครียด มีเกณฑ์ความเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวัดผลเกณฑ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านประสิทธิภาพการทำงาน ที่ประกอบด้วย ประสิทธิภาพระดับขององค์กร ประสิทธิภาพระดับของหน่วยงาน ประสิทธิภาพระดับของบุคคล พบว่าผู้ทดสอบตอบแบบสอบถามมีเกณฑ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน มีเกณฑ์ความเห็นที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.34

1) การอภิปรายผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้ตัวเลขทางสถิติการวิจัย ดังนี้

1.1) สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลร้อยละ 42.4 โดยด้านคุณภาพการสื่อสารมีอิทธิพลร้อยละ 22.4 ด้านการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น มีอิทธิพลร้อยละ 25.5 และด้านทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี มีอิทธิพลร้อยละ 32.3 ที่ระดับค่า P-Value หรือนัยสำคัญในเชิงสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี SMCR Berlo (1960) ได้ทำการแบ่งองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารเป็น 4 องค์ประกอบ (1) ผู้ส่งสาร (2) ข้อมูลข่าวสาร (3) ช่องทางการส่งสาร (4) ผู้รับสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา แซ่เฮ้ง (2561) ได้ทำการศึกษาในเรื่องความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน บริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งระดับความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งการศึกษาพบว่าความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดการติดต่อสื่อสารและสภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วยด้านสถานที่บรรยากาศสิ่งอำนวยความสะดวกสภาพแวดล้อม ภายในประกอบด้วย สวัสดิการ ค่าตอบแทน ส่งผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่งมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ รัชนก เชื้อแพทย์ (2563) ศึกษาวิจัยในเรื่องรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีผลการศึกษาสรุปได้ว่า (1) ในภาพรวมทั้งหมดระดับของอุปสรรคการสื่อสารภายในองค์กรนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่มีผลมากกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (2) ภาพรวมในด้านการสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีผลและอิทธิพลต่อความสามารถประสิทธิภาพของพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (3) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานภายในองค์กรมีระดับค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน (4) ระดับอุปสรรคการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบุคคล ระดับผู้บริหารและบุคคลระดับวิชาการ นั้นมีค่าความสัมพันธ์กับรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กรอยู่เกณฑ์ปานกลาง (5) องค์ประกอบในด้านของการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับรูปแบบของการสื่อสารใน ด้านผู้ส่งสาร ด้านผู้รับสารภายในองค์กร ระดับต่ำทางบวก ณฐอร กีรติลาภิน (2560) ได้ศึกษาวิจัยในเรื่องรูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สรุปผลได้ว่า การสื่อสารแบบลงล่างเป็นรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กร ถัดมาคือการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ซึ่งตามด้วยการสื่อสารในแนวนอน ปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร คือ ปัจจัยด้านข้อมูลสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

การสื่อสารในองค์กร ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) จากการศึกษาดังกล่าวพบว่า ความสามารถประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้นของสำนักงาน ป.ป.ช ต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารที่เรารวบรวมได้เพื่อให้การสื่อสารของเรามีประสิทธิภาพมากขึ้นทักษะและความรู้ของบุคลากรด้านการสื่อสารจะพัฒนาต่อไปเมื่อเวลาผ่านไป โดยสามารถกำหนดเส้นทางในทิศทางต่าง ๆ และการพัฒนาโฆษกได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้บุคลากรในสำนักงานทำงานร่วมกันเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารของ ป.ป.ช. และผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการติดต่อสื่อสารของ อัครพนธ์ สายจีน (2562) ได้ศึกษาวิจัยถึง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต พบว่า หากบางสิ่งเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานส่งผลกระทบต่อความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน นั่นอาจส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพขององค์กร อย่างไรก็ตาม รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรก็เช่นเดียวกัน กล่าวอีกนัยหนึ่งวิธีที่ผู้คนพูดคุยกันมักจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

1.2) สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลวิจัยพบว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 33.1 โดย ด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด มีอิทธิพลร้อยละ 13.2 และด้านความชัดเจนในการวางแผน มีอิทธิพลร้อยละ 50.9 ในขณะที่ด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวยไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ระดับค่า P-Value หรือนัยสำคัญในเชิงสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีของ James & Jones (1974) ได้ทำการนำเสนอเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ที่ปฏิบัติงานในสถานที่ต่าง ๆ ในขณะที่ปฏิบัติงานล้วนแล้วแต่ถูกแวดล้อมไปด้วยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเสียง ด้านแสงสว่าง ด้านอุณหภูมิฝุ่น ไอระเหย ละอองสารเคมี ซึ่งส่งผลต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่สำหรับบางองค์กร ความหมาย สภาพแวดล้อมการทำงาน คือ สภาวะของการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แนวทางในการทำงานของช่วงเวลาการปฏิบัติงาน เข้าไว้เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรานิษฐ สงประชา (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนในโรงเรียนโสตศึกษา การศึกษาพบว่า (1) ข้อมูลทั่วครูและนักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานหรือศึกษา 0-5 ปี (2) การรับรู้สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของครู มีค่าเฉลี่ยระดับมาก สภาพแวดล้อมด้านกิจกรรมผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ด้านสังคมกลุ่มเพื่อน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3) การรับรู้ภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนมีค่าเฉลี่ยระดับมาก สภาพแวดล้อมด้านกิจกรรมผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านสังคมกลุ่มเพื่อน

มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด สรุปได้ว่าการเปรียบเทียบระดับการรู้ของนักเรียนในโรงเรียนโสตศึกษาของครูและนักเรียนโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าสภาพแวดล้อมด้านสังคมกลุ่มเพื่อนมีระดับการรับรู้ของครูและนักเรียนแตกต่างกัน

1.3) สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความเครียดส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลวิจัยพบว่าความเครียด มีอิทธิพลร้อยละ 46.2 โดย ด้านปริมาณงาน มีอิทธิพลร้อยละ 17.5 ด้านผลตอบแทนและตำแหน่ง มีอิทธิพลร้อยละ 30.1 และด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลร้อยละ 17.2 ในขณะที่ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ระดับค่า P-Value หรือนัยสำคัญในเชิงสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Cooper & Marshall (1976) กล่าวว่าปัจจัยด้านความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาระหว่างบุคคล กับสิ่งแวดล้อมการทำงานที่ทำให้เกิดสภาวะความเครียดในงาน ซึ่งการที่บุคคลเกิดได้สภาวะความเครียดก็ต่อเมื่อมีสิ่งแวดล้อมที่ต้องการเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่อยู่ หรือกล่าวได้อีกนัยสำคัญว่าบุคคลไม่สามารถการตอบสนองต่อความต้องการ การทำงานในสภาพแวดล้อมนั้นได้ หรือในอีกนัยสำคัญหนึ่ง คือ ความเครียดอาจเกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อพบกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นไปในทางลบ หรือในกรณีที่สภาพแวดล้อมนั้นไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิสนี รุจิรังสีเจริญ และคณะ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร การศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ร่วมกันสามารถอธิบายความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความภาคภูมิใจในตัวเอง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด การทำหน้าที่ของครอบครัว และปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ดังนั้น สรุปได้ว่านักเรียนระดับมัธยมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 54.7 มีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติ โดยสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีแนวคิดบางประการสำหรับการวิจัยเพิ่มเติมที่สามารถช่วยปรับปรุงผลการศึกษานี้ได้ ซึ่งข้อเสนองานวิจัยนี้ แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงสิ่งแวดล้อมการทำงาน

5.2.1.1 จากการศึกษาผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าองค์กรหรือหน่วยงานควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มความสุขความสะดวกสบายในการทำงาน พื้นที่ที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมล้อมปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจเสริมแรงให้บุคลากรทำงานได้อย่างดีมีประสิทธิภาพและถูกต้อง

5.2.1.2 จากการศึกษาผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานหรือองค์กรควรจัดสรรงบประมาณในการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อทำการศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการของบุคลากร ให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มีศักยภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.2.2.1 จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านความชัดเจนในด้านการวางแผนงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มากที่สุดร้อยละ 50.9 ดังนั้น องค์กรควรมีมาตรการ การวางแผนงานอย่างชัดเจน โดยมีนโยบายการปฏิบัติงานที่แน่ชัด พร้อมมีแนวทางการช่วยเหลือ ชี้แนะในการปฏิบัติงานเวลาเกิดปัญหา ทำให้บุคลากรนั้นเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงขึ้น

5.2.2.2 จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้รับรู้ได้ถึงผลกระทบจากปัจจัยความเครียดด้านปริมาณงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ร้อยละ 46.2 ดังนั้นควรมีการแจกแจงงานอย่างทั่วถึง การจัดระเบียบปริมาณงานที่เหมาะสม พร้อมมีแนวทางการช่วยเหลือในช่วงปีปิดงบประมาณ การชี้แนะในการปฏิบัติงานเวลาเกิดปัญหามีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น

5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

5.2.3.1 ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้วยการใช้วิธีจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการใช้รูปแบบสอบถาม อาทิ การเข้าไปสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแต่ละหัวข้อปัจจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลอันเป็นประโยชน์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

5.2.3.2 ควรมีการศึกษาในส่วนของตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เช่น ความสัมพันธ์ในองค์กรหรือความเหลื่อมล้ำในที่ทำงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

กณิศา จิตต์สุภาพรรณ. (2563). *ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง. (2560). *สภาพแวดล้อมการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่มี อิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทก่อสร้าง.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ฐิติรัตน์ ดิลกคุณานันท์. (2560). *ความเครียดจากการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และพลังสุขภาพจิตของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินในพื้นที่เสี่ยงภัยจังหวัดชายแดนใต้.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ณฐอร กีรติลาภิน. (2560). *รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณัฐสิณีนันท์ เมธากาญจนา. (2562). *ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เดชา จันทร์ศิริ, วีรชัย สิงห์คา และทรงสิทธิ์ สอนรอด. (2563). การพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับแรงงานผู้สูงวัยในสถานประกอบการ. *วารสารสังคมศาสตร์, 9*(1), 50-59.

นาตยา สุวรรณจันทร. (2560). *การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

นิธิสนี รุจิรังสีเจริญ, นิดา ลิ้มสุวรรณ, ศิริไชย หงษ์สงวนศรี และบัญญัติ ยงย่วน. (2564). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย, 66*(1), 53-68.

พิชญานิน เทพบูชา. (2561). *อิทธิพลการสื่อสารภายในองค์กรมีผลกับความเครียดของกลุ่มคนทำงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เพราพรรณ เสาะแสวง. (2560). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการทางการเงินและบัญชีใน มหาวิทยาลัย* (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภัทรานิษฐ สงประชา, ภัทรพล มหาขันธ์ และธีรศักดิ์ ศรีสุรกุล. (2563). สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนในโรงเรียนโสตศึกษา. *วารสารวิทยาลัยราชสุดาเพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ, 16*(1), 46-58.

ภัสณที นุ่มประเสิร์ฐ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานการเงินและบัญชีของหน่วยงานทหารในกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์. (2565 ก). สืบค้นจาก https://www.med.tu.ac.th/.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์. (2565 ข). *แผนยุทธศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2566-2570* [แผ่นพับ]. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วัฒนศักดิ์ มั่งเงิน. (2560). *ภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

วิษณุ กิตติพงศ์วรการ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริขวัญ ผลวิจิตร. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินการบัญชี หน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สุกริน ทวีสุต. (2562). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุวรรณี หงษ์วิจิตร, โสรยา สุภาผล และเพ็ญพิชชา โพธากุล. (2564). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลศุภมิตร จังหวัดสุพรรณบุรี* (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อัครพนธ์ สายจีน. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรประสิทธิภาพ การสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อัจฉรา แซ่เฮ้ง. (2562). *ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด การติดต่อสื่อสาร และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน บริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

ภาคผนวก

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

1) เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2) สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส

☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

3) อายุ

☐ ≤ 20 ☐ 21 – 35 ปี

☐ 36-40 ปี ☐ ≥ 41

4) การศึกษา

☐ ต่ำปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5) สถานภาพบุคลากร

☐ พนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานเงินรายได้

☐ ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว

6) อายุงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1-3 ปี

☐ 3-5 ปี ☐ มากกว่า 5 ปี

7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ☐ 15,001-25,000 บาท

☐ 25,001-35,000 บาท ☐ มากกว่า 35,000 บาท

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
คุณภาพการสื่อสาร					
1) การติดต่อสื่อสารในหน่วยงานของท่าน มีผู้ให้คำแนะนำหรืออธิบายรายละเอียดของงานอย่างครบถ้วน					
2) การติดต่อสื่อสารในหน่วยงานของท่าน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม					
3) ในหน่วยงานของท่านมีระเบียบที่ชัดเจนในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน					
4) ท่านได้มีการพูดคุย ปรึกษาหารือกับเพื่อน ร่วมงานในระดับเดียวกันภายในหน่วยงาน					
5) ข้อมูลในการติดต่อสื่อสารในแต่ละครั้งที่ท่านได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน					
6) ท่านคิดว่า การสื่อสารในแต่ละครั้งที่ท่านได้รับสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
7) ท่านคิดว่าการพูดคุย สื่อสารกันอย่างเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ มากขึ้น					
8) ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับงานแล้วนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น					
การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น					
9) ท่านมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานอื่น ๆ					

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
10) ท่านสามารถโต้แย้ง และแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานอื่น ๆ					
11) ท่านติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อลดขั้นตอนในการสื่อสาร					
12) ท่านประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
ทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี					
13) ท่านได้ใช้วิธีติดต่อ ทาง E-Mail เพื่อติดต่อ สื่อสารกับบุคลากรในระดับปฏิบัติการ					
14) ท่านได้ใช้วิธีติดต่อ ทาง Line เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในระดับปฏิบัติการ					
15) ท่านได้มีการประชุมติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์กับบุคลากรในระดับปฏิบัติการ					

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
การแพร่กระจายของโรคระบาด					
1) การแพร่กระจายของโรคระบาดส่งผลต่อการทำงานของท่าน					
2) กฎระเบียบการควบคุมโรคส่งผลต่อความสะดวกสะบายในการทำงาน					
3) การทำงานที่บ้านส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
สภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย					
4) องค์กรได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้พัฒนาระบบการปฏิบัติงานของท่านได้สะดวกยิ่งขึ้น					
5) ท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานและพื้นที่ทำงานเพียงพอ					
6) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานเอื้ออำนวยยต่อการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีเสียงรบกวน กลิ่น มีแสงสว่าง เพียงพอ เป็นต้น					
ความชัดเจนในการวางแผน					
7) ท่านได้รับข่าวสารครบถ้วนในการปฏิบัติงาน					
8) ท่านรับรู้แผนการวางแผนในอนาคตการปฏิบัติงาน					
9) กฎระเบียบคำสั่งของผู้บังคับบัญชาชัดเจนและแน่ชัด					

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเครียด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

ด้านความเครียด	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ปริมาณงาน					
1) ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ					
2) ในแต่ละวันท่านสามารถทา งานแล้วเสร็จในปริมาณที่กำหนด					
3) ท่านสามารถบริหารจัดการงานของท่านให้เสร็จได้เมื่อมีงานเร่งด่วนเพิ่มขึ้น					
4) งานของท่านมีปริมาณที่เหมาะสม					
5) งานที่ทำการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขอยู่ตลอดเวลา					
ผลตอบแทนและตำแหน่ง					
6) รายได้ของบุคลากรเหมาะสมกับความรับผิดชอบ					
7) การดำเนินการด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนมีระบบการดำเนินการที่ท่าน พึงพอใจ					
8) ท่านได้รับเงินเดือนตามที่ท่านคาดหวังไว้					
ลักษณะงาน					
9) งานที่ปฏิบัติต้องใช้ทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานมาก					
10) งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับความถนัดและความสามารถ					
11) งานที่ปฏิบัติมีขั้นตอนมากเกินไป					
12) งานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่ความเร่งรัด เร่งด่วน					
ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน					
13) งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงมาก					
14) งานที่มอบหมายเป็นงานที่ไม่ถนัด					
15) การได้รับคำสั่งนอกเหนือหน้าที่					

ส่วนที่ 5: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
	ประสิทธิภาพมากที่สุด 5	ประสิทธิภาพมาก 4	ประสิทธิภาพปานกลาง 3	ประสิทธิภาพน้อย 2	ประสิทธิภาพน้อยที่สุด 1
ประสิทธิภาพระดับองค์กร					
1) องค์กรสามาทำงานได้อย่างถูกต้อง					
2) องค์กรสามารถทำงานได้รวดเร็วมากขึ้น					
3) องค์กรได้รับความพึงพอใจของผู้มารับบริการมากขึ้น					
ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน					
4) หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ					
5) หน่วยงานของท่านมีความยืดหยุ่น สามารถประสานงานภายในเพื่อลดขั้นตอนที่เป็นทางการในกรณีจำเป็นเร่งด่วน					
6) หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานไว้อย่างชัดเจน					
7) การทำงานภายในหน่วยงานของท่านเป็นแบบมีสวนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและปรึกษาหารือหรือวิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
	ประสิทธิภาพมากที่สุด 5	ประสิทธิภาพมาก 4	ประสิทธิภาพปานกลาง 3	ประสิทธิภาพน้อย 2	ประสิทธิภาพน้อยที่สุด 1
ประสิทธิภาพระดับบุคคล					
8) ท่านมักจะมีวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน					
9) ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ					
10) ท่านมักมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม					

ขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	ชวิศา ทัพใหญ่
อีเมล	Chawisa.thup@bumail.net
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริษาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน	2561-ปัจจุบัน บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962