



อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

THE INFLUENCE OF STRESS ON THE DECLINE OF WORK PERFORMANCE OF  
EMPLOYEES IN PRIVATE COMPANIES IN BANGKOK

อัมพวรรณ พลอาสา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2567

อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ)  
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2567  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE INFLUENCE OF STRESS ON THE DECLINE OF WORK PERFORMANCE OF  
EMPLOYEES IN PRIVATE COMPANIES IN BANGKOK



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
(Business Administration)

Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2024

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ของ

อัมพวรรณ พลอาสา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ)  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์จิตร์ชัย เอกปัญญากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑกานติ ชุบชูวงศ์)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วัลภา หัตถกิจพาณิชกุล)

|                  |                                                                                                                            |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง       | อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของ<br>ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ใน<br>พื้นที่กรุงเทพมหานคร |
| ผู้วิจัย         | อัมพวรรณ พลอาษา                                                                                                            |
| ปริญญา           | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต                                                                                                      |
| ปีการศึกษา       | 2567                                                                                                                       |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน                                                                                      |

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน) กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงาน ประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ที่ส่งผล ต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน บริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และมีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปี จำนวน 408 คน ใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว สมการถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีการแบบ Enter โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน) แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ ทำงานที่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และบทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความ ถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีมี อิทธิพลเชิงลบต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: อิทธิพลของความเครียด, ความเครียดในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

|               |                                                                                                               |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Title         | THE INFLUENCE OF STRESS ON THE DECLINE OF<br>WORK PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN PRIVATE<br>COMPANIES IN BANGKOK |
| Author        | AUMPAWAN POLARSA                                                                                              |
| Degree        | MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION                                                                             |
| Academic Year | 2024                                                                                                          |
| Advisor       | Assistant Professor Dr. Tanapoom Ativetin                                                                     |

มหาวิทยาลัยบูรพา

The objectives of this research were (1) to compare differences in personal factors—gender, age, marital status, education level, average monthly income, job position, and length of employment (from first job to current position)—in relation to job performance; and (2) to examine the influence of work-related stress factors, including job-related factors, personal factors, and external environmental factors, on job performance. The sample consisted of 408 employees working in private companies located in Bangkok who had more than one year of work experience. Data were collected using a questionnaire and analyzed using statistical methods such as percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and multiple regression analysis via the Enter method, with a significance level set at 0.05. The findings revealed that (1) employees with different demographic factors—gender, age, marital status, education level, average monthly income, job position, and duration of employment — exhibited significantly different levels of job performance; and (2) stress-related factors, including family-related issues, work-related issues, career advancement, and job roles and responsibilities, had a significant influence on the decline of job performance. Conversely, technological uncertainty had a significant negative influence on the decline of job performance.

Keywords: Stress Influence, Job Stress, Work Performance

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.ธนภูมิ อติเวทิน อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน รวมถึงข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ และการตรวจสอบแก้ไขอย่างละเอียดถี่ถ้วน ทุกขั้นตอนจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.มณฑาทิ ชุบชูวงศ์ และ อ.ดร.วัลภา หัตถกิจพาณิชกุล ที่ให้เกียรติมาเป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ ให้คำปรึกษา และคำแนะนำ ตลอดจนแนวทางต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์และบุคลากรทุกท่านที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนในด้านต่างๆ ที่ทำให้การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อัมพวรรณ พลอาษา

## สารบัญ

หน้า

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....                                                     | ง  |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....                                                  | จ  |
| กิตติกรรมประกาศ .....                                                     | ฉ  |
| สารบัญ .....                                                              | ช  |
| สารบัญตาราง .....                                                         | ฌ  |
| สารบัญภาพ .....                                                           | ญ  |
| บทที่ 1 บทนำ .....                                                        | 1  |
| ภูมิหลัง .....                                                            | 1  |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....                                             | 4  |
| ความสำคัญของการวิจัย .....                                                | 4  |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                                                   | 5  |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....                                                     | 8  |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย .....                                                | 11 |
| สมมติฐานในการวิจัย .....                                                  | 12 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                              | 13 |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) .....  | 13 |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด (Stress) .....                   | 15 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Work efficiency) ..... | 24 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                                               | 28 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....                                          | 34 |
| การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง .....                              | 34 |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย .....                             | 37 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                                 | 42 |
| การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....                              | 43 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                     | 45 |

|                                                                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                             | 50  |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                                        | 51  |
| ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด .....                                                                   | 54  |
| ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ..... | 62  |
| ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....                                                                              | 65  |
| ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....                                                                         | 84  |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....                                                                   | 86  |
| สรุปผลการวิจัย.....                                                                                            | 86  |
| อภิปรายผลการวิจัย.....                                                                                         | 92  |
| ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย .....                                                                              | 97  |
| ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป .....                                                                              | 99  |
| บรรณานุกรม .....                                                                                               | 100 |
| ภาคผนวก.....                                                                                                   | 104 |

## สารบัญตาราง

หน้า

|                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตาราง 1 พฤติกรรมที่แสดงออกของเมื่อได้รับผลกระทบจากความเครียด.....                                                          | 24 |
| ตาราง 2 สรุปการวิเคราะห์การทบทวนวรรณกรรม.....                                                                              | 31 |
| ตาราง 3 ตารางสรุปการวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                                                    | 33 |
| ตาราง 4 ตัวอย่างสถานที่เก็บข้อมูล.....                                                                                     | 37 |
| ตาราง 5 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัคของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด.....                                            | 42 |
| ตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA).....                                                               | 47 |
| ตาราง 7 วิเคราะห์ความแปรปรวนสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....                                                          | 49 |
| ตาราง 8 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                       | 51 |
| ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความเครียด ในกลุ่มปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน.....                   | 55 |
| ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความเครียด ในกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล.....                               | 59 |
| ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความเครียด ในกลุ่มปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก.....              | 60 |
| ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ..... | 63 |
| ตาราง 13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test.....                                                 | 66 |
| ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้ Brown-Forsythe.....                         | 66 |
| ตาราง 15 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test.....                                                | 67 |
| ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้ F-test.....                               | 68 |
| ตาราง 17 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....                            | 68 |
| ตาราง 18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพ โดยใช้ Levene's test.....                                             | 69 |

|                                                                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ.....                                                                              | 70 |
| ตาราง 20 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test.....                                                                                | 71 |
| ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe .....                                                         | 71 |
| ตาราง 22 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3.....                                                      | 72 |
| ตาราง 23 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test.....                                                                         | 73 |
| ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ F-test .....                                                          | 74 |
| ตาราง 25 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. ....                                                       | 74 |
| ตาราง 26 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มระดับตำแหน่ง โดยใช้ Levene's test.....                                                                                 | 76 |
| ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยใช้ F-test.....                                                                   | 76 |
| ตาราง 28 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....                                                              | 77 |
| ตาราง 29 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's test.....                                                                           | 78 |
| ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้ F-test.....                                                          | 79 |
| ตาราง 31 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....                                                       | 79 |
| ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียด กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ..... | 81 |

|                                                                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านความเครียด ที่ส่งผลต่อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร..... | 82 |
| ตาราง 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....                                                                                                                | 84 |
| ตาราง 35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.....                                                                                                                | 84 |



## สารบัญภาพ

หน้า

|             |                                                                             |    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| ภาพประกอบ 1 | จำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการด้านจิตเวช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2566.....       | 2  |
| ภาพประกอบ 2 | ส่วนแบ่งทางเศรษฐกิจในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล .....                      | 3  |
| ภาพประกอบ 3 | กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา .....                                         | 6  |
| ภาพประกอบ 4 | กรอบแนวคิดในการวิจัย .....                                                  | 11 |
| ภาพประกอบ 5 | ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับวงจรสุขภาพของฟาร์เมอร์, ไม่นาอาน และเฮคเลอร์..... | 18 |
| ภาพประกอบ 6 | แผนที่การแบ่งกลุ่มเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร .....                          | 35 |
| ภาพประกอบ 7 | กลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร 6 กลุ่มเขต .....                                      | 36 |



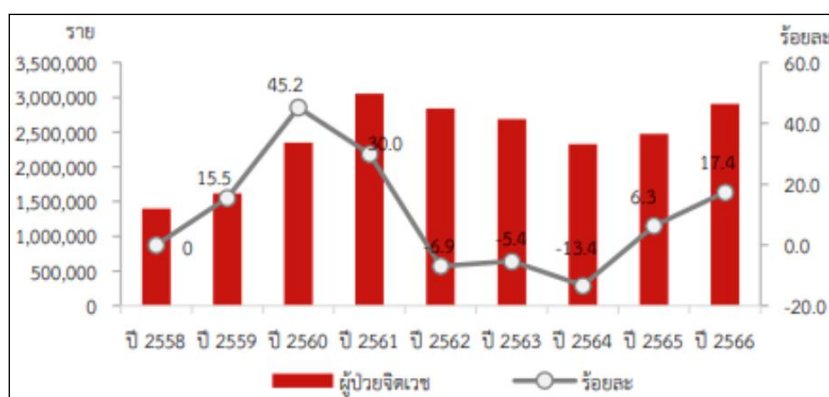
## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ปัจจุบันความเครียดกลายเป็นปัญหาที่แพร่หลาย และเพิ่มสูงขึ้นในหลายภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะในสถานะการณ์ของการทำงาน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และวิถีชีวิตสมัยใหม่ ความเครียดที่เกิดขึ้นในปัจจุบันไม่เพียงแต่เป็นปัญหาทางด้านสุขภาพจิตของบุคคลเท่านั้น แต่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิต รวมไปถึงส่งผลกระทบต่อองค์กรและสังคมโดยรวมอีกด้วย ความเครียดในที่ทำงานสามารถลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพิ่มอัตราการขาดงาน และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานอาจมาจากหลายด้าน เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งอาจก่อให้เกิดความกดดัน ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน การปฏิบัติงานที่ยาวนานหรือความต้องการขององค์กรที่รุกล้ำเวลาส่วนตัว นอกจากนี้ ความเครียดยังมีผลต่อสุขภาพกาย เช่น การนอนไม่หลับ อาการปวดหัว หรือโรคที่เกี่ยวข้องกับหัวใจ หากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม องค์กรจึงควรตระหนักถึงปัญหานี้และหาแนวทางป้องกันและจัดการ เช่น การให้การสนับสนุนด้านสุขภาพจิต การส่งเสริมสมดุลชีวิต-งาน และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความสุขของพนักงาน

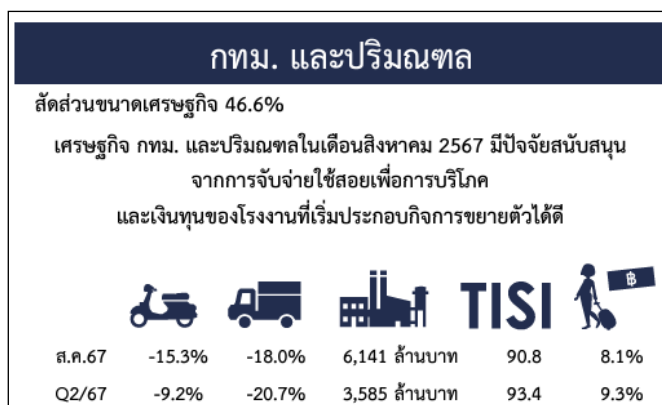
สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2567) ระบุว่า ปัญหาสุขภาพจิตในสังคมไทยยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อแต่ละกลุ่มวัยต้องเผชิญกับปัญหาทางจิตใจที่แตกต่างกัน ปัญหาสุขภาพจิตเหล่านี้ ไม่เพียงแต่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง แต่ยังอาจนำไปสู่ความสูญเสียทางเศรษฐกิจอย่างมหาศาล ดังนั้น การยกระดับประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาสุขภาพจิตอย่างจริงจัง และต่อเนื่องจากทุกภาคส่วนจึงเป็นประเด็นสำคัญ นอกจากนี้ จากผลสำรวจของทางสายด่วนกรมสุขภาพจิต มีรายงานว่า คนไทยมีแนวโน้มป่วยสุขภาพจิตเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง มีผู้ป่วยรับการรักษา 2 ล้านคน แต่ผู้มีปัญหามากถึง 10 ล้านคน หรือกว่า 10% ของประชากร ทำให้มีผู้ไม่ได้รับการรักษาจำนวนมาก เผยผลสำรวจคนกรุงเทพฯ 7 ใน 10 หดใจในการทำงาน และได้โทรสายด่วนเข้ามาที่กรมสุขภาพจิต มากกว่าครึ่งที่โทรมาเพื่อปรึกษาเรื่องความเครียด



ภาพประกอบ 1 จำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการด้านจิตเวช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2566

ที่มา: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2567)

ความเครียดที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในหลายภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะในภาคธุรกิจเอกชนที่มีการดำเนินงานในลักษณะของการแข่งขันสูง โดยเฉพาะพื้นที่เมืองหลวงอย่างกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศ ความเครียดในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากหลายปัจจัย ไม่เพียงแต่ส่งผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการสร้างผลลัพธ์ทางธุรกิจได้ ข้อมูลทางเศรษฐกิจ ระบุว่ากรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ด้วยการมีส่วนแบ่งทางเศรษฐกิจที่สูงถึง 47% ของ GDP ของประเทศ ความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเมืองและบริษัทต่าง ๆ ส่งผลให้การปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีการแข่งขันสูง ไม่ว่าจะเป็นการขึ้นตำแหน่ง การทำงานเพื่อรับมือกับลูกค้า หรือความคาดหวังในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มากขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้มีผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง, 2567)



ภาพประกอบ 2 ส่วนแบ่งทางเศรษฐกิจในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ที่มา: สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง (2567)

สถานการณ์ปัจจุบันของภาคธุรกิจเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งรวมของบริษัทเอกชนจากหลากหลายอุตสาหกรรม ทั้งอุตสาหกรรมบริการ การเงิน การผลิต เทคโนโลยี และอื่น ๆ เนื่องจากความต้องการทางเศรษฐกิจและการเติบโตทางธุรกิจทำให้บริษัทต่าง ๆ มีความคาดหวังที่สูงจากความรู้ความสามารถของพนักงานในการสร้างผลกำไร และแข่งขันในตลาดได้ ภายใต้สถานการณ์เหล่านี้ ส่งผลทำให้พนักงานต้องเผชิญกับแรงกดดันที่มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งบางครั้งอาจกลายเป็นสาเหตุหลักของความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยข้อมูลจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ในปี 2566 พบว่า คนวัยทำงานใช้เวลาถึง 1 ใน 3 ของแต่ละวันไปกับการทำงาน ซึ่งสภาพการทำงาน จากการจัดอันดับของบริษัท Kisi ในปี 2565 (ไทยรัฐ ออนไลน์, 2567) พบว่า กรุงเทพฯ จัดอยู่ในอันดับที่ 5 จาก 100 เมือง ของประเทศทั่วโลกที่มีผู้คนทำงานหนักเกินไป (Most Overworked Cities) และมีพนักงานประจำกว่าร้อยละ 15.1 ทำงานล่วงเวลามากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งการทำงานหนักนี้ส่งผลทำให้เกิดความเครียด ซึมเศร้า และหมดไฟในการทำงานได้ จากข้อมูลสายด่วนสุขภาพจิต 1323 เมื่อเดือน มิ.ย. 2567 พบวัยแรงงานอายุ 20-59 ปี ขอรับบริการเรื่องความเครียด วิดกกังวล ไม่มีความสุขในการทำงาน สูงอันดับ 1 รวมกว่า 6,337 สาย จากทั้งหมด 8,528 สาย

ความเครียดเป็นประเด็นที่ควรได้รับความสนใจอย่างจริงจัง เนื่องจากส่งผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพจิตและร่างกาย ในระยะยาวยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และผลประกอบการของบริษัท การทำความเข้าใจปัจจัยที่สร้างความเครียดในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถพัฒนากลยุทธ์ในการจัดการความเครียด และปรับปรุงสภาพแวดล้อม

การทำงานเพื่อลดปัญหาความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การจัดการความเครียดที่เหมาะสมยังสามารถส่งเสริมความพึงพอใจในงาน และลดอัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทในระยะยาว

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญ และมีความสนใจที่จะศึกษา อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย เพื่อจะนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดความเครียด พัฒนากลยุทธ์ในการจัดการความเครียด หรือแนะนำพนักงานที่กำลังเผชิญหน้ากับ “ความเครียด” ให้สามารถบรรเทาหรือบริหารจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ อันจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีความสุข ส่งผลให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียด ประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย และครอบครัว และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ทราบถึง อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงอิทธิพลของความเครียด อันได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไข วางแผนการจัดการทรัพยากร และแนะนำพนักงานในการบริหารจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา หรือเป็นข้อเสนอแนะ สำหรับผู้ที่สนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้ต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ที่มีที่ตั้งสำนักงานในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานของบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณ (จิระพร กองสมบัติศิริ, 2563) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดสูงสุดที่ยอมรับได้ให้เกิด 5% หรือ 0.05 จากสูตรผู้วิจัยจะได้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง และเก็บเพิ่มเติม 23 ตัวอย่าง ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 408 ตัวอย่าง

#### ขั้นตอนการเก็บตัวอย่าง

**ขั้นตอนที่ 1** การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) โดยการจับฉลากเลือกกลุ่มตัวอย่างออกมา จากเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบัน กรุงเทพมหานคร ได้แบ่งเขตการปกครองการบริหารงาน ออกเป็น 6 กลุ่ม 50 เขต ดังนั้น จะได้เขตที่ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย จาก 6 กลุ่ม กลุ่มละ 2 เขต เป็นจำนวน 12 เขต เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร

| กลุ่ม | ชื่อกลุ่ม                               | เขตพื้นที่                                                                                              | จำนวนเขต |
|-------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1     | กลุ่มกรุงเทพมหานคร Central Bangkok      | เขตดินแดง เขตดุสิต เขตบึงกุ่ม เขตปทุมธานี เขตพระนคร เขตราชเทวี เขตวังทองหลาง เขตสัมพันธวงศ์ เขตห้วยขวาง | 9        |
| 2     | กลุ่มกรุงเทพใต้ Southern Bangkok        | เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตบางคอแหลม เขตบางนา เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตพระโขนง เขตยานนาวา เขตสวนหลวง เขตสาทร | 10       |
| 3     | กลุ่มกรุงเทพเหนือ Northern Bangkok      | เขตจตุจักร เขตดอนเมือง เขตบางเขน เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตสายไหม เขตหลักสี่                            | 7        |
| 4     | กลุ่มกรุงเทพตะวันออก Eastern Bangkok    | เขตคลองสามวา เขตคันนายาว เขตบางกะปิ เขตบึงกุ่ม เขตประเวศ เขตมีนบุรี เขตลาดกระบัง เขตสะพานสูง เขตหนองจอก | 9        |
| 5     | กลุ่มกรุงเทพเหนือ North Western Bangkok | เขตคลองสามวา เขตจอมทอง เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา เขตบางพลัด เขตธนบุรี เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่         | 8        |
| 6     | กลุ่มกรุงเทพใต้ South Western Bangkok   | เขตทุ่งครุ เขตบางขุนเทียน เขตบางแค เขตบางบอน เขตภาษีเจริญ เขตราชบุรี เขตหนองแขม                         | 7        |

### ภาพประกอบ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ที่มา: ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร (2567)

**ขั้นตอนที่ 2** การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota sampling) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 408 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตเท่ากัน โดยแบ่งเป็นเขตละ 34 คน

**ขั้นตอนที่ 3** การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถาม ตามสถานที่ต่าง ๆ และเก็บเพิ่มเติมผ่านช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook, IG, X) ด้วยการส่ง Link แบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 408 คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรในการศึกษานี้ สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ตัวแปรต้น แบ่งเป็น ดังนี้

##### 1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

###### 1.1.1 เพศ

###### 1.1.1.1 ชาย

###### 1.1.1.2 หญิง

###### 1.1.1.3 เพศทางเลือก

###### 1.1.2 อายุ

###### 1.1.2.1 21-30 ปี

###### 1.1.2.2 31-40 ปี

1.1.2.3 41-50 ปี

1.1.2.4 51-60 ปี

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส

1.1.3.3 หม้าย/ หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.5.1 10,001 – 20,000 บาท

1.1.5.2 20,001 – 30,000 บาท

1.1.5.3 30,001 – 40,000 บาท

1.1.5.4 40,001 – 50,000 บาท

1.1.5.5 50,001 บาท ขึ้นไป

1.1.6 ระดับตำแหน่ง

1.1.6.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

1.1.6.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน

1.1.6.3 พนักงานระดับจัดการ (ระดับผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ)

1.1.6.4 พนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)

1.1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงาน

ปัจจุบัน)

1.1.7.1 1 – 3 ปี

1.1.7.2 4 – 6 ปี

1.1.7.3 7 – 9 ปี

1.1.7.4 10 ปี ขึ้นไป

1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด

1.2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน

- 1.2.1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน
- 1.2.1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่
- 1.2.1.3 ความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน
- 1.2.1.4 ความก้าวหน้าในอาชีพ
- 1.2.1.5 การเปลี่ยนแปลงภายในในที่ทำงาน
- 1.2.1.6 สภาพแวดล้อมภายในในที่ทำงาน

#### 1.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.2.2.1 ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย
- 1.2.2.2 ปัญหาทางครอบครัว

#### 1.2.3 ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

- 1.2.3.1 ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ
- 1.2.3.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง
- 1.2.3.3 ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี

### 2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

- 2.1 คุณภาพของงาน
- 2.2 ปริมาณงาน
- 2.3 เวลา
- 2.4 ค่าใช้จ่าย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัทเอกชน ผู้ซึ่งปฏิบัติงานโดยได้รับค่าจ้างในสถานธุรกิจ ซึ่งไม่ใช่หน่วยราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และมีนายจ้างเป็นเจ้าของหรือผู้ดำเนินการ ทั้งที่เป็นพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวที่ปฏิบัติงาน ที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีที่ตั้งสำนักงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในเขตพื้นที่ เขตราชเทวี ห้วยขวาง วัฒนา สาทร ลาดพร้าว หลักสี่ ลาดกระบัง สะพานสูง ทวีวัฒนา บางพลัด บางขุนเทียน และบางบอน

2. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะของพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีลักษณะแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ได้แก่

3. เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน ระบุเป็นเพศชาย เพศหญิง และ เพศทางเลือก
4. อายุ หมายถึง อายุเต็มบริบูรณ์ของพนักงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม
5. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพชีวิตสมรสของพนักงาน เช่น โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
6. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนของพนักงาน
8. ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งงานในการปฏิบัติงานที่พนักงานบริษัทเอกชนทำงานอยู่ ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม
9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง อายุงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน
10. ความเครียด หมายถึง ความเครียดเป็นสภาวะทางอารมณ์และจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อมีสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมที่บีบบังคับด้านร่างกายและจิตใจ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้กับทุกคนไม่ว่าจะเป็นเพศหรือวัยใด ๆ แต่ละคนอาจแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งความเครียดเป็นปัญหาที่เราพบเห็นในชีวิตประจำวัน มาจากหลายสาเหตุ เช่น งานที่หนัก, การเรียนที่ต้องเผชิญกับความกดดัน หรือสถานการณ์ที่ทำลาย ความเครียดนี้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ
11. ความรับผิดชอบในหน้าที่ หมายถึง พนักงานบริษัทเอกชน ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ ไม่ละทิ้งงานให้เกิดความเสียหาย หรือปฏิบัติมากเกินไปจากความรับผิดชอบ
12. สัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคน 2 คนขึ้นไปที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเกิดขึ้นภายในที่ทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมายในการทำงานร่วมกัน หรือเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
13. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง พนักงานบริษัทเอกชน ปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ และได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม
14. การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร เกิดขึ้นจากปัจจัยทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ปัจจัยหลัก ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน โครงสร้างองค์กร และ ด้านบุคลากร เป็นต้น

15. สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงานที่น่าอยู่ มีการตกแต่งให้สวยงามทันสมัย มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างครบครัน มีวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรอย่างชัดเจน มีการจัดสิ่งแวดลอมให้ที่ดี และสถานที่ทำงานจะต้องมีความสะอาด เพื่อให้พนักงานมีสมาธิในการทำงาน มีไอเดีย ความคิดสร้างสรรค์ และมีความรู้สึกรักอยากทำงานมากยิ่งขึ้น

16. ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย หมายถึง ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต ที่มีผลสืบเนื่องมาจากความเครียด อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ หรือพฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวัง

17. ปัญหาทางครอบครัว หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็น บิดา มารดา พี่ น้อง ปู่ ย่า ตา ยาย ญาติ คู่ชีวิต (สามี ภรรยา) หรือบุตร

18. ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ หมายถึง ในองค์การที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ดังนั้น ทางองค์การจัดการแก้ปัญหาโดยการลดจำนวนพนักงาน ตัดเงินเดือนพนักงาน ลดชั่วโมงการทำงานลง

19. ความไม่แน่นอนทางการเมือง หมายถึง องค์การที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงรัฐบาล และนโยบายของรัฐบาล

20. ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี หมายถึง องค์การที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

21. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำหรือการทำงานที่ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ ความรวดเร็ว และความประหยัดในการทำงาน รวมไปถึงจะต้องใช้ความพยายาม ทุ่่มเท และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานภายใต้กฎเกณฑ์และข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

22. คุณภาพของงาน หมายถึง ผลของงานที่ทำออกมามีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ ได้มาตรฐาน ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ความต้องการของงานนั้น ๆ รวมถึงมีประโยชน์ที่คุ้มค่าต่อองค์กร

23. ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลงและมาตรฐานของงาน หรือปริมาณงานที่เกิดขึ้น จะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

24. เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ถูกต้องเหมาะสม ทันสมัย และสามารถพัฒนางานให้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น

25. ค่าใช้จ่าย หมายถึง ต้นทุนที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องเหมาะสมกับงาน ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ไม่ว่าจะเป็น เงิน แรงงาน วัสดุ และเครื่องมือ ที่สำคัญที่สุดคือ ต้องลงทุนน้อยที่สุดแต่ได้กำไรมากที่สุด

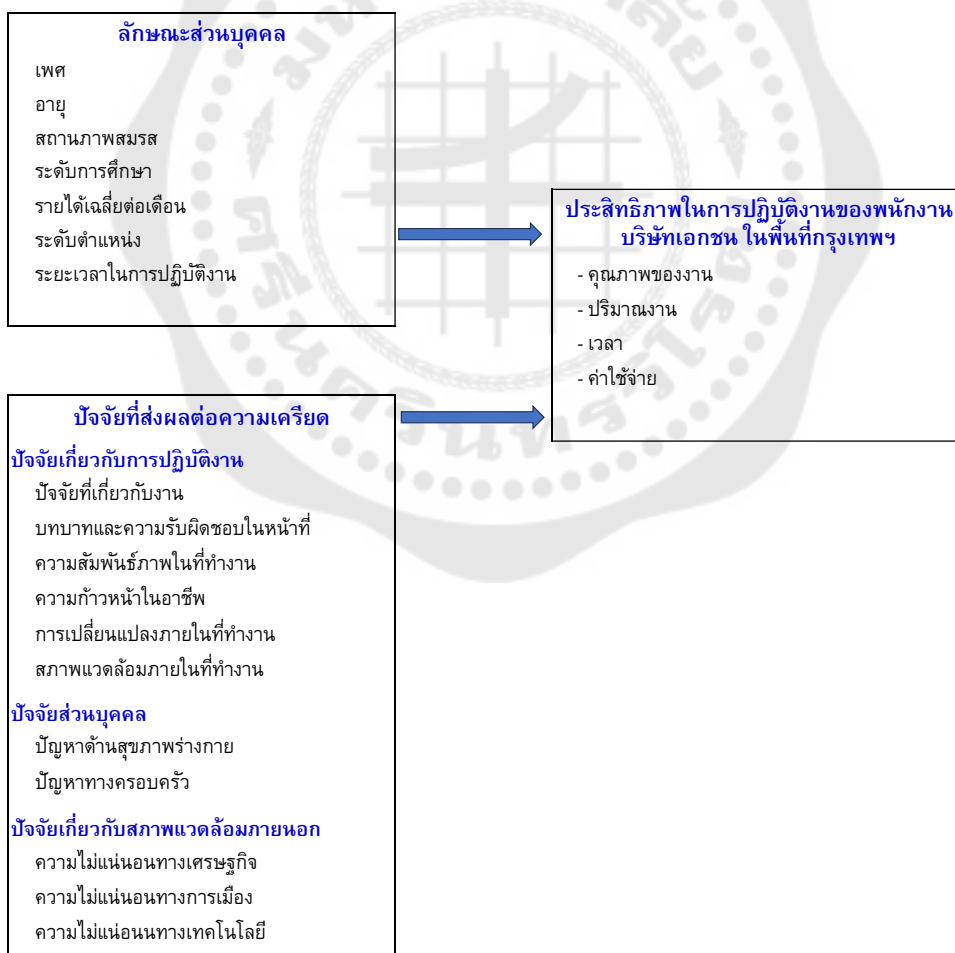
### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร  
THE INFLUENCE OF STRESS ON THE DECLINE OF WORK PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN PRIVATE COMPANIES IN BANGKOK

ตัวแปรต้น (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพประกอบ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านความเครียด ประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดสมมติฐาน การกำหนดตัวแปร การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง กรอบแนวคิด และแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute)
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด (Stress)
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Work Efficiency)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute)

ณัฐธิดา แสงงาม (2565, น. 13) ได้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นปัจจัยที่นิยมใช้ในงานวิจัยเพื่อกำหนดและแบ่งกลุ่มคน เนื่องจากแต่ละปัจจัยจะส่งผลให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ ปราโมทย์ ประสาทกุล (2556) ได้กล่าวเพิ่มเติมในส่วนของประชากรศาสตร์ ว่าเป็น ลักษณะด้านปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่ใช้ในการกำหนดลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่สำคัญประกอบด้วย ดังนี้

1. เพศ คือ ประชากรในสภาพเพศโดยทั่วไปจะประกอบด้วยเพศ เพียง 2 เพศ คือ เพศชาย และเพศหญิง ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศ ยังมีความสำคัญในการวิเคราะห์ เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในความคิด ค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรม จากการวิจัยพบว่า ผู้หญิงมักอ่อนไหวง่าย เปลี่ยนทัศนคติของตนหรือถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย และผู้ชายยังเป็นเพศที่ใช้เหตุผลมากกว่า

2. อายุ คือ ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกมา โดยทั่วไปพบว่า คนที่มีอายุน้อยกว่ามักมีความคิดที่เป็นอิสระ ใจร้อน และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่มีความมากกว่า ในทางกลับกัน คนที่มีอายุมากกว่ามักยึดติดกับการปฏิบัติ มีความระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้าย อาจจะสืบเนื่องมาจากคนที่มีความมากจะมีประสบการณ์ที่มากกว่า

3. สถานภาพครอบครัว คือ ประเภทของสถานภาพสมรส (โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่) มีผลต่อการคิดและตัดสินใจ โดยผลพบว่า คนโสดจะมีความคิดที่อิสระมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว และใช้เวลาในการตัดสินใจน้อยกว่าคนที่แต่งงาน หรือคนที่ต้องเป็นหัวหน้าครอบครัว ซึ่งต้องมีความรับผิดชอบและภาระผูกพันมากเท่ากับคนที่แต่งงานแล้ว

4. ระดับการศึกษา คือ ระดับชั้นสูงสุดที่เรียนจบจากสถาบันการศึกษา ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจ ความคิด และทัศนคติ ที่แตกต่างกันไปตามระดับของความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับก่อนหน้านี้

5. อาชีพ คือ ชนิดของงานที่ทำและได้รับผลตอบแทนที่มีผลต่อความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรม การบริโภค ตัวอย่างของอาชีพ เช่น พนักงานรัฐ ข้าราชการ พนักงานบริษัทเอกชน เป็นต้น คนที่มีอาชีพหรือสายงานที่ต่างกันย่อมมีแนวคิด อุดมการณ์ ค่านิยมและมุมมองต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน รวมไปถึงทัศนคติและความคิดเห็นในการใช้ชีวิตหรืออยู่ร่วมกับสังคมด้วยเช่นกัน

6. รายได้ คือ เกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้วัดฐานะของครัวเรือนและบุคคล รายได้เปลี่ยนแปลงไปตามระดับการศึกษาหรืออาชีพที่ทำ รายได้เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความต้องการ ทัศนคติ และพฤติกรรม ความคิด กับสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

ประภารัตน์ จิรสินไพศาล (2564, น. 13) ได้สรุปไว้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความแตกต่างกัน และมีพฤติกรรมในการตอบสนองต่อความต้องการที่ต่างกัน

จิระพร กองสมบัติศิริ (2563, น. 123) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคล ไว้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ภาวะครอบครัว ภาวะสุขภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน และรายได้ มีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในองค์การแตกต่างกัน

พรพิตร ธรรมชาติ (2560, น. 7) ได้กล่าวถึงลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ คือ ภูมิหลัง และลักษณะต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ศาสนา และเชื้อชาติ เป็นต้น ลักษณะส่วนบุคคลที่กล่าวมานี้ส่งผลต่อความเชื่อ ความคิดและทัศนคติของแต่ละบุคคล ทำให้มีลักษณะนิสัยและพฤติกรรมที่แสดงออกที่ต่างกัน

ณิชามล พองน้ำ (2557, น. 6) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน

จำนวนพนักงานในฝ่าย/แผนกที่สังกัด และภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร คุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัวบุคคล และมีลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายนัก การที่บุคคลมีคุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่การงาน มักจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานหรือทำงานได้อย่างไม่เต็มที่ หรือไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจส่งผลทำให้งานที่ได้ไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

สรุปโดยย่อเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ศาสนา เชื้อชาติ ระดับการศึกษา รายได้ ภาวะครอบครัว อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน และมีพฤติกรรม การตอบสนองที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อ ความคิด และทัศนคติ ทำให้บุคคลมีนิสัยและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน คุณลักษณะเหล่านี้ติดตัวบุคคลและเปลี่ยนแปลงได้ยาก การที่บุคคลมีคุณลักษณะไม่เหมาะสมกับหน้าที่การงานอาจทำให้เกิดปัญหาและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด (Stress)

### ความหมายของความเครียด

นักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามของคำว่าความเครียดที่สำคัญไว้มากมาย ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (2567) กล่าวว่า ให้ความเครียด คือ ปฏิกริยาการหดตัวของกล้ามเนื้อในร่างกาย ซึ่งจะเกิดขึ้นกับทุกคนในการดำเนินชีวิต เช่น การทรงตัว การเคลื่อนไหวร่างกาย นอกจากนี้ยังมีการศึกษาพบว่า เมื่อเราคิดหรือมีอารมณ์บางอย่างเกิดขึ้น กล้ามเนื้อจะเกิดการหดตัวและเคลื่อนไหวควบคู่กันไปด้วย

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2564) ให้นิยามของความเครียด คือ ความรู้สึกกังวลใจ และไม่สบายใจเมื่อต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ เช่น เมื่อต้องทำในสิ่งที่ตรงข้ามกับความรู้สึก หรือต้องทำในสิ่งที่ไม่เต็มใจจะทำ ความเครียดเป็นเรื่องของส่วนบุคคล ดังนั้นในแต่ละเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นความเครียดหรือไหมก็ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล งานเดียวกัน คนที่ชอบทำก็อาจจะไม่เกิดความเครียด ส่วนคนที่ไม่ชอบทำก็จะเกิดความเครียด

World Health Organization (2023) อธิบายว่า ความเครียด เป็นสถานะของความกังวล หรือความตึงเครียดทางจิตใจที่เกิดจากสถานการณ์ที่บุคคลรู้สึกยากลำบาก และจะแสดง ความกระตือรือร้น เพื่อจะรับมือกับความท้าทายและความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้แต่ละบุคคล จะมีระดับความเครียดที่ต่างกันออกไป รวมไปถึงความเครียดยังมีผลต่อด้านสุขภาพของแต่ละบุคคลเป็นอย่างมาก

จิระพร กองสมบัติศิริ (2563, น. 26) อธิบายว่า ความเครียด เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยที่บุคคลจะประเมินว่าสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นกับตัวเองนั้น จะก่อให้เกิดความเครียดหรือไม่ และจะเป็นตัวกระตุ้นร่างกายให้เกิดการปรับตัวเพื่อนำไปสู่กระบวนการรักษาสมดุลของร่างกาย นอกจากนี้บุคคลที่เผชิญกับความเครียดเป็นเวลานาน อาจก่อให้เกิดความเครียดสะสม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมไปในทางที่เสื่อมถอยลง

เซลเย (Selye อ้างถึงใน จิระพร กองสมบัติศิริ, 2563, น. 9) บิดาแห่งทฤษฎีความเครียด ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เผชิญทั้งภายในและภายนอกที่มากกว่าความสามารถและขีดความสามารถของบุคคล และเมื่อใดที่เกิดสิ่งคุกคามความเครียดก็เกิดขึ้น และจะส่งผลต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ที่เป็นไปในทางลบมากขึ้น

ชาลส์วอร์น นั้ผล (2562, น. 3) อธิบายว่า ความเครียดเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ซึ่งทำให้บุคคลรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ กลัว และวิตกกังวล นอกจากนี้ยังรวมถึงการถูกบีบคั้นซึ่งบุคคลสามารถประเมินได้ว่าสิ่งเหล่านั้นคุกคามทางด้านจิตใจและร่างกาย ซึ่งจะส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป

ไมเคิล และ ฟิรเดาส์ (2562, น. 1417) ซึ่งเป็นศาสตราจารย์ภาควิชาจิตวิทยาและจิตเวช และ ศาสตราจารย์ร่วมภาควิชาจิตวิทยา และเป็นสมาชิกของสถาบันมะเร็ง สถาบันภูมิคุ้มกันวิทยา และโปรแกรมสมองวิทยาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ได้ให้คำจำกัดความ “เครียด” เป็นส่วนสำคัญและความคุ้นเคยของชีวิต บางคนรู้สึกมีชีวิตชีวา แต่สำหรับหลายคนก็อาจเป็นภาระหนักหลายบทนิยามของความเครียด จะกล่าวถึงความทำลายทั้งภายในและภายนอกที่ร่างกาย สิ่งรบกวนหรือการกระตุ้น รวมไปถึงการรับรู้ถึงความทำลายหรือการตอบสนองทางด้านร่างกายที่เกิดจากความทำลาย เมื่อรวมกันแล้ว กล่าวได้ว่าความเครียด คือเหตุการณ์ที่มีสิ่งกระตุ้น (ตัวกระตุ้นความเครียด) ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นการตอบสนองในสมอง (การรับรู้ความเครียด) และนำไปสู่การตอบสนองตอบสนองทางด้านร่างกายเพื่อเผชิญหน้าหรือหลีกเลี่ยง (การตอบสนองเครียด)

อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559, น. 8) อธิบายว่า ความเครียด คือ ความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจจากสภาพการณ์รอบตัวที่ไม่เป็นไปตามที่ตนต้องการหรือคาดหวังไว้ สภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม ครอบครัว การทำงาน การเมือง ความรัก อาชีพ หรือบทบาททางสังคม ทำให้แสดงออกถึงการต่อต้านออกมาทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

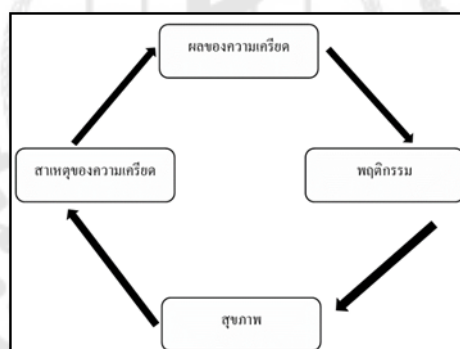


1. สาเหตุของความเครียด (Source of Stress) ความเครียดเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เช่น บุคคล ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มากระทบจิตใจและร่างกายของมนุษย์

2. ผลของความเครียด (Effect of Stress) เมื่อเกิดความเครียดจะส่งผลกระทบต่อทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการตอบสนองในรูปแบบต่าง ๆ และแสดงออกมาทางอาการทางกายภาพหรือทางอารมณ์ เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว

3. พฤติกรรม (Behavior) ผลกระทบของความเครียดอาจทำให้พฤติกรรมของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปจากปกติ เช่น การแสดงออกทางอารมณ์ที่ไม่เหมาะสมหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

4. สุขภาพ (Health) เมื่อพฤติกรรมเปลี่ยนแปลง สุขภาพทั้งทางกายและจิตใจก็อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมทางบวก และพฤติกรรมทางลบ เมื่อสุขภาพเกิดการเปลี่ยนแปลง สิ่งนี้สามารถกลายเป็นสาเหตุของความเครียดใหม่ได้ ทำให้เกิดวงจรที่ต่อเนื่อง



ภาพประกอบ 5 ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับวงจรสุขภาพของฟาร์เมอร์, โมนาฮาน และเฮคเลอร์

ที่มา: Farmer et al. (1984)

จากทฤษฎีข้างต้นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความเครียดมีการเชื่อมโยงกันเป็นวงจร ไม่เพียงแต่สาเหตุของความเครียดเท่านั้นที่มีผล แต่ผลกระทบจากความเครียดยังส่งผลกลับมาที่สุขภาพ ทำให้เกิดความเครียดใหม่ได้อีก

### สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2564) ได้อธิบายถึงความเครียดว่าเกิดจากสาเหตุที่สำคัญ ดังนี้

1. สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต ได้แก่ ปัญหาทางการเงิน การงาน ครอบครัว การเรียน ด้านสุขภาพร่างกาย มลพิษ รถติด น้ำท่วม ความรัก ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวเหล่านี้จะกระตุ้นให้คนเราเกิดความเครียดขึ้นมาได้

2. การคิดและการประเมินสถานการณ์ของบุคคล มีผลต่อระดับความเครียด คนที่มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และใจเย็น มักจะมีความเครียดน้อยกว่าคนที่มองโลกในแง่ร้าย เอาจริงเอาจังกับชีวิต และใจร้อน นอกจากนี้ คนที่มีคนคอยให้การช่วยเหลือ เช่น คู่สมรส พ่อแม่ ญาติพี่น้อง หรือเพื่อนสนิท จะมีความเครียดน้อยกว่าคนที่ต้องเผชิญกับปัญหาเพียงลำพัง

ความเครียดมักเกิดจากทั้ง 2 สาเหตุรวมกัน คือ มีสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกตึงเครียด หรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไข และมีการประเมินสถานการณ์นั้น ๆ เป็นตัวบ่งบอกว่าจะเครียดมากน้อยแค่ไหน

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (2567) ได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น มลภาวะ ได้แก่ เสียงดังเกิดกำหนดจากเครื่องจักร เครื่องยนต์ มลพิษจากอากาศเสีย ควันท่อไอเสีย น้ำเสีย ฝุ่น ละออง ยาฆ่าแมลง การอยู่กันอย่างแออัด เป็นต้น

2. สภาพเศรษฐกิจที่ไม่น่าพอใจ เช่น รายได้น้อยกว่ารายค่าใช้จ่าย

3. สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น การสอบแข่งขัน

4. เรื่องงาน เช่น เข้าทำงาน การปรับตำแหน่ง เป็นต้น

5. พฤติกรรมในการกิน-ดื่ม เช่น ผู้ที่ดื่มกาแฟบ่อย ๆ สูบบุหรี่ ดื่มเหล้า กินของกินที่มีน้ำตาลมาก ๆ

6. ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้าง และมักมีข้อปัญหาขัดแย้ง ทะเลาะเบาะแว้งกับคนอื่นเป็นปกติวิสัย

7. ความรู้สึกตนเองต่ำต้อยกว่าคนอื่น ต้องพยายามต่อสู้เอาชนะ

8. ต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น

นอกจากนี้ความเครียด อาจเกิดจากอุปนิสัยหรือการดำเนินชีวิตของบุคคลที่มีลักษณะต่อไปนี้

1. ชอบแข่งขัน ทำลาย และเอาชนะ
2. พฤติกรรมที่เข้มงวด จริงจังกับทุกอย่างไม่มีการผ่อนปรน
3. ชอบทำอะไรหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน
4. มีพฤติกรรมและอารมณ์ที่รุนแรง
5. เป็นคนใจร้อน ไม่ชอบรอนาน

สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจะแตกต่างกันออกไปแล้วแต่สภาวะและสถานการณ์ของบุคคล ซึ่งมีหลายสาเหตุ ทั้งปัจจัยภายใน อุปนิสัย/ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้ชีวิตของบุคคล ครอบครัว และปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สภาพเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และสังคม นอกจากนี้การมองโลกในแง่ดีและการมีคนที่ให้การสนับสนุนสามารถช่วยลดระดับความเครียดได้

### ประเภทความเครียด

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2564) ได้อธิบายไว้ว่า ความเครียด (Stress) คือ การตอบสนองทางสรีรวิทยา (Physiological) และทางจิตวิทยา (Psychological) ต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ หรือการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดคิด โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด มาจากทั้งปัจจัยภายนอกกว้างและจากปัจจัยภายในร่างกาย สิ่งที่สำคัญคือการหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความเครียดในระดับที่สูงเกินไป เนื่องจากความเครียดระดับนี้สามารถส่งผลเสียต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตในระยะยาวได้ ซึ่งสามารถแบ่งประเภทความเครียดออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความเครียดเฉียบพลัน (acute stress) จะเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เสียงดัง, อากาศที่หนาวหรือร้อนเกินไป เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อร่างกายแบบกะทันหัน ทำให้ร่างกายมีภาวะตื่นตัวต่อความเปลี่ยนแปลงนั้นอย่างรวดเร็ว กลายเป็นความเครียด แต่โดยปกติแล้ว ร่างกายของเราจะค่อย ๆ ปรับสู่ภาวะสมดุลได้เอง
2. ความเครียดเรื้อรัง (chronic stress) เกิดจากความเครียดที่สะสมเป็นระยะเวลานานจนร่างกายไม่สามารถปรับเข้าสู่ภาวะสมดุลได้เอง มักเกิดจากเงื่อนไขทางด้านจิตใจที่ยากต่อการขจัดหรือไม่สามารถขจัดได้ เช่น ปัญหาในที่ทำงาน ความหวาดกลัว ค้างคาใจ ปัญหาด้านความสัมพันธ์ หรือปัญหาในครอบครัว ผู้ที่มีอาการนี้มักไม่สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเครียดเรื้อรังอย่างต่อเนื่อง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2564) ในวงการด้านจิตวิทยา ได้มีการศึกษาว่า ความรู้สึกเครียดมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ความเครียดในระดับที่เหมาะสม มีข้อดีคือ เป็นแรงบันดาลใจ

ให้เกิดความมุ่งมั่น ช่วยกระตุ้นให้ตื่นตัว ในการเอาชนะปัญหาที่เกิดขึ้น และลุกขึ้นมารับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน แต่หากเกิดความเครียดเรื้อรัง และไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม อาจทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตที่รุนแรงได้

มิลเลอร์และคีนส์ (Miller & Keane อ้างถึงใน นันทนิชา สิงห์เดชะวิระชัย, 2562, น. 13) ได้อธิบายและแบ่งประเภทความเครียด ไว้ 2 ประเภท ได้แก่

1. ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย แบ่งได้ตามปฏิกิริยาการตอบสนอง 2 ชนิด คือ
  - 1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทันทีทันใดโดยไม่ทันได้ตั้งตัว เช่น การเกิดอุบัติเหตุหรือการสูญเสียที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน
  - 1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของร่างกายหรือสภาพแวดล้อม เช่น การเข้าสู่วัยรุ่น การตั้งครรภ์ วยหมดประจำเดือน การจราจรที่ติดขัด หรือเสียงรบกวนจากรอบข้าง เป็นต้น
2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อจิตใจถูกคุกคามทางความคิดและตอบสนองอย่างทันที เช่น การรู้สึกโกรธเมื่อถูกดูด่า หรือการรู้สึกไม่ปลอดภัยจากการชมโทรทัศน์หรือคำบอกเล่าของผู้อื่น ความรู้สึกเช่นนี้ก็สามารถทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

ฮาเฟิน ฟรานเซน (Frandsen อ้างถึงใน อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2559, น. 13) แบ่งความเครียดตามความสามารถในการเกิดความเครียด ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น ไม่ชอบอยู่ในสถานที่เสียงดัง ก็สามารถหลบไปอยู่ที่อื่นได้
2. ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น การเจ็บป่วย ความตาย

### ระดับความเครียด

เจนิส (Janis อ้างถึงใน คริสต์มาส ลิ้มรัตน์กุล, 2566, น. 26) แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mid Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและจบสิ้นภายในระยะเวลาสั้นๆ เกิดจากสาเหตุเพียงเล็กน้อย ไม่มีความรุนแรง เช่น จราจรติดขัด พลาดการนัดหมาย เป็นต้น
2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) รุนแรงกว่าชนิดแรก ระยะเวลาในการเกิดขึ้นและสิ้นสุดลง อาจจะเป็นชั่วโมงหรือเป็นวัน ตัวอย่างเช่น ความเครียดที่เกิดจากการทำงานหนักติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน การเจ็บป่วย หรือทะเลาะกับเพื่อน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) แสดงอาการเป็นระยะเวลานาน อาจจะเป็นสัปดาห์ เดือน หรือเป็นปี ความเครียดนี้เกิดจากสาเหตุที่รุนแรงหรือเกิดจากหลายสาเหตุ ร่วมกัน เช่น การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียสิ่งของ หรือบุคคลอันเป็นที่รัก

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2564) อธิบายถึงความเครียด ว่าเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ทำให้รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ กลัว วิตกกังวล และสะสมจนอาจจะส่งผลให้สภาวะสมดุลทางร่างกายจิตใจเสียไป กลายเป็น “ความเครียดที่เหมาะสม” บ่มเพาะโรคภัย ตลอดจนปัญหาภาวะซึมเศร้าได้ง่ายๆ ซึ่งความเครียดสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ คือ

ระดับ 1 ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) ไม่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตมากนัก แต่อาจเกิดอาการเบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจ ทำให้ร่างกายเกิดการเคลื่อนไหวช้าลง

ระดับ 2 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นระดับปกติที่เราควรจะมี ไม่ส่งผลอันตรายต่อร่างกายและจิตใจ ไม่ได้แสดงอาการเครียดที่ชัดเจน สามารถกลับสู่ภาวะปกติได้เมื่อได้ทำกิจกรรมที่ชื่นชอบ

ระดับ 3 ความเครียดระดับสูง (High Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่รุนแรง ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพและชีวิตประจำวันของบุคคล ในสถานการณ์เช่นนี้การมีคนที่สามารถอยู่เป็นเพื่อนคอยรับฟังปัญหาและระบายความรู้สึกถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะหากไม่สามารถปรับตัวได้ ความเครียดระดับสูงนี้สามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพ อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมได้ เช่น ปวดหัว ปวดท้อง อารมณ์ฉุนเฉียวง่าย กินข้าวไม่อร่อย นอนไม่หลับ

ระดับ 4 ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความผิดปกติทางอารมณ์ที่มีลักษณะเรื้อรังและยาวนาน ส่งผลให้ไม่สามารถปรับตัวและใช้ชีวิตประจำวันเป็นปกติได้ ความเครียดระดับนี้จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เช่น มีอาการทางจิต วิตกกังวล หรือโรคซึมเศร้า ระยะเวลาที่อาจได้รับผลกระทบ อาจจะเป็น วัน อาทิตย์ เดือน ปี หากมีความเครียดอยู่ในระดับรุนแรง ควรรับการรักษาจากแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญทางสุขภาพจิตเพื่อได้รับการดูแลและบำบัดอย่างเหมาะสม

ดูบริน (Dubrin อ้างถึงใน จิระพร กองสมบัติศิริ, 2563, น. 17) กล่าวถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความสนใจทำงาน ขาดความรู้สึกรักการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นจะกระตุ้นให้บุคคลใช้แรงทำงานมากขึ้น และทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ความเครียดที่เหมาะสม

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เมื่อความเครียดเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ และต่อเนื่องเป็นเวลานาน ทำให้พลังในการทำงานลดลงเรื่อย จนบุคคลรู้สึกเหนื่อยหน่าย ท้อแท้ใจในการทำงาน จนในที่สุดประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ไม่สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการวัดระดับของความเครียด สามารถสรุปได้ว่า ความเครียดแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำ เป็นความเครียดที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งสามารถผ่อนคลายความเครียดได้ด้วยการพักผ่อน นอนหลับ ฟังเพลง และออกกำลังกาย ความเครียดระดับปานกลาง ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และชีวิตประจำวัน สาเหตุอาจเกิดมาจากความกดดันเรื่องงาน หรือปัญหาส่วนตัว ความเครียดระดับนี้จะหายไปถ้าได้พูดคุยกับเพื่อนหรือผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงทำกิจกรรมผ่อนคลาย เช่น นั่งสมาธิ หรือหางานอดิเรกทำ ความเครียดระดับสูง ส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน อย่างมีนัยสำคัญ สาเหตุเกิดจากปัญหาที่มีความซับซ้อน และต้องจัดการให้เรียบร้อยอย่างรวดเร็ว ความเครียดระดับนี้ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา เข้ามาช่วยดูแล รวมถึงหากิจกรรมทำ เช่น การฝึกสติ และการออกกำลังกาย ความเครียดระดับสุดท้าย คือ ความเครียดระดับรุนแรง ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและชีวิตประจำวัน เกิดจากความกังวลหรือปัญหาทางจิตใจที่รุนแรง และซับซ้อน จำเป็นต้องได้รับการรักษาด้านจิตเวชจากผู้เชี่ยวชาญ และทำการบำบัดทางจิตวิทยาควบคู่ไปพร้อม ๆ กัน

ทั้งนี้ ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล บางคนอาจมีความเครียดที่รุนแรงหรือไม่รุนแรง อย่างไรก็ตาม ความเครียดทุกระดับมีวิธีการแก้ไขและรักษาให้หายเป็นปกติได้ โดยขึ้นอยู่กับการรับมือและการหาวิธีการจัดการที่เหมาะสมของแต่ละบุคคล

### **ผลกระทบต่อความเครียด**

จิระพร กองสมบัติศิริ (2563, น. 15) ได้กล่าวไว้ว่า แรงกระตุ้นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจนทำให้เกิดความเครียด ผลของความเครียดที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจะมีไม่เท่ากัน และแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป โดยแบ่งการแสดงออกของความเครียดออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ตาราง 1 พฤติกรรมที่แสดงออกของตัวบุคคลเมื่อได้รับผลกระทบจากความเครียด

| ด้านจิตใจและอารมณ์ | ด้านร่างกาย  | ด้านพฤติกรรม          |
|--------------------|--------------|-----------------------|
| - วิตกกังวล        | - ปวดหัว     | - การกระทำที่ก้าวร้าว |
| - สับสน            | - นอนไม่หลับ | - ซึมเศร้า            |
| - หงุดหงิดง่าย     | - ความดัน    | - ทำงานผิดพลาดบ่อย    |
| - เปื่อหน่ายงาน    |              | - ขาดงานบ่อย          |
|                    |              | - ลางานบ่อย           |
|                    |              | - มาสายบ่อย           |
|                    |              | - ลาออกจากงาน         |

ที่มา: จิระพร กองสมบัติศิริ (2563, น. 15)

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (2567) แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลต่อสุขภาพร่างกาย รวมถึงอาการปวดหัว ปวดเมื่อย ความผิดปกติของหัวใจ ความดันโลหิตสูง โรคกระเพาะ ท้องผูกท้องเสีย นอนไม่หลับ หอบหืด และเสื่อมสมรรถภาพ เป็นต้น
2. ผลต่อสุขภาพจิตใจ ทำให้เกิดความวิตกกังวล ซึมเศร้า อารมณ์ไม่มั่นคง หรือเป็นโรคประสาทบางอย่างได้

ความเครียดส่งผลเสียทั้งต่อร่างกายและจิตใจ รวมถึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และยังส่งผลต่อความสัมพันธ์ต่อครอบครัวและคนใกล้ชิด ซึ่งจะนำไปสู่ความเครียดที่มากขึ้น และเป็นอันตรายต่อชีวิต ผลกระทบที่เกิดขึ้น

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Work efficiency)

#### ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ธนภรณ์ พรณราย (2565) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นการใช้ทักษะและความสามารถอย่างเต็มที่ โดยมีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีระเบียบวินัย ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายอย่างถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพ และได้มาตรฐานตามที่กำหนด

วิลัดักษณ์ เสริมศรี (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีความสามารถสูงจะสามารถดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และทำงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ได้โดยเร็ว นอกจากนี้ พวกเขายังสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด

สาวิตรา สุวรรณ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ คือการทำงานให้ดีที่สุดภายใต้กฎเกณฑ์และข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ นอกจากนี้ ณัฐธัญ ถนอม (2545) ยังได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือการทำงานอย่างคล่องแคล่ว มีระเบียบ ถูกต้อง และมีคุณภาพ ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรและความรับผิดชอบ โดยสอดคล้องกับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ประสิทธิภาพคือความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน รวมทั้ง ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542) ประสิทธิภาพ คือ การบริหารให้ได้ผลดีมากที่สุด โดยลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มความเร็ว

อนันท์ งามสะอาด (2551 อ้างถึงใน ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557, น. 13) อธิบายความหมายของ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ไว้ว่า เป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ประหยัด (Economy) หมายถึง การประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)
  2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed) กระบวนการทำงานต้องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว และเสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด
  3. คุณภาพ (Quality): ครอบคลุมตั้งแต่การคัดสรรปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบที่ดี กระบวนการดำเนินงาน (Process) ที่มีประสิทธิภาพ และผลผลิต (Output) ที่มีคุณภาพ
- ดังนั้น การมีประสิทธิภาพจึงหมายถึงการดำเนินงานที่ประหยัด รวดเร็ว และได้คุณภาพจากกระบวนการทั้งหมด

Millet (1954 อ้างถึงใน ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557, น. 11) ได้กล่าวถึงความหมายของ ประสิทธิภาพ ไว้ว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจนี้เน้นไปที่การบริการให้ โดยพิจารณาจากหลายปัจจัย เช่น

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการที่มีความพึงพอใจ
4. การให้บริการที่มีความต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

กล่าวคือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ไม่ได้วัดเพียงแค่ผลกำไรทางธุรกิจ แต่ยังรวมถึงความพึงพอใจในด้านคุณภาพ และความเหมาะสมของการบริการ

### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Simon (1960 อ้างถึงใน ธนภรณ์ พรรณราย, 2565) เกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ประสิทธิภาพของงานสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ซึ่งประสิทธิภาพนั้นไม่เพียงแค่นำมาจากการผลิตที่ได้ลบกับปัจจัยนำเข้าเท่านั้น แต่ในกรณีของการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ยังควรพิจารณา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction) ด้วย โดยสามารถสรุปได้เป็นสูตรดังนี้

$$E = (O - I) / S$$

|                       |                                      |
|-----------------------|--------------------------------------|
| โดยที่ E = Efficiency | คือ ประสิทธิภาพของงาน                |
| O = Output            | คือ ผลผลิตหรือสิ่งที่ได้รับออกมา     |
| I = Input             | คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใช้ไป |
| S = Satisfaction      | คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ       |

จากสูตรนี้ ประสิทธิภาพของงานจะถูกวัดจากผลลัพธ์ที่ได้รับ (Output) เมื่อหักด้วยทรัพยากรที่ใช้ไป (Input) และยังคงคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เพื่อให้เกิดความครบถ้วนในการประเมินประสิทธิภาพ

Plowman and Peterson (1989 อ้างถึงใน สาวิตรา สุวรรณ, 2560) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไว้ด้วยกัน 4 ข้อ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) ผลของงานที่ได้จะต้องมีคุณภาพสูงสุด และมีความพึงพอใจ ผลงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และมีประโยชน์ที่คุ้มค่าต่อองค์กร
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่ได้ต้องเป็นไปตามสิ่งที่ได้รับมอบหมาย มีมาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ถูกต้อง เหมาะสม ทันสมัย และสามารถพัฒนางานให้รวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องเหมาะสมกับงาน ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ไม่ว่าจะเป็น เงิน แรงงาน วัสดุ และเครื่องมือ ที่สำคัญที่สุดคือ ต้องลงทุนน้อยที่สุดแต่ได้กำไรมากที่สุด

สมพงษ์ เกษมสิน (ม.ป.ป. อ้างถึงใน วิไลลักษณ์ เสริมศรี, 2560, น. 23) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harrington Emerson เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The twelve principles of efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมี ดังนี้คือ

1. กำหนดแนวทางในการทำงานและทำความเข้าใจให้กระจ่าง การมีแนวทางชัดเจนในการดำเนินงานช่วยให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจว่าต้องทำอะไร และทำอะไรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ใช้วิจารณ์งานในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน การใช้ความคิดระมัดระวังในการวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ต้องทำเป็นสิ่งสำคัญ

3. ค่าปรึกษาและคำแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่มีคุณภาพช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. รักษากฎระเบียบและวินัยในการทำงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบและระเบียบการทำงานช่วยให้มีความเป็นระเบียบและเสถียรภาพในการดำเนินงาน

5. มีความยุติธรรม การปฏิบัติงานในลักษณะที่ยุติธรรมช่วยสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร

6. การทำงานต้องมีความน่าเชื่อถือ มีเอกสารหลักฐานที่ชัดเจน ตรวจสอบได้ การมีเอกสารหลักฐานที่ถูกต้องและการตรวจสอบความถูกต้องช่วยให้มีความน่าเชื่อถือในการดำเนินงาน

7. งานแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน การวางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนช่วยให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจว่าต้องทำอะไร และเมื่อไร

8. งานที่ทำเสร็จตามกำหนดเวลา การปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนดช่วยให้มีความเป็นระเบียบและเสถียรภาพในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังช่วยให้ทีมงานสามารถวางแผนและประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. งานที่ออกมาได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ การให้ความสำคัญกับมาตรฐานในการทำงานช่วยให้ผลลัพธ์ที่ได้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการ

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ การสร้างมาตรฐานในการดำเนินงานช่วยให้ทุกคนในองค์กรมีแนวทางในการปฏิบัติงาน และสามารถปรับปรุงตามมาตรฐานนี้ได้

11. มีกฎระเบียบและระบบการทำงาน ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้ การมีกฎระเบียบและระบบที่ชัดเจนช่วยให้ทีมงานเข้าใจวิธีการดำเนินงาน และสามารถสอนให้คนใหม่เข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

12. มีรางวัลสำหรับคนที่ทำงานดี การให้รางวัลและการยืนยันความสำเร็จช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับทีมงาน และส่งเสริมให้ทุกคนมุ่งมั่นทำงานให้ดีที่สุด

จากบทงานวิจัยเบื้องต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำหรือการทำงานที่ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพ ความรวดเร็ว และความประหยัดในการทำงาน รวมไปถึงจะต้องใช้ความพยายามทุ่มเท และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานภายใต้กฎเกณฑ์และข้อกำหนดต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

มณี ประเสริฐบุญชัย (2566) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดสงขลา มีความเครียดระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์มากกว่าการจัดการความเครียดโดยมุ่งแก้ไขปัญหา ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมการจัดการความเครียดโดยภาพรวมและหลายด้าน พบว่า พฤติกรรมการจัดการความเครียดมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับระดับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ

ธนภรณ์ พรณราย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านคุณภาพของงานและด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่<sup>มี</sup>นัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และ

ด้านความสามารถ และสุดท้าย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

จิระพร กองสมบัติศิริ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานและความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจแห่งใหม่ในกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในองค์การไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ซึ่งตั้งใจทำเพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ซึ่งตั้งใจทำเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิกในองค์การ และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ซึ่งตั้งใจทำเพื่อสร้างความเสียหายในเชิงบวก โดยมีค่าน้ำหนักพยากรณ์ร้อยละ 46, 44 และ 48.8 ตามลำดับ 3) ปัจจัยด้านความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ซึ่งตั้งใจทำเพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ซึ่งตั้งใจทำเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิกในองค์การ และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ซึ่งตั้งใจทำเพื่อสร้างความเสียหาย ในเชิงบวก โดยมีค่าน้ำหนักพยากรณ์ร้อยละ 16.8, 33.5 และ 23.1 ตามลำดับ

สาวิตรา สุวรรณ (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) จากพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 180 คน ผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ประมาณ 15,000-20,000 บาท ระยะเวลาในการทำงานประมาณ 1-5 ปี ส่วนสมมติฐาน พบว่าปัจจัยคำจูงที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความมั่นคงของงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ส่วนปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ รองลงมา เป็นด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านลักษณะงาน

อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มีระดับความเครียดในการทำงานในระดับที่น้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.48) ทั้งด้านจิตใจ (ค่าเฉลี่ย = 2.54) และด้านร่างกาย (ค่าเฉลี่ย = 2.40) ปัจจัยจากเรื่องของการงานมีผลต่อความเครียดอยู่ในระดับน้อย

(ค่าเฉลี่ย = 2.58) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยบางเรื่องที่มีผลต่อระดับความเครียดในระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.70) โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.69) และลักษณะงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย = 2.63) ในขณะที่บทบาทในองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 2.56) และสัมพันธภาพในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.28) มีผลในระดับน้อย นอกจากนี้ยังพบว่าข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอยู่ในระดับบ่อยครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 2.51) ส่วนแบบมุ่งลดปัญหาอยู่ในระดับเป็นครั้งคราว (ค่าเฉลี่ย = 2.36) ทางสุดนี้ผู้วิจัยเสนอให้ปรับเปลี่ยนระยะเวลาการทำงานให้เหมาะสม ลดความซ้ำซ้อนของหน้าที่ เพิ่มสวัสดิการให้เพียงพอ มีกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ และเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อภาระงาน

### งานวิจัยต่างประเทศ

Burman and Goswami (2018) ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเรื่องความเครียดจากการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าความเครียดในการทำงานไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกายและจิตใจ แต่ยังมีผลกระทบที่รุนแรงต่อชีวิตครอบครัวและสังคมของพนักงานด้วย ผลการวิจัยยังเปิดเผยแหล่งความเครียดหลัก ๆ และกลยุทธ์การรับมือเพื่อบรรเทาความเครียด บทความนี้ยังช่วยให้เข้าใจถึงความรู้เชิงแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน สาเหตุ และผลกระทบในสถานที่ทำงาน รวมถึงให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับแหล่งที่มาของความเครียดและผลกระทบที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของพวกเขา และวิธีลดความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพ รายการกลยุทธ์การรับมือได้ถูกกล่าวถึงในบทความเพื่อรับมือกับความเครียด

Hoboubi et al. (2017) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบของความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีประเทศอิหร่าน พบว่าความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษานี้สำรวจระดับความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลผลิตของพนักงาน รวมถึงการตรวจสอบผลกระทบของสองปัจจัยแรกต่อผลผลิตในกลุ่มพนักงาน 125 คนจากบริษัทปิโตรเคมีในอิหร่าน ข้อมูลถูกรวบรวมผ่านแบบสอบถาม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าระดับความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลผลิตของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่า ความเครียดในการทำงานจะไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับผลผลิต การสร้างแบบจำลองการถดถอยพบว่าผลผลิตมีความสัมพันธ์กับตารางการทำงานแบบเป็นกะ ความไม่เพียงพอของบทบาท ความไม่ชัดเจนในบทบาทและการดูแลจากผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยแนะนำให้ปรับปรุงระบบการทำงานแบบเป็น

กะ บทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน และเพิ่มการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและผลผลิตของพนักงาน

Boling and Eschleman (2010) ได้ทำการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพของพนักงานเป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน จากการวิจัยพบว่าความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานในกลุ่มที่มีความรอบคอบต่ำหรือมีอารมณ์เชิงลบสูง มากกว่าในกลุ่มพนักงานที่มีมีอารมณ์สูงหรืออารมณ์เชิงลบต่ำ

ตาราง 2 สรุปการวิเคราะห์การทบทวนวรรณกรรม

| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง      | 2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ<br>ความเครียด |                             |                          |                              |                     | 3. ประสิทธิภาพ<br>การปฏิบัติงาน |
|----------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------------|
|                                  | 1. ลักษณะส่วนบุคคล                      | ความหมายเกี่ยวกับความเครียด | ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด | สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด | ประเภทของความเครียด | ระดับความเครียด                 |
|                                  |                                         |                             |                          |                              |                     |                                 |
| ณัฐธิดา แสงงาม (2565)            | ✓                                       |                             |                          |                              |                     |                                 |
| ประภาวรัตน์ จิรสินไพศาล (2564)   | ✓                                       |                             |                          |                              |                     |                                 |
| จิระพร กองสมบัติศิริ (2563)      | ✓                                       | ✓                           |                          |                              |                     | ✓                               |
| พรพิศรา ธรรมชาติ (2560)          | ✓                                       |                             |                          |                              |                     |                                 |
| ณิชามล ฟองน้ำ (2557)             | ✓                                       |                             |                          |                              |                     |                                 |
| คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล           |                                         | ✓                           |                          | ✓                            |                     | ✓                               |
| รามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (2567) |                                         |                             |                          |                              |                     |                                 |
| กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข    |                                         | ✓                           |                          | ✓                            | ✓                   | ✓                               |
| (2567)                           |                                         |                             |                          |                              |                     |                                 |
| ชาลีวัฒน์ ฉ่ำผล (2562)           |                                         | ✓                           |                          |                              |                     |                                 |
| อนรรตน์ อนันนธาร (2559)          |                                         | ✓                           |                          |                              |                     |                                 |
| World Health Organization (2023) |                                         | ✓                           |                          |                              |                     |                                 |

ตาราง 2 (ต่อ)

| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง      | 2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ<br>ความเครียด |                             |                          |                              |                     | 3. ประสิทธิภาพ<br>การปฏิบัติงาน |                                                |
|----------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------------|------------------------------------------------|
|                                  | 1. ลักษณะส่วนบุคคล                      | ความหมายเกี่ยวกับความเครียด | ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด | สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด | ประเภทของความเครียด | ผลกระทบต่อความเครียด            | ความหมายของประสิทธิภาพ<br>การทำงาน             |
|                                  |                                         |                             |                          |                              | ระดับความเครียด     |                                 | แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ<br>ประสิทธิภาพการทำงาน |
| Selye                            | ✓                                       | ✓                           |                          |                              |                     |                                 |                                                |
| Antoni and Dhabhar (2019)        | ✓                                       |                             |                          |                              |                     |                                 |                                                |
| Hafen Frandsen                   |                                         |                             |                          |                              | ✓                   |                                 |                                                |
| Farmer et al. (1984)             |                                         |                             | ✓                        |                              |                     |                                 |                                                |
| Miller and Keane                 |                                         |                             |                          |                              | ✓                   |                                 |                                                |
| Dubrin                           |                                         |                             |                          |                              |                     | ✓                               |                                                |
| Janis                            |                                         |                             |                          |                              |                     | ✓                               |                                                |
| ทฤษฎีพัฒนาปัญญา และคณะ<br>(2557) |                                         |                             |                          |                              |                     |                                 |                                                |
| วิไลลักษณ์ เสริมศรี (2560)       |                                         |                             |                          |                              |                     |                                 | ✓                                              |
| สาวิตรา สุวรรณ (2560)            |                                         |                             |                          |                              |                     |                                 | ✓                                              |
| ธนภรณ์ พรณราย (2565)             |                                         |                             |                          |                              |                     |                                 | ✓                                              |
| สมพงษ์ เกษมสิน (2560)            |                                         |                             |                          |                              |                     |                                 | ✓                                              |

ตาราง 3 ตารางสรุปการวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง       | งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียด<br>และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน | งานวิจัย<br>ต่างประเทศ |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------|
| มณี ประเสริฐบุญชัย (2566)   | ✓                                                                 |                        |
| ธนภรณ์ พรณราย (2565)        | ✓                                                                 |                        |
| จิระพร กองสมบัติศิริ (2563) | ✓                                                                 |                        |
| สาวิตรา สุวรรณ (2560)       | ✓                                                                 |                        |
| อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559)   | ✓                                                                 |                        |
| Burman and Goswami (2018)   |                                                                   | ✓                      |
| Hoboubi et al. (2017)       |                                                                   | ✓                      |
| Boling and Eschleman (2010) |                                                                   | ✓                      |

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และมีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปี แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$n = \frac{Z^2 p(1-P)}{e^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่จะสุ่ม มีค่าเท่ากับ 0.05

Z แทน ค่า Z Score ที่ระดับความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความมั่นใจ 95% (ระดับ 0.05)

E แทน สัดส่วนของความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ค่าความคาดเคลื่อน  $e = 0.05$ )

แทนค่าสูตรแล้วจะได้ผลดังนี้

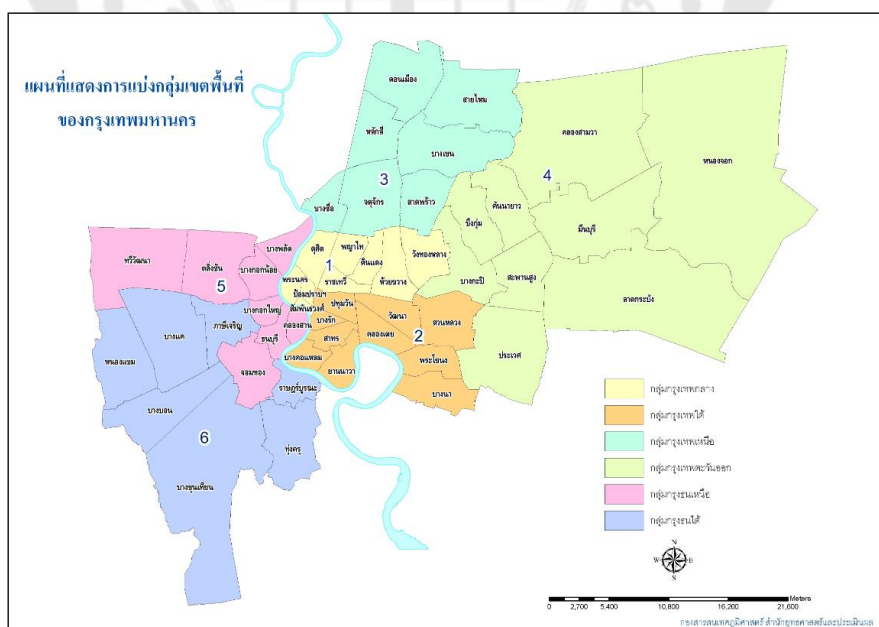
$$n = \frac{1.96^2 0.5(0.5)}{0.05^2}$$

ดังนั้นจากระดับความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดสูงสุดที่ยอมรับได้ให้เกิด 5% หรือ 0.05 จาก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จากสูตรนี้ผู้วิจัยจะได้กลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง และเก็บเพิ่มเติม 23 ตัวอย่าง ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 408 ตัวอย่าง

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) โดยการจับฉลากเลือกกลุ่มตัวอย่างออกมา จากเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบัน กรุงเทพมหานคร ได้แบ่งเขตการปกครองการบริหารงาน ออกเป็น 6 กลุ่ม 50 เขต (ศูนย์สารสนเทศ กรุงเทพมหานคร, 2567) ดังตาราง 4



ภาพประกอบ 6 แผนที่การแบ่งกลุ่มเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร

ที่มา: ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร (2567)

| กลุ่ม | ชื่อกลุ่ม                                     | เขตพื้นที่                                                                                                            | จำนวนเขต |
|-------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1     | กลุ่มกรุงเทพมหานคร Central Bangkok            | เขตดินแดง เขตดุสิต เขตป้อมปราบฯ เขตพญาไท เขตพระนคร <b>เขตราชเทวี</b> เขตวังทองหลาง เขตสัมพันธวงศ์ <b>เขตห้วยขวาง</b>  | 9        |
| 2     | กลุ่มกรุงเทพใต้ Southern Bangkok              | <b>เขตวัฒนา</b> เขตคลองเตย เขตบางคอแหลม เขตบางนา เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตพระโขนง เขตยานนาวา เขตสวนหลวง <b>เขตสาทร</b> | 10       |
| 3     | กลุ่มกรุงเทพเหนือ Northern Bangkok            | เขตจตุจักร เขตดอนเมือง เขตบางเขน เขตบางซื่อ <b>เขตลาดพร้าว</b> เขตสายไหม <b>เขตหลักสี่</b>                            | 7        |
| 4     | กลุ่มกรุงเทพตะวันออก Eastern Bangkok          | เขตคลองสามวา เขตคันนายาว เขตบางกะปิ เขตบึงกุ่ม เขตประเวศ เขตมีนบุรี <b>เขตลาดกระบัง</b> <b>เขตสะพานสูง</b> เขตหนองจอก | 9        |
| 5     | กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ North Western Bangkok | เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตดลิ่งชัน <b>เขตทวีวัฒนา</b> <b>เขตบางพลัด</b> เขตธนบุรี เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่           | 8        |
| 6     | กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ South Western Bangkok   | เขตทุ่งครุ <b>เขตบางขุนเทียน</b> เขตบางแค <b>เขตบางบอน</b> เขตภาษีเจริญ เขตราษฎร์บูรณะ เขตหนองแขม                     | 7        |

ภาพประกอบ 7 กลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร 6 กลุ่มเขต

ที่มา: ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร (2567)

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง จาก 6 กลุ่ม จากกลุ่มดังกล่าวข้างต้น โดยการสุ่มจับฉลากกลุ่มละ 2 เขต ได้จำนวน 12 เขต ดังนี้ เขตราชเทวี เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตสาทร เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตลาดกระบัง เขตสะพานสูง เขตทวีวัฒนา เขตบางพลัด เขตบางขุนเทียน และเขตบางบอน

**ขั้นตอนที่ 2** การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota sampling) โดยการกำหนดโควตาสำหรับจำนวนตัวอย่างในแต่ละเขตที่จับฉลากได้ในขั้นตอนที่ 1 จำนวน 12 เขต เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตเท่ากัน โดยแบ่งเป็นเขตละ 34 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 408 คน

**ขั้นตอนที่ 3** การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) หลักจากทราบจำนวนตัวอย่างในแต่ละเขตจากขั้นตอนที่ 2 แล้ว ก็ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวกโดยการแจกแบบสอบถาม ตามสถานที่ทำงานในเขตต่าง ๆ ที่จับฉลากได้ในขั้นตอนที่ 1 และเก็บเพิ่มเติมผ่านช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook, IG, X) ด้วยการส่ง Link แบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 408 คน

ตาราง 4 ตัวอย่างสถานที่เก็บข้อมูล

| ลำดับ | เขต         | สถานที่เก็บข้อมูล                               |
|-------|-------------|-------------------------------------------------|
| 1     | ราชเทวี     | BTS พญาไท และ Airport link พญาไท                |
| 2     | ห้วยขวาง    | MRT ห้วยขวาง และอาคารจี ทาวเวอร์ แกรนด์ รามา 9  |
| 3     | วัฒนา       | BTS อ่อนนุช, มศว และห้างสรรพสินค้าใกล้เคียง     |
| 4     | สาทร        | สถานวอล์คช็องนอนทรี                             |
| 5     | ลาดพร้าว    | BTS ห้าแยกลาดพร้าว MRT พหลโยธิน เซ็นทรัล        |
| 6     | หลักสี่     | ไอที สแควร์ บิ๊กซี แจ้งวัฒนะ                    |
| 7     | ลาดกระบัง   | Airport link ลาดกระบัง                          |
| 8     | สะพานสูง    | ตลาดนัดส้มตำ และบริษัทใกล้เคียง                 |
| 9     | ทวีวัฒนา    | BTS อโศก และ MRT สุขุมวิท                       |
| 10    | บางพลัด     | พาด้าปิ่นเกล้า และเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ปิ่นเกล้า |
| 11    | บางขุนเทียน | เซ็นทรัล พระราม 2                               |
| 12    | บางบอน      | ย่านเอกชัย-บางบอน                               |

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อศึกษาถึง “อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็น 7 ข้อ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) โดยเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกตอบ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- 1) ชาย
- 2) หญิง
- 3) เพศทางเลือก

ข้อ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- 1) 21-30 ปี
- 2) 31-40 ปี
- 3) 41-50 ปี
- 4) 51-60 ปี

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ได้แก่

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ได้แก่

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal

Scales) ได้แก่

- 1) 10,001 – 20,000 บาท
- 2) 20,001 – 30,000 บาท
- 3) 30,001 – 40,000 บาท
- 4) 40,001 – 50,000 บาท
- 5) 50,001 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 6 ระดับตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ได้แก่

- 1) พนักงานระดับปฏิบัติการ
- 2) พนักงานระดับหัวหน้างาน
- 3) พนักงานระดับจัดการ (ระดับผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ)
- 4) พนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)

ข้อที่ 7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน)  
ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scales) ได้แก่

- 1) 1 - 3 ปี
- 2) 4 - 6 ปี
- 3) 7 - 9 ปี
- 4) 10 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความ  
ถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่ง  
ประกอบด้วยปัจจัยความเครียด 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัย  
เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก แบบสอบถามในส่วนนี้ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

|                                |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|
| ปัจจัยเกี่ยวกับงาน             | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 1-3)   |
| บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 4-6)   |
| ความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน      | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 7-9)   |
| ความก้าวหน้าในอาชีพ            | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 10-12) |
| การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน    | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 13-15) |
| สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน       | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 16-18) |

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

|                        |                                 |
|------------------------|---------------------------------|
| ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 19-21) |
| ปัญหาทางครอบครัว       | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 22-24) |

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

|                           |                                 |
|---------------------------|---------------------------------|
| ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ  | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 25-27) |
| ความไม่แน่นอนทางการเมือง  | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 28-30) |
| ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 31-33) |

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้ เป็นคำถามปลายปิด (Close-End Question) มีคำตอบ  
ให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เป็นการวัดแบบมาตรา  
ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1961) โดยมีเกณฑ์การ  
ให้คะแนนสำหรับคำถาม ดังต่อไปนี้

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| ระดับคะแนน 5 | หมายถึง เป็นประจำทุกวัน |
| ระดับคะแนน 4 | หมายถึง บ่อยครั้ง       |
| ระดับคะแนน 3 | หมายถึง บางครั้ง        |
| ระดับคะแนน 2 | หมายถึง นานๆ ครั้ง      |
| ระดับคะแนน 1 | หมายถึง ไม่เคยเลย       |

การกำหนดเกณฑ์ ถือหลักว่า จะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากันจะเห็นได้ว่า คะแนนสูงสุด 5 คะแนน และต่ำสุด 1 คะแนน ซึ่งมีช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนเท่ากับ  $5 - 1 = 4$  มี 5 ระดับ โดยแต่ละระดับควรมีช่วงห่างเท่ากับ  $4/5 = 0.8$

การแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมต่อปัจจัยความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ดังแก่

|                         |                                          |
|-------------------------|------------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 | หมายถึง มีปัจจัยความเครียดในระดับสูงมาก  |
| คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 | หมายถึง มีปัจจัยความเครียดในระดับสูง     |
| คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 | หมายถึง มีปัจจัยความเครียดในระดับปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 | หมายถึง มีปัจจัยความเครียดในระดับต่ำ     |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 | หมายถึง มีปัจจัยความเครียดในระดับต่ำมาก  |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถวัดได้จาก 4 ด้าน ดังนี้

|              |                                 |
|--------------|---------------------------------|
| คุณภาพของงาน | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 34-36) |
| ปริมาณงาน    | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 37-39) |
| เวลา         | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 40-42) |
| ค่าใช้จ่าย   | จำนวน 3 ข้อ (คำถามข้อที่ 43-45) |

แบบสอบถามในส่วนที่ 3 นี้ เป็นคำถามปลายปิด (Close-End Question) มีคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1961) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถาม ดังต่อไปนี้

|              |         |                 |
|--------------|---------|-----------------|
| ระดับคะแนน 5 | หมายถึง | เป็นประจำทุกวัน |
| ระดับคะแนน 4 | หมายถึง | บ่อยครั้ง       |
| ระดับคะแนน 3 | หมายถึง | บางครั้ง        |
| ระดับคะแนน 2 | หมายถึง | นานๆ ครั้ง      |
| ระดับคะแนน 1 | หมายถึง | ไม่เคยเลย       |

การกำหนดเกณฑ์ ถือหลักว่าจะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากันจะเห็นได้ว่า คะแนนสูงสุด 5 คะแนน และต่ำสุด 1 คะแนน ซึ่งมีช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนเท่ากับ  $5 - 1 = 4$  มี 5 ระดับ โดยแต่ละระดับควรมีช่วงห่างเท่ากับ  $4/5 = 0.8$

การแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมต่อปัจจัยความเครียดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังแก่

|                         |         |                         |
|-------------------------|---------|-------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 | หมายถึง | ประสิทธิภาพระดับสูงมาก  |
| คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 | หมายถึง | ประสิทธิภาพระดับสูง     |
| คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 | หมายถึง | ประสิทธิภาพระดับปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 | หมายถึง | ประสิทธิภาพระดับต่ำ     |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 | หมายถึง | ประสิทธิภาพระดับต่ำมาก  |

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

มีขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาและค้นคว้าหาข้อมูลต่าง ๆ จากข้อมูล ตำรา บทความ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และนำมากำหนดขอบเขตของการวิจัย เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อพัฒนาแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้
2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบถามถูกต้อง และขอคำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
3. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

### ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. เตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอตามจำนวนที่ต้องการเก็บ
2. ชี้แจง และอธิบายวัตถุประสงค์และวิธีตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถาม

เข้าใจ

3. ทดสอบแบบสอบถามโดยการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 40 ตัวอย่าง และตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของครอนบัค (Cronbach) โดยค่าอัลฟาที่ได้ แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 โดยค่าสัมประสิทธิ์ที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.7 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2546)

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค ในแต่ละด้านมีค่าดังนี้

ตาราง 5 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัคของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด             | ค่าครอนบัค |
|-----------------------------------------|------------|
| <b>ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน</b>          |            |
| - ปัจจัยเกี่ยวกับงาน                    | 0.807      |
| - บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่        | 0.831      |
| - ความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน             | 0.869      |
| - ความก้าวหน้าในอาชีพ                   | 0.725      |
| - การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน           | 0.704      |
| - สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน              | 0.737      |
| <b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>                  |            |
| - ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย                | 0.700      |
| - ปัญหาทางครอบครัว                      | 0.799      |
| <b>ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก</b> |            |
| - ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ              | 0.725      |
| - ความไม่แน่นอนทางการเมือง              | 0.839      |
| - ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี             | 0.786      |

แจกแบบสอบถามบริเวณ เขตราชเทวี เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตสาทร เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตลาดกระบัง เขตสะพานสูง เขตทวีวัฒนา เขตบางพลัด เขตบางขุนเทียน และเขตบางบอน และเก็บเพิ่มเติมผ่านช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook, IG, X) ด้วยการส่ง Link แบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 408 คน

## **การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล**

### **การจัดการกับข้อมูล**

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยทำการคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส เพื่อประมวลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลข้อมูล (Processing) โดยใช้โปรแกรมประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for social Sciences หรือ SPSS) เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลพรรณนาและทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดย
  - 1.1 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน) มาแจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
  - 1.2 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
  - 1.3 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มาหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS Statistics 25 เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

### ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test (Independent t-test) ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ F-Test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis, MRA)

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการบรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าเฉลี่ยคะแนน

F แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ  $\bar{X}$ ) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2550)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐานของข้อมูล โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$X_i$  แทน ข้อมูลประชากรจำนวน n หน่วย

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

$$\text{Cronbach's Alpha } (\alpha) = \frac{\overline{\text{kcovariance/variance}}}{1+(k-1)\overline{\text{covariance/variance}}}$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น  
 $k$  แทน จำนวนคำถาม  
 $\overline{\text{covariance}}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ  
 $\overline{\text{variance}}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 ค่าสถิติที (T-Test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างการหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution  
 $\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1  
 $\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2  
 $S_1^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1  
 $S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2  
 $n_1$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1  
 $n_2$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

| แหล่งความแปรปรวน | df    | SS              | MS                        | F                   |
|------------------|-------|-----------------|---------------------------|---------------------|
| ระหว่างประชากร   | k - 1 | SS <sub>b</sub> | $MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$ | $\frac{MS_b}{MS_w}$ |
| ภายในประชากร     | n - k | SS <sub>w</sub> | $MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$ |                     |
| รวม              | n - 1 | S               |                           |                     |

เมื่อ k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution

SS<sub>b</sub> แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม

k - 1 แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม

SS<sub>w</sub> แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม

n - k แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MS<sub>b</sub> แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS<sub>w</sub> แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่  $n_i \neq n_j$

$$R = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MES แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

$\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่น

กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน โดยสูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (B) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดยค่า  $MS_W = \sum_{i=1}^K \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ  $\beta$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_B$  แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_W$  แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$K$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทน ขนาดประชากร

$S_i^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Dunnett's T3 ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_W \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution

$MS_W$  แทน ค่าความแปรปรวนของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$\bar{X}_i$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง  $i$

$\bar{X}_j$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง  $j$

$n_i$  แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่  $i$

$n_j$  แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่  $j$

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นสมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามหนึ่งตัวกับตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัว เพื่อใช้อธิบายผลของตัวแปรตามที่เกิดขึ้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

ตาราง 7 วิเคราะห์ความแปรปรวนสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

| แหล่งความแปรปรวน | df        | SS  | MS                              | F                     |
|------------------|-----------|-----|---------------------------------|-----------------------|
| Regression       | k         | SSR | $MSR = \frac{SSR}{k}$           | $F = \frac{SSR}{MSE}$ |
| Error (Residual) | n - k - 1 | SSE | $MS_w = \frac{SSE}{n-k-1}$      |                       |
| รวม              | n - 1     | SST | $- S_y^2 \text{ 1, 2, 3 ....k}$ |                       |

เมื่อ SSR แทน ค่าความแปรปรวนจากความถดถอย  
 SSE แทน ค่าความแปรปรวนเชิงสุ่ม  
 SST แทน ค่าความแปรปรวนของ y  
 $S_y^2 \text{ 1, 2, 3 ....k}$  แทน ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการ

ประมาณของตัวแบบ

สมการถดถอยเชิงซ้อนในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)  
 สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

เมื่อ Y แทน ตัวแปรตาม  
 $X_1, X_2, \dots, X_k$  แทน ตัวแปรอิสระ  
 $\beta_0$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ i  
 e แทน ค่าความคาดเคลื่อน

การทดสอบสมมติฐานของ  $\beta_i$  โดยการใช้สถิติ F เป็นตัวทดสอบ ดังนี้

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \dots = \beta_k = 0$$

$H_1$ : มี  $\beta$  อย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีค่าไม่เท่ากับศูนย์

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียด ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ถัดมาเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านสุขภาพ และปัจจัยด้านครอบครัว รวมถึงปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลกระทบต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น 408 คน เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพื้นฐานเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย One-way ANOVA และ Multiple regression โดยสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

|           |         |                                              |
|-----------|---------|----------------------------------------------|
| n         | หมายถึง | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                           |
| $\bar{X}$ | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง         |
| S.D.      | หมายถึง | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)     |
| t         | หมายถึง | ค่าสถิติในการพิจารณา t-distribution          |
| F         | หมายถึง | ค่าสถิติในการพิจารณา F-distribution          |
| df        | หมายถึง | ระดับขั้นของความเป็นอิสระ                    |
| SS        | หมายถึง | ผลบวกกำลังสองของคะแนน                        |
| MS        | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน               |
| SEE.      | หมายถึง | การประมาณความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสมการถดถอย |
| p-value   | หมายถึง | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ                        |
| *         | หมายถึง | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05               |
| B         | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ         |

|                         |         |                                                         |
|-------------------------|---------|---------------------------------------------------------|
| Beta                    | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน                |
| S.E.est                 | หมายถึง | ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์                   |
| R                       | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ                         |
| R <sup>2</sup>          | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง               |
| Adjusted R <sup>2</sup> | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองที่ปรับค่าแล้ว |

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน และส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ และร้อยละ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตาราง 8 จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 408)

| ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|--------|
| <b>เพศ</b>               |            |        |
| ชาย                      | 94         | 23.0   |
| หญิง                     | 302        | 74.0   |
| เพศทางเลือก              | 12         | 3.0    |
| <b>อายุ</b>              |            |        |
| 21-30 ปี                 | 139        | 34.1   |
| 31-40 ปี                 | 175        | 42.9   |
| 41-50 ปี                 | 79         | 19.4   |
| 51-60 ปี                 | 15         | 3.6    |

ตาราง 8 (ต่อ)

| ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| <b>สถานภาพสมรส</b>                                                       |            |        |
| โสด                                                                      | 249        | 61.0   |
| สมรส                                                                     | 149        | 36.5   |
| หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่                                            | 10         | 2.5    |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                                                     |            |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                                                         | 21         | 5.1    |
| ปริญญาตรี                                                                | 310        | 76.0   |
| สูงกว่าปริญญาตรี                                                         | 77         | 18.9   |
| <b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>                                              |            |        |
| 10,001 – 20,000 บาท                                                      | 70         | 17.2   |
| 20,001 – 30,000 บาท                                                      | 158        | 38.7   |
| 30,001 – 40,000 บาท                                                      | 58         | 14.2   |
| 40,001 – 50,000 บาท                                                      | 50         | 12.3   |
| 50,001 บาท ขึ้นไป                                                        | 72         | 17.6   |
| <b>ระดับตำแหน่ง</b>                                                      |            |        |
| พนักงานระดับปฏิบัติการ                                                   | 273        | 66.9   |
| พนักงานระดับหัวหน้างาน                                                   | 62         | 15.2   |
| พนักงานระดับผู้จัดการ (ระดับผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ)               | 61         | 15.0   |
| พนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)                              | 12         | 2.9    |
| <b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน)</b> |            |        |
| 1 - 3 ปี                                                                 | 105        | 25.8   |
| 4 - 6 ปี                                                                 | 51         | 12.5   |
| 7 - 9 ปี                                                                 | 21         | 5.1    |
| 10 ปี ขึ้นไป                                                             | 231        | 56.6   |

ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน ที่มีค่าร้อยละต่ำกว่า 10% อย่างไม่มีนัยสำคัญ ผู้วิจัยได้ทำการ Regroup เป็นดังนี้

ตาราง 8 (ต่อ)

| ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม                                                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| <b>อายุ</b>                                                              |            |        |
| 21-30 ปี                                                                 | 139        | 34.1   |
| 31-40 ปี                                                                 | 175        | 42.90  |
| 40-60 ปี                                                                 | 94         | 23.0   |
| <b>สถานภาพสมรส</b>                                                       |            |        |
| โสด / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่                                      | 259        | 63.5   |
| สมรส                                                                     | 149        | 36.5   |
| <b>ระดับตำแหน่ง</b>                                                      |            |        |
| พนักงานระดับปฏิบัติการ                                                   | 273        | 66.9   |
| พนักงานระดับหัวหน้างาน                                                   | 62         | 15.2   |
| พนักงานระดับผู้จัดการและบริหาร                                           | 73         | 17.9   |
| <b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน)</b> |            |        |
| 1-3 ปี                                                                   | 105        | 25.8   |
| 4-6 ปี                                                                   | 51         | 12.5   |
| 7 ปีขึ้นไป                                                               | 252        | 61.7   |

จากตาราง 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และเพศทางเลือก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา อายุ 21-30 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 และอายุ 41-60 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพ โสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

ระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือมีรายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และรายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ระดับตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่ง เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมา พนักงานระดับผู้จัดการและบริหาร จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือ 1 - 3 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ถัดมาคือ 4 – 6 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสาเหตุของความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน บทบาทและความรับผิดชอบ ในหน้าที่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ถัดมา (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านสุขภาพร่างกาย และปัจจัยด้านครอบครัว และ (3) ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี โดยส่วนนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลตามเกณฑ์คะแนน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลดัง ตารางที่ 9-11

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความเครียด ในกลุ่มปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

| ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน                                                   | $\bar{X}$   | S.D.         | แปลผล                               |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|-------------------------------------|
| <b>ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน</b>                                                   |             |              |                                     |
| 1. ท่านต้องรับผิดชอบงานจำนวนมากในแต่ละวัน                                      | 3.66        | .896         | ระดับสูง                            |
| 2. ท่านต้องรับผิดชอบงานที่มีรายละเอียดและความซับซ้อนสูง                        | 3.55        | .955         | ระดับสูง                            |
| 3. ท่านต้องรับผิดชอบงานที่ต้องการความเร่งด่วน                                  | 3.91        | .951         | ระดับสูง                            |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                  | <b>3.71</b> | <b>.782</b>  | <b>ปัจจัยความเครียดระดับสูง</b>     |
| <b>บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่</b>                                          |             |              |                                     |
| 4. ท่านต้องทำงานที่ไม่ตรงกับหน้าที่ในตำแหน่งของตนเป็นประจำ                     | 2.89        | 1.024        | ระดับปานกลาง                        |
| 5. ท่านปฏิบัติงานโดยไม่แน่ใจว่างานใดอยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง                | 3.03        | 1.079        | ระดับปานกลาง                        |
| 6. ท่านต้องรอคำสั่งหรือการอนุมัติจากหัวหน้าก่อนตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ | 3.06        | 1.056        | ระดับปานกลาง                        |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                  | <b>2.99</b> | <b>.898</b>  | <b>ปัจจัยความเครียดระดับปานกลาง</b> |
| <b>ความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน</b>                                               |             |              |                                     |
| 7. ท่านต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มักใช้อารมณ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงาน          | 2.78        | 1.133        | ระดับปานกลาง                        |
| 8. ท่านมักไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องทำงานร่วมกัน          | 2.56        | 1.075        | ระดับต่ำ                            |
| 9. ท่านมักเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน แต่ไม่ได้รับการตอบสนองจากหัวหน้า         | 2.52        | 1.134        | ระดับต่ำ                            |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                  | <b>2.62</b> | <b>1.002</b> | <b>ปัจจัยความเครียดระดับปานกลาง</b> |

ตาราง 9 (ต่อ)

| ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน                                                                                | $\bar{X}$ | S.D.  | แปลผล                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------------------|
| <b>ความก้าวหน้าในอาชีพ</b>                                                                                  |           |       |                              |
| 10. ท่านไม่ค่อยได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเมื่อเทียบกับพนักงานนำคนอื่น                                 | 2.81      | 1.204 | ระดับปานกลาง                 |
| 11. ท่านไม่เคยได้รับโอกาสในการเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนางานที่ทำ                                             | 2.32      | 1.116 | ระดับต่ำ                     |
| 12. ท่านไม่เคยได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์                                       | 2.25      | 1.079 | ระดับต่ำ                     |
| เฉลี่ย                                                                                                      | 2.46      | .938  | ปัจจัยความเครียดระดับต่ำ     |
| <b>การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน</b>                                                                          |           |       |                              |
| 13. ท่านมักพบว่าการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน ทำให้การทำงานซับซ้อนมากขึ้น                                   | 3.77      | .844  | ระดับสูง                     |
| 14. ท่านพบเจอปัญหาในการทำงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้                            | 3.33      | .982  | ระดับปานกลาง                 |
| 15. ท่านต้องใช้เวลาในการปรับตัวเมื่อต้องทำงานร่วมกับหัวหน้างานคนใหม่                                        | 3.43      | .927  | ระดับสูง                     |
| เฉลี่ย                                                                                                      | 3.51      | .715  | ปัจจัยความเครียดระดับสูง     |
| <b>สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน</b>                                                                             |           |       |                              |
| 16. ท่านพบความยากลำบากในการทำงานเนื่องจากเสียงรบกวน แสงไม่เพียงพอ หรือการถ่ายเทอากาศที่ไม่เหมาะสมในที่ทำงาน | 2.71      | 1.112 | ระดับปานกลาง                 |
| 17. ท่านพบว่าองค์กรมี น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องสุขา ที่อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน     | 2.71      | 1.174 | ระดับปานกลาง                 |
| 18. ท่านพบว่าสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมโดยรวมขององค์กร ส่งผลให้ท่านขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน         | 3.28      | 1.063 | ระดับสูง                     |
| เฉลี่ย                                                                                                      | 2.90      | .912  | ปัจจัยความเครียดระดับปานกลาง |

|                                    |      |      |                                  |
|------------------------------------|------|------|----------------------------------|
| เฉลี่ยปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน | 3.03 | .608 | ปัจจัยความเครียด<br>ระดับปานกลาง |
|------------------------------------|------|------|----------------------------------|

จากตารางที่ 9 เมื่อพิจารณาความเครียด ที่มีสาเหตุจากปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวม มีความเครียดในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านมีดังนี้

ความเครียดจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .782 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับสูงทุกข้อ ซึ่งข้อที่มากที่สุดคือ ท่านต้องรับผิดชอบงานที่ต้องการความเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ย 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .951 อันดับถัดมาคือ ท่านต้องรับผิดชอบงานจำนวนมากในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .896 และท่านต้องรับผิดชอบงานที่มีรายละเอียดและความซับซ้อนสูง มีค่าเฉลี่ย 3.55 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .955 ตามลำดับ

ความเครียดจากบทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.99 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .898 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านต้องรอคำสั่งหรือการอนุมัติจากหัวหน้าก่อนตัดสินใจเรื่องงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.056 รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานโดยไม่แน่ใจว่างานใดอยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.03 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.079 และท่านต้องทำงานที่ไม่ตรงกับหน้าที่ในตำแหน่งของตนเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย 2.89 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.024 ตามลำดับ

ความเครียดจากความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.002 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มักใช้อารมณ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.78 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.133 มีการแปลผลความเครียดในระดับปานกลาง ถัดมาคือ ท่านมักไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ย 2.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.075 มีการแปลผลความเครียดในระดับต่ำ และท่านมักเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน แต่ไม่ได้รับการตอบสนองจากหัวหน้า มีค่าเฉลี่ย 2.52 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.134 มีการแปลผลความเครียดในระดับต่ำ

ความเครียดจากความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .938 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านไม่ค่อยได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.81 ค่า

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.204 มีการแปลผลความเครียดในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ท่านไม่เคยได้รับโอกาสในการเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนางานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 2.32 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.116 มีการแปลผลความเครียดในระดับต่ำ และท่านไม่เคยได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 2.25 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.079 มีการแปลผลความเครียดในระดับต่ำ ตามลำดับ

ความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงานเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.51 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .715 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมักพบว่าการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงานทำให้การทำงานซับซ้อนมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.77 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .844 มีการแปลผลระดับสูง ลำดับถัดมาคือ ท่านต้องใช้เวลาในการปรับตัวเมื่อต้องทำงานร่วมกับหัวหน้างานคนใหม่ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .927 มีการแปลผลระดับสูง และท่านพบเจอปัญหาในการทำงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .982 มีการแปลผลระดับปานกลาง

สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .912 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านพบว่าสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมโดยรวมขององค์กร ส่งผลให้ท่านขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.28 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.063 มีการแปลผลระดับสูง รองลงมาคือ ท่านพบความยากลำบากในการทำงานเนื่องจากเสียงรบกวน แสงไม่เพียงพอ หรือการถ่ายเทอากาศที่ไม่เหมาะสมในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.71 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.112 มีการแปลผลระดับปานกลาง และท่านพบว่าองค์กรมีน้ำดื่ม ห้องพัก ห้องสุขา ที่อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.71 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.174 มีการแปลผลระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความเครียด ในกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล                                                                | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล                               |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------------------------------|
| <b>ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย</b>                                                  |             |             |                                     |
| 1. ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อหรือปวดเมื่อยตามร่างกาย                             | 3.80        | 1.055       | ระดับสูง                            |
| 2. ท่านมีอาการปวดศีรษะหรือเวียนศีรษะระหว่างการทำงาน                            | 3.47        | 1.037       | ระดับสูง                            |
| 3. ท่านคิดมากหรือวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน ส่งผลให้ท่านนอนไม่หลับ                  | 3.40        | 1.102       | ระดับปานกลาง                        |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                  | <b>3.56</b> | <b>.872</b> | <b>ปัจจัยความเครียดระดับปานกลาง</b> |
| <b>ปัญหาทางครอบครัว</b>                                                        |             |             |                                     |
| 4. ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวน้อยลงเนื่องจากต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน     | 3.27        | 1.199       | ระดับปานกลาง                        |
| 5. ท่านแสดงความหงุดหงิดกับคนในครอบครัวเนื่องจากความเครียดหรืออารมณ์จากที่ทำงาน | 2.83        | 1.165       | ระดับปานกลาง                        |
| 6. ท่านต้องลงงานหรือขาดงาน เพื่อจัดการเรื่องส่วนตัวหรือธุระของครอบครัว         | 2.42        | 1.138       | ระดับต่ำ                            |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                  | <b>2.84</b> | <b>.982</b> | <b>ปัจจัยความเครียดระดับปานกลาง</b> |
| <b>เฉลี่ยปัจจัยส่วนบุคคล</b>                                                   | <b>3.20</b> | <b>.832</b> | <b>ปัจจัยความเครียดระดับปานกลาง</b> |

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความเครียด ในกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .832 โดยรายละเอียดดังนี้

ปัญหาด้านสุขภาพร่างกายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .872 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อหรือปวดเมื่อยตามร่างกาย มีค่าเฉลี่ย 3.80 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.055 มีการแปลผลความเครียดอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านมีอาการปวดศีรษะหรือเวียนศีรษะระหว่างการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.47 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.037 มีการแปลผลความเครียดอยู่ในระดับสูง และท่านคิดมากหรือวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน ส่งผลให้ท่านนอนไม่หลับ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.102 มีการแปลผลความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาทางครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .982 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวน้อยลงเนื่องจากต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.27 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.199 มีการแปลผลความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ถัดมาคือ ท่านแสดงความหงุดหงิดกับคนในครอบครัวเนื่องจากความเครียดหรืออารมณ์จากที่ทำงานมีค่าเฉลี่ย 2.83 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.165 มีการแปลผลความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และท่านต้องลงงานหรือขาดงานเพื่อจัดการเรื่องส่วนตัวหรือธุระของครอบครัว มีค่าเฉลี่ย 2.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.138 มีการแปลผลความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความเครียด ในกลุ่มปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

| ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก                                                                       | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------------------|
| <b>ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ</b>                                                                        |             |             |                                 |
| 1. ท่านสัมผัสได้ถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจตกต่ำที่ส่งผลต่อองค์กรที่ท่านทำงานอยู่                            | 3.96        | .960        | ระดับสูง                        |
| 2. ท่านเคยได้รับผลกระทบจากมาตรการขององค์กรในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ เช่น ไม่ได้รับโบนัสหรือถูกลดชั่วโมงทำงาน | 3.64        | 1.072       | ระดับสูง                        |
| 3. ท่านพบว่าเศรษฐกิจของประเทศส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรของท่าน                                 | 4.08        | .894        | ระดับสูง                        |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                                          | <b>3.89</b> | <b>.819</b> | <b>ปัจจัยความเครียดระดับสูง</b> |

ตาราง 11 (ต่อ)

| ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก                                                            | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------------------------|
| <b>ความไม่แน่นอนทางการเมือง</b>                                                             |           |      |                          |
| 4. ท่านต้องปรับแผนการทำงาน เนื่องจากนโยบายหรือแนวทางการบริหารของรัฐบาล                      | 3.92      | .939 | ระดับสูง                 |
| 5. เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อท่าน                                         | 3.25      | .846 | ระดับปานกลาง             |
| 6. ท่านต้องปรับตัวหรือเปลี่ยนวิธีการทำงานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล             | 3.62      | .943 | ระดับสูง                 |
| เฉลี่ย                                                                                      | 3.60      | .783 | ปัจจัยความเครียดระดับสูง |
| <b>ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี</b>                                                            |           |      |                          |
| 7. ท่านต้องปรับกลยุทธ์ แผนการหรือแนวทางการบริหารเนื่องจากผลกระทบของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี | 3.98      | .837 | ระดับสูง                 |
| 8. ท่านต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของตนเอง เพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี           | 4.06      | .723 | ระดับสูง                 |
| 9. ท่านพบว่าองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือใหม่ๆ เข้ามาแทนที่งานบางตำแหน่ง            | 3.93      | .796 | ระดับสูง                 |
| เฉลี่ย                                                                                      | 3.99      | .679 | ปัจจัยความเครียดระดับสูง |
| เฉลี่ยปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก                                                      | 3.83      | .604 | ปัจจัยความเครียดระดับสูง |

จากตาราง 11 การวิเคราะห์ข้อมูลความเครียด ในกลุ่มปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.83 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .604 โดยรายด้านมีดังนี้

ความเครียดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.89 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .819 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านพบว่าเศรษฐกิจของประเทศส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .894 การแปลผลความเครียดอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่าน

สัมผัสได้ถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจตกต่ำที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .960 การแปลผลความเครียดอยู่ในระดับสูง และท่านเคยได้รับผลกระทบจากมาตรการขององค์กรในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ เช่น ไม่ได้รับโบนัสหรือถูกลดชั่วโมงทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.64 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.072 การแปลผลความเครียดอยู่ในระดับสูง

ความไม่แน่นอนทางการเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.60 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .783 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านต้องปรับแผนการทำงานเนื่องจากนโยบายหรือแนวทางการบริหารของรัฐบาล มีค่าเฉลี่ย 3.92 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .939 การแปลผลความเครียดอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านต้องปรับตัวหรือเปลี่ยนวิธีการทำงานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล มีค่าเฉลี่ย 3.62 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .943 การแปลผลความเครียดอยู่ในระดับสูง และเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.25 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .846 การแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง

ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี ภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเฉลี่ย 3.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .679 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของตนเอง เพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .723 การแปลผลความเครียดอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ท่านต้องปรับกลยุทธ์แผนการ หรือแนวทางการบริหาร เนื่องจากผลกระทบของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย 3.98 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .837 การแปลผลอยู่ใน ระดับสูง และท่านพบว่าองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือใหม่ๆ เข้ามาแทนที่งานบางตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย 3.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .796 การแปลผลความเครียดอยู่ในระดับสูง

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพฯ

ในส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย โดยมีเป้าหมายเพื่อวัดความถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสถิติจะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน                                          | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล                                  |
|---------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|
| <b>คุณภาพของงาน</b>                                                 |             |             |                                        |
| 1. งานที่ท่านทำเสร็จ มักมีข้อผิดพลาดไม่ตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน   | 2.60        | .969        | ระดับต่ำ                               |
| 2. ท่านพบว่าหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานไม่พอใจกับงานที่ท่านทำ           | 2.41        | .938        | ระดับต่ำ                               |
| 3. หัวหน้างานของท่านมักต้องการให้ท่านแก้ไขงานอยู่เป็นประจำ          | 2.65        | 1.034       | ระดับปานกลาง                           |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                       | <b>2.55</b> | <b>.837</b> | <b>ประสิทธิภาพตกอยู่ในระดับต่ำ</b>     |
| <b>ปริมาณงาน</b>                                                    |             |             |                                        |
| 4. ท่านไม่สามารถทำงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนดไว้ในแต่ละวัน           | 2.63        | 1.048       | ระดับปานกลาง                           |
| 5. ท่านมักต้องทำงานนอกเวลาหรือทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันกำหนด | 3.12        | 1.164       | ระดับปานกลาง                           |
| 6. ท่านมีปัญหาในการจัดการงานเมื่อมีงานเร่งด่วนเพิ่มขึ้น             | 2.88        | 1.154       | ระดับปานกลาง                           |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                       | <b>2.88</b> | <b>.947</b> | <b>ประสิทธิภาพตกอยู่ในระดับปานกลาง</b> |
| <b>เวลา</b>                                                         |             |             |                                        |
| 7. ท่านไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้   | 2.51        | 1.037       | ระดับต่ำ                               |
| 8. ท่านต้องทำงานจำนวนมากเกินกว่าเวลาที่มี                           | 3.18        | 1.050       | ระดับปานกลาง                           |
| 9. ท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาเพื่อให้งานสำเร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด     | 2.39        | 1.052       | ระดับต่ำ                               |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                       | <b>2.69</b> | <b>.859</b> | <b>ประสิทธิภาพตกอยู่ในระดับปานกลาง</b> |

ตาราง 12 (ต่อ)

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน                                                                            | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------------------|
| <b>ค่าใช้จ่าย</b>                                                                                     |             |             |                                        |
| 10. ท่านมักเลือกใช้เครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสมและสิ้นเปลือง                   | 2.05        | .996        | ระดับต่ำ                               |
| 11. ท่านไม่สามารถบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามแผนที่กำหนดไว้                               | 2.19        | .959        | ระดับต่ำ                               |
| 12. ท่านมักไม่ได้รับการสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อหน้าที่การงานของท่าน | 2.20        | 1.042       | ระดับต่ำ                               |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                                         | <b>2.14</b> | <b>.853</b> | <b>ประสิทธิภาพ<br/>ถดถอยระดับต่ำ</b>   |
| <b>เฉลี่ยความถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</b>                                                     | <b>2.57</b> | <b>.705</b> | <b>ประสิทธิภาพ<br/>ถดถอยในระดับต่ำ</b> |

จากตาราง 12 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ พบว่า ภาพรวมการถดถอยของประสิทธิภาพอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.57 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .705 โดยข้อมูลรายด้านมีดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน พบว่ามีการถดถอยของประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.55 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .837 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หัวหน้างานของท่านมักต้องการให้ท่านแก้ไขงานอยู่เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ย 2.65 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.034 การแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ งานที่ท่านทำเสร็จ มักมีข้อผิดพลาดไม่ตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.60 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .969 การแปลผลอยู่ในระดับต่ำ และท่านพบว่าหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานไม่พอใจกับงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ย 2.41 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .938 การแปลผลอยู่ในระดับต่ำ

ปริมาณงาน พบว่า มีการถดถอยของประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .947 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมักต้องทำงานนอกเวลาหรือทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.12 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.164 การแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ท่านมีปัญหาในการจัดการงาน

เมื่อมีงานเร่งด่วนเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.88 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.154 การแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง และท่านไม่สามารถทำงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนดไว้ในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ย 2.63 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.048 การแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง

เวลา พบว่ามีการถดถอยของประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .859 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านต้องทำงานจำนวนมากเกินกว่าเวลาที่มี มีค่าเฉลี่ย 3.18 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.050 การแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ท่านไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้ มีค่าเฉลี่ย 2.51 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.037 การแปลผลอยู่ในระดับต่ำ และท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาเพื่อให้งานสำเร็จได้ ภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 2.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.052 การแปลผลอยู่ในระดับต่ำ

ค่าใช้จ่าย พบว่ามีการถดถอยของประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.14 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .853 เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมักไม่ได้รับการสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 2.20 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.042 การแปลผลอยู่ในระดับต่ำ รองลงมาคือ ท่านไม่สามารถบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามแผนที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 2.19 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .959 การแปลผลอยู่ในระดับต่ำ และท่านมักเลือกใช้เครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสมและสิ้นเปลือง มีค่าเฉลี่ย 2.05 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .996 การแปลผลอยู่ในระดับต่ำ

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1** เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) การทดสอบในครั้งนี้จะทำการเลือกกระหว่าง สถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือบราวน์ฟอร์ไซท์ (Brown-Forsythe) โดยการเลือกสถิติที่ใช้การทดสอบดังกล่าว ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยพิจารณาจากค่า Levene's Test หากพบว่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน หรือเมื่อค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั้น จะทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้บราวน์ฟอร์ไซท์ (Brown-Forsythe) ส่วนกรณีที่มีความ

แปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน หรือเมื่อค่า p-value มากกว่า 0.05 จะทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) หลังจากนั้นเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแล้วหากพบความแตกต่างอย่างน้อย 1 คู่ ในการนี้ที่วิเคราะห์ด้วย F-test จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธีของ LSD. ส่วนกรณีวิเคราะห์ด้วย Brown-Forsythe จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Dunnett's T3 เป็นลำดับถัดไป

ดังนั้น การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบเพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เริ่มต้นจากการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยพิจารณาจาก Levene's Test โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนของกลุ่มเพศ ดังตารางที่ 13

ตาราง 13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | Levene Statistic | df1 | df2 | p-value |
|----------------------------|------------------|-----|-----|---------|
| ภาพรวม                     | 5.292*           | 2   | 405 | .005    |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวม มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน จึงใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้ Brown-Forsythe

| Robust Tests of Equality of Means |                |                        |     |         |         |
|-----------------------------------|----------------|------------------------|-----|---------|---------|
|                                   |                | Statistic <sup>a</sup> | df1 | df2     | p-value |
| ภาพรวม                            | Brown-Forsythe | .442                   | 2   | 119.268 | .644    |

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ภาพรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้ Brown-Forsythe พบว่า ค่า p-value มีค่า .644 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### สมมติฐานที่ 1.2 อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) การทดสอบในครั้งนี้จะทำการเลือกกระหว่าง สถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือบราวน์ฟอร์ไซท์ (Brown-Forsythe) โดยการเลือกสถิติที่ใช้การทดสอบดังกล่าว ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยพิจารณาจากค่า Levene's Test หากพบว่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน หรือเมื่อค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั้น จะทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้บราวน์ฟอร์ไซท์ (Brown-Forsythe) ส่วนกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน หรือเมื่อค่า p-value มากกว่า 0.05 จะทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) หลังจากนั้นเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแล้วหากพบความแตกต่างอย่างน้อย 1 คู่ ในการนี้ที่วิเคราะห์ด้วย F-test จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธีของ LSD. ส่วนกรณีวิเคราะห์ด้วย Brown-Forsythe จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Dunnett's T3 เป็นลำดับถัดไป

ดังนั้น การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เริ่มต้นจากการการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยพิจารณาจาก Levene's Test โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนของกลุ่มอายุ ดังตารางที่ 15

ตาราง 15 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | Levene Statistic | df1 | df2 | p-value |
|----------------------------|------------------|-----|-----|---------|
| ภาพรวม                     | 1.996            | 3   | 404 | .051    |

จากตาราง 15 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test พบว่า ภาพรวม มีค่า p-value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่าค่าความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน จึงใช้ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้ F-test

| ANOVA     |                |         |     |       |        |         |
|-----------|----------------|---------|-----|-------|--------|---------|
|           |                | SS      | df  | MS    | F      | p-value |
| โดยภาพรวม | Between Groups | 15.653  | 3   | 5.218 | 11.289 | <0.001* |
|           | Within Groups  | 186.725 | 404 | .462  |        |         |
|           | Total          | 202.378 | 407 |       |        |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้ F-test พบว่า ค่า p-value มีค่า <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. ดังตาราง 17

ตาราง 17 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

| อายุ     | Mean | 21-30 ปี | 31-40 ปี | 41-60 ปี |
|----------|------|----------|----------|----------|
|          |      | 2.83     | 2.49     | 2.33     |
| 21-30 ปี | 2.83 | -        | .34*     | .49*     |
| 31-40 ปี | 2.49 |          | -        | .15      |
| 41-60 ปี | 2.33 |          |          | -        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. พบคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 คู่ ดังนี้

อายุ 21-30 ปี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม มากกว่าอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .34

อายุ 21-30 ปี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม มากกว่า 41-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .49

**สมมติฐานที่ 1.3** สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่า Independent T-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สำหรับการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบสถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันนั้น เริ่มต้นจากการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยพิจารณาจาก Levene's Test โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพ ดังตารางที่ 18

ตาราง 18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพ โดยใช้ Levene's test

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | Levene's Test for Equality of Variances |         |
|----------------------------|-----------------------------------------|---------|
|                            | F                                       | p-value |
| ภาพรวม                     | 2.570                                   | .110    |

จากตารางที่ 18 ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม มีค่า p-value มากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equality Variances assumed)

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | สถานภาพ            | $\bar{X}$ | S.D. | t     | df  | p-value |
|----------------------------|--------------------|-----------|------|-------|-----|---------|
| โดยภาพรวม                  | สมรส / อยู่ด้วยกัน | 2.64      | .729 | 2.792 | 406 | .005*   |
|                            | โสด / หม้าย / หย่า | 2.44      | .643 |       |     |         |
|                            | ร้าง / แยกกันอยู่  |           |      |       |     |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ t-test พบว่า ค่า p-value มีค่า 2.792 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับปฏิเสธสมมติฐานฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่สถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.4** ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) การทดสอบในครั้งนี้จะทำการเลือกระหว่าง สถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือบราวน์ฟอร์ไซท์ (Brown-Forsythe) โดยการเลือกสถิติที่ใช้การทดสอบดังกล่าว ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยพิจารณาจากค่า Levene's Test หากพบว่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน หรือเมื่อค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั้น จะทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้บราวน์ฟอร์ไซท์ (Brown-Forsythe) ส่วนกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน หรือเมื่อค่า p-value มากกว่า 0.05 จะทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) หลังจากนั้นเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแล้วหากพบความแตกต่างอย่างน้อย 1 คู่ ในการนี้ที่วิเคราะห์ด้วย F-test จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธีของ LSD. ส่วนกรณีวิเคราะห์ด้วย Brown-Forsythe จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Dunnett's T3 เป็นลำดับถัดไป

ดังนั้น การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน เริ่มต้นจากการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยพิจารณาจาก Levene's Test โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษา ดังตารางที่ 20

ตาราง 20 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | Levene Statistic | df1 | df2 | p-value |
|----------------------------|------------------|-----|-----|---------|
| ภาพรวม                     | 3.272*           | 2   | 405 | .039    |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่า ภาพรวม มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่าค่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน จึงใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe

| Robust Tests of Equality of Means |                        |     |         |         |
|-----------------------------------|------------------------|-----|---------|---------|
| โดยภาพรวม                         | Statistic <sup>a</sup> | df1 | df2     | p-value |
| Brown-Forsythe                    | 9.466                  | 2   | 140.910 | <0.001* |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe พบว่า ค่า p-value มีค่า <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า พนักงาน

บริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 ดังตาราง 22

ตาราง 22 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3

| ระดับการศึกษา    | Mean | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|------------------|------|------------------|-----------|------------------|
|                  |      | 2.33             | 2.64      | 2.36             |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 2.33 | -                | -.31*     | -.03             |
| ปริญญาตรี        | 2.64 |                  | -         | .28*             |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 2.36 |                  |           | -                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. พบคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่ ดังนี้

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม น้อยกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย  $-.31$

ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย  $.28$

**สมมติฐานที่ 1.5** รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) การทดสอบในครั้งนี้จะทำการเลือกกระหว่าง สถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

หรือบราวน์ฟอร์ไซท์ (Brown-Forsythe) โดยการเลือกสถิติที่ใช้การทดสอบดังกล่าว ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยพิจารณาจากค่า Levene's Test หากพบว่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน หรือเมื่อค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั้น จะทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้บราวน์ฟอร์ไซท์ (Brown-Forsythe) ส่วนกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน หรือเมื่อค่า p-value มากกว่า 0.05 จะทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) หลังจากนั้นเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแล้วหากพบความแตกต่างอย่างน้อย 1 คู่ ในกรณีที่วิเคราะห์ด้วย F-test จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธีของ LSD. ส่วนกรณีที่วิเคราะห์ด้วย Brown-Forsythe จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Dunnett's T3 เป็นลำดับถัดไป

ดังนั้น การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน เริ่มต้นจากการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยพิจารณาจาก Levene's Test โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนของกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตารางที่ 23

ตาราง 23 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | Levene Statistic | df1 | df2 | p-value |
|----------------------------|------------------|-----|-----|---------|
| ภาพรวม                     | 1.089            | 4   | 403 | .361    |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ภาพรวม มีค่า p-value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่าค่าความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน จึงใช้ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ F-test

| ANOVA          |                |     |             |       |         |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|---------|
| โดยภาพรวม      | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | p-value |
| Between Groups | 11.338         | 4   | 2.834       | 5.979 | <0.001* |
| Within Groups  | 191.040        | 403 | .474        |       |         |
| Total          | 202.378        | 407 |             |       |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ F-test พบว่า ค่า p-value มีค่า <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. ดังตาราง 24

ตาราง 25 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | Mean | 10,001 – 20,000 บาท | 20,001 – 30,000 บาท | 30,001 – 40,000 บาท | 40,001 – 50,000 บาท | 50,001 บาท ขึ้นไป |
|----------------------|------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|
|                      |      | 2.71                | 2.69                | 2.59                | 2.32                | 2.32              |
| 10,001 – 20,000 บาท  | 2.71 | -                   | .02                 | .12                 | .39*                | .39*              |
| 20,001 – 30,000 บาท  | 2.69 |                     | -                   | .10                 | .37*                | .37*              |
| 30,001 – 40,000 บาท  | 2.59 |                     |                     | -                   | .27*                | .27*              |
| 40,001 – 50,000 บาท  | 2.32 |                     |                     |                     | -                   | .00               |
| 50,001 บาท ขึ้นไป    | 2.32 |                     |                     |                     |                     | -                 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. พบคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6 คู่ ดังนี้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า รายได้ 40,001 – 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .39

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า รายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .39

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า รายได้ 40,001 – 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .37

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า รายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .37

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า รายได้ 40,001 – 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .27

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า รายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .27

**สมมติฐานที่ 1.6** ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_a$ : ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) การทดสอบในครั้งนี้จะทำการเลือกระหว่าง สถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือบราวน์ฟอร์ซีย์ (Brown-Forsythe) โดยการเลือกสถิติที่ใช้การทดสอบดังกล่าว ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยพิจารณาจากค่า Levene's Test หากพบว่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน หรือเมื่อค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั้น จะทำการ

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้บราวน์ฟอร์ไซท์ (Brown-Forsythe) ส่วนกรณีที่มีความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน หรือเมื่อค่า p-value มากกว่า 0.05 จะทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) หลังจากนั้นเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแล้วหากพบความแตกต่างอย่างน้อย 1 คู่ ในการกรณีที่วิเคราะห์ด้วย F-test จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธีของ LSD. ส่วนกรณีวิเคราะห์ด้วย Brown-Forsythe จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Dunnett's T3 เป็นลำดับถัดไป

ดังนั้น การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน เริ่มต้นจากการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยพิจารณาจาก Levene's Test โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนของกลุ่มระดับตำแหน่ง ดังตารางที่ 26

ตาราง 26 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มระดับตำแหน่ง โดยใช้ Levene's test

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | Levene Statistic | df1 | df2 | p-value |
|----------------------------|------------------|-----|-----|---------|
| ภาพรวม                     | 2.119            | 2   | 405 | .121    |

จากตาราง 26 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มระดับตำแหน่ง โดยใช้ Levene's test พบว่า ภาพรวม มีค่า p-value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่าค่าความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน จึงใช้ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยใช้ F-test

| ANOVA          |                |     |             |       |         |
|----------------|----------------|-----|-------------|-------|---------|
| โดยภาพรวม      | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | p-value |
| Between Groups | 3.477          | 2   | 1.738       | 3.539 | .030*   |
| Within Groups  | 198.902        | 405 | .491        |       |         |
| Total          | 202.378        | 407 |             |       |         |

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยใช้ F-test พบว่า ค่า p-value มีค่า .03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ระดับตำแหน่ง แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. ดังตาราง 27

ตาราง 28 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.

| ระดับตำแหน่ง                   | Mean | พนักงาน<br>ระดับ<br>ปฏิบัติการ | พนักงาน<br>ระดับ<br>หัวหน้างาน | พนักงาน<br>ระดับผู้จัดการ<br>และบริหาร |
|--------------------------------|------|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|
|                                |      | 2.61                           | 2.61                           | 2.37                                   |
| พนักงานระดับปฏิบัติการ         | 2.61 | -                              | .00                            | .24*                                   |
| พนักงานระดับหัวหน้างาน         | 2.61 |                                | -                              | .24*                                   |
| พนักงานระดับผู้จัดการและบริหาร | 2.37 |                                |                                | -                                      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. พบคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่ ดังนี้

พนักงานระดับปฏิบัติการ มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าพนักงานระดับผู้จัดการและบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .24

พนักงานระดับหัวหน้างาน มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าพนักงานระดับผู้จัดการและบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .24

**สมมติฐานที่ 1.7** ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$ : ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) การทดสอบในครั้งนี้จะทำการเลือกระหว่าง สถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือบราวน์ฟอร์ไซท์ (Brown-Forsythe) โดยการเลือกสถิติที่ใช้การทดสอบดังกล่าว ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยพิจารณาจากค่า Levene's Test หากพบว่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน หรือเมื่อค่า p-value น้อยกว่า 0.05 นั้น จะทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้บราวน์ฟอร์ไซท์ (Brown-Forsythe) ส่วนกรณีที่ความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน หรือเมื่อค่า p-value มากกว่า 0.05 จะทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) หลังจากนั้นเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแล้วหากพบความแตกต่างอย่างน้อย 1 คู่ ในการนี้ที่วิเคราะห์ด้วย F-test จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธีของ LSD. ส่วนกรณีวิเคราะห์ด้วย Brown-Forsythe จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Dunnett's T3 เป็นลำดับถัดไป

ดังนั้น การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน เริ่มต้นจากการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยพิจารณาจาก Levene's Test โดยตั้งสมมติฐานการทดสอบดังนี้

$H_0$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแปรปรวนของกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 29

ตาราง 29 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's test

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | Levene Statistic | df1 | df2 | p-value |
|----------------------------|------------------|-----|-----|---------|
| ภาพรวม                     | 1.478            | 2   | 405 | .229    |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's test พบว่าภาพรวมมีค่า p-value มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่าค่าความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน จึงใช้ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้ F-test

| ANOVA          |                |     |             |        |         |
|----------------|----------------|-----|-------------|--------|---------|
| โดยภาพรวม      | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | p-value |
| Between Groups | 19.791         | 2   | 9.895       | 21.949 | <0.001* |
| Within Groups  | 182.587        | 405 | .451        |        |         |
| Total          | 202.378        | 407 |             |        |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน โดยใช้ F-test พบว่า ค่า p-value มีค่า <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ระยะเวลาปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. ดังตาราง 31

ตาราง 31 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.

| ระยะเวลาปฏิบัติงาน | Mean | 1 - 3 ปี | 4 - 6 ปี | 7 ปี ขึ้นไป |
|--------------------|------|----------|----------|-------------|
|                    |      | 2.92     | 2.63     | 2.41        |
| 1 - 3 ปี           | 2.92 | -        | .30*     | .51*        |
| 4 - 6 ปี           | 2.63 |          | -        | .22*        |
| 7 ปี ขึ้นไป        | 2.41 |          |          | -           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. พบคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 คู่ ดังนี้

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม มากกว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 4 – 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .30

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม มากกว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 7 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .51

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 – 6 ปี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม มากกว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 7 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .22

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านความเครียด ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ถัดมาเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย และปัจจัยด้านครอบครัว รวมถึงปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งประกอบด้วย ความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางการเมือง และความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี ส่งผลต่อความถดถอยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิธีการ enter และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) ที่ระดับ 0.05 โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียด กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน  
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

| ตัวแปร                                           | X <sub>1</sub> | X <sub>2</sub> | X <sub>3</sub> | X <sub>4</sub> | X <sub>5</sub> | X <sub>6</sub> | X <sub>7</sub> | X <sub>8</sub> | X <sub>9</sub> | X <sub>10</sub> | X <sub>11</sub> | Y      |
|--------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|--------|
| ปัจจัยเกี่ยวกับงาน (X <sub>1</sub> )             | 1              | .409**         | .465**         | .376**         | .238**         | .240**         | .416**         | .417**         | -.069          | -.037           | -.086           | .498** |
| บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ (X <sub>2</sub> ) |                | 1              | .533**         | .488**         | .323**         | .300**         | .149**         | .194**         | .101*          | .238**          | .118*           | .379** |
| ความสัมพันธ์ในการทำงาน (X <sub>3</sub> )         |                |                | 1              | .669**         | .192**         | .433**         | .334**         | .514**         | .073           | .127*           | -.125*          | .518** |
| ความก้าวหน้าในอาชีพ (X <sub>4</sub> )            |                |                |                | 1              | .172**         | .380**         | .277**         | .342**         | .066           | .180**          | -.035           | .463** |
| การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน (X <sub>5</sub> )    |                |                |                |                | 1              | .217**         | .188**         | .202**         | .381**         | .368**          | .318**          | .237** |
| สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (X <sub>6</sub> )          |                |                |                |                |                | 1              | .323**         | .462**         | .122*          | .180**          | .105*           | .343** |
| ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย (X <sub>7</sub> )         |                |                |                |                |                |                | 1              | .608**         | .157**         | .057            | -.002           | .363** |
| ปัจจัยด้านครอบครัว (X <sub>8</sub> )             |                |                |                |                |                |                |                | 1              | .107*          | .066            | -.116*          | .573** |
| ความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจ (X <sub>9</sub> )      |                |                |                |                |                |                |                |                | 1              | .515**          | .364**          | .079   |
| ความไม่แน่นอนทางการเมือง (X <sub>10</sub> )      |                |                |                |                |                |                |                |                |                | 1               | .445**          | .127*  |
| ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี (X <sub>11</sub> )     |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                 | 1               | -.103* |
| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Y                     |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                 |                 | 1      |

จากตารางที่ 32 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีค่าความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 ทำให้ไม่เกิดสถานะ Multicollinearity (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2557) จึงมีความเหมาะสมเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ วิธีการ enter

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านความเครียด ที่ส่งผลต่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

| ปัจจัยด้านความเครียด                                                                 | Unstandardized |            | Standardized | t      | p-value |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|--------------|--------|---------|
|                                                                                      | Coefficients   |            | Coefficients |        |         |
|                                                                                      | B              | Std. Error | Beta         |        |         |
| (Constant)                                                                           | .515           | .223       |              | 2.304  | .022    |
| ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ( $X_1$ )                                                         | .203           | .042       | .225         | 4.819  | <0.001* |
| บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ( $X_2$ )                                             | .076           | .038       | .096         | 2.011  | .045*   |
| ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ( $X_3$ )                                                     | .029           | .041       | .041         | .698   | .486    |
| ความก้าวหน้าในอาชีพ ( $X_4$ )                                                        | .121           | .038       | .160         | 3.160  | .002*   |
| การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน ( $X_5$ )                                                | .044           | .043       | .044         | 1.020  | .308    |
| สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ( $X_6$ )                                                      | .002           | .034       | .003         | .073   | .942    |
| ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย ( $X_7$ )                                                     | -.047          | .039       | -.059        | -1.228 | .220    |
| ปัจจัยด้านครอบครัว ( $X_8$ )                                                         | .282           | .038       | .394         | 7.374  | <0.001* |
| ความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจ ( $X_9$ )                                                  | .015           | .039       | .018         | .390   | .697    |
| ความไม่แน่นอนทางการเมือง ( $X_{10}$ )                                                | .063           | .042       | .069         | 1.488  | .138    |
| ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี ( $X_{11}$ )                                               | -.094          | .046       | -.090        | -2.061 | .040*   |
| R Square = .479, Adjusted R Square = .465, F = 33.151, p-value = 0.00, SEE. = .51581 |                |            |              |        |         |

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านความเครียด ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าโดยตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 46.5 ( $F = 33.151$ ,  $p\text{-value} = <0.001$ ) โดยสามารถเขียนสมการทำนายได้ ดังนี้

$$Y = .661 + .203(X_1) + .076(X_2) + .121(X_4) + .282(X_8) - .094(X_{11})$$

เมื่อ Y คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

$X_1$  คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน

$X_2$  คือ บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่

$X_4$  คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ

$X_8$  คือ ปัจจัยด้านครอบครัว

$X_{11}$  คือ ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านครอบครัว ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงลบต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อความเครียดด้านปัจจัยเกี่ยวกับงานเพิ่มสูงขึ้น พนักงานจะมีความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น .203 หน่วย เมื่อความเครียดด้านบทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่เพิ่มสูงขึ้น พนักงานจะมีความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น .076 หน่วย เมื่อความเครียดด้านความก้าวหน้าในอาชีพเพิ่มสูงขึ้น พนักงานจะมีความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น .121 หน่วย เมื่อความเครียดด้านปัจจัยด้านครอบครัวเพิ่มสูงขึ้น พนักงานจะมีความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น .282 หน่วย และปัจจัยด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น พนักงานจะมีความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง .094 หน่วย

ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ( $X_3$ ) การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน ( $X_5$ ) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ( $X_6$ ) ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย ( $X_7$ ) ความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจ ( $X_9$ ) และความไม่แน่นอนทางการเมือง ( $X_{10}$ ) ไม่สามารถอธิบายความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

| ปัจจัยส่วนบุคคล       | ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม |
|-----------------------|-----------------------------|
| เพศ                   | X                           |
| อายุ                  | ✓                           |
| สถานภาพสมรส           | ✓                           |
| ระดับการศึกษา         | ✓                           |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  | ✓                           |
| ระดับตำแหน่ง          | ✓                           |
| ระยะเวลาการปฏิบัติงาน | ✓                           |

X หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐาน, ✓ หมายถึง ยอมรับสมมติฐาน

จากตาราง 34 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถสรุปได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศแตกต่างกัน มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

| ปัจจัยด้านความเครียด           | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| ปัจจัยเกี่ยวกับงาน             | ✓                                                                      |
| บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ | ✓                                                                      |
| ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน         | X                                                                      |
| ความก้าวหน้าในอาชีพ            | ✓                                                                      |
| การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน    | X                                                                      |
| สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน          | X                                                                      |

ตาราง 35 (ต่อ)

| ปัจจัยด้านความเครียด      | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย    | X                                                                          |
| ปัจจัยด้านครอบครัว        | ✓                                                                          |
| ความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจ | X                                                                          |
| ความไม่แน่นอนทางการเมือง  | X                                                                          |
| ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี | ✓                                                                          |

X หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐาน, ✓ หมายถึง ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 35 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านครอบครัว ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านครอบครัวเพิ่มสูงขึ้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะลดลง ส่วนปัจจัยด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงลบต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายความว่าปัจจัยด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเพิ่มขึ้น

ส่วนปัจจัยด้านความสับสนในที่ทำงาน การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย ความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจ และความไม่แน่นอนทางการเมือง ไม่สามารถอธิบายความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียด ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ถัดมาเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านสุขภาพ และปัจจัยด้านครอบครัว รวมถึงปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น 408 คน เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพื้นฐานเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย One-way ANOVA และ Multiple regression สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

##### ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และเพศทางเลือก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา อายุ 21-30 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 และอายุ 41-60 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพ โสด / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

ระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือมีรายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และรายได้ 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ระดับตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่ง พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมา พนักงานระดับผู้จัดการและบริหาร จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือ 1 - 3 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ถัดมาคือ 4 – 6 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

### **ปัจจัยสาเหตุของความเครียด**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสาเหตุของความเครียด ประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

1. ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่าโดยภาพรวม พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความเครียดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านมีดังนี้

1.1 ความเครียดจากปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกข้อ ซึ่งข้อที่มากที่สุดคือ ท่านต้องรับผิดชอบงานที่ต้องการความเร่งด่วน ถัดมาคือ ท่านต้องรับผิดชอบงานจำนวนมากในแต่ละวัน และท่านต้องรับผิดชอบงานที่มีรายละเอียดและความซับซ้อนสูง

1.2 ความเครียดจากบทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านต้องรอคำสั่งหรืออนุมัติจากหัวหน้าก่อนตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานโดยไม่แน่ใจว่างานใดอยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง และท่านต้องทำงานที่ไม่ตรงกับหน้าที่ในตำแหน่งของตนเป็นประจำ ตามลำดับ

1.3 ความเครียดจากความสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มักใช้อารมณ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงาน ถัดมาคือ ท่านมักไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องทำงานร่วมกัน และท่านมักเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน แต่ไม่ได้รับการตอบสนองจากหัวหน้า

1.4 ความเครียดจากความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานไม่ค่อยได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเมื่อเทียบเท่ากับพนักงานในตำแหน่งอื่น รองลงมาคือ ท่านไม่เคยได้รับโอกาสในการเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงาน และท่านไม่เคยได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ตามลำดับ

1.5 ความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงานเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมักพบว่าการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน ทำให้การทำงานซับซ้อนมากขึ้น ลำดับถัดมาคือ ท่านต้องใช้เวลาในการปรับตัวเมื่อต้องทำงานร่วมกับหัวหน้างานคนใหม่ และท่านพบเจอปัญหาในการทำงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้

1.6 สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านคิดว่าท่านพบว่าสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมโดยรวมขององค์กร ส่งผลให้ท่านขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ท่านพบความยากลำบากในการทำงานเนื่องจากเสียงรบกวน แสงไม่เพียงพอ หรือการถ่ายเทอากาศที่ไม่เหมาะสมในที่ทำงาน และท่านพบว่าองค์กรมี น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องสุขา ที่อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรายด้านมีดังนี้

2.1 ปัญหาด้านสุขภาพร่างกายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อหรือปวดเมื่อยตามร่างกาย รองลงมาคือ ท่านมีอาการปวดศีรษะหรือเวียนศีรษะระหว่างการทำงาน และท่านคิดมากหรือวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน ส่งผลให้ท่านนอนไม่หลับ

2.2 ปัญหาทางครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวน้อยลงเนื่องจากต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน ถัดมาคือ ท่านแสดงความหงุดหงิดกับคนในครอบครัวเนื่องจากความเครียดหรืออารมณ์จากที่ทำงาน และท่านต้องลางานหรือขาดงาน เพื่อจัดการเรื่องส่วนตัวหรือธุระของครอบครัว

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยรายด้านมีดังนี้

3.1 ความเครียดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านพบว่าเศรษฐกิจของประเทศส่งผลกระทบต่อภาระดำเนินงานขององค์กรของท่าน รองลงมาคือ ท่านสัมผัสได้ถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจตกต่ำที่ส่งผลต่อองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ และท่านเคยได้รับผลกระทบจากมาตรการขององค์กรในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ เช่น ไม่ได้รับโบนัสหรือถูกลดชั่วโมงทำงาน

3.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านต้องปรับแผนการทำงาน เนื่องจากนโยบายหรือแนวทางการบริหารของรัฐบาล รองลงมาคือ ท่านต้องปรับตัวหรือเปลี่ยนวิธีการทำงานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล และเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อท่าน

3.3 ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของตนเอง เพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รองลงมาคือ ท่านต้องปรับกลยุทธ์ แผนการหรือแนวทางการบริหารเนื่องจากผลกระทบของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และท่านพบว่าองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือใหม่ๆ เข้ามาแทนที่งานบางตำแหน่ง

### **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ**

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ พบว่าภาพรวมการถดถอยของประสิทธิภาพอยู่ในระดับต่ำ โดยข้อมูลรายด้านมีดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน พบว่ามีการถดถอยของประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หัวหน้างานของท่านมักต้องการให้ท่านแก้ไขงาน อยู่เป็นประจำ รองลงมาคือ งานที่ท่านทำเสร็จ มักมีข้อผิดพลาดไม่ตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน และท่านรู้สึกว่าการหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานไม่พอใจกับงานที่ท่านทำ

ด้านปริมาณงาน พบว่ามีการถดถอยของประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมักต้องทำงานนอกเวลาหรือทำงานล่วงเวลา เพื่อให้งานเสร็จทันกำหนด รองลงมาคือ ท่านไม่สามารถทำงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนดไว้ในแต่ละวัน และท่านมีปัญหาในการจัดการงานเมื่อมีงานเร่งด่วนเพิ่มขึ้น

ด้านเวลา พบว่ามีการถดถอยของประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านต้องทำงานจำนวนมากเกินกว่าเวลาที่มี รองลงมาคือ ท่านไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้ และท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาเพื่อให้งานสำเร็จได้ ภายในเวลาที่กำหนด

ด้านค่าใช้จ่าย พบว่ามีการถดถอยของประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมักไม่ได้รับการสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อหน้าที่การงานของท่าน รองลงมาคือ ท่านไม่สามารถบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามแผนที่กำหนดไว้ และท่านมักเลือกใช้เครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสมและสิ้นเปลือง

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน**

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อพิจารณารายละเอียด พบคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่ คือ (1) อายุ 21-30 ปี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม มากกว่าอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) อายุ 21-30 ปี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม มากกว่า 41-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่สถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าโสด / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่ คือ (1) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม น้อยกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวมมากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายคู่ พบคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6 คู่ คือ (1) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า รายได้ 40,001 – 50,000 บาท (2) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า รายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป (3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า รายได้ 40,001 – 50,000 บาท (4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า รายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า รายได้ 40,001 – 50,000 บาท และ (6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมมากกว่า รายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ระดับตำแหน่ง แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่ คือ (1) พนักงานระดับปฏิบัติการ มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่า พนักงานระดับผู้จัดการและบริหาร และ (2) พนักงานระดับหัวหน้างาน มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า พนักงานระดับผู้จัดการและบริหาร

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ระยะเวลาปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อ

พิจารณารายละเอียดพบคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 คู่ คือ (1) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม มากกว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี (2) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม มากกว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 7 ปี ขึ้นไป และ (3) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวมมากกว่า ระยะเวลาปฏิบัติงาน 7 ปี ขึ้นไป

### **สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**

ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านครอบครัว ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงลบต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย ความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจ และความไม่แน่นอนทางการเมือง ไม่สามารถอธิบายความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### **อภิปรายผลการวิจัย**

จากการศึกษา อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผลดังนี้

### **สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน**

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่เพศแตกต่างกัน มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อาจเป็นเพราะ ปัจจัยอื่น ๆ เช่น การแข่งขันที่สูงในกรุงเทพฯ อาจสร้างความเครียดและความกดดันในการทำงานให้กับพนักงานทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็ตาม เป้าหมายที่ต้องทำให้สำเร็จ กำหนดเวลาที่จำกัด และความกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในงาน ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังนั้นจึงไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพระหว่างเพศ ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระพร กองสมบัติศิริ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานและความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน

ในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจแห่งใหม่ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ในองค์การ ไม่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่อายุแตกต่างกัน มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายละเอียด ทำให้ทราบถึงว่าอายุน้อยจะมีการถดถอยของประสิทธิภาพที่สูงกว่า เมื่อเทียบกับพนักงานที่อายุมากกว่า อาจเป็นเพราะแม้ว่าพนักงานอายุน้อยอาจมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ แต่กระบวนการเรียนรู้และพัฒนาทักษะให้เชี่ยวชาญต้องใช้เวลา เนื่องจากยังไม่มีพื้นฐานที่เพียงพอ ดังนั้นอายุน้อยกว่า จึงมีความถดถอยของประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธนภรณ์ พรหมฉาย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่สถานภาพแตกต่างกัน มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าโสด / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ อาจเป็นเพราะผู้ที่สมรสหรืออยู่ด้วยกันมักมีภาระและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น เช่น การดูแลคู่สมรส ภาระทางการเงินที่มากขึ้น การจัดการเรื่องภายในบ้าน ซึ่งอาจส่งผลให้มีเวลาและความสนใจในการทำงานลดลง หรือเกิดความเครียดและความกังวลที่ส่งผลต่อสมาธิและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอาทิตยา แสงกฤษเฑียร (2564) ศึกษากลยุทธ์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 1 พบว่า ด้านสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าปริญญาตรีมีการถดถอยของประสิทธิภาพมากกว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีความถดถอยของประสิทธิภาพมากกว่า กลุ่มที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาจเป็นเพราะผู้ที่จบปริญญาตรีมักมีความคาดหวังในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้า และผลตอบแทนที่สูงกว่า เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจนำไปสู่ความผิดหวัง ท้อแท้ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธนภรณ์ พรหมฉาย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาพบว่ากลุ่มที่มีรายได้น้อย มีแนวโน้มที่จะมีความถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าเมื่อเทียบกับคนที่มีรายได้มากกว่า อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่ามักพบกับภาระทางการเงินที่หนักกว่า เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่าเดินทาง ค่าอาหาร และค่าใช้จ่ายจำเป็นอื่น ๆ ที่อาจไม่เพียงพอต่อรายได้ ทำให้เกิดความเครียดและความกังวลอย่างต่อเนื่องจนนำไปสู่ความถดถอยของประสิทธิภาพที่มากกว่า ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธนภรณ์ พรณราย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ระดับตำแหน่ง แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาพบว่า ระดับตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า จะมีความถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า คนที่มีระดับตำแหน่งงานที่สูงกว่า อาจเป็นเพราะระดับตำแหน่งที่ต่างกัน มักมีโอกาสในการเข้าร่วมอบรม สัมมนา ได้รับมอบหมายโครงการที่ทำขาย ซึ่งช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ และรักษาความสามารถในการแข่งขันที่ต่างกันไปด้วย จึงทำให้ผู้ที่ระดับตำแหน่งที่สูงกว่าได้รับการพัฒนาทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธนภรณ์ พรณราย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ ที่ระยะเวลาปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า จะมีความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า เมื่อเทียบกับคนที่มีอายุงานที่มากกว่า อาจเป็นเพราะพนักงานอายุงานน้อยกว่า ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งาน ระบบการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และสร้างความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพอาจยังไม่เต็มที่และอาจมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้มากกว่า ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธนภรณ์ พรณราย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

## สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และบทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงลบต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถอธิบายผลปัจจัยที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยด้านครอบครัว ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ อาจเป็นเพราะพนักงานมีความเครียดเนื่องจาก ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวน้อยลงเนื่องจากต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน และท่านแสดงความหงุดหงิดกับคนในครอบครัวเนื่องจากความเครียดหรืออารมณ์จากที่ทำงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานถดถอยลง ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจิระพร กองสมบัติศิริ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานและความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจแห่งใหม่ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ซึ่งตั้งใจทำเพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง พฤติกรรมไม่พึงประสงค์ซึ่งตั้งใจทำเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิกในองค์การ และพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ซึ่งตั้งใจทำเพื่อสร้างความเสียหายในเชิงบวก

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีสาเหตุความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับงานในระดับสูง ต้องรับผิดชอบงานที่ต้องการความเร่งด่วน จำนวนงานมากในแต่ละวัน อีกทั้งต้องทำงานที่มีรายละเอียดและความซับซ้อนสูง จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพลดลง หรือกล่าวคือ เมื่อพนักงานในกรุงเทพมหานครได้รับความเครียดเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับงานเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีความถดถอยของประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น หรือหมายถึงมีประสิทธิผลลดลงนั่นเอง ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสาวิตรา สุวรรณ (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าในอาชีพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะ พนักงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครนั้น มีความเครียดจากความก้าวหน้าในอาชีพ คือ พนักงานรู้สึกว่าจะไม่ค่อยได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งอื่น ซึ่งลักษณะดังกล่าว ส่งผลให้พนักงานเกิดความถดถอยของประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ อาจเป็นเพราะ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมีลักษณะที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด เนื่องจากต้องรอคำสั่งหรือการอนุมัติจากหัวหน้าก่อนตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ และไม่แน่ใจว่างานใดอยู่ในความรับผิดชอบของตน และต้องทำงานที่ไม่ตรงกับหน้าที่ในตำแหน่งของตนเป็นประจำ ซึ่งลักษณะบทบาทที่กล่าวมานี้ หากมีเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้พนักงานเกิดความถดถอยของประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hoboubi et al. (2017) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของความเครียดในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีประเทศอิหร่าน พบว่า ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับผลผลิตของงาน

ปัจจัยด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี มีอิทธิพลเชิงลบต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ กล่าวคือ เมื่อความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย เนื่องจากความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีอาจจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความยากลำบากในการทำงานบ้าง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน ก็จะช่วยให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งผลการวิจัยที่พบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอุษคม เจียรจินดา (2563) ศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความคิดเห็นต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้การศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย ความไม่แน่นอนด้านเศรษฐกิจ และความไม่แน่นอนทางการเมือง ไม่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ แม้ว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่นับว่าเป็นความเครียดที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสะสมจนกระทบต่อสุขภาพจิตได้ ดังนั้นแม้ว่าไม่ส่งผลกระทบ แต่องค์กรก็ควรให้ความสำคัญในการจัดการความเครียดของพนักงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับที่ Hoboubi et al. (2017) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีประเทศอิหร่าน พบว่า ความเครียดในการทำงานจะไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับผลผลิตของงาน

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และบทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่ ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลเชิงลบต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนอกจากนี้พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพฯ นั้นสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรได้ดังนี้

#### 1. ปัจจัยด้านครอบครัว

1.1 องค์กรควร สนับสนุนนโยบายที่เป็นมิตรต่อครอบครัว โดยพิจารณานโยบายที่เป็นมิตรต่อครอบครัวมาใช้ เช่น วันลาเพื่อดูแลบุตรหรือสมาชิกในครอบครัว การสนับสนุนค่าเลี้ยงดูบุตร หรือการให้คำปรึกษาด้านครอบครัว นอกจากนี้ควรพิจารณาความยืดหยุ่นในการทำงานเท่าที่สามารถทำได้ เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถจัดการภาระทั้งในที่ทำงานและที่บ้านได้อย่างเหมาะสม และควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและครอบครัว เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ

1.2 สำหรับพนักงาน พนักงานควรแยกแยะบทบาทของตนเองให้ชัดเจน ระหว่างบทบาทในที่ทำงาน และบทบาทการเป็นสมาชิกในครอบครัว เมื่ออยู่ในที่ทำงานการจดจ่อกับงาน โดยปราศจากเรื่องกังวลจากครอบครัวจะช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในขณะเดียวกัน เมื่ออยู่ที่บ้านการปล่อยวางเรื่องงานและให้ความสำคัญกับครอบครัวอย่างเต็มที่ก็จะช่วยให้พักผ่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นภายในครอบครัวได้

#### 2. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่

2.1 สำหรับองค์กร องค์กรควรทบทวนและวิเคราะห์ลักษณะงานของแต่ละตำแหน่ง เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับความสามารถและเหมาะสมต่ออัตราค่าจ้างของบุคลากรในองค์กร

และควรมีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน โดยกำหนดขอบเขตงาน บทบาท ความรับผิดชอบ และเป้าหมายของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน เพื่อลดความสับสนและความคลุมเครือในการปฏิบัติงาน

2.2 พนักงานควรตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ควรให้ความสำคัญต่องาน โดยการทำความเข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน เรียนรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็น บริหารจัดการเวลาและลำดับความสำคัญเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพตามเวลาที่มีอยู่ และปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อให้การทำงานราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

### 3. ความก้าวหน้าในอาชีพ

3.1 องค์กรควรสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน โดยการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพสำหรับแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งระบุเกณฑ์และทักษะที่จำเป็นสำหรับการเติบโตในสายงาน เพื่อให้พนักงานเห็นโอกาสและความเป็นไปได้ในการพัฒนาตนเอง อีกทั้งควรสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม และโปร่งใส เพื่อสร้างแรงจูงใจและความรู้สึกถึงความก้าวหน้าในอาชีพ

3.2 พนักงานควรตระหนักถึงการพัฒนาและหมั่นศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงเตรียมความพร้อมสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง

### 4. ปัจจัยด้านความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี

4.1 องค์กรควรสื่อสารข้อมูลให้พนักงานทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ รวมถึงอธิบายถึงเหตุผลและความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง พร้อมทั้งให้การสนับสนุนทางเทคนิคเมื่อพนักงานประสบปัญหาในการใช้งาน

4.2 พนักงานควรเรียนรู้และเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ เมื่อคุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ พนักงานจะมองการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเป็นโอกาสในการพัฒนามากกว่าเป็นอุปสรรค ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับตัวในที่ทำงานได้ง่ายขึ้น และช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

5. ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีความถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรควรมีการออกแบบโปรแกรมการพัฒนาและฝึกอบรมที่เหมาะสมกับกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน เช่น กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยอาจต้องการการฝึกอบรมพื้นฐานที่เข้มข้น ในขณะที่กลุ่มพนักงานที่มีอายุมากอาจต้องการการฝึกอบรมทักษะใหม่ ๆ หรือการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยี และควรปรับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับลักษณะ

ส่วนบุคคลและความคาดหวังในแต่ละช่วงวัยหรือประสบการณ์ เช่น อาจมีการตั้งเป้าหมายที่แตกต่างกันสำหรับพนักงานใหม่และพนักงานที่มีประสบการณ์ จำเป็นจะต้องมีเกณฑ์การประเมินผลที่ยืดหยุ่นได้

### ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ในลักษณะของตำแหน่งงาน ในอนาคตควรศึกษาเพิ่มเติมเจาะลึกถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มพนักงาน เช่น ตามประเภทของงานที่ปฏิบัติ
2. ควรศึกษาว่าวัฒนธรรมองค์กร รูปแบบการบริหารจัดการ และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ว่าส่งผลต่อการถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงาน หรือไม่ เพื่อหาแนวทางในการป้องกันปัจจัยสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความถดถอยของประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเหมาะสม
3. ควรศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุแห่งความเครียดของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

## บรรณานุกรม

- Antoni, M. H., & Dhabhar, F. S. (2019). The Impact of psychosocial stress and stress management on immune responses in patients with cancer. *Cancer*, 125(9), 1417–1431.
- Boling, N. A., & Eschleman, K. J. (2010). Employee personality as a moderator of the relationships between work stressors and counterproductive work behavior. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 91–103.
- Burman, R., & Goswami, T. G. (2018). A Systematic Literature Review of Work Stress. *International Journal of Management Studies*, 3(9), 112-132.
- Farmer, R. E., Monahan, L. H., & Hekeler, R. W. (1984). *Stress Management in Human Services*. SAGE Publications. <https://books.google.co.th/books?id=smq5AAAAIAAJ>
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari Ghanavati, F., Keshavarzi, S., & Akbar Hosseini, A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*, 8(1), 67-71.
- World Health Organization. (2023, February 21). *Stress*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2564, 3 มิถุนายน). *ภาวะ ความเครียด จากวิกฤติโควิด เช็กอาการเบื้องต้น หลายคนเผชิญโดยไม่รู้ตัว*. <https://dmh.moph.go.th/news-dmh/view.asp?id=31067>
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2567, 6 มิถุนายน). *เคล็ดลับบอกกล่าวความเครียด*. <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2469>
- คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2567, 14 พฤษภาคม). *ความเครียด*. <https://www.rama.mahidol.ac.th/ramamental/generalknowledge/general/05142014-1901>
- คริสต์มาส ลิ้มรัตนกุล. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- จิระพร กองสมบัติศิริ. (2563). ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานและความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในองค์การของพนักงานบริษัทเอกชนในพื้นที่ศูนย์กลางธุรกิจแห่งใหม่ในกรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาลิวัดน์ ฉ่ำผล. (2562). สถาบันยกรรรมส่งเสริมการบำบัดความเครียด : ศูนย์บำบัดความเครียด [วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. SPU-IR : Sripatum University Institutional Repository. <https://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/6227>
- ณัฐธิดา แสงงาม. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคใต้ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณิชามล พองน้ำ. (2557). การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน [สารนิพนธ์ปริญญาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทวิศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). รายงานวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เทพฤทธิ์ วงศ์ภูมิ. (2558). ปัจจัยความเครียดของบุคลากรและนักเรียนศูนย์ฝึกพยานิชย์นารีที่ส่งผลต่อมาตรฐานการฝึกอบรม [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไทยรัฐ ออนไลน์. (2567, 29 พฤษภาคม). คนไทยป่วยสุขภาพจิตเพิ่ม สถิติแฝงมีมากกว่า 10 ล้านคน. <https://www.thairath.co.th/scoop/theissue/2789058>
- ธนภรณ์ พรธรราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นันท์ณิชา สิงห์เดชวีระชัย. (2562). การศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดด้วยกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุบ้านหนองกระทุ่ม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประภารัตน์ จิรสินไพศาล. (2564). ลักษณะส่วนบุคคลลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พรพิตร ธรรมชาติ. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณี ประเสริฐบุญชัย. (2566). ความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลาในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19. *วารสารวิชาการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ*, 19(1), 10.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. ผู้แต่ง.
- วิไลลักษณ์ เสริมศรี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา* [งานนิพนธ์ปริญญาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร. (2567). *ข้อมูลและทรัพยากร กลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร*.  
<https://data.bangkok.go.th/dataset/bmazone>
- สาวิตรา สุวรรณ. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง. (2567). *รายงานสถานการณ์เศรษฐกิจการคลังภูมิภาคประจำเดือน สิงหาคม ปี 2567*. [https://www.fpo.go.th/main/getattachment/Economic-report/Monthly-regional-economic-situation/19957/สศค-35-2567\\_Info-Regional-Economy-ส-ค-67.pdf.aspx](https://www.fpo.go.th/main/getattachment/Economic-report/Monthly-regional-economic-situation/19957/สศค-35-2567_Info-Regional-Economy-ส-ค-67.pdf.aspx)
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2567). *ภาวะสังคมไทย ไตรมาสสาม ปี 2567*. [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=5493&filename=social\\_outlook\\_report](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=5493&filename=social_outlook_report)
- สุวรรณ ธิปไตย. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง*. *วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม*, 4(2), 36.
- อนุรัตน์ อนันทนาธร. (2559). *ภาวะความเครียดและพฤติกรรมจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*.

อาทิตยา แสงกฤษพีร์. (2564). กลยุทธ์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 1  
[วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต]. RSU Digital Collection.

<https://rsuir-library.rsu.ac.th/handle/123456789/1473>

อุษคม เจียรจินดา. (2563). เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยาการ, 3(2), 59-70.



ภาคผนวก



### แบบสอบถาม

#### อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อความถดถอยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

##### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบของการศึกษา ของนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เอกวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ผู้วิจัยถือว่าคำตอบ หรือข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นความลับ และจะนำไปใช้  
ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ตอบจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่  
กรุงเทพฯ

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
มากที่สุด

ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

##### คำถามคัดกรอง

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ถูกต้องกับสภาพ  
ความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน

1. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของท่าน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน) มีอายุนาน  
ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ใช่หรือไม่

( ) ใช่ ( ) ไม่ใช่

2. สถานที่ทำงานของท่าน ตั้งอยู่ในพื้นที่ใดดังต่อไปนี้

- |                                               |              |                 |              |
|-----------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------|
| ( ) ราชเทวี                                   | ( ) ห้วยขวาง | ( ) วัฒนา       | ( ) สาทร     |
| ( ) ลาดพร้าว                                  | ( ) หลักสี่  | ( ) ลาดกระบัง   | ( ) สะพานสูง |
| ( ) ทวีวัฒนา                                  | ( ) บางพลัด  | ( ) บางขุนเทียน | ( ) บางบอน   |
| ( ) ไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่ ที่กล่าวมาข้างต้น |              |                 |              |

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ถูกต้องกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน

#### 1. เพศ

- ( ) ชาย ( ) หญิง ( ) เพศทางเลือก

#### 2. อายุ

- ( ) 21-30 ปี ( ) 31-40 ปี ( ) 41-50 ปี ( ) 51-60 ปี

#### 3. สถานภาพสมรส

- ( ) โสด ( ) สมรส ( ) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

#### 4. ระดับการศึกษา

- ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 10,001 – 20,000 บาท ( ) 20,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 – 40,000 บาท  
( ) 40,001 – 50,000 บาท ( ) 50,001 บาท ขึ้นไป

#### 6. ระดับตำแหน่ง

- ( ) พนักงานระดับปฏิบัติการ ( ) พนักงานระดับหัวหน้างาน  
( ) พนักงานระดับจัดการ (ระดับผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้จัดการ)  
( ) พนักงานระดับบริหาร (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป)

#### 7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (นับตั้งแต่เริ่มทำงานแรกจนถึงงานปัจจุบัน)

- ( ) 1 - 3 ปี ( ) 4 - 6 ปี ( ) 7 - 9 ปี ( ) 10 ปี ขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความและระดับความถี่ของพฤติกรรมต่อไปนี้ตามความเป็นจริงของท่าน และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เป็นประจำทุกวัน

ระดับ 4 หมายถึง บ่อยครั้ง

ระดับ 3 หมายถึง บางครั้ง

ระดับ 2 หมายถึง นานๆ ครั้ง

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เคยเลย

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด                                                      | ระดับพฤติกรรม       |               |              |                 |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|--------------|-----------------|---------------|
|                                                                                  | เป็นประจำทุกวัน (5) | บ่อยครั้ง (4) | บางครั้ง (3) | นาน ๆ ครั้ง (2) | ไม่เคยเลย (1) |
| <b>ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน</b>                                              |                     |               |              |                 |               |
| <b>ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน</b>                                                     |                     |               |              |                 |               |
| 1. ท่านต้องรับผิดชอบงานจำนวนมากในแต่ละวัน                                        |                     |               |              |                 |               |
| 2. ท่านต้องรับผิดชอบงานที่มีรายละเอียดและความซับซ้อนสูง                          |                     |               |              |                 |               |
| 3. ท่านต้องรับผิดชอบงานที่ต้องการความเร่งด่วน                                    |                     |               |              |                 |               |
| <b>บทบาทและความรับผิดชอบในหน้าที่</b>                                            |                     |               |              |                 |               |
| 4. ท่านต้องทำงานที่ไม่ตรงกับหน้าที่ในตำแหน่งของตนเป็นประจำ                       |                     |               |              |                 |               |
| 5. ท่านปฏิบัติงานโดยไม่แน่ใจว่างานใดอยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง                  |                     |               |              |                 |               |
| 6. ท่านต้องรอคำสั่งหรือการอนุมัติจากหัวหน้าก่อนตัดสินใจในเรื่องงานที่รับผิดชอบ   |                     |               |              |                 |               |
| <b>ความสัมพันธ์ภายในที่ทำงาน</b>                                                 |                     |               |              |                 |               |
| 7. ท่านต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มักใช้อารมณ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงาน            |                     |               |              |                 |               |
| 8. ท่านมักไม่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องทำงานร่วมกัน            |                     |               |              |                 |               |
| 9. ท่านมักเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน แต่ไม่ได้รับการตอบสนองจากหัวหน้า           |                     |               |              |                 |               |
| <b>ความก้าวหน้าในอาชีพ</b>                                                       |                     |               |              |                 |               |
| 10. ท่านไม่ค่อยได้มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งอื่น  |                     |               |              |                 |               |
| 11. ท่านไม่เคยได้มีโอกาสในการเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนางานที่ทำ                   |                     |               |              |                 |               |
| 12. ท่านไม่เคยได้มีโอกาสในการอบรมทักษะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์             |                     |               |              |                 |               |
| <b>การเปลี่ยนแปลงภายในที่ทำงาน</b>                                               |                     |               |              |                 |               |
| 13. ท่านมักพบว่าการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน ทำให้การทำงานซับซ้อนมากขึ้น        |                     |               |              |                 |               |
| 14. ท่านพบเจอปัญหาในการทำงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ |                     |               |              |                 |               |
| 15. ท่านต้องใช้เวลาในการปรับตัวเมื่อต้องทำงานร่วมกับหัวหน้างานคนใหม่             |                     |               |              |                 |               |

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด                                                                                 | ระดับพฤติกรรม       |               |              |                 |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|--------------|-----------------|---------------|
|                                                                                                             | เป็นประจำทุกวัน (5) | บ่อยครั้ง (4) | บางครั้ง (3) | นาน ๆ ครั้ง (2) | ไม่เคยเลย (1) |
| <b>ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน</b>                                                                         |                     |               |              |                 |               |
| <b>สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน</b>                                                                             |                     |               |              |                 |               |
| 16. ท่านพบความยากลำบากในการทำงานเนื่องจากเสียงรบกวน แสงไม่เพียงพอ หรือการถ่ายเทอากาศที่ไม่เหมาะสมในที่ทำงาน |                     |               |              |                 |               |
| 17. ท่านพบว่าองค์กรมี น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องสุขา ที่อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน     |                     |               |              |                 |               |
| 18. ท่านพบว่าสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมโดยรวมขององค์กร ส่งผลให้ท่านขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน         |                     |               |              |                 |               |
| <b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>                                                                                      |                     |               |              |                 |               |
| <b>ปัญหาด้านสุขภาพร่างกาย</b>                                                                               |                     |               |              |                 |               |
| 19. ท่านมีอาการปวดกล้ามเนื้อหรือปวดเมื่อยตามร่างกาย                                                         |                     |               |              |                 |               |
| 20. ท่านมีอาการปวดศีรษะหรือเวียนศีรษะระหว่างการทำงาน                                                        |                     |               |              |                 |               |
| 21. ท่านคิดมากหรือวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน ส่งผลให้ท่านนอนไม่หลับ                                              |                     |               |              |                 |               |
| <b>ปัญหาทางครอบครัว</b>                                                                                     |                     |               |              |                 |               |
| 22. ท่านมีเวลาให้กับครอบครัวน้อยลงเนื่องจากต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน                                 |                     |               |              |                 |               |
| 23. ท่านแสดงความหงุดหงิดกับคนในครอบครัวเนื่องจากความเครียดหรืออารมณ์จากที่ทำงาน                             |                     |               |              |                 |               |
| 24. ท่านต้องลางานหรือขาดงาน เพื่อจัดการเรื่องส่วนตัวหรือธุระของครอบครัว                                     |                     |               |              |                 |               |
| <b>ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก</b>                                                                     |                     |               |              |                 |               |
| <b>ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ</b>                                                                             |                     |               |              |                 |               |
| 25. ท่านสัมผัสได้ถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจตกต่ำที่ส่งผลต่อองค์กรที่ท่านทำงานอยู่                                |                     |               |              |                 |               |
| 26. ท่านเคยได้รับผลกระทบจากมาตรการขององค์กรในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ เช่น ไม่ได้รับโบนัสหรือถูกลดชั่วโมงทำงาน     |                     |               |              |                 |               |
| 27. ท่านพบว่าเศรษฐกิจของประเทศส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรของท่าน                                         |                     |               |              |                 |               |
| <b>ความไม่แน่นอนทางการเมือง</b>                                                                             |                     |               |              |                 |               |
| 28. องค์กรของท่านต้องปรับแผนการทำงาน เนื่องจากนโยบายหรือแนวทางการบริหารของรัฐบาล                            |                     |               |              |                 |               |
| 29. เหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อองค์กรของท่าน                                               |                     |               |              |                 |               |
| 30. องค์กรของท่านต้องปรับตัวหรือเปลี่ยนวิธีการทำงานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล                   |                     |               |              |                 |               |
| <b>ความไม่แน่นอนทางเทคโนโลยี</b>                                                                            |                     |               |              |                 |               |
| 31. องค์กรของท่านต้องปรับกลยุทธ์ แผนการหรือแนวทางการบริหาร เนื่องจากผลกระทบของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี      |                     |               |              |                 |               |
| 32. ท่านต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของตนเอง เพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี                          |                     |               |              |                 |               |
| 33. ท่านพบว่าองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือใหม่ๆ เข้ามาแทนที่งานบางตำแหน่ง                           |                     |               |              |                 |               |

### ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพฯ

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความและระบุความถี่ของพฤติกรรมต่อไปนี้ตามความเป็นจริงของท่าน  
และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนด  
เกณฑ์คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เป็นประจำทุกวัน

ระดับ 4 หมายถึง บ่อยครั้ง

ระดับ 3 หมายถึง บางครั้ง

ระดับ 2 หมายถึง นานๆ ครั้ง

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เคยเลย

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน                                                                            | ระดับพฤติกรรม       |               |              |                |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|--------------|----------------|---------------|
|                                                                                                       | เป็นประจำทุกวัน (5) | บ่อยครั้ง (4) | บางครั้ง (3) | นานๆ ครั้ง (2) | ไม่เคยเลย (1) |
| <b>คุณภาพของงาน</b>                                                                                   |                     |               |              |                |               |
| 34. งานที่ท่านทำเสร็จ มักมีข้อผิดพลาดไม่ตรงตามความต้องการผู้ใช้งาน                                    |                     |               |              |                |               |
| 35. ท่านพบว่าหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานไม่พอใจกับงานที่ท่านทำ                                            |                     |               |              |                |               |
| 36. หัวหน้างานของท่านมักต้องการให้ท่านแก้ไขงานอยู่เป็นประจำ                                           |                     |               |              |                |               |
| <b>ปริมาณงาน</b>                                                                                      |                     |               |              |                |               |
| 37. ท่านไม่สามารถทำงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนดไว้ในแต่ละวัน                                            |                     |               |              |                |               |
| 38. ท่านมักต้องทำงานนอกเวลาหรือทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันกำหนด                                  |                     |               |              |                |               |
| 39. ท่านมีปัญหาในการจัดการงานเมื่อมีงานเร่งด่วนเพิ่มขึ้น                                              |                     |               |              |                |               |
| <b>เวลา</b>                                                                                           |                     |               |              |                |               |
| 40. ท่านไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดได้                                    |                     |               |              |                |               |
| 41. ท่านต้องทำงานจำนวนมากเกินกว่าเวลาที่มี                                                            |                     |               |              |                |               |
| 42. ท่านไม่สามารถแก้ไขปัญหาเพื่อให้งานสำเร็จได้ ภายในเวลาที่กำหนด                                     |                     |               |              |                |               |
| <b>ค่าใช้จ่าย</b>                                                                                     |                     |               |              |                |               |
| 43. ท่านมักเลือกใช้เครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสมและสิ้นเปลือง                   |                     |               |              |                |               |
| 44. ท่านไม่สามารถบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามแผนที่กำหนดไว้                               |                     |               |              |                |               |
| 45. ท่านมักไม่ได้รับการสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อหน้าที่การงานของท่าน |                     |               |              |                |               |