



ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที
ในเขตกรุงเทพมหานคร

WORK STRESS FACTORS THAT AFFECT THE WORK EFFICIENCY OF IT COMPANY
STAFF IN BANGKOK METROPOLITAN

กณิศา จิตต์สุภาวรรณ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2563

ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที
ในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

WORK STRESS FACTORS THAT AFFECT THE WORK EFFICIENCY OF IT COMPANY
STAFF IN BANGKOK METROPOLITAN



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2020

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที

ในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

กณิศา จิตต์สุภาพรรณ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ) (รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	กณิศา จิตต์สุภาพรรณ
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพการทำงานและตำแหน่งงาน และศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ และประสิทธิภาพการทำงาน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ปัจจัยความเครียดในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน, พนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

Title	WORK STRESS FACTORS THAT AFFECT THE WORK EFFICIENCY OF IT COMPANY STAFF IN BANGKOK METROPOLITAN
Author	KANISA JITSUPAPHAN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2020
Thesis Advisor	Shawanluck Kunathikornkit

This research aimed to study the staff's performance of the IT company in Bangkok Metropolitan by demographic characteristics such as education level, income, work experience, and job position. It also aimed to study the stress factors in work that affect the work efficiency of IT staff in Bangkok Metropolitan. The chosen population of the study was the IT company's staff in Bangkok Metropolitan, where the population is unknown, and the data is whereby collected by a questionnaire from 385 samples. The statistics used in the analysis are percentage, mean, and standard deviation. The statistics used in hypothesis testing is T-Test and Multiple Regression Analysis. The results of the research were as follows: (1) respondents who were different in demographic characteristics such as income and work experience had a significantly different performance at their job at the level of 0.05, whereas respondents with different educational levels and job titles had no significant difference in their performance, (2) the stress factor in the work such as job characteristics, factors relating to roles and duties in the organization, factors relating to interpersonal relationships, career development factors, organizational factors, and factors relating to the balance between work and personal life had a significant effect on the efficiency of work in all aspects i.e. workload, quality of work, time, and cost at the level of 0.05.

Keyword : Stress factors, Performance, IT company staff in Bangkok Metropolitan

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ ที่กรุณาให้ความรู้ และคำแนะนำที่มีประโยชน์ ตลอดจนคอยช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดี ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสารนิพนธ์นี้เสร็จสมบูรณ์ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ มีความถูกต้องและสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบ ขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ ดร. ญัฐยา ประดิษฐสุวรรณ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ และ รองศาสตราจารย์ ดร. มนต์รี พิริยะกุล กรรมการสอบปากเปล่า ที่เสียสละเวลาอันมีค่า และคอยให้ คำปรึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ ขอกราบ ขอบพระคุณทุกท่านอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำต่างๆ และอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาในการศึกษาเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้โอกาสทางการศึกษา รวมถึงการสนับสนุน และ คำแนะนำต่างๆ จนสามารถประสบผลสำเร็จทางการศึกษา ขอขอบคุณเพื่อนสนิททุกคน และเพื่อน MBA สาขาการจัดการ (นอกเวลาราชการ) รุ่นที่ 19 ทุกคน ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และ คำแนะนำที่ดี ตลอดจนทุกท่านที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จในการศึกษาที่ไม่ได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ได้อย่าง ครบถ้วน

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และคุณงามความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ บิดา มารดา ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่มีคุณค่าจนสำเร็จ การศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจ หากมี ข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

กณิศา จิตต์สุภาพวรรณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	3
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	4
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามศัพท์	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานการวิจัย.....	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	11
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน.....	14

2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน	14
2.3 ประเภทของความเครียด.....	19
2.4 สาเหตุของความเครียด.....	20
2.6 ระดับความเครียด	28
2.7 ผลของความเครียดในการทำงาน	28
2.8 ผลของความเครียด	30
2.9 ความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน	32
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน	32
4. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร.....	36
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	46
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	46
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	46
วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	46
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	47
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	48
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
วิธีการรวบรวมข้อมูล	51
การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การจัดทำข้อมูล.....	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน.....	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	58
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์.....	58
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความเครียดในการทำงาน.....	61
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน	66
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน	69
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	118
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	121
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	123
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา	123
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)	123
การอภิปรายผลการวิจัย	126
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	129
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	131
บรรณานุกรม	133
ประวัติผู้เขียน.....	150

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 สรุปอันดับสายงานที่ความเครียดมากที่สุดในโลก 20 อันดับ	2
ตาราง 2 จำนวนบริษัทไอทีที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร	5
ตาราง 3 จำนวนบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร	47
ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จัดกลุ่มใหม่	61
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความเครียดในการทำงานจำแนกรายด้าน	62
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความเครียดในการทำงานจำแนกรายข้อ	63
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการทำงานจำแนกรายด้าน	66
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการทำงานจำแนกรายข้อ	67
ตาราง 10 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไอที โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	70
ตาราง 11 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที โดยจำแนกตามรายได้	72
ตาราง 12 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	73
ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีโดยรวม โดยใช้สถิติ Dunnett T3	74
ตาราง 14 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	75

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทไอทีด้านปริมาณงาน โดยใช้สถิติ Dunnett T3.....	75
ตาราง 16 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอที โดยจำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	76
ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทไอที ด้านคุณภาพงาน โดยใช้สถิติ Dunnett T3	77
ตาราง 18 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาของพนักงานบริษัท ไอที โดยจำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	77
ตาราง 19 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงานบริษัท ไอที จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ F-Test.....	78
ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ Dunnett T3	79
ตาราง 21 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท ไอที โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	80
ตาราง 22 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ F-Test.....	81
ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ LSD	82
ตาราง 24 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทไอที ด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	83
ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ Dunnett T3	83
ตาราง 26 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงานบริษัทไอที โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	84
ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ LSD	85

ตาราง 28 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ด้านเวลา โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	86
ตาราง 29 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงานบริษัท ไอที โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ F-Test.....	86
ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ LSD	87
ตาราง 31 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	88
ตาราง 32 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	89
ตาราง 33 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ของพนักงาน บริษัทไอที จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	89
ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ Dunnett T3	90
ตาราง 35 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ของพนักงาน บริษัทไอที จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	91
ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ Dunnett T3	91
ตาราง 37 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ด้านเวลา โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	92
ตาราง 38 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ด้าน ค่าใช้จ่าย โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	92
ตาราง 39 แสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Dunnett T3.....	93

ตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยความเครียดในการ ทำงานรายด้าน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขต กรุงเทพมหานคร	107
ตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยความเครียดในการทำงานราย ข้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร108	
ตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยความเครียดในการ ทำงานรายข้อ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขต กรุงเทพมหานคร	109
ตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยความเครียดในการทำงาน รายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขต กรุงเทพมหานคร	112
ตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยความเครียดในการ ทำงานรายด้าน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขต กรุงเทพมหานคร	112
ตาราง 54 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยความเครียดในการทำงานราย ข้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขต กรุงเทพมหานคร	114
ตาราง 55 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยความเครียดในการ ทำงานรายข้อ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขต กรุงเทพมหานคร	114
ตาราง 56 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	118
ตาราง 57 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	119

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอทีมีบทบาทที่สำคัญในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแบบก้าวกระโดด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากขึ้น และเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจหรือการดำเนินงานขององค์กร โดยผู้ที่สามารถสร้างเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนองค์กร คือ บุคลากรสายงานไอทีในด้านต่างๆ ที่ต้องมีการบริหารจัดการการทำงาน วางแผนและร่วมกันพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผลการสำรวจทั่วโลกของเทรนไมโครในปี 2562 พบว่า ร้อยละ 33 หรือ 1 ใน 3 ของพนักงานบริษัทไอที มีความเครียดจากภาระงานที่มากเกินไป และความคาดหวังจากผู้ใช้งานที่มากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ร้อยละ 34 ระบุว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง (2562) โดยกรมสุขภาพจิต สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) กล่าวว่า เมื่อความเครียดที่แฝงตัวมากับหน้าที่รับผิดชอบที่หนักหน่วง ทำให้เริ่มส่งสัญญาณเตือนสุขภาพทางจิตใจให้ย่ำแย่ และเป็นต้นตอส่งผลเสียต่อสุขภาพกายอีกมากมาย โดยเฉพาะความเครียดที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน มนุษย์ออฟฟิศต้องนั่งจมอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์อยู่ตลอดเวลา หลายคนจึงเจ็บป่วยด้วยความเครียดโดยไม่รู้ตัว เมื่อเกิดความเครียดแล้ว แต่ละคนมีปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดที่แตกต่างกันออกไป หากเกิดอาการเหล่านี้บ่อยครั้ง ล้วนเป็นสัญญาณเตือนให้คนทำงานควรรีบผ่อนคลายหรือละจากความเครียดนั้นโดยเร็ว (กรมสุขภาพจิต, 2542)

ปัจจัยความเครียดที่เกิดขึ้นในการทำงานนั้น เกิดได้จากหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของงานที่มีความซับซ้อนและเป็นความรู้เฉพาะด้าน ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการสื่อสารกัน ระหว่างหัวหน้างาน ลูกน้อง หรือแม้แต่เพื่อนร่วมงาน ปัจจัยของลักษณะองค์กรหรือโครงสร้างองค์กร ปัจจัยการเอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและความก้าวหน้าในอาชีพที่ไม่ชัดเจน อีกทั้งด้วยแรงกดดันและความคาดหวังขององค์กร ในบางครั้งอาจนำไปสู่การไม่สามารถบริหารจัดการเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม (DeFrank & Cooper, 1987) จนเกิดความเครียดในการทำงาน ส่งผลเสียต่อสุขภาพและประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

การบริหารจัดการความเครียดในการทำงานนั้น หากมีความเครียดในระดับที่เหมาะสม บางครั้งอาจก่อให้เกิดผลดีได้เช่นกัน ดังกฎของเยอร์คส์-ดีอดสัน (Yerkes-Dodson Law, 1990

อ้างถึงใน ปาณิก เวียงชัย, 2558) ที่อธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียด (stress level) กับสมรรถภาพ (performance) ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยแสดงให้เห็นว่าหากบุคคลที่มีระดับความเครียดในระดับที่เหมาะสมจะช่วยกระตุ้นสมรรถภาพในการทำงานออกมาได้สูงที่สุด เช่น การได้รับความคาดหวังจากหัวหน้างานในงานที่ได้รับมอบหมาย และทำให้ผู้ได้รับมอบหมายเกิดความเครียด แต่หากนำความเครียดดังกล่าวเป็นแรงผลักดันให้มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงานที่ได้รับ เพื่อจะให้มีความคุณภาพงานที่ดี ไม่มีข้อผิดพลาด ตอบสนองต่อความคาดหวังของหัวหน้า ทำให้ความเครียดดังกล่าวเป็นผลดีในการทำงานได้ แต่ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระดับความเครียดในการทำงานที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป องค์การควรให้ความสำคัญกับความเครียดของพนักงานในองค์กร เนื่องจากความเครียดที่มากเกินไป อาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือไม่สามารถทำงานได้ตามที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลกระทบกับสุขภาพ และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอีกด้วย

จากปัญหาข้างต้น ปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานสายงานต่างๆ นั้น พนักงานบริษัทไอที ถือว่ามีความเครียดในระดับที่มาก จากการสำรวจ 20 อันดับสายงานที่มีความเครียดมากที่สุดในโลก (Addict, 2561)

ตาราง 1 สรุปอันดับสายงานที่มีความเครียดมากที่สุดในโลก 20 อันดับ

อันดับ	อาชีพ	อันดับ	อาชีพ	อันดับ	อาชีพ
1.	บุคลากรทางทหาร	8.	ผู้บริหารงาน ประชาสัมพันธ์	15.	พนักงานไอที
2.	นักผจญเพลิง	9.	เจ้าหน้าที่อาวุโส	16.	นักสังคมสงเคราะห์
3.	นักบิน	10.	คนขับแท็กซี่	17.	ที่ปรึกษาด้านสุขภาพ
4.	เจ้าหน้าที่ตำรวจ	11.	ศัลยแพทย์	18.	พนักงานรับโทรศัพท์
5.	ผู้ประสานงาน กิจกรรม	12.	นักกฎหมาย	19.	ครู/อาจารย์
6.	ผู้สื่อข่าว	13.	บาร์เทนเดอร์	20.	นักกีฬาอาชีพ
7.	ผู้ประกาศข่าว	14.	แพทย์		

ที่มา : เว็บไซต์ Addict 2561

จากตาราง 1 แสดงสายงานที่มีความเครียดโดยสายงานไอทีอยู่ที่อันดับ 15 โดยจากสถานการณ์ในปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้พนักงานบริษัทไอทีต้องพบกับปัจจัยความเครียดในการทำงานต่างๆ ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางในการจัดการกับความเครียดเพื่อให้พนักงานของบริษัทไอทีที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังขององค์กร และเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ทำให้ทราบสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงานต่างๆ และนำไปสู่การแก้ไขที่ถูกต้องในองค์กรต่อไป
2. เพื่อเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีและสายงานอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทไอทีที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (Cochran,

1977) อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543 กรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร $p = 0.5$ ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

n แทน ขนาดตัวอย่าง

p แทน สัดส่วนของประชากรที่กำลังสุ่ม 0.5

e แทน ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ระดับ .05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \approx 385$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 385 คน โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเขตพื้นที่ที่มีบริษัทไอทีจำนวนมากในเขตกรุงเทพมหานคร (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563) ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนบริษัทไอทีที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	เขตการปกครอง	จำนวนบริษัท
1.	เขตวัฒนา	230
2.	เขตห้วยขวาง	184
3.	เขตจตุจักร	182
4.	เขตบางรัก	142
5.	เขตปทุมวัน	43
6.	เขตบางเขน	39
7.	เขตบางกะปิ	32
8.	เขตประเวศ	29
9.	เขตสาทร	18

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ณ วันที่ 21 ก.พ. 2563

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามตามสถานที่ทำงานเขตต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร หากไม่สามารถเพื่อให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือ 385 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ

1.1. ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1.1. เพศ

1.1.1.1. ชาย

1.1.1.2. หญิง

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 ปีขึ้นไป
- 1.1.3. ระดับการศึกษา
 - 1.1.3.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.3.2. ปริญญาตรี
 - 1.1.3.3. ปริญญาโท
 - 1.1.3.4. ปริญญาเอก
- 1.1.4. สถานภาพ
 - 1.1.4.1. โสด
 - 1.1.4.2. สมรส/อยู่ด้วยกัน
 - 1.1.4.3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- 1.1.5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.1.5.1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - 1.1.5.2. 10,001 – 25,000 บาท
 - 1.1.5.3. 25,001 – 50,000 บาท
 - 1.1.5.4. 50,001 – 75,000 บาท
 - 1.1.5.5. 75,001 บาท ขึ้นไป
- 1.1.6. ประสบการณ์ทำงาน
 - 1.1.6.1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
 - 1.1.6.2. 4 – 6 ปี
 - 1.1.6.3. 7 – 9 ปี
 - 1.1.6.4. 10 ปีขึ้นไป
- 1.1.7. ตำแหน่งงาน
 - 1.1.7.1. ระดับพนักงานปฏิบัติงาน
 - 1.1.7.2. ระดับผู้เชี่ยวชาญ
 - 1.1.7.3. ระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน
 - 1.1.7.4. ระดับผู้อำนวยการ
 - 1.1.7.5. ระดับผู้ช่วยกรรมการ ผู้จัดการหรือรองประธาน
- 1.2. ปัจจัยความเครียดในการทำงาน
 - 1.2.1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

- 1.2.2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร
- 1.2.3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
- 1.2.4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน
- 1.2.5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะขององค์กร
- 1.2.6. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขต

กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

1. พนักงานบริษัทไอที หมายถึง บุคคลที่อยู่ในบริษัทไอที ในแผนกต่างๆ โดยบริษัทไอที คือ บริษัทที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งทางคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (Software) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ทำการรวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งการผลิต การบริการ การบริหารและการดำเนินงาน เป็นต้น

2. ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ประสบการณ์ทำงานและตำแหน่งงาน ของบุคลากรบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กรที่ต้องพบกับสถานการณ์หรือแรงกดดันต่างๆ ซึ่งปัจจัยความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย

3.1 ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับ ความยากของงาน ระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จต่อหนึ่งงานที่ได้รับมอบหมาย หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนความถี่ของการเปลี่ยนแปลงของงานในการทำงานแต่ละงาน

3.2 ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร หมายถึง บทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย ความสำคัญในที่ทำงาน ความรับผิดชอบและขอบเขตของงานในบทบาทหน้าที่

3.3 ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ในที่ทำงานระหว่างบุคลากร ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง มีความร่วมมือหรือไว้วางใจในการทำงาน

3.4 ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน หมายถึง ความก้าวหน้าในอาชีพหรือความคาดหวังกับอาชีพการทำงาน การเอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

3.5 ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร หมายถึง การบริหารงานขององค์กร โครงสร้างองค์กรมีความเหมาะสม กฎระเบียบและนโยบายขององค์กร มีความชัดเจน สามารถสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรรับทราบได้อย่างทั่วถึง

3.6 ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง การบริหารจัดการเวลาในการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ไม่มีช่วงเวลาของการทำงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป จนทำให้กระทบต่อการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัว

4. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานของพนักงานได้ตามเป้าหมาย สามารถตอบวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ประกอบด้วย

4.1 ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้รับมอบหมายและสามารถทำได้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

4.2 คุณภาพงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายมีคุณภาพงานตามที่องค์กรต้องการ ผู้มอบหมายหรือหัวหน้างานพอใจกับงานที่ได้รับ เช่น งานที่แล้วเสร็จตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ไม่มีแก้ไขหรือผิดพลาดจากความต้องการของผู้ใช้งาน

4.3 เวลาการทำงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการทำงานให้แล้วเสร็จทันตามกำหนดเวลา สามารถบริหารจัดการเวลาในงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม เช่น เมื่อได้รับมอบหมายงานหลายงานพร้อมกัน สามารถทำงานให้แล้วเสร็จได้ตามกำหนดเวลา หรือสามารถประเมินเวลาการทำงานได้ถูกต้องและทำได้แล้วเสร็จตามที่ประเมินเวลาไว้

4.4 ค่าใช้จ่าย หมายถึง ส่วนที่ต้องจ่ายหรือต้นทุน เพื่อใช้ในการทำงาน ทั้งค่าแรงของพนักงานและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้งานหรือผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพ
5. รายได้
6. ประสบการณ์ทำงาน
7. ตำแหน่ง

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร
3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร
6. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

T-Test

One-way ANOVA

Regression

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานบริษัทไอทีใน
เขตกรุงเทพมหานคร

1. ปริมาณงาน
2. คุณภาพงาน
3. เวลา
4. ค่าใช้จ่าย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน
4. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน โดยความแตกต่างทางลักษณะส่วนบุคคลหรือลักษณะของประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการติดต่อประสานงานลักษณะประชากรศาสตร์ คือ (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร, 2529)

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชาย และหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่า เด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงคราม และกิจกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสาร และรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้น ทำให้ผู้รับสาร มีพฤติกรรมสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึงอาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า สถานะทางสังคม และ เศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

การแบ่งส่วนแบ่งตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2541)

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลที่มีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้นแต่มีความต้องการ จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldwater & Yates, 1980, p. 87 อ้างถึงใน (ประมະ สตะเวทิน, 2533) นอกจากนี้เพศหญิง และเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิดค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวังมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวาง และเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัด ก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคน มีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

การแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic segmentation) เป็นการแบ่งส่วนตลาดโดยใช้หลักด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นประกอบด้วย (ปณิศา ลัญชานนท์, 2548)

1. อายุ (Age) ผลิตรภัณฑ์แต่ละประเภทจะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันทั้งความชอบและรสนิยมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามวัยตัวอย่างเช่น วัยรุ่นมักจะสนใจสินค้าตามสมัยนิยมหรือแฟชั่น ส่วนผู้สูงอายุมักจะสนใจสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามตัวแปรชนิดนี้อาจเป็นตัวแปรหลงได้ ตัวอย่าง เช่น สินค้าที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นคนวัยหนุ่มสาว แต่กลับมีผู้สูงอายุมาซื้อแทน ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากจิตวิทยาภายในของคนเราที่คิดว่าตัวเองยังเป็นหนุ่มสาวอยู่ เป็นต้น

2. เพศ (Sex) ผู้หญิงกับผู้ชายมีแนวโน้มที่จะทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกันตัวอย่างเช่น ผู้หญิงมักจะมีอารมณ์อ่อนโยนกว่าผู้ชาย ส่วนผู้ชายมักจะมีความเป็นผู้นำสูงกว่าผู้หญิงเป็นต้น นักการตลาดจึงได้นำลักษณะความแตกต่างทางเพศมาประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์บางประเภทในอดีตผู้หญิงจะเป็นกลุ่มเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ประเภทครีมบำรุงผิว น้ำหอม ครีมเปลี่ยนสีผิมา ระวังกลิ่นกาย แต่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสินค้าเหล่านี้เจริญเติบโตสูงมากในส่วนตลาดชาย ซึ่งเป็นสินค้าที่สามารถใช้ได้ทั้งสองเพศ (Unisex)

3. วงจรชีวิตของครอบครัว (Family Life Cycle) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตในลักษณะครอบครัว (สามี ภรรยา บุตร) แนวคิดนี้ยึดหลักว่าครอบครัวส่วนใหญ่จะผ่านขั้นตอน 3 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนการสร้างครอบครัว ขั้นเจริญเติบโต และขั้นสุดท้าย (วัยชรา) ตัวอย่าง เช่น คู่รักที่เพิ่งแต่งงานมักจะต้องการบ้านขนาดเล็ก อพาร์ทเมนต์ หรือคอนโดมิเนียม ตลอดจนรถยนต์ขนาดเล็ก ครอบครัวที่มีบุตรหลายคน จะต้องการบ้านและรถยนต์ขนาดใหญ่สำหรับครอบครัว ส่วนครอบครัวที่มีบุตรยังเล็กอยู่ จะมีความต้องการผลิตภัณฑ์สำหรับเด็ก เช่น ผ้าอ้อม นมผง เป็นต้น

4. รายได้ (Income) โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีรายได้สูงแต่อย่างไรก็ตามผู้ที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่กว่า สินค้าและบริการที่นิยมใช้การแบ่งส่วนตลาดตามรายได้ ได้แก่ บ้าน รถยนต์ โทรศัพท์มือถือ เสื้อผ้า เครื่องสำอางและการท่องเที่ยว เป็นต้น แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก แต่นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ตัวอื่นๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มผู้บริหารธุรกิจที่มั่งคั่งรุ่นเยาว์ (Yuppies) เป็นการใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นต้น

5. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดีกว่าและมีราคาสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

6. อาชีพ (Occupation) บุคคลในแต่ละสาขาอาชีพจะมีความจำเป็นและความต้องการในสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น นักธุรกิจ ต้องการรถยนต์ที่ดูดีมีระดับ เช่น เบนซ์ (Benz) ผู้ใช้

แรงงานต้องการสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน เช่น สบู่ ยาสีฟัน และ อาหาร เป็นต้น นักการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใดเพื่อจะได้จัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้การศึกษา อาชีพ และรายได้ นั้น มักจะมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่งบุคคลที่มีการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพการงานที่ดี มีรายได้สูง ส่วนบุคคลที่มีการศึกษาต่ำ โอกาสที่จะมีอาชีพการงานในระดับสูงนั้น ย่อมเป็นไปได้ยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ประสบการณ์ทำงานและตำแหน่งงาน มาเป็นตัวแปรต้นเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามภายใต้สมมติฐานที่ว่า พนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน แต่เนื่องจากบางตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์มีความแปรปรวนบางทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ผู้วิจัยจึงนำเสนอผลเฉพาะสถิติเชิงพรรณนาเท่านั้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความหมายของความเครียดในการทำงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

คูเปอร์ แครี่ สโลน สตีเฟน และวิลเลียม (Cooper, Sloan, & Williams, 1988) กล่าวว่า ในชีวิตการทำงาน สิ่งที่น่าสับสนไม่ได้คือ ความเครียดในการทำงาน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน คือ การลาออกและการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียด ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น ยังทำให้เกิดการเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น หากมองผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเครียดในด้านพฤติกรรม จะพบเหตุการณ์ต่างๆ เช่น การทำงานไม่ทันตามกำหนดและการผัดผ่อน การมาทำงานสายมากขึ้น การทำงานลени่งจนผิดพลาดบ่อย ๆ ความลังเลไม่กล้าตัดสินใจ การมีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น เป็นต้น

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึงความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิด

ความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงานโดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

Cooper & Marshall (1976) กล่าวไว้ว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดีและสภาพการทำงานไม่ดี

Ivancevich and Matteson (1990 อ้างใน ลัดดา ตันกันทะ 2540) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคล เมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลา ปริมาณและคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน บุคคลแต่ละคนจะมีความรู้สึก ประสบการณ์และการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกันและระดับความเครียดที่แตกต่างกันจะมีผลต่อบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การแตกต่างกัน

สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา (2552) ได้กล่าวถึงผลงานวิจัยว่าได้มีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียด พบว่าหนึ่งในสี่ของคนงานบอกว่าได้รับความเครียดจากที่ทำงาน สามในสี่ บอกว่าความเครียดจากที่ทำงานมากกว่าสมัยอดีต และพบว่าความเครียดจากที่ทำงานทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ เศรษฐกิจและครอบครัว โดยมีการสำรวจพบว่ามีความเครียดจากที่ทำงาน ร้อยละ 26 – 40

ความเครียดจากที่ทำงาน หมายถึง ผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทักษะ และความต้องการของคนงาน สำหรับคนทำงานมีค่าหนึ่งที่สูงมากคือความท้าทาย Challenge คือภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจที่กระตุ้นให้เราเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานเพื่อผลสำเร็จของงาน เมื่องานนั้นสำเร็จก็จะเกิดการผ่อนคลายและพอใจ Challenge เป็นสิ่งที่ดีทำให้สุขภาพจิตดีและสร้างงาน จึงเป็นคำกล่าวที่ว่า ความเครียดเล็กน้อยเป็นสิ่งที่ดีสำหรับชีวิต แต่หากความท้าทายนั้นได้กลายเป็นงานที่ต้องทำหรือหน้าที่ประจำ และไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน โดยมีหลายสาเหตุ ดังนี้

1. งาน (Task) เป็นกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของพนักงาน เช่น ระดับของความรับผิดชอบในการทำงาน ลักษณะงาน เงื่อนไขการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การรีบร้อนเอาผลงานที่มากเกินไป ความรู้สึกเมื่อนำงานของตนไปเปรียบเทียบกับงานของพนักงานคนอื่น ๆ

2. บทบาท (Role) เป็นความกดดันที่เกิดกับพนักงานอันเนื่องมาจากหน้าที่ตามบทบาท เฉพาะที่พนักงานนั้นมีอยู่ในองค์กร ปัจจัยที่สร้างความเครียดในส่วนของบทบาทของพนักงาน มี 10 ประการ ได้แก่

2.1 ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกี่ยวกับองค์กรและไม่เกี่ยวกับองค์กร (inter-role distance)

2.2 ความรู้สึกว่าอยู่กับบทบาทเก่าๆ โดยไม่มีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน (role stagnation)

2.3 ความคาดหวังจากผู้คาดหวังที่มีความขัดแย้งกันเอง (role expectation conflict)

2.4 ความรู้สึกว่าหน้าที่ตามบทบาทของตนถูกโอนไปเป็นหน้าที่ในบทบาทของคนอื่น (role erosion)

2.5 ความรู้สึกว่ามี ความคาดหวังในบทบาทของตนเพิ่มมากขึ้นจนไม่สามารถจะจัดการโดยลำพังได้ (role overload)

2.6 การไม่มีส่วนเชื่อมโยงระหว่างบทบาทของตนกับบทบาทที่สำคัญอื่นๆ ในองค์กร (role isolation)

2.7 การขาดความรู้ ทักษะ หรือความสามารถที่ต้องการในการทำงานตามความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ (personal inadequacy)

2.8 ความขัดแย้งระหว่างคุณค่าและแนวคิดของตนเองกับความคาดหวังในบทบาทขององค์กร (self-role distance)

2.9 การขาดความชัดเจนในความคาดหวังของคนอื่น ไม่มีการประเมินว่าการทำงานของตนเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ (role ambiguity)

2.10 การขาดทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงานตามบทบาทให้มีประสิทธิภาพ (resources inadequacy)

3. บุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (interpersonal) เป็นความกดดันที่เกิดจากการขาดการสนับสนุนทางสังคม จากเพื่อนร่วมงาน การขาดความสัมพันธ์ที่ดีนี้ทำให้เกิดความเครียดได้มาก โดยเฉพาะในหมู่พนักงาน

4. โครงสร้างองค์กร (organizational structure) เช่น กฎระเบียบที่มากเกินไป พนักงานขาดโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นตัวแปรเชิงโครงสร้างที่ทำให้เกิดความเครียดได้อย่างมาก

5. ภาวะผู้นำในองค์กร (organizational leadership) เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงานของผู้บังคับบัญชา ผู้จัดการบางคนสร้างวัฒนธรรมในองค์กรที่เต็มไปด้วยความเครียด ความกลัว และความกระวนกระวายใจ ด้วยการควบคุมอย่างเข้มงวดและปลดพนักงานที่ทำงานไม่ได้ตามมาตรฐานที่ตนเป็นผู้กำหนด

6. ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) เป็นเรื่องเกี่ยวกับครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ และบุคลิกภาพส่วนตัวที่พนักงานนำเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน ผู้จัดการหรือหัวหน้างานจำเป็นต้องทำความเข้าใจในปัญหาส่วนตัวของพนักงานที่ทำให้เกิดความเครียดเพราะปัญหาส่วนตัวกับคุณภาพของงานเป็นเรื่องที่แยกออกจากกันไม่ได้ในทางปฏิบัติ จึงควรต้องยอมรับว่าแม้จะเป็นเรื่องส่วนตัวก็ต้องให้ความสนใจและให้คำปรึกษาที่สมควรเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงาน

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2546) ให้ความหมายว่าเป็นภาวะที่บุคคลรู้สึกว่าคุณตนถูกคุกคามก่อให้เกิดความไม่สบายใจกังวล สับสน วิตกกังวล เกิดความไม่สมดุลซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของตน ว่าเป็นสิ่งที่คุกคามร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดการตั้งกลไกการป้องกันตนเองมาใช้เพื่อทำให้ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้น คลายลงและกลับเข้าสู่สมดุลอีกครั้งหนึ่ง

ความเครียด (Stress) เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เกิดขึ้น เมื่อร่างกายถูกกระตุ้นและมีปฏิกิริยาตอบโต้เป็น ปฏิกิริยา ทางสรีรวิทยา และจิตวิทยาโดยระบบต่อมไร้ท่อที่หลังฮอริโมน และระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ไปทั่วร่างกาย เมื่อเกิดความเครียดภายในจิตใจมากส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สังเกตได้อย่างชัดเจน เช่น

1. ทางกาย: ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ เบื่ออาหาร หายใจไม่อิ่ม หัวใจเต้นเร็วขึ้นหรือกินมากกว่าปกติท้องอืดเฟ้อ อาหารไม่ย่อย ประจำเดือนมาไม่ปกติ เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ ผิวหนังเป็นผื่น เป็นหวัดบ่อยๆ แพ้อากาศง่าย

2. ทางจิตใจ: หงุดหงิด สับสน คิดอะไรไม่ออก เบื่อหน่ายโมโหง่าย ซึมเศร้าสมองทำงานมากขึ้น ความคิดอ่านระยะสันต์ขึ้น การตัดสินใจเร็วขึ้น ความจำดีขึ้น สมาธิดีขึ้น วิตกกังวล คิดมาก คิดฟุ้งซ่าน หลงลืมง่ายไม่มีสมาธิ หงุดหงิด โกรธง่าย ใจน้อย เบื่อหน่าย ซึมเศร้า เหนงา ว่าแห้วสิ้นหวังหมดความรู้สึกสนุกสนาน

3. ทางสังคม: บางครั้งทะเลาะวิวาทกับคนใกล้ชิดหรือไม่พูดจากับใคร จู้จี้ขี้น ขวน ทะเลาะ มีเรื่องขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อย

ลูธานส์ (Luthans, 2008) ได้ให้ความหมายของความเครียดในเชิงการจัดการไว้ว่าเป็นอาการตอบสนองที่เกิดขึ้นเนื่องจากสภาวะแวดล้อมภายนอก ซึ่งมีผลกระทบต่อร่างกายสภาพจิตใจและสามารถทำให้เกิดการเบี่ยงเบนทางพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอุปสรรคที่คอยรบกวนสุขภาพจิตใจและร่างกาย ความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องกระทำหน้าที่ฝืนระดับความสามารถปกติ ผลของความเครียดเป็นอันตรายต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศและทุกวัย ตั้งแต่เด็กเล็ก หนุ่มสาว ผู้ใหญ่ กระทั่งวัยชรา คำว่าความเครียดได้ถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน และในวงการสุขภาพมากขึ้นด้วย ความหมายที่หลากหลายตั้งแต่คำศัพท์พื้นฐาน ที่หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่รบกวนการดำเนินชีวิตประจำวัน และระดับ ทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวินิจฉัย เพื่อสร้างเสริมป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสภาพทั้งในบุคคลทั่วไปและผู้มีปัญหสุขภาพ

เซลยี่ (Selye Hans, 1956) มีความเห็นว่า ความเครียดต้องไม่ใช่นามธรรม แต่ต้องสามารถวัดได้เป็นรูปธรรมและกล่าวไว้ชัดเจนว่า ความเครียดหมายถึง ภาวะทางชีวภาพ ที่แสดงให้รู้ได้โดยปรากฏการณ์ของกลุ่มอาการเฉพาะ ซึ่งเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาตอบสนองทั่วไปของร่างกายต่อสิ่งรบกวน ความเครียดมีทั้งคุณและโทษขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลตอบสนองหรือจัดการกับปัจจัยความเครียดนั้นๆ ถ้าต้องการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่พึงพอใจ ซึ่งจัดเป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความอึดอุมใจและเพิ่มพูนแรงผลักดันสู่จุดมุ่งหมาย เรียกว่าความเครียดที่ให้คุณ (Eustress) หากเป็นการตอบสนองทางร่างกายเนื่องจากเงื่อนไขที่ไม่พึงพอใจและเป็นอันตราย ซึ่งอาจเกิดจากความรู้สึกหวาดหวั่น วิตกกังวล ทำอะไรไม่ถูก การสนองตอบนี้สามารถสร้างความเสียหายให้กับร่างกายได้ เรียกว่า ความเครียดที่ให้โทษ (Distress)

2.2 องค์ประกอบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

องค์ประกอบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีสาเหตุใหญ่ๆ ที่ทำให้คนเราเครียดนั้นเกิดจากองค์ประกอบ 5 ประการ (อัญชญา เวสารัชช, 2527) คือ

1. สภาพแวดล้อม ทั้งด้านกายภาพและจิตใจ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุบรรยากาศต่างๆ ที่ล้อมรอบตัวบุคคลนั้นอยู่ เช่น อากาศที่หนาวจัด เสียงดัง มีแสงจ้า หรือ มีด สารพิษต่างๆ ในอากาศ

2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ ความหนักแน่น รวมถึงการเก็บอารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ไว้ และอาการของโรคจิต โรคประสาทต่างๆ

3. งานที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ งานหนัก งานมาก งานเสี่ยง งานจำเจซ้ำซาก นำเบื่อ งานที่ต้องใช้สติปัญญาและกำลังสมองมาก

4. แรงกดดันทางสังคม เช่น หนี้สิน ค่านิยม ศีลธรรม ประเพณี เพื่อน สถานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน

5. สัมพันธภาพและพฤติกรรมลักษณะสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่นและพฤติกรรมการแสดงออกมีผลต่อคนเราจนทำให้เครียดได้

2.3 ประเภทของความเครียด

สิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันและการตอบสนองต่อความเครียดนั้นก็แตกต่างกันออกไปด้วย ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. ความเครียดฉับพลัน (Acute Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นทันที และร่างกายตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันทีเช่นกัน โดยจะมีการหลั่งฮอร์โมนความเครียด เมื่อความเครียดหายไปร่างกายก็จะกลับสู่ปกติเหมือนเดิม ฮอร์โมนก็จะกลับสู่ปกติ ตัวอย่างของสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดชนิดนี้ เช่น เสียงดัง อากาศร้อนหรือเย็นจัด ชุมชนที่คนมากๆ ความตกใจกลัว อันตรายต่างๆ

2. ความเครียดเรื้อรัง (Chronic Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและร่างกายไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดนั้น ซึ่งเมื่อนานวันเข้าความเครียดนั้นก็จะสะสมเป็นความเครียดเรื้อรัง ตัวอย่างสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดเรื้อรัง เช่น ความเครียดในที่ทำงาน ความเครียดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัญหาเศรษฐกิจ เป็นต้น

ศุภชัย ยาวะประภาส (2533) และสุภาณี เกษมสันต์ (2537: 30 – 31) ได้แบ่งประเภทของความเครียดจากผลกระทบที่เกิดจากความเครียดไว้ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ไม่ดีหรืออิทธิพลที่ไม่ดี (Negative thing or negative forces) หรือเรียกว่า ความทุกข์ (Distress) เมื่อคนทั่วไปเกิดปัญหาที่เข้าใจได้ทันทีที่เกิดความเครียด เช่น การหย่าร้าง ญาติมิตรเสียชีวิต การเจ็บป่วย การตกงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ดี (Positive thing or positive forces) หรือความเครียดที่เกิดจากความสุข (Eustress) สิ่งที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดชนิดนี้เป็นสิ่งที่ดีสร้างความสุขให้แก่คนทั่วไป เช่น การแต่งงาน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่าความเครียดไม่จำเป็นที่จะต้องให้ผลในทางลบกับชีวิตคนเราเสมอไป ทั้งนี้เพราะความเครียดให้ผลได้ใน 2 ทาง คือ ความเครียดทางสร้างสรรค์ (Eustress) ซึ่งจะส่งผลทางบวกแก่การทำงาน กล่าวคือความเครียดระดับปานกลางจะเพิ่มความพยายามในการทำงานกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และความขยันขันแข็งยิ่งขึ้น และความเครียดทางทำลาย (Distress) ซึ่งเป็นสิ่งที่ให้ผลทางลบทั้งต่อองค์กรและบุคคล กล่าวคือความเครียดที่มากเกินไปจะเกินขีดความสามารถ

มนุษย์ในการจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ทั้งทางด้านกายภาพและจิตภาพ มักจะส่งผลกระทบต่อในรูปแบบต่างกัน เช่น การขาดงาน ความผิดพลาดในการทำงาน การออกจากงาน เป็นต้น

2.4 สาเหตุของความเครียด

ฟาร์เมอร์ (1984 อ้างใน สิริพร เลียวกิตติกุล, 2545) แบ่งความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิต ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต อคติทัศนคติของบุคคล (Self-concept) สุขภาพ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relationship Source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงานและการดำรงชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมทั้งความคาดหวังในอนาคต

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2542) กล่าวว่า ความเครียดเกิดจากสาเหตุ 3 ประการ คือ

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงาน หรือภาระต่างๆ รู้สึกว่าตนเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนช่วงวัย การแต่งงาน การตั้งครรรค์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ การย้ายบ้าน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดจนการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ลักแมน และซอเรนเซน (Joan Luckman and Karen Sorensens, 1987, p. 52) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ 10 ประการ คือ

1. ด้านพันธุกรรม ได้แก่ การทำงานของระบบต่างๆ ภายในร่างกายที่ผิดปกติซึ่งเกิดจากการถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์

2. ด้านฟิสิกส์และเคมี ได้แก่ จากความร้อน ความเย็น รังสี และจากสารอาหารประเภทต่างๆ
3. ด้านจุลินทรีย์และปรสิต ได้แก่ จุลินทรีย์ต่างๆ ที่ทำให้เกิดโรค เช่น แบคทีเรียไวรัส และพยาธิต่างๆ
4. ด้านจิตใจ ได้แก่ สภาพการเจริญเติบโตที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามวัยและการพัฒนาในช่วงวัยต่างๆ
5. ด้านขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม เนื่องจากสภาพทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มนุษย์ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่ในสังคมนั้นได้
6. การเผชิญกับสิ่งที่ต้องตัดสินใจ เช่น การเผชิญต่อสิ่งแวดล้อมที่เคร่งเครียด เช่น การจราจร หรือการตัดสินใจเรื่องงาน
7. การอพยพ การที่มีการโยกย้าย หรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและที่พักอาศัยทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว
8. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ สถานะความเป็นอยู่ที่ขัดสน ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น ปัญหาด้านสุขภาพ ปัญหาด้านสังคม
9. การประกอบอาชีพ ได้แก่ อาชีพที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง หรือมีการแข่งขัน
10. ด้านเทคโนโลยีและสังคม เช่น ความเจริญก้าวหน้า และเทคโนโลยีด้านอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดปัญหาด้านมลภาวะต่างๆ หรือ การมีวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี ทำให้เกิดปัญหาขาดการออกกำลังกาย

2.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

บราวน์และโมเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980 อ้างใน สิริพร เลี้ยวกิตติกุล 2545) ได้แบ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่
 - 1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การต้องทำงานอย่างรวดเร็วต้องใช้ความพยายามสูง หรืองานที่ลำบากเกินไป
 - 1.2 งานที่หนักเกินไป (Work Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ต้องใช้สมาธิในการทำสูง ใช้เวลารวดเร็ว หรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาทขององค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขต ความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่ต้องกระทำ

2.3 ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งใน ความรับผิดชอบ (Responsibility) องค์การแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะผู้คน การสังสรรค์และรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน เป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลส่งผลให้เกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธ์ต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อน มีความจริงใจ ยอมรับ และให้ความอบอุ่นน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดันในงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยู่ยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออติสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุที่มาจากปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัววิกฤติของชีวิตความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การ และองค์การกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผลและไม่มีคำอธิบายใดๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวงาน ทั้งสภาพการทำงานโดยตรง ลักษณะงาน ความยากง่าย ปริมาณงานมาก

2. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ มีสาเหตุมาจากความสับสนคลุมเครือ หรือขัดแย้งในด้านขอบเขตความรับผิดชอบในการทำงานหรือในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีสาเหตุจากความหวังที่จะได้รับผลตอบแทนเลื่อนตำแหน่ง

4. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน เกิดความขัดแย้งระหว่างสมาชิกภายในองค์กร และด้านการลำดับชั้นบังคับบัญชา

5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร เกิดความไม่สอดคล้องในด้านระบบระเบียบวิธี สายบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร การควบคุมงาน

คูเปอร์ และคาร์ทไรท์ (1997) ได้สรุปปัจจัย 6 ประการที่เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor Intrinsic to the Job) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียงที่ดัง แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่มารบกวนความรู้สึกของบุคคล และกระทบต่อภาวะอารมณ์และจิตใจ

1.2 ปริมาณที่มากเกินไป (Work Overload) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณที่มากเกินไปความสามารถของคนทำงาน มักเกิดในกรณีที่ต้องเร่งทำงานมาก ๆ ภายในระยะเวลาที่สั้นหรือจำกัด

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนเกินไป ต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างมากในการทำงาน

1.3 ปริมาณที่น้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบกับงานที่ตนรับกับคนอื่นแล้วเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าก็จะรู้สึกว่ามีโอกาสแสดงความสามารถทำให้เกิดอาการเบื่อ

1.4 งานเป็นกะ (Shift work) หมายถึง งานที่ต้องมีการหมุนเวียนตารางการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะงานจะรบกวนกลไกของระบบร่างกาย สภาพจิตใจ เนื่องจากการนอนที่ไม่เป็นเวลา

1.5 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Hours Work Overload) จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างชั่วโมงการทำงานกับความเครียด การทำงานในชั่วโมงที่ยาวนานส่งผลต่อสุขภาพซึ่งแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ เช่น คนที่ขับรถทางไกล คนงานหรือนางพยาบาลที่ต้องทำงานหลายๆ กะติดต่อกัน

1.6 งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) หมายถึง งานบางประเภทที่ต้องเผชิญกับการคุกคาม เสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ

1.7 การเดินทาง (Travel) รถติดในระหว่างการเดินทาง ความล่าช้าของรถไฟ เครื่องบิน และรถโดยสารทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งพบมากในงานของผู้บริหารที่ต้องเดินทางบ่อย ๆ

1.8 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี ระบบและอุปกรณ์ใหม่นั้น

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ (Role in the Organization) ถ้าบทบาทของพนักงานในองค์การได้ถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน ความคาดหวังขององค์การที่มีต่อตัวพนักงานในการแสดงบทบาทนั้น ๆ จะไม่เกิดความขัดแย้งความเครียดในการทำงานก็จะต่ำ บทบาทในองค์การทำให้เกิดความเครียด

2.1 ความไม่ชัดเจน สับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึงพนักงานมีข้อมูลไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายในงาน ความรับผิดชอบ ขอบเขต หน้าที่ และบทบาทของตนเอง

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยม ของบุคคลกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 บทบาทที่หลากหลาย (Role Overload) บทบาทที่หลากหลายทำให้บุคคลไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาเพราะบทบาทในงานที่มากเกินไป และทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจว่าตนจะมีความสามารถที่เพียงพอในการแสดงบทบาทนั้น ผลจากการที่มีบทบาทหลากหลายทำ

ให้เกิดผลทางลบทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความไม่แน่ใจ ไม่สบายใจ และถ้าเป็นระยะเวลานาน ๆ และมีระดับที่สูง จะมีผลต่ออารมณ์ของบุคคล

2.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์การซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.4.1 หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคารสถานที่

2.4.2 หน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล ซึ่งเป็นตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่า

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิก จึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทั้งคนและองค์การ ส่วนความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความเครียดมีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับการเอาใจใส่ หรือการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า เกิดต้นเหตุของความไม่ลงรอยและนำไปสู่ความเครียด ซึ่งจะตรงกันข้ามกับหัวหน้าที่เอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หมายถึง หัวหน้างานที่ให้ความสนใจในงานมากกว่าบุคคล และมีความคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องเป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น มีแนวโน้มที่จะมีความเครียดสูง ซึ่งจะตรงกันข้ามกับหัวหน้างานที่ให้เวลากับลูกน้องมาก

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Clients/Customer) หมายถึง พนักงานที่ต้องทำงานติดต่อ ให้บริการลูกค้ามีแนวโน้มจะเกิดความเครียดสูง การต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การที่ลูกค้าไม่ให้อุปสรรคข้อขัดข้องอย่างต่อเนื่อง (Ross, 1994) ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพิ่มเติม การได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ๆ มีรายรับเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเมื่อสิ่งที่คาดหวังไม่เกิดขึ้นหรือไม่ดำเนินไปตามที่ต้องการ เช่น การไม่มีการเลื่อนขั้น การเลื่อนขั้นที่เร็วเกินไป งานที่ไม่มั่นคง ความเครียดในการทำงานก็สามารถเกิดขึ้นได้

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ (Organization Structure and Climate) หมายถึง โครงสร้างการบริหารงานที่แน่นอน ตายตัว ขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์การไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์การ การถูกจำกัดในการสื่อสาร การเมืองในองค์การ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความเครียด

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non-work Factor) หมายถึง การจัดสรรเวลาระหว่างงานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงาน และในทางกลับกัน การทำหน้าที่สองอย่าง (Dual-Career Stress) โดยเฉพาะเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านด้วย ส่วนผู้ชายอาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัว (Stan by) ให้มาทำงานได้ตลอดเวลา (Rice, 1992, p. 197) สิ่งเหล่านี้ต่างส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

เลวิน และสก็อต (Lewin and Scotch อ้างใน อุดมกิต, 2539) ได้กล่าวว่า ปัจจัยของความเครียดแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความเครียดจากการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัญหาสำคัญ คือ

1.1 ความมั่นคงของการจ้าง เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตงงานนอกจากจะทำให้ขาดรายได้แล้ว ยังทำให้รู้สึกว่าคุณค่า และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของสมาชิกในครอบครัวได้

1.2 ตำแหน่งของอาชีพ

1.3 องค์กรเล็กกิจการ

2. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นความเครียดที่เกิดจาก

2.1 ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน

2.2 ความพึงพอใจในงาน

3. ความเครียดที่เกิดจากโครงสร้างขององค์กร เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกันในองค์กรหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การยอมรับที่จะต้องทำตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานที่ทำงานร่วมกับคนที่ตนไม่ชอบ การต้องคอยคนที่มาทำงานสาย เป็นต้น

เบอร์เจสส์ (Burgess, 1990, P. 876) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดว่า เป็นข้อเรียกร้อง (demand) จากทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ทั้งด้านสภาวะจิตสังคม ประเพณีวัฒนธรรม หรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีผลให้บุคคลต้องการการตอบสนองหรือปรับตัวต่อข้อเรียกร้อง นั้น ซึ่ง เสาวนีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2527, น 93 – 97) ได้จำแนกโดยสรุป ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกบุคคล แบ่งออกเป็น

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น สภาพแวดล้อมที่ร้อนหรือเย็นเกินไป แสงสว่างไม่เพียงพอ อากาศไม่บริสุทธิ์ นอกจากนี้ การขาดแคลนปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.2 สังคมและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น อาจเป็นสิ่งที่ช่วยลดหรือก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น วัฒนธรรมประเพณี ข้อเรียกร้องทางสังคม ความไม่ปรองดองกับบุคคลในครอบครัว การทะเลาะเบาะแว้ง และโต้เถียงกัน เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดทางจิตใจ สภาพความเป็นอยู่ที่แออัดก็สามารถก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ อันเป็นต้นเหตุแห่งความเครียดได้ เช่น การทะเลาะวิวาท การแก่งแย่งกัน เป็นต้น นอกจากนี้ การขาดเพื่อน การต้องอยู่คนเดียวอย่างโดดเดี่ยว ก็เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

1.3 สภาพการณ์และเหตุการณ์อื่นๆ ทั้งที่เลวร้ายหรือเป็นที่ชื่นชมยินดี ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้บุคคลนั้นต้องมีการปรับตัว ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้น จึงอาจแยกสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.3.1 สภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความชื่นชมยินดี เป็นสภาพการณ์ที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวและเกิดการเปลี่ยนแปลง เหตุการณ์เหล่านี้ ได้แก่ การแต่งงาน การคลอดบุตร การจบการศึกษา การเข้าทำงานใหม่ การเลื่อนตำแหน่ง และการไปศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น

1.3.2 สภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความรังเกียจ เศร้า และสะเทือนใจเหล่านี้ ได้แก่ การหย่าร้าง สมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วย หรือเสียชีวิต การไม่ประสบความสำเร็จ สภาพเศรษฐกิจที่ทรุดลงและการเกษียณอายุ เป็นต้น

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มาจากภายในตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 โครงสร้างของร่างกายและสรีระวิทยา ซึ่งเป็นโครงสร้างที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ บางคนได้รับส่วนที่ดีของบิดามารดา บางคนได้รับส่วนที่ด้อยทำให้ร่างกายเจริญเติบโตไม่สมบูรณ์

2.2 ระดับพัฒนาการของแต่ละวัย ทั้งร่างกายและจิตใจ หากพัฒนาการในแนวโน้มที่ไม่ดีจะเกิดความเครียดได้ง่าย ทั้งนี้เนื่องจากความไม่สมดุลกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลอื่น กับความสามารถของบุคคลในการตอบสนองความสมหวังนั้น ๆ

2.3 การรับรู้ และแปลเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด กังวล หรือตื่นเต้น ถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายกระตุ้นและมีการตอบสนองทางด้านสรีระวิทยา การที่บุคคลจะมีอารมณ์กลัว โกรธ เกลียด หรือกังวลได้นั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้และแปลความหมาย โดยที่เหตุการณ์อย่างหนึ่ง อาจทำให้บุคคลสองคนรับรู้ต่อเหตุการณ์ไปในทางที่ดีหรือในทางที่เลวร้าย

2.6 ระดับความเครียด

เจนิส (Janis, 1952, pp. 13-57) ได้แบ่งระดับความเครียดของบุคคลออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mid Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นหรือสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้นๆ ไม่รุนแรง ความเครียดระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย ได้แก่ การจราจรติดขัด การพลาดเวลานัดหมาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) ความเครียดชนิดนี้รุนแรงกว่าชนิดแรก ระยะเวลาตั้งแต่เกิดขึ้นถึงสิ้นสุดอาจเป็นชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน ได้แก่ ความเครียดจากการทำงานหนักหรือทำงานติดต่อกันนานเกินไป การเจ็บป่วยที่รุนแรง การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) ความเครียดชนิดนี้ จะแสดงอาการอยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์เป็นเดือนหรืออาจเป็นปี โดยมีสาเหตุที่รุนแรงมากหรืออาจเกิดจากสาเหตุร่วมกัน ได้แก่ การเจ็บป่วยที่รุนแรง การสูญเสียอวัยวะหรือบุคคลอันเป็นที่รัก

2.7 ผลของความเครียดในการทำงาน

ศิวิรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า พนักงานที่เผชิญความเครียดสามารถแสดงออกมาได้ในหลายลักษณะ แต่ละคนก็จะแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน เป็นต้นว่าความดันโลหิตสูง เป็นโรคหัวใจ มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารในร่างกาย โกรธง่าย มีอารมณ์ฉุนเฉียว เป็นแผลในปาก ประสิทธิภาพการตัดสินใจลดลง และอื่นๆ อาการที่กล่าวมานี้ สามารถอธิบายได้ใน 3 ลักษณะคือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม

1. อาการทางร่างกาย (physiological symptoms) พนักงานที่มีความเครียดมักปรากฏอาการทางร่างกายก่อนอาการทางด้านอื่นๆ จากการวิจัยพบว่า ความเครียดเป็นสาเหตุทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนอาจจะทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหารได้ มีการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจ และทำให้เป็นโรคหัวใจจนถึงขั้นหัวใจวายได้

2. อาการทางจิตใจ (psychological symptoms) ความเครียดจากการทำงานอาจเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตใจอื่นๆ ที่เกิดจากความเครียด เช่น ความร้อนรนใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการยั้งคิด และการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. อาการทางพฤติกรรม (behavioral symptoms) พฤติกรรมของพนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากพนักงานเกิดความเครียด เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อยจนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทาน สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

เอเวอรี่ และคณะ (Avery et al. 1984 อ้างใน วิสุทธิ 2542) ได้กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากความเครียดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผิดปกติไว้ 5 ประเภท คือ

1. โรควิตกกังวล (anxiety disorders) เป็นความรู้สึกหวาดกลัว หรือวิตกกังวล ซึ่งจะมีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น หายใจถี่ขึ้น หัวใจเต้นแรงขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง และยังสามารถขัดขวางความคิดของบุคคล ทำให้คิดไม่รอบคอบ

2. ความผิดปกติทางร่างกาย (disorders with a physical form) คนที่ผิดปกติทางจิตบางคนจะมีอาการทางร่างกาย ซึ่งเรียกว่า Somatoform Disorders ได้แก่

2.1 การครุ่นคิดเป็นกังวลกับสุขภาพของตน (hypochondria) เป็นอาการที่แสดงออกทางร่างกาย เพื่อที่จะป้องกันตนเองจากความกลัวในเรื่องสุขภาพ การเจ็บป่วย มักครุ่นคิดเป็นกังวลอยู่กับสุขภาพตนเอง

2.2 การสูญเสียหน้าที่ของอวัยวะ (conversion reaction) เป็นอาการของความผิดปกติที่แสดงออกทางร่างกายอาจมีหลายแบบ เช่น การมองไม่เห็น หรือเป็นอัมพาตที่แขนขา ซึ่งไม่ได้มีสาเหตุมาจากทางร่างกายหรือการเป็นโรค

3. โรคอารมณ์แปรปรวน (affective disorders) เป็นความผิดปกติทางด้านอารมณ์ของบุคคล เช่น การเก็บกด ซึ่งเกิดจากการที่ไม่มีความสุขในการทำงาน ทะเลาะกับเพื่อนร่วมงานหรือทำงานผิดพลาด ซึ่งส่งผลให้เราารู้สึกว่าตนเองไร้ค่า แรงจูงใจในการทำสิ่งต่างๆ ลดลง รูปแบบการกิน การนอนเปลี่ยนไป ความต้องการทางเพศลดลง เป็นต้น

4. โรคจิตเภท (schizophrenia) เป็นลักษณะผิดปกติระหว่างความคิด และความรู้สึก โดยมากจะมีภาพหลอน และการตอบสนองทางอารมณ์มักไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น หัวเราะในสถานการณ์ที่เศร้าโศก หรือร้องไห้ในงานปาร์ตี้

5. ความผิดปกติทางสังคม (social disorders) ความผิดปกติบางอย่างเกิดจากสภาพสังคมมากกว่าสภาพจิตใจ ซึ่งความผิดปกตินี้รวมถึงการติดยาเสพติด (dg abuse) และบุคลิกภาพผิดปกติ

แมคโดนัลด์ และคณะ (McDonald, 1981) กล่าวว่า ความเครียดจะมีผลต่อบุคคลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย (physical illness) ผลของความเครียดทางด้านร่างกายที่ได้รับนั้นอาจจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งอาจได้รับผลตั้งแต่เพียงเล็กน้อย เช่น ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ มีอาการรบกวน ไปจนถึงมีความผิดปกติในการทำงานของร่างกาย ถ้าบุคคลต้องเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานานหรือมีความรุนแรง อาจทำให้เกิดโรคต่างๆ ได้ เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น

2. ความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิต (mental illness) ในภาวะความเครียด สภาพอารมณ์ความรู้สึก การรับรู้ ความสามารถในการคิด การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปจากปกติ อาจจะเปลี่ยนไปในทางลบหรือบวกก็ได้ แต่ถ้าเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานาน หรือความเครียดนั้นมีความรุนแรง ก็จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจ สติปัญญา การแก้ไขปัญหา ตลอดจนเสียความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจนในลักษณะต่างๆ กัน คือ ความเหนื่อยล้าอ่อนล้า และอ่อนเพลีย ความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า ความรู้สึกต่อต้าน และความก้าวร้าว

3. การแยกตัวออกจากสังคมและครอบครัว ผลของความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาได้ทั้งในชีวิตครอบครัวและสังคม จะเห็นได้ชัดในกรณีที่จะต้องทำงานล่วงเวลา ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองถูกแยกออกจากสังคม เพราะนอกจากงานในหน้าที่แล้ว เขาไม่มีเวลาปะทะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมกับส่วนรวมได้ และความเหน็ดเหนื่อยจากหน้าที่การงาน ซึ่งมีผลต่ออารมณ์ ก่อให้เกิดการแยกตัวออกจากสังคมได้ และด้านครอบครัวนั้น งานต่างๆ ก็ขัดขวางความสัมพันธ์ที่มีต่อครอบครัวได้ เช่น งานล้นมือ หรืองานที่ทำไม่ระบุเวลาแน่นอน ทำให้เวลาในการดูแลครอบครัวมีน้อยลง เป็นสาเหตุที่นำไปสู่ปัญหาอื่นได้

คูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 1988, pp. 1 - 3) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานนี้ คือ การลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดนี้ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ผลของความเครียดในด้านพฤติกรรม ก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น การมาทำงานไม่ทันตามกำหนดและการผัดผ่อน การมาทำงานสายมากขึ้น การทำงานเดินเล่อจนผิดพลาดบ่อยครั้ง และการมีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

2.8 ผลของความเครียด

ชุกิตย์ ปานปรีชา (2534) ได้กล่าวถึงผลของความเครียด ที่มีต่อร่างกายและจิตใจดังนี้

1. ผลเสียต่อร่างกาย ความเครียดทำให้ร่างกายเกิดการแปรปรวน และผิดปกติได้หลายชนิด ได้แก่

1.1 ทำให้ร่างกายอยู่ในสภาพเหมือนทำงานหนัก อ่อนเพลีย ภูมิคุ้มกันในร่างกาย ลดต่ำลง มีโอกาสติดเชื้อโรคได้ง่าย

1.2 เกิดโรคต่างๆ ในกลุ่มที่เรียกว่าความผิดปกติทางสรีรวิทยา เนื่องจากสาเหตุทางจิต (psychophysiology disorders) โรคที่พบบ่อย เช่น ปวดศีรษะ ปวดต้นคอ ปวดหลัง ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดที่หัวใจตีบตัน (coronary heart disease) แผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็กส่วนต้น โรคอื่นๆ ในระบบทางเดินอาหาร เช่น ท้องอืด อาหารไม่ย่อย โรคหอบหืด ความรู้สึกทางเพศลดลง

1.3 เกิดสิว ความเครียด ทำให้ผิวหนังผลิตเคราติน (keratin) เพิ่มมากขึ้น เป็นต้นเหตุทำให้เกิดสิว

1.4 ผมหงอกเร็วขึ้น ผมร่วงมากขึ้น

1.5 การใช้สารอาหารของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป ความเครียด ทำให้ร่างกายใช้น้ำตาลและแร่ธาตุเพิ่มมากขึ้น

1.6 ต่อมหมวกไต (adrenal gland) ผลิตฮอร์โมนอะดรีนาลีน (adrenaline) และ คอร์ติโซน (cortisone)

1.7 แก่เร็ว แก่เกินวัย อายุสั้น

2. ผลเสียต่อจิตใจ และชีวิตความเป็นอยู่

2.1 ชีวิตไม่มีความสุข จิตใจไม่เบิกบาน หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์เสื่อง่าย

2.2 นอนไม่หลับ ทำให้จิตใจไม่สงบ ฟุ้งซ่าน

2.3 เป็นโรคจิตหรือโรคประสาท

2.4 เกิดความกลัวสุดขีด และหมดอาลัยตายอยาก

2.5 ติดสุรา และยาเสพติด

2.6 เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ความเครียดทำให้ความสนใจ สมาธิ ความระมัดระวังในการทำงานเสียไป

2.7 การฆ่าตัวตาย หรือฆ่าผู้อื่น

2.8 ครอบครัวไม่มีความสุข

2.9 การหย่าร้าง

2.10นิสัยเปลี่ยนแปลง เช่น สูบบุหรี่จัด

นางลักษณีย์ เทพสวัสดิ์ (2542) กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดว่า ความเครียดก่อให้เกิดความกังวลใจ และในระยะยาวจะก่อให้เกิดอาการเศร้า (depression) อาการปวดหัวที่เกิดจากอารมณ์อันรุนแรง แก้สในกระเพาะอาหาร ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หอบ โรคผิวหนัง โรคไมเกรน หงุดหงิดไม่พึงพอใจกับการงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มาใช้เป็นตัวแปรต้นเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและอภิปรายผล ภายใต้สมมติฐานที่ว่า ปัจจัยความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.9 ความเครียดกับประสิทธิภาพการทำงาน

โดยทั่วไปเมื่อหากต้องเผชิญกับความท้าทายแบบง่าย จะสามารถทำงานให้สำเร็จลงได้ ขณะที่แรงกดดันเพิ่มขึ้นการทำงานของเราที่ดีขึ้นพฤติกรรมนี้เป็นความจริงถึงแค่ระดับหนึ่งเท่านั้น ในทางตรงกันข้ามเมื่อมีความเครียดที่ไม่พึงประสงค์เข้ามากระทบจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและพฤติกรรมมากถึงระดับหนึ่งจะทำให้การทำงานแย่ลง ดังเช่นที่ ร็อบบิ้นส์ (Robbins, 2007) อธิบายความสมดุลของผลบวกและผลลบของความเครียดในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานว่า มีลักษณะเป็นความสัมพันธ์แบบหัวกลับ (Inverted-U Relationship) กล่าวคือภายใต้ความเครียดระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นในระดับที่เหมาะสม (ระดับปานกลาง) และคงอยู่ในระยะเวลาที่พอเหมาะสม จะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นถึงระดับหนึ่ง แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะรับได้ หรือมีการกระทำที่ยาวนานเกินไปจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากหากเกิดความเครียดเป็นเวลานาน ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งร่างกายจิตใจและอารมณ์ ก่อให้เกิดความท้อแท้ในการทำงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลง

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

ปีเตอร์สันและเพลอาแมน (Peterson & Plowman, 1975 อ้างใน วรนิดา ลิ้มจิตสมบุญ, 2536) ได้กล่าวว่าความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ส่วนความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจ ที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ ในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเมืองที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางธุรกิจในที่นี้ จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Milet อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์, 2535) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยให้พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

แคม เบลล์ (Campbell, 1977) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์การและกล่าวถึงบรรทัดฐานขององค์การที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall efficiency) การประเมินผลโดยทั่วไปขององค์กรโดยเจาะจงเข้าไปในเกณฑ์หลายๆ อย่างเท่าที่จะประเมินได้ โดยทั่วไป จะประเมินและวัดผลโดยรวมระหว่างผลการปฏิบัติงานที่ทำการบันทึกอย่างต่อเนื่องในเอกสาร กับการประเมินโดยใช้การตัดสินจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในองค์กร

2. ผลผลิต (Productivity) ปริมาณหรือจำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการบริการหลักๆ ที่องค์กรดำเนินอยู่ โดยวัดได้ 3 ระดับ คือ รายบุคคล รายกลุ่ม และทั้งองค์กร โดยผ่านข้อมูลการบันทึกเป็นเอกสารหรือการประเมินระดับ

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างหน่วยผลปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่งกับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

4. กำไร (Profit) ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์หลังหักลบกับต้นทุน และพันธะต่างๆ ที่ต้องชำระ

5. คุณภาพ (Quality) เป็นคุณภาพเบื้องต้นของการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยองค์กร

6. อุบัติเหตุ (Accident) ความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุในขณะทำงานอันเป็นผลให้เกิดการสูญเสียเวลา

7. การเติบโต (Growth) เป็นการวัดสิ่งที่เป็นตัวแทนของการเพิ่มขึ้นของตัวแปรต่างๆ เช่น กำไรการผลิตของโรงงาน สินทรัพย์ ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งการตลาด เป็นต้น โดยเปรียบเทียบค่าในปัจจุบันกับในอดีต

8. การขาดงานเสมอ (Absenteeism) การขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต อาจจะวัดโดยการหาจากเวลาที่ขาดงานเทียบกับความถี่ของการเกิดการขาดงาน

9. การลาออก (Remover) วัดจากบุคลากรที่ลาออกจากงานเทียบกับบุคลากรทั้งหมด

10. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) วัดได้หลายอย่าง เช่น วัดความพอใจส่วนบุคคลด้วยจำนวนของงานต่างๆ ที่ปรากฏออกมาจากงานต่างๆ ที่บุคลากรได้ทำอยู่

11. การจูงใจ (Motivation) การจัดการเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรแต่ละบุคคลปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางของเป้าหมายที่วางไว้

12. การจัดการด้านสื่อสารข้อมูล (Intimation management communication) ความสมบูรณ ประสิทธิภาพ และความถูกต้องในการวิเคราะห์และการกระจายข้อมูลสำคัญๆ ขององค์กรอย่างเกิดประสิทธิผล

13. การอบรมและการพัฒนาสิ่งที่มีความสำคัญ (Training and development emphasis) ความพยายามขององค์กรที่จะเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

แนวคิดของ Peterson; & Plowman (1982) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

Woodcock (1989) ได้กล่าวว่าลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ ความสามารถ ที่แตกต่างกันของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานอย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม เป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แกกัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจ จะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีม จะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมน้อยกว่าสม่ำเสมอ ว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของสมาชิกทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีม เป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน เหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้อ้างอิงจากแนวคิดของ Peterson; & Plowman (1982) ซึ่งได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson และกำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย ปริมาณงาน (Quantity) มีจำนวนที่มีความเหมาะสม สามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่คาดไว้ คุณภาพงาน (Quality) ซึ่งมีคุณภาพที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้งานหรือลูกค้า มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดเวลา (Time) ตรงตามกำหนด ทำได้ทำระยะเวลาที่คาดการณ์ไว้ ใช้เวลาอย่างคุ้มค่า และค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการทั้งหมดเพื่อให้ทำงานได้ตามที่กำหนด และ ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด โดยใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและอภิปรายผล ภายใต้อสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอที (Information technology: IT) เป็นสายงานที่มีความสำคัญมากในระบบการทำงานและค่อนข้างมีตำแหน่งที่หลากหลาย ในหนึ่งบริษัทหรือสำนักงานจะต้องมีผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับไอทีอย่างน้อย 1 – 2 คน เพื่อช่วยในการวางโครงสร้างของระบบ เนื่องจากในปัจจุบันการทำงานโดยส่วนใหญ่ ใช้คอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐานหลัก บุคลากรที่

คอยบำรุงรักษาอุปกรณ์ ดูแลโปรแกรม หรือจัดการเรื่องสิทธิการเข้าใช้งานต่าง ๆ ขององค์กร คือ บุคลากรสายงานไอทีทั้งสิ้น ซึ่งสายงานไอทีนั้น มีความหลากหลายของลักษณะงาน โดยสามารถแบ่งประเภทของลักษณะงานได้ ดังนี้ (Cloud HM, 2019)

1. IT Management Group - เป็นสายบริหารของธุรกิจสายงานไอที มีความสามารถในการมองธุรกิจได้อย่างเข้าใจ สามารถเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศหรือนำเทคโนโลยีมาใช้กับธุรกิจได้อย่างเหมาะสม เช่น IT Manager - ผู้จัดการสายงานไอที ดูแลภาพรวมของระบบไอทีในองค์กรทั้งหมด

2. Infrastructure & Operation Admin Groups - เป็นสายงานดูแลระบบเครือข่ายขององค์กร ทั้งระบบ Network, ระบบปฏิบัติการ UNIX, Windows, Linux, BSD, อุปกรณ์ Storage เช่น HDD, Tape, NAS, SAN และอื่น ๆ ตัวอย่างอาชีพนี้ ได้แก่

2.1 System Engineer - วิศวกรระบบ บางองค์กรจะดูแลภาพรวมของระบบ สร้าง/แก้ไข/ลบ ระบบ

2.2 System Administrator - ผู้ดูแลระบบเครือข่าย ดูแลเฉพาะเจาะจงในส่วนขอระบบตัวเองเท่านั้น เช่น Network หรือ Operating system

2.3 Network Engineer - วิศวกรเครือข่าย ดูแลระบบ Network ทั้งหมดขององค์กร เช่น การตั้งค่าระบบ LAN, Firewall, Wi-Fi และ อื่น ๆ

2.4 Network Operation - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการและดูแลเครือข่าย บางองค์กรรวมไปถึงทั้ง System Engineer และ Network Engineer ที่เป็นฝ่ายที่แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมกัน

2.5 IT Support - สายอาชีพผู้สนับสนุนไอที มีหน้าที่แก้ไขปัญหาเรื่อง IT ให้กับบุคคลในองค์กร หรือ ลูกค้า

3. Programmer Group - เป็นสายงานเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมเมอร์ เหมาะสำหรับคนที่มีความสามารถวิเคราะห์และมองข้อมูลต่างๆ ในเชิง Logic ได้ดี รวมกับความรู้เข้าใจในการเขียนโปรแกรม ทำให้สามารถสร้างสรรค์ผลงานได้หลากหลายรูปแบบ ตัวอย่างการมอง Logic เช่น Facebook, Uber Application เหล่านี้เกิดจากการสร้างของโปรแกรมเมอร์ทั้งสิ้น โดยภาษาที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นภาษา Python, Ruby, Perl, PHP, ASP, C, C++, Java และอื่นๆ ตัวอย่างอาชีพในสายงานเขียนโปรแกรม ได้แก่

3.1 Application Developer หรือ Software Engineer - นักพัฒนา Application โดยใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ในการสร้างสรรค์ผลงานและต้องสามารถมองภาพกว้างของ Project ได้ ไม่

ว่าจะเป็นเรื่องการออกแบบ, การพัฒนา, การวิจัย, การทำเอกสารประกอบ, การซ่อมบำรุง, และการวิเคราะห์ Software

3.2 Programmer – นักเขียนโปรแกรมรับผิดชอบในการ Coding, ทดสอบ Code และแก้ไข Bug แตกต่างจาก Application Developer ตรงที่จะทำงานเป็นบางส่วนของ Project แต่ Application Developer จะเข้าใจ Scope โดยรวมที่มากกว่า

3.3 Software Tester - นักทดสอบผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่คล้าย QC ในโรงงานที่ต้องตรวจสอบคุณภาพก่อนส่งให้ลูกค้าใช้งานคือการหาช่องโหว่จากการทำงานและตรวจสอบว่า Application มี Bug หรือข้อผิดพลาดหรือไม่

3.4 System Analyst – นักวิเคราะห์ระบบให้เป็นที่ไปตามความต้องการขององค์กร และทีมงาน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีพื้นฐานการ Coding มาก่อน

3.5 Business Analyst - นักวิเคราะห์เชิงธุรกิจ ต้องมีความสามารถในเรื่องของเทคนิคเพื่อนำมาประกอบกับการวิเคราะห์ทางด้านธุรกิจ นอกเหนือจากการเขียนโปรแกรม มีผู้เชี่ยวชาญในการทำ Website โดยเฉพาะ เป็นการพัฒนาทางด้าน Application หรือการออกแบบ Website ให้สวยงาม ตัวอย่างสายอาชีพนี้ได้แก่

3.6 Web Programmer / Web Developer ทำหน้าที่พัฒนา Application

3.7 Web Designer ทำหน้าที่ออกแบบความสวยงามของ Website

4. Database Group - ทำหน้าที่ดูแลฐานข้อมูลขององค์กร เป็นอีกสายงานหนึ่งที่เริ่มมีบทบาทมากขึ้นในยุคปัจจุบันที่มีการใช้ Data จำนวนมาก (Big Data) มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ ตัวอย่างอาชีพ ได้แก่

4.1 Database Administrator (DBA) - เป็นผู้ดูแลระบบ Database บำรุงรักษา ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและวางแผนการจัดเก็บข้อมูล

4.2 Database Architect - เป็นผู้ออกแบบระบบ Database ให้เหมาะสมกับการใช้งานต่อองค์กรนั้น ๆ

4.3 Data Scientist - เป็นผู้ที่นำข้อมูลมาวิเคราะห์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

5. IT Consultant Group - สายงานที่ปรึกษา IT เป็นสายงานที่สำคัญที่องค์กรจะต้องใช้งาน อาจใช้บุคลากรภายในองค์กรหรือจ้างจากบริษัทที่รับทำด้านนี้โดยเฉพาะ ได้แก่

5.1 IT Consultant - ที่ปรึกษาทางด้าน IT ทั่วไปที่มีความรู้ค่อนข้างหลากหลายทั้งด้าน Network, System และ Security

5.2 ERP Consultant - ที่ปรึกษาทางด้านระบบ ERP (Enterprise Resource Planning)

5.3 CRM Consultant - ที่ปรึกษาทางด้านระบบ CRM (Customer Relationship Management)

5.4 IT Audit - ผู้ตรวจสอบไอที มีหน้าที่ตรวจสอบระบบของแต่ละองค์กรให้ได้ตามมาตรฐานสากล

จากการศึกษาบริษัทหรือสำนักงานที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นบุคลากรที่กล่าวมาข้างต้นปฏิบัติงานอยู่นั้น สามารถแบ่งประเภทของธุรกิจตามกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (Department of Business Development) หรือ DBD ที่ดำเนินกิจกรรมได้ดังนี้

1. กิจกรรมการเรียนการสอนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจการด้วยการเรียนการสอนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ สถาบันฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวนบริษัท 266 บริษัท

2. กิจกรรมการให้คำปรึกษาทางด้านฮาร์ดแวร์ หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจการด้วยการให้คำปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์ เช่น ความต้องการของระบบทางด้านฮาร์ดแวร์และการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ การบริการแบบครบวงจร การบริการรวมระบบคอมพิวเตอร์ เช่น การวิเคราะห์ระบบปัจจุบันของลูกค้า การประเมินความต้องการระบบในปัจจุบันและอนาคต การบริการทางเทคนิคในการแก้ปัญหาเฉพาะทางให้แก่ลูกค้า รวมถึงจัดทำเอกสารเพื่อศึกษาความสามารถในการรองรับการใช้งาน ประสิทธิภาพการทำงานหรือระบบรักษาความปลอดภัย มีจำนวนบริษัท 499 บริษัท

3. กิจกรรมการให้คำปรึกษาทางด้านซอฟต์แวร์ หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจการด้วยการให้คำปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์ ความต้องการของระบบทางด้านซอฟต์แวร์และการจัดซื้อซอฟต์แวร์ความปลอดภัยของระบบ การบริการความรู้ความชำนาญทางด้านซอฟต์แวร์และบริการสนับสนุนทางเทคนิค การให้ความช่วยเหลือลูกค้าในการใช้งานหรือแก้ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ การบริการอัปเกรด มีจำนวนบริษัท 1,486 บริษัท

4. กิจกรรมการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคอมพิวเตอร์ หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจการด้วยการจัดการและดูแลโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐาน ณ สถานที่ของลูกค้า รวมถึงฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และระบบเครือข่าย การจัดการและดูแลระบบเครือข่ายสื่อสารและการ

เชื่อมต่ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์สำหรับวิเคราะห์ปัญหาด้านเครือข่าย การเก็บรวบรวมสถิติเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และการใช้งานระบบ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการระบบเครือข่ายและปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารข้อมูลในระบบเครือข่ายให้คล่องตัวยิ่งขึ้น รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยที่ควบคุมจากระยะทางไกล หรือบริการด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง การจัดการและดำเนินงานระบบคอมพิวเตอร์ของลูกค้าประจำวัน มีจำนวนบริษัท 851 บริษัท

5. กิจกรรมการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์อื่นๆ หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจการด้วยกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น เช่น การกู้คืนระบบคอมพิวเตอร์ (โดยเน้นเรื่องความเสียหายจากภัยพิบัติที่จะมีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศ) การติดตั้งซอฟต์แวร์ การติดตั้งคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและอุปกรณ์ต่อพ่วงและการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ มีจำนวนบริษัท 1,411 บริษัท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563)

บริษัทหรือสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับไอทีที่ดำเนินกิจการส่วนใหญ่ มักอยู่ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจหรือเมืองหลวงของประเทศ เช่น ในเขตกรุงเทพมหานคร มีบริษัทหรือสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับไอทีอยู่จำนวนมาก ทำให้มีบุคลากรของบริษัทไอทีอยู่รวมกันจำนวนมากด้วยเช่นกัน ซึ่งจากข้อมูลจำนวนบริษัทหรือสำนักงานที่ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับไอทีตามที่กล่าวมาข้างต้น พื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวนบริษัทหรือสำนักงานไอที ทั้งสิ้นจำนวน 4,513 บริษัท โดยมีจำนวนพนักงานในบริษัทอย่างน้อย บริษัทละ 6 คนขึ้นไป

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ จำนวน 113 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การทดสอบค่าไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการที่มีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ t-test, One-way ANOVA และ Pearson

correlation ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเครียด ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05

พิชญา แก้วสระแสน (2560) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัททองสังหาริมทรัพย์ใน กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างคือ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติที่ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์คือ สถิตีสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการวางแผน และพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัททองสังหาริมทรัพย์ใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ

นิคม มาลัยทอง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สำนักข่าวไทยทีวีสีช่อง 3 โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สำนักข่าวไทยทีวีสีช่อง 3 จำนวน 220 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ โดยลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วชิระ เพ็ชรราม (2559) ได้ศึกษา ความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่งอ่าวไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่งอ่าวไทยจำนวน 330 คน ใช้แบบสอบถามในการวิจัย ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปกติ พนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้านภูมิฐานะที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา แผนกที่ปฏิบัติงานและสถานที่

ปฏิบัติงาน มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เช่น อายุ อายุงาน รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส ระดับงาน สถานภาพการเป็นพนักงาน จำนวนวันในการปฏิบัติงาน การออกกำลังกายและสุขภาพ มีระดับความเครียด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน เช่น ปริมาณงาน กฎระเบียบของบริษัท เป็นต้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานมากที่สุด

ณัฐธิดา สุพรรณภพ (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 262 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้น ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการรับรู้คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ t-test และ Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ .05

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 250 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผล

การศึกษาพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือโครงสร้างและความสามารถ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง และมีส่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

น้ำฝน นิมิตร (2558) ได้ศึกษาปัจจัยความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นักบัญชีที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการบัญชี ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพและด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม

จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีสถิติที่ใช้ในการทดสอบได้แก่ Independent Sample t-test, One-way ANOVA และ Multiple Regression Analysis ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ การปฏิบัติงานและรายได้ของพนักงานส่งผลต่อการรับรู้ความเครียดแตกต่างกัน และพบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง ปัจจัยการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน แต่ปัจจัยในการทำงานและความเครียดด้านร่างกายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จุฑาภรณ์ ยศไกร (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 387 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้การวิเคราะห์คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการเงินมีผลต่อความเครียดในด้านอารมณ์และความคิด ปัจจัยด้านลักษณะส่วนตัวมีผลต่อความเครียดในด้าน

ร่างกาย และปัจจัยด้านสังคมมีผลต่อความเครียดในด้านร่างกาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อนันท์ พะละหงษ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานเทศบาลของเมืองบางมูลนาก จำนวน 108 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ t-test และการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Multiple comparison) ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับน้อย และเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภูเมธ แก้วเขียว (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครูการศึกษาพิเศษ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ใช้สถิติการทดสอบความแตกต่าง โดยใช้ One-way ANOVA และใช้สถิติ multiple comparison test ในการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการหาค่า LSD วิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ผลการวิจัยพบว่าความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายและจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ

พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ได้ศึกษา ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent Sample t-Test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปผลการค้นพบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายงานไอที เนื่องจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็น

เห็นถึงกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกับบุคลากรสายงานไอที และด้วยปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ หากมีความเครียดในการทำงานในระดับที่เหมาะสม จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นได้ แต่หากปัจจัยความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับที่มากหรือน้อยเกินไป อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายและจิตใจ ส่งผลกระทบต่อการทำงานได้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทไอทีที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (Cochran, 1977 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกกะกุล, 2543) กรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร $p = 0.5$ ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

n แทน ขนาดตัวอย่าง

p แทน สัดส่วนของประชากรที่กำลังสุ่ม 0.5

e แทน ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความ

เชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ .05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \square 385$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 385 คน โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอนดังต่อไปนี้
 ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเขตพื้นที่ที่มีบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2563) ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

เขตการปกครอง	จำนวนบริษัท
1. เขตวัฒนา	230
2. เขตห้วยขวาง	184
3. เขตจตุจักร	182
4. เขตบางรัก	142
5. เขตปทุมวัน	43
6. เขตบางเขน	39
7. เขตบางกะปิ	32
8. เขตประเวศ	29
9. เขตสาทร	18

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ณ วันที่ 21 ก.พ. 2563

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามตามสถานที่ทำงานเขตต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ คือ 385 คน

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารตำราและงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดขอบเขตให้ครอบคลุมกับเนื้อหาการวิจัย เพื่อให้สอดคล้องตามความมุ่งหมายของการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะโดยเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน จำนวน ทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. รายได้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
6. ประสบการณ์การทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

7. ตำแหน่งงานใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคำถามเป็นแบบ Likert Scale เป็นคำถามเชิงบวก และคำถามเชิงลบ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรวัด 5 ระดับ และการแปลงค่าของข้อมูล แบ่งเป็นคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ โดยหากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเครียด มากที่สุด ในคำถามเชิงบวก จะแปลงค่าคะแนนเท่ากับ 1 และในคำถามเชิงลบ จะแปลงค่าคะแนนเท่ากับ 5 ดังนี้

	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
มากที่สุด	ค่าคะแนน 1	ค่าคะแนน 5
มาก	ค่าคะแนน 2	ค่าคะแนน 4
ปานกลาง	ค่าคะแนน 3	ค่าคะแนน 3
น้อย	ค่าคะแนน 4	ค่าคะแนน 2
น้อยที่สุด	ค่าคะแนน 5	ค่าคะแนน 1

ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) จำนวน 27 ข้อ แยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร
3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร
6. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

การแปลผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปราย โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (มนตรี พิริยะกุล, 2563) ดังนี้

- 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความเครียดมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความเครียดอย่างมาก
- 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความเครียดปานกลาง
- 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความเครียดน้อย
- 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความเครียดน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคำถามเป็นแบบ Likert Scale เป็นคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราวัด 5 ระดับ และการแปลงค่าของข้อมูล แบ่งเป็นคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ โดยหากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเครียด มากที่สุด ในคำถามเชิงบวก จะแปลงค่าคะแนนเท่ากับ 1 และในคำถามเชิงลบ จะแปลงค่าคะแนนเท่ากับ 5 ดังนี้

คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
--------------	-------------

มากที่สุด	ค่าคะแนน 5	ค่าคะแนน 1
มาก	ค่าคะแนน 4	ค่าคะแนน 2
ปานกลาง	ค่าคะแนน 3	ค่าคะแนน 3
น้อย	ค่าคะแนน 2	ค่าคะแนน 4
น้อยที่สุด	ค่าคะแนน 1	ค่าคะแนน 5

ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) จำนวน 16 ข้อ แยกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านปริมาณงาน
2. ด้านคุณภาพงาน
3. ด้านเวลาในการทำงาน
4. ด้านค่าใช้จ่าย

การแปลผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบาย โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (มนตรี พิริยะกุล, 2563) ดังนี้

- 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการทำงานในระดับมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก
- 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการทำงานในระดับน้อย
- 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการทำงานในระดับน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย และสมมติฐานของงานวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและนำไปแก้ไขก่อนนำไปใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขแล้ว ไปทดสอบใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542 : 34-35) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่า ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง โดยงานวิจัยนี้

ค่าความเชื่อมั่นจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้คุณภาพ ซึ่งมีผลการทดสอบดังนี้

5.1 ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยความเครียดในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.925

5.2 ค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเท่ากับ 0.858 โดยถ้าตัดคำถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 8 ในประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน จะทำให้ค่าความเชื่อมั่นมากขึ้น ที่ 0.871 และข้อดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับข้ออื่นๆ ในระดับต่ำ (0.093)

สรุปได้ว่า แบบสอบถามทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งหมด 43 ข้อ มีความเชื่อมั่นในระดับยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากบุคลากรบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจะดำเนินการส่งแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำงานงานวิจัย ตลอดจนลักษณะแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถาม โดยมีการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อคำถามก่อนทำการเก็บ และบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง

4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และทำการคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำให้ Try Out จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วย วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติวิเคราะห์ข้อมูลในการบรรยาย โดยนำเสนอข้อมูลแบบแจกแจงความถี่พื้นฐานประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 214)

$$p = \frac{f}{n} (100)$$

เมื่อ p แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 35)

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

เมื่อ	\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 65)

$$s = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n-1}}$$

เมื่อ	S	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	x	แทน ข้อมูลดิบแต่ละตัว
	\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

4. สถิติใช้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (แอลฟา-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 49)

$$a = \frac{\overline{k\text{CoVariance}} / \overline{\text{Variance}}}{1 + (k-1)\overline{\text{CoVariance}} / \overline{\text{Variance}}}$$

เมื่อ	k	แทน จำนวนคำถาม
	(CoVariance)	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถาม
	(Variance)	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนคำถาม
	a	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ได้ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 1733)

1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ $n_1 + n_2 - 2$ โดยที่

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

1.2 กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ v โดยที่

$$v = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{s_1^2/n_1}{n_1 - 1} + \frac{s_2^2/n_2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ $i = 1, 2$

เมื่อ S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

เมื่อ	n_1	แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ i
เมื่อ	s_1^2	แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ $i = 1, 2$
เมื่อ	n_1	แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1
เมื่อ	n_2	แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1
เมื่อ	df	แทน องศาความเป็นอิสระ

2. ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 135)

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$k-1$	MS_b	MS_b / MS_w
ภายในกลุ่ม	SS_w	$n-k$	MS_w	
รวม	SS_t	$n-1$		

ตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

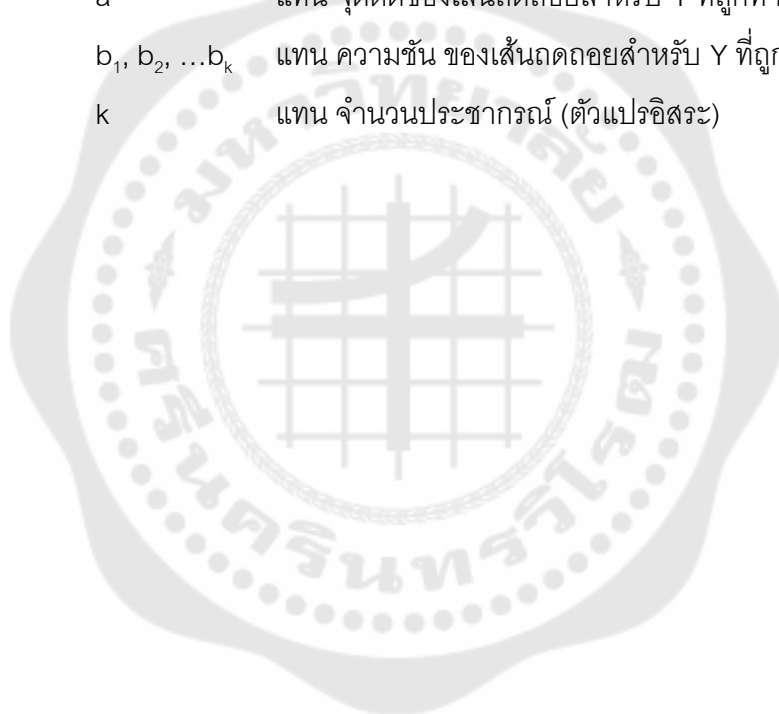
โดยที่

$k-1$	แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_b
\bar{x}	แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_w
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
MS_b	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
SS_b	แทน ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
SS_w	แทน ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
K	แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
df_b	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

3. ค่าสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร อยู่ในมาตราอันดับหรือมาตราอัตราส่วน

สมการถดถอยพหุคูณ $Y' = a + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k$

เมื่อ Y'	แทน คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม
X_1, X_2, \dots, X_k	แทน ตัวแปรอิสระ
a	แทน จุดตัดของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k
b_1, b_2, \dots, b_k	แทน ความชัน ของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k
k	แทน จำนวนประชากร (ตัวแปรอิสระ)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
N	แทน จำนวนพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
Sig 2.tailed	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน Least Significant Difference LSD
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ประสิทธิภาพการทำงานและตำแหน่งงาน นำเสนอโดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	210	54.5
	หญิง	175	45.5
2. อายุ	21 – 30 ปี	211	54.8
	31 – 40 ปี	85	22.1
	41 – 50 ปี	43	11.2
	51 ปีขึ้นไป	46	11.9
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.2
	ปริญญาตรี	210	54.5
	ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	163	42.3
4. สถานภาพ	โสด	256	66.5
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	125	32.5
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4	1.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	12	3.1
	10,001 – 25,000 บาท	74	19.2
	25,001 – 50,000 บาท	180	46.8
	50,001 – 75,000 บาท	77	20.0
	75,001 บาท ขึ้นไป	42	10.9
6. ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	70	18.2
	4 – 6 ปี	156	40.5
	7 – 9 ปี	59	15.3
	10 ปีขึ้นไป	100	26.0
7. ตำแหน่งงาน	ระดับพนักงานปฏิบัติงาน	226	58.7
	ระดับผู้เชี่ยวชาญ	78	20.3
	ระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน	46	11.9
	ระดับผู้อำนวยการ	31	8.1
	ระดับผู้ช่วยกรรมการ ผู้จัดการ หรือรองประธาน	4	1.0
รวม	385	100.0	

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถจำแนกได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และน้อยที่สุดคือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ สถานภาพโสด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และน้อยที่สุดคือ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 50,000 บาท จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 75,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ 4 – 6 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และน้อยที่สุดคือ 7 – 9 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ระดับพนักงานปฏิบัติงาน จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาคือ ระดับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และน้อยที่สุดคือ ระดับผู้ช่วยกรรมการ ผู้จัดการ หรือรองประธาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา สถานภาพ และตำแหน่งงาน มีจำนวนความถี่ของข้อมูลที่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้จัดกลุ่มข้อมูลใหม่ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	222	57.7
	ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป	163	42.3
4. สถานภาพ	โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	260	67.5
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	125	32.5
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	86	22.3
	25,001 – 50,000 บาท	180	46.8
	50,001 – 75,000 บาท	77	20.0
	75,001 บาท ขึ้นไป	42	10.9
7. ตำแหน่งงาน	ระดับพนักงานปฏิบัติงาน	226	58.7
	ระดับผู้เชี่ยวชาญ	78	20.3
	ระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน	46	11.9
	ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป	35	9.1
	รวม	385	100.0

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จัดกลุ่มใหม่พบว่า ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.7 สถานภาพ มากที่สุดคือ โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 67.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุดคือ 25,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.8 และตำแหน่งงาน มากที่สุดคือ ระดับพนักงานปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 58.7

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความเครียดในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับ ลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับ ความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความเครียดในการทำงานจำแนกรายด้าน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ระดับความเครียด		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน	3.61	.698	มาก
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน	3.59	.593	มาก
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร	3.55	.850	มาก
ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.50	.727	มาก
ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.45	.756	ปานกลาง
ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร	3.36	.678	ปานกลาง
รวม	3.51	.562	มาก

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าสูงที่สุดคือ ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาคือ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน มีระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และค่าต่ำที่สุดคือ ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความเครียดในการทำงานจำแนกรายข้อ

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียด		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน			
- สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน	3.66	.896	มาก
- งานที่ทำมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขอยู่ตลอดเวลา	3.65	.956	มาก
- ความยากของงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง	3.65	1.035	มาก
- การไม่สามารถทำงานได้ตามที่หัวหน้ากำหนด	3.58	1.136	มาก
- ระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จไม่เหมาะสมกับงาน	3.52	.933	มาก
- ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง	3.51	.881	มาก
ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร			
- การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร	3.72	1.228	มาก
- การไม่ทราบถึงบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.41	1.082	ปานกลาง
- การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้	3.29	1.112	ปานกลาง
- การไม่ทราบถึงขอบเขตของงานที่ทำ	3.26	1.038	ปานกลาง
- การไม่ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน	3.17	1.124	ปานกลาง
ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล			
- การไม่สามารถให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ ในการทำงานกับผู้ร่วมงานได้	3.74	1.246	มาก
- การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากหัวหน้า	3.53	1.212	มาก
- การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	3.51	1.180	มาก
- การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากลูกน้อง	3.42	1.244	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียด		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน			
- ความรู้สึกไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน	3.64	1.128	มาก
- การไม่มีความคาดหวังกับอาชีพการงาน	3.55	1.106	มาก
- การไม่ได้รับการฝึกอบรมตามสายงานจากองค์กร	3.44	1.221	ปานกลาง
- การไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพ	3.40	1.267	ปานกลาง
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร			
- การบริหารงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ	3.73	1.043	มาก
- โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการ ทำงาน	3.66	1.010	มาก
- กฎระเบียบและนโยบายขององค์กรไม่ชัดเจน ทำให้ไม่ เอื้อต่อการทำงาน	3.62	1.101	มาก
- องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง	3.45	1.241	ปานกลาง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว			
- การไม่มีเวลาออกกำลังกายได้เป็นประจำ	3.52	1.383	มาก
- ครอบครัวไม่ให้การสนับสนุนการทำงาน	3.51	1.216	มาก
- การทำงานกระทบต่อการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัว	3.50	1.109	มาก
- การไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับ ครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	3.29	1.305	ปานกลาง

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงานจำแนกราย
ข้อ พบว่า

ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน มีความเครียดสูงที่สุดคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้อ
ต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือ งานที่ทำมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขอยู่
ตลอดเวลา และความยากของงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่

3.65 และความเครียดต่ำที่สุดคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร มีความเครียดสูงที่สุดคือ การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือ การไม่ทราบถึงบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และความเครียดต่ำที่สุดคือ การไม่ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ตามลำดับ

ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความเครียดสูงที่สุดคือ การไม่สามารถให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ ในการทำงานกับผู้ร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากหัวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และความเครียดต่ำที่สุดคือ การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากลูกน้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน มีความเครียดสูงที่สุดคือ ความรู้สึกไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมาคือ การไม่มีความคาดหวังกับอาชีพการงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.55 และความเครียดต่ำที่สุดคือ การไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะขององค์กร มีความเครียดสูงที่สุดคือ การบริหารงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมาคือ โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และความเครียดต่ำที่สุดคือ องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีความเครียดสูงที่สุดคือ การไม่มีเวลาออกกำลังกายได้เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมาคือ ครอบครัวยังไม่ให้การสนับสนุนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และความเครียดต่ำที่สุดคือ การไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการทำงานจำแนกรายด้าน

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านปริมาณงาน	2.49	.649	น้อย
ด้านเวลา	2.46	.676	น้อย
ด้านคุณภาพงาน	2.41	.498	น้อย
ด้านค่าใช้จ่าย	2.35	.582	น้อย
รวม	2.43	.480	น้อย

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.43 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าสูงที่สุดคือ ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มีระดับความเห็นอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มีระดับความเห็นอยู่ในระดับน้อย และด้านที่ต่ำที่สุดคือ ด้านค่าใช้จ่าย มีระดับความเห็นอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการทำงานจำแนกรายข้อ

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านปริมาณ			
- หัวหน้างานมอบหมายปริมาณงานอย่างเหมาะสม	2.95	1.179	ปานกลาง
- ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ	2.51	.938	ปานกลาง
- ในแต่ละวัน สามารถทำงานแล้วเสร็จในปริมาณที่กำหนด	2.28	.878	น้อย
- ความสามารถบริหารจัดการงานให้เสร็จได้ เมื่อมีงานเร่งด่วนเพิ่มขึ้นมา	2.22	.869	น้อย
ด้านคุณภาพงาน			
- การไม่ถูกแก้งานจากหัวหน้างานอยู่บ่อยครั้ง	3.15	.947	ปานกลาง
- งานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	2.22	.692	น้อย
- ผลงานสามารถเป็นที่พอใจของหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน	2.16	.784	น้อย
- ความสามารถทำงานที่ได้รับการมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	2.10	.821	น้อย
ด้านเวลา			
- การไม่เลือกทำงานเพียงงานเดียว เมื่อมีงานหลายงานพร้อมกัน	2.81	1.041	ปานกลาง
- เมื่อได้รับมอบหมายงานพร้อมกันหลายงาน สามารถทำให้แล้วเสร็จได้ทันตามกำหนด	2.58	.916	ปานกลาง
- ความสามารถประเมินระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จได้อย่างถูกต้อง	2.31	.819	น้อย
- ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายทันเวลาที่กำหนด	2.14	.886	น้อย

ตาราง 9 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านค่าใช้จ่าย			
- รายรับเพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน	2.84	1.146	ปานกลาง
- ความสามารถใช้จ่ายทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด เช่น สาธารณูปโภคขององค์กร	2.25	.771	น้อย
- ความสามารถจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้คุ้มค่า ตรงตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่กำหนด	2.22	.762	น้อย
- ความสามารถทำงานได้เท่ากับหรือมากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ	2.10	.771	น้อย

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำแนกรายข้อพบว่า

ด้านปริมาณงาน มีความเห็นสูงสุดคือ หัวหน้างานมอบหมายปริมาณงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 รองลงมาคือ ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 และความเห็นต่ำที่สุดคือ ความสามารถบริหารจัดการงานให้เสร็จได้ เมื่อมีงานเร่งด่วนเพิ่มขึ้นมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพงาน มีความเห็นสูงสุดคือ การไม่ถูกแก้งานจากหัวหน้างานอยู่บ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 รองลงมาคือ งานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 และความเห็นต่ำที่สุดคือ ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10 ตามลำดับ

ด้านเวลา มีความเห็นสูงสุดคือ การไม่เลือกทำงานเพียงงานเดียว เมื่อมีงานหลายงานพร้อมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 รองลงมาคือ เมื่อได้รับมอบหมายงานพร้อมกันหลายงานสามารถทำให้แล้วเสร็จได้ทันตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และความเห็นต่ำที่สุดคือ ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายทันเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย มีความเห็นสูงสุดคือ รายรับเพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 รองลงมาคือ ความสามารถใช้จ่ายทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลงานดี

ที่สุด เช่น สาธารณูปโภคขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 และความเห็นต่ำที่สุดคือความสามารถทำงานได้เท่ากับหรือมากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่า t โดยให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prod.(P) มีค่าน้อยกว่า .05 ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และ ถ้าหากค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed โดยใช้ Levene's Test ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท
ไอที โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	Levene's test for		ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
	Equality of Variances			\bar{x}	S.D	t	df	Sig 2-tailed
	F	Sig.						
ด้านปริมาณงาน	39.450*	.000	A	2.50	.543	.169	274.325	.866
			B	2.48	.772			
ด้านคุณภาพ	3.335	.069	A	2.46	.482	2.578*	383	.010
			B	2.33	.511			
ด้านเวลา	22.815*	.000	A	2.42	.558	-1.378	270.734	.169
			B	2.52	.808			
ด้านค่าใช้จ่าย	1.398	.238	A	2.38	.602	.899	383	.369
			B	2.32	.555			
โดยรวม	9.943*	.002	A	2.44	.418	.466	289.044	.642
			B	2.41	.553			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 10 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน โดยใช้ความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่า Probability ของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม มีค่าเท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา มีค่า Probability เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะใช้ t-test กรณี Equal variances not assumed สำหรับค่า t-test for Equality for Means ในการทดสอบต่อไป ส่วนประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Probability เท่ากับ .069 และ .238 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 แสดง

ว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะใช้ t-test กรณี Equal variances assumed สำหรับค่า t-test for Equality for Means ในการทดสอบต่อไป

โดยหากวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ t-test for Equality of Variances พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .642 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน โดยหากศึกษาทางด้าน พบว่า

ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig เท่ากับ .866 .169 และ .369 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงใช้ t-test กรณี Equal variances assumed สำหรับค่า t-test for Equality for Means แสดงว่ามีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านคุณภาพงาน มีค่า Sig เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จึงใช้ t-test กรณี Equal variances not assumed สำหรับค่า t-test for Equality for Means แสดงว่ามีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทไอทีที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทไอทีที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ สำหรับการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ

ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่มีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน จะทดสอบความแตกต่างด้วย F-Test และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากัน จะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า .05 ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที โดยจำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการทำงาน	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านปริมาณงาน	4.157*	3	381	.006
ด้านคุณภาพงาน	3.956*	3	381	.008
ด้านเวลา	24.879*	3	381	.000
ด้านค่าใช้จ่าย	1.230	3	381	.298
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	2.847*	3	381	.037

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 11 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามรายได้ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้น แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบต่อไป หากพิจารณารายด้าน พบว่า

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลา มีค่า Sig เท่ากับ .006 .008 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้น แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบต่อไป

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig เท่ากับ .298 ซึ่งมากกว่า .05 นั้น แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบต่อไป

ตาราง 12 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Test of Equality of Means		Statistic	df1	df2	Sig
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	Brown-Forsythe	6.133*	3	186.985	.001

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามรายได้ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ที่แตกต่างกัน โดยจะใช้สถิติ Dunnett T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยที่แตกต่างกันต่อไป

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับ
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีโดยรวม โดยใช้สถิติ Dunnett T3

รายได้	\bar{x}	ระดับความสามารถ			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000บาท	25,001 – 50,000 บาท	50,001 – 75,000 บาท	75,001 บาท ขึ้นไป
		2.32	2.47	2.33	2.67
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	2.32		0.15 (.052)	0.01 (1.000)	0.35* (.005)
25,001 – 50,000 บาท	2.47			-0.14 (.195)	0.29 (.216)
50,001 – 75,000 บาท	2.33				0.33* (.011)
75,001 บาท ขึ้นไป	2.67				

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 13 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ได้แก่ พนักงานที่มีรายได้ 75,0001 บาท ขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท และ 50,001 – 75,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .35 และ .33 หน่วย ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ของพนักงาน บริษัทไอที จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Test of Equality of Means		Statistic	df1	df2	Sig
ด้านปริมาณงาน	Brown-Forsythe	7.489*	3	224.516	.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ที่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ Dunnett T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยที่แตกต่างกันต่อไป

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีด้านปริมาณงาน โดยใช้สถิติ Dunnett T3

รายได้	ระดับความสามารถ	ระดับความสามารถ			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	25,001 – 50,000 บาท	50,001 – 75,000 บาท	75,001 บาท ขึ้นไป
		2.39	2.46	2.43	2.95
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	2.39		0.07 (.942)	0.04 (1.000)	0.56* (.000)
25,001 – 50,000 บาท	2.46			-0.03 (1.000)	0.49* (.000)
50,001 – 75,000 บาท	2.43				0.52* (.001)
75,001 บาท ขึ้นไป	2.95				

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตาม รายได้ พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ได้แก่

พนักงานที่มีรายได้ 75,0001 บาท ขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท, 25,001 – 50,000 บาท และ 50,001 – 75,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .56 .49 และ .52 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานของพนักงาน บริษัทไอที โดยจำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Test of Equality of Means		Statistic	df1	df2	Sig
ด้านคุณภาพงาน	Brown-Forsythe	5.323*	3	180.356	.002

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามรายได้ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ที่แตกต่างกัน โดยจะใช้สถิติ Dunnett T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยที่แตกต่างกันต่อไป

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับ
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ด้านคุณภาพงาน โดยใช้สถิติ Dunnett T3

รายได้	\bar{x}	ระดับความสามารถ			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000บาท	25,001 – 50,000 บาท	50,001 – 75,000 บาท	75,001 บาท ขึ้นไป
		2.40	2.49	2.21	2.41
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	2.40		0.09 (.632)	-0.19 (.055)	0.01 (1.000)
25,001 – 50,000 บาท	2.49			-0.28* (.000)	0.08 (.960)
50,001 – 75,000 บาท	2.21				0.20 (.335)
75,001 บาท ขึ้นไป	2.41				

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 17 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ พนักงานที่มีรายได้ 50,001 – 75,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ 25,001 – 50,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .28 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 18 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาของพนักงานบริษัท
ไอที โดยจำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Test of Equality of Means	Statistic	df1	df2	Sig	
ด้านเวลา	Brown-Forsythe	2.478	3	121.390	.065

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา จำแนกตามรายได้ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .065 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงานบริษัท ไอที จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ F-Test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	11.827	3	3.942	12.688*	.000
ภายในกลุ่ม	118.382	381	.311		
รวม	130.208	384			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามรายได้ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ที่แตกต่างกัน โดยจะใช้สถิติ Dunnett T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยที่แตกต่างกันต่อไป

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับ
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ Dunnett T3

รายได้	□	ระดับความสามารถ			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000บาท	25,001 – 50,000 บาท	50,001 – 75,000 บาท	75,001 บาท ขึ้นไป
		2.05	2.47	2.32	2.55
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	2.05		0.41*	0.27*	0.50*
25,001 – 50,000 บาท	2.47			(.003)	(.000)
50,001 – 75,000 บาท	2.32			(.053)	(.356)
75,001 บาท ขึ้นไป	2.55				-0.13* (.028)

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 20 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตาม
รายได้ พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ที่แตกต่าง
กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

พนักงานที่มีรายได้ 25,001 – 50,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย
มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .41 ส่วน
คู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

พนักงานที่มีรายได้ 50,001 – 75,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย
มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .27 ส่วน
คู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

พนักงานที่มีรายได้ 75,000 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย
มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .50

และน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ 50,001 – 75,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .13 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทไอทีที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทไอทีที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านปริมาณงาน	7.331*	3	381	.000
ด้านคุณภาพงาน	1.469	3	381	.223
ด้านเวลา	5.598*	3	381	.001
ด้านค่าใช้จ่าย	1.340	3	381	.261
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	1.762	3	381	.154

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยใช้ Levene's test พบว่าประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .154 ซึ่งมากกว่า .05 นั้น แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบต่อไป โดยหากศึกษารายด้าน พบว่า

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลา มีค่า Sig เท่ากับ .000 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้น แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบต่อไป

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานและด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig เท่ากับ .223 และ .261 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั้น แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบต่อไป

ตาราง 22 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ F-Test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.572	3	1.191	5.354*	.001
ภายในกลุ่ม	84.730	381	.222		
รวม	88.302	384			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 22 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีประสบการณ์ทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ที่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ LSD เพื่อหาคู่เฉลี่ยที่แตกต่างกันต่อไป

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ LSD

ประสบการณ์ทำงาน	\bar{x}	ระดับความสามารถ			
		น้อยกว่า 3 ปี	4 – 6 ปี	7 – 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		2.56	2.42	2.24	2.46
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	2.56		-0.14*	-0.33*	-0.10
4 – 6 ปี	2.42		(.035)	(.000)	(.188)
7 – 9 ปี	2.24			-0.18	0.05
10 ปีขึ้นไป	2.46			(.062)	(.977)
					0.23*
					(.022)

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 23 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 4 – 6 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .14 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .33 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .23 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 24 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ด้านปริมาณงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Test of Equality of Means		Statistic	df1	df2	Sig
ด้านปริมาณงาน	Brown-Forsythe	7.694*	3	289.906	.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 24 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ที่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ Dunnett T3 เพื่อหาคุณเฉลี่ยที่แตกต่างกันต่อไป

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ Dunnett T3

ประสบการณ์ทำงาน	\bar{x}	ระดับความสามารถ			
		น้อยกว่า 3 ปี	4 – 6 ปี	7 – 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		2.72	2.38	2.30	2.62
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	2.72		-0.34*	-0.42*	-0.11
4 – 6 ปี	2.38		(.000)	(.001)	(.859)
7 – 9 ปี	2.30			-0.08	0.23
				(.952)	(.058)
10 ปีขึ้นไป	2.62				0.31*
					(.038)

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 25 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน

แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 4 – 6 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .34 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .42 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน มากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .31 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 26 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงาน บริษัทไอที โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.430	3	1.477	6.187*	.000
ภายในกลุ่ม	90.938	381	.239		
รวม	95.368	384			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ที่แตกต่างกัน โดยจะใช้สถิติ LSD เพื่อหาคู่เฉลี่ยที่แตกต่างกันต่อไป

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ LSD

ประสบการณ์ทำงาน	\bar{x}	ระดับความสามารถ			
		น้อยกว่า 3 ปี	4 – 6 ปี	7 – 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		2.56	2.46	2.27	2.30
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	2.56		-0.11 (.133)	-0.29* (.001)	-0.27* (.001)
4 – 6 ปี	2.46			-0.19* (.013)	-0.16* (.011)
7 – 9 ปี	2.27				0.03 (.743)
10 ปีขึ้นไป	2.30				

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และ 4 – 6 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .29 และ .19 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 3 ปี และ 4 – 6 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .27 และ .16 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 28 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ด้านเวลา โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Test of Equality of Means		Statistic	df1	df2	Sig
ด้านเวลา	Brown-Forsythe	2.909	3	268.790	.053

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 28 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .053 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงานบริษัทไอที โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ F-Test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.920	3	1.307	3.942*	.009
ภายในกลุ่ม	126.289	381	.331		
รวม	130.208	384			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ที่แตกต่างกัน โดยจะใช้สถิติ LSD เพื่อหาคู่เฉลี่ยที่แตกต่างกันต่อไป

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ LSD

ประสบการณ์ทำงาน	□	ระดับความสามารถ			
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	4 – 6 ปี	7 – 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
		2.46	2.38	2.13	2.37
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	2.46		-0.08 (.351)	-0.33* (.001)	-0.08 (.346)
4 – 6 ปี	2.38			-0.25* (.004)	-0.01 (.921)
7 – 9 ปี	2.13				0.25* (.010)
10 ปีขึ้นไป	2.37				

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 30 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

พนักงานที่มีประสบการณ์ 7 – 9 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย น้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และ 4 – 6 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .33 และ .25 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

พนักงานที่มีประสบการณ์ 10 ปี ขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย มากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .25 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทไอทีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทไอทีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านปริมาณงาน	9.716*	3	381	.000
ด้านคุณภาพงาน	9.987*	3	381	.000
ด้านเวลา	18.633*	3	381	.000
ด้านค่าใช้จ่าย	8.924*	3	381	.000
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	10.780*	3	381	.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 31 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้น แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบต่อไป โดยหากศึกษารายด้าน พบว่า

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig เท่ากับ .000 ทุกด้าน ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้น แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบต่อไป

ตาราง 32 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Test of Equality of Means	Statistic	df1	df2	Sig
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม Brown-Forsythe	.637	3	107.155	.593

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตาราง 32 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .593 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Test of Equality of Means	Statistic	df1	df2	Sig
ด้านปริมาณงาน Brown-Forsythe	3.361*	3	112.587	.021

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ที่แตกต่างกัน โดยจะใช้สถิติ Dunnett T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยที่แตกต่างกันต่อไป

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับ
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ Dunnett T3

ตำแหน่งงาน	□	ระดับความสามารถ			
		ระดับพนักงาน ปฏิบัติงาน	ระดับ ผู้เชี่ยวชาญ	ระดับ ผู้จัดการ/ หัวหน้างาน	ระดับ ผู้อำนวยการ ขึ้นไป
		2.42	2.63	2.39	2.74
ระดับพนักงาน ปฏิบัติงาน	2.42		0.21* (.021)	-0.03 (1.000)	0.32 (.267)
ระดับผู้เชี่ยวชาญ	2.63			-0.24 (.253)	0.11 (.985)
ระดับผู้จัดการ/ หัวหน้างาน	2.39				0.35 (.326)
ระดับผู้อำนวยการ ขึ้นไป	2.74				

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 59 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน ระดับผู้เชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงาน ระดับพนักงานปฏิบัติงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .21 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 35 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ของพนักงาน บริษัทไอที จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Test of Equality of Means		Statistic	df1	df2	Sig
ด้านคุณภาพงาน	Brown-Forsythe	4.593*	3	95.735	.005

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ที่แตกต่างกัน โดยจะใช้สถิติ Dunnett T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยที่แตกต่างกันต่อไป

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที โดยใช้สถิติ Dunnett T3

ตำแหน่งงาน	ระดับพนักงาน ปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ		
		ระดับ ผู้เชี่ยวชาญ	ระดับผู้จัดการ/ หัวหน้างาน	ระดับผู้อำนวยการ ขึ้นไป
	2.49	2.33	2.25	2.26
ระดับพนักงาน ปฏิบัติงาน	2.49	-0.15*	-0.24*	-0.22
		(.022)	(.005)	(.388)
ระดับผู้เชี่ยวชาญ	2.33		-0.08	-0.07
			(.815)	(.994)
ระดับผู้จัดการ/ หัวหน้างาน	2.25			0.01
				(1.000)
ระดับผู้อำนวยการ ขึ้นไป	2.26			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

พนักงานที่มีตำแหน่งงาน ระดับผู้เชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน ระดับพนักงานปฏิบัติงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .15 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

พนักงานที่มีตำแหน่งงาน ระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน ระดับพนักงานปฏิบัติงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .24 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 37 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ด้านเวลา โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Test of Equality of Means		Statistic	df1	df2	Sig
ด้านเวลา	Brown-Forsythe	1.939	3	97.341	.128

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .128 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 38 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ด้านค่าใช้จ่าย โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

Robust Test of Equality of Means		Statistic	df1	df2	Sig
ด้านค่าใช้จ่าย	Brown-Forsythe	8.263*	3	158.880	.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 38 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ของพนักงานบริษัทไอที จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัทไอทีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ที่แตกต่างกัน โดยจะใช้สถิติ Dunnett T3 เพื่อหาจุดเฉลี่ยที่แตกต่างกันต่อไป

ตาราง 39 แสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Dunnett T3

ประสบการณ์ ทำงาน	ระดับพนักงาน ปฏิบัติงาน	ระดับความสามารถ		
		ระดับ ผู้เชี่ยวชาญ	ระดับผู้จัดการ/ หัวหน้างาน	ระดับผู้อำนวยการ ขึ้นไป
	2.33	2.21	2.68	2.38
ระดับพนักงาน ปฏิบัติงาน	2.33	-0.12 (.184)	0.35* (.003)	0.05 (.998)
ระดับผู้เชี่ยวชาญ	2.21		0.48* (.000)	0.17 (.430)
ระดับผู้จัดการ/ หัวหน้างาน	2.68			-0.31 (.095)
ระดับผู้อำนวยการ ขึ้นไป	2.38			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงาน ระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย มากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน ระดับพนักงานปฏิบัติงาน และระดับผู้เชี่ยวชาญ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .35 และ .48 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบการนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter regression) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า .05 กำหนดให้

X_1	แทน	ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน
X_{11}	แทน	สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน
X_{12}	แทน	งานที่ทำมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขอยู่ตลอดเวลา
X_{13}	แทน	ความยากของงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง
X_{14}	แทน	การไม่สามารถทำงานได้ตามที่หัวหน้ากำหนด
X_{15}	แทน	ระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จไม่เหมาะสมกับงาน
X_{16}	แทน	ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง
X_2	แทน	ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร
X_{21}	แทน	การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร
X_{22}	แทน	การไม่ทราบถึงบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
X_{23}	แทน	การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้
X_{24}	แทน	การไม่ทราบถึงขอบเขตของงานที่ทำ
X_{25}	แทน	การไม่ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน
X_3	แทน	ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
X_{31}	แทน	การไม่สามารถให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ ในการทำงานกับผู้ร่วมงานได้
X_{32}	แทน	การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากหัวหน้า
X_{33}	แทน	การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน
X_{34}	แทน	การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากลูกน้อง

X ₄	แทน	ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน
X ₄₁	แทน	ความรู้สึกไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน
X ₄₂	แทน	การไม่มีความคาดหวังกับอาชีพการงาน
X ₄₃	แทน	การไม่ได้รับการฝึกอบรมตามสายงานจากองค์กร
X ₄₄	แทน	การไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพ
X ₅	แทน	ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร
X ₅₁	แทน	การบริหารงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ
X ₅₂	แทน	โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน
X ₅₃	แทน	กฎระเบียบและนโยบายขององค์กรไม่ชัดเจน ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน
X ₅₄	แทน	องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง
X ₆	แทน	ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว
X ₆₁	แทน	การไม่มีเวลาออกกำลังกายได้เป็นประจำ
X ₆₂	แทน	ครอบครัวไม่ให้การสนับสนุนการทำงาน
X ₆₃	แทน	การทำงานกระทบต่อการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัว
X ₆₄	แทน	การไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้

อย่างเหมาะสม

ตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	13.500	6	2.250	5.740*	.000
Residual	148.160	378	.392		
Total	161.660	384			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัย

ความเครียดในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	β		
Constant	3.280	.176		18.655	.000
X ₁	-.013	.075	-.013	-.170	.865
X ₂	-.014	.058	-.018	-.244	.808
X ₃	-.087	.052	-.119	-1.667	.096
X ₄	.040	.052	.053	.774	.440
X ₅	-.036	.052	-.048	-.698	.486
X ₆	-.136	.049	-.195	-2.769	.006
R	R ²	Adjusted R ²	SE		
.289	.084	.069	.626		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว (X₆) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ได้ร้อยละ 8.4 สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มาสร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 3.280 - .136(X_6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = -.195(X_0)$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานรายด้านพบว่า หากปัจจัยความเครียดในการทำงานเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ลดลง .195 หน่วย

ตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยความเครียดในการทำงานรายข้อ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	49.804	27	1.845	5.887*	.000
Residual	111.856	357	.313		
Total	161.660	384			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยความเครียดในการ
ทำงานรายข้อ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัท
ไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	β		
ค่าคงที่ (Constant)	2.174	.249		8.724	.000
X ₁₁	.138	.050	.198	2.770	.006
X ₁₂	-.087	.050	-.129	-1.764	.079
X ₁₃	-.058	.058	-.079	-1.014	.311
X ₁₄	.034	.052	.047	.658	.511
X ₁₅	-.064	.047	-.102	-1.369	.172
X ₁₆	-.164	.044	-.288	-3.701	.000
X ₂₁	.058	.050	.093	1.173	.241
X ₂₂	-.004	.046	-.007	-.093	.926
X ₂₃	-.126	.046	-.215	-2.754	.006
X ₂₄	-.006	.043	-.010	-.138	.890
X ₂₅	-.047	.044	-.090	-1.077	.282
X ₃₁	.033	.045	.060	.738	.461
X ₃₂	-.032	.045	-.061	-.714	.475
X ₃₃	-.142	.048	-.273	-2.982	.003
X ₃₄	.035	.037	.066	.945	.345
X ₄₁	.083	.039	.144	2.134	.034
X ₄₂	.052	.040	.101	1.289	.198
X ₄₃	-.016	.039	-.027	-.398	.691
X ₄₄	.016	.038	.031	.437	.662

ตาราง 43 (ต่อ)

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	β		
X ₅₁	-.005	.064	-.008	-.083	.934
X ₅₂	.208	.062	.334	3.335	.001
X ₅₃	-.037	.048	-.063	-.773	.440
X ₅₄	.240	.042	.458	5.716	.000
X ₆₁	-.002	.049	-.004	-.050	.960
X ₆₂	-.097	.033	-.196	-2.941	.003
X ₆₃	-.011	.042	-.022	-.271	.786
X ₆₄	.082	.039	.175	2.127	.034
R		R ²	Adjusted R ²	SE	
	.555	.308	.256	.559	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน (X₁₁) ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง (X₁₆) การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้ (X₂₃) การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน (X₃₃) ความรู้สึกไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน (X₄₁) โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน (X₅₂) องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง (X₅₄) ครอบครัวยังไม่ให้การสนับสนุนการทำงาน (X₆₂) และการไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม (X₆₄) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ได้ร้อยละ 30.8 สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มาสร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 2.174 + .138 (X_{11}) - .164(X_{16}) - .126 (X_{23}) - .142(X_{33}) + .083(X_{41}) + .208(X_{52}) + .240(X_{54}) - .097(X_{62}) + .082(X_{64})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = .198(X_{11}) - .288(X_{16}) - .215 (X_{23}) - .273(X_{33}) + .144(X_{41}) + .334(X_{52}) + .458(X_{54}) - .196(X_{62}) + .175(X_{64})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

พิจารณาปัจจัยความเครียดรายข้อพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน, ความรู้สึกไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน, โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม, ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน, องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง และการไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น .198 .144 .334 .458 และ .175 หน่วย ตามลำดับ ส่วนปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง, การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้, การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน และครอบครัวไม่ให้การสนับสนุนการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ลดลง .288 .215 .273 และ .196 หน่วย ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยความเครียดในการทำงาน
รายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขต
กรุงเทพมหานคร

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	22.631	6	3.772	19.601*	.000
Residual	72.737	378	.192		
Total	95.368	384			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า
.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัย
ความเครียดในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพ
งานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ซึ่ง
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยความเครียดในการ
ทำงานรายด้าน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอทีใน
เขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		t	Sig
	Coefficients		Coefficients			
	B	SE	β			
ค่าคงที่ (Constant)	3.468	.123			28.152	.000
X ₁	-.113	.052	-.151		-2.161	.031
X ₂	.129	.041	.218		3.159	.002
X ₃	.009	.037	.015		.235	.814
X ₄	-.059	.036	-.102		-1.624	.105
X ₅	-.203	.036	-.351		-5.568	.000
X ₆	-.068	.034	-.128		-1.989	.047

ตาราง 45 (ต่อ)

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	β		
R	R ²		Adjusted R ²	SE	
.487	.237		.225	.438	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน (X_1) ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร (X_2) ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร (X_5) และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว (X_6) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ได้ร้อยละ 23.7 สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน มาสร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 3.468 - .113(X_1) + .129(X_2) - .203(X_5) - .068(X_6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = -.151(X_1) + .218(X_2) - .351(X_5) - .128(X_6)$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานรายด้านพบว่า หากปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน เพิ่มขึ้น .218 หน่วย ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน, ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ลดลง .151 .351 และ .128 หน่วย ตามลำดับ

ตาราง 46 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยความเครียดในการทำงานราย
 ชาติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขต
 กรุงเทพมหานคร

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	40.444	27	1.498	9.736*	.000
Residual	54.924	357	.154		
Total	95.368	384			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า
 .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัย
 ความเครียดในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพ
 งานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ซึ่ง
 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยความเครียดในการ
 ทำงานรายชาติ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ของพนักงานบริษัท
 ไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		t	Sig
	Coefficients		Coefficients			
	B	SE	β			
ค่าคงที่ (Constant)	2.431	.175			13.923	.000
X ₁₁	-.041	.035	-.077		-1.174	.241
X ₁₂	-.046	.035	-.088		-1.316	.189
X ₁₃	.143	.040	.253		3.549	.000
X ₁₄	-.044	.037	-.079		-1.194	.233
X ₁₅	-.051	.033	-.107		-1.565	.119
X ₁₆	.059	.031	.135		1.909	.057

ตาราง 47 (ต่อ)

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	β		
X ₂₁	.071	.035	.149	2.056	.040
X ₂₂	.042	.033	.094	1.275	.203
X ₂₃	-.081	.032	-.182	-2.547	.011
X ₂₄	.056	.030	.121	1.863	.063
X ₂₅	-.053	.031	-.132	-1.732	.084
X ₃₁	-.012	.031	-.028	-.376	.707
X ₃₂	-.039	.032	-.096	-1.237	.217
X ₃₃	-.083	.033	-.207	-2.478	.014
X ₃₄	-.116	.026	-.290	-4.525	.000
X ₄₁	-.060	.027	-.136	-2.198	.029
X ₄₂	.052	.028	.133	1.862	.063
X ₄₃	.027	.028	.060	.978	.329
X ₄₄	.050	.026	.123	1.904	.058
X ₅₁	-.138	.045	-.279	-3.046	.002
X ₅₂	.135	.044	.282	3.094	.002
X ₅₃	-.034	.034	-.074	-.996	.320
X ₅₄	.144	.029	.358	4.888	.000
X ₆₁	-.022	.035	-.048	-.630	.529
X ₆₂	-.030	.023	-.078	-1.291	.198
X ₆₃	.015	.030	.036	.494	.622
X ₆₄	.072	.027	.199	2.659	.008
R	R ²		Adjusted R ²	SE	
.651	.424		.381	.392	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความยากของงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง (X_{13}) การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร (X_{21}) การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้ (X_{23}) การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน (X_{33}) การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากลูกน้อง (X_{34}) ความรู้สึกไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน (X_{41}) การบริหารงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ (X_{51}) โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน (X_{52}) องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง (X_{54}) และการไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม (X_{64}) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ได้ร้อยละ 42.4 ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน มาสร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 2.431 + .143(X_{13}) + .071(X_{21}) - .081(X_{23}) - .083(X_{33}) - .116(X_{34}) - .060(X_{41}) - .138(X_{51}) + .135(X_{52}) + .144(X_{54}) + .072(X_{64})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = .253(X_{13}) + .149(X_{21}) - .182(X_{23}) - .207(X_{33}) - .290(X_{34}) - .136(X_{41}) - .279(X_{51}) + .282(X_{52}) + .358(X_{54}) + .199(X_{64})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดรายข้อพบว่า ความยากของงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง, การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร, การบริหารงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ, โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน, องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง, การไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น .253 .149 .282 .358 และ .199 หน่วยตามลำดับ ส่วนการไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้, การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน, การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากลูกน้อง, ความรู้สึกไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน และการบริหารงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ

เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ลดลง .182 .207 .290 .136 และ .279 หน่วย ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยความเครียดในการทำงาน รายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	27.689	6	4.615	11.795*	.000
Residual	147.896	378	.391		
Total	175.585	384			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยความเครียดในการทำงานรายด้าน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	β		
ค่าคงที่ (Constant)	3.407	.176		19.397	.000
X ₁	.073	.075	.071	.973	.331
X ₂	-.062	.058	-.077	-1.060	.290
X ₃	-.038	.052	-.050	-.732	.465
X ₄	.085	.052	.109	1.638	.102
X ₅	-.173	.052	-.221	-3.331	.001
X ₆	-.181	.049	-.249	-3.690	.000
R		R ²	Adjusted R ²	SE	
	.397	.158	.144	.625	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน (X₄) ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร (X₅) และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว (X₆) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา ได้ร้อยละ 15.8 สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มาสร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 3.407 + .085(X_4) - .173(X_5) - .181(X_6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = .109(X_4) - .221(X_5) - .249(X_6)$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานรายด้านพบว่า หากปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา เพิ่มขึ้น .109 หน่วย ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา ลดลง .221 และ .249 หน่วย ตามลำดับ

ตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยความเครียดในการทำงานรายข้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	72.661	27	2.691	9.335*	.000
Residual	102.924	357	.288		
Total	175.585	384			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยความเครียดในการ
ทำงานรายข้อ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขต
กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	β		
ค่าคงที่ (Constant)	2.836	.239		11.864	.000
X ₁₁	-.028	.048	-.039	-.596	.552
X ₁₂	.039	.048	.055	.824	.411
X ₁₃	-.100	.055	-.131	-1.816	.070
X ₁₄	.252	.050	.334	5.031	.000
X ₁₅	-.312	.045	-.478	-6.941	.000
X ₁₆	-.193	.043	-.324	-4.525	.000
X ₂₁	.177	.048	.272	3.732	.000
X ₂₂	-.072	.045	-.120	-1.621	.106
X ₂₃	-.125	.044	-.206	-2.861	.004
X ₂₄	.019	.041	.030	.461	.645
X ₂₅	-.023	.042	-.042	-.542	.588
X ₃₁	.083	.043	.145	1.929	.054
X ₃₂	-.038	.044	-.068	-.870	.385
X ₃₃	-.064	.046	-.118	-1.396	.164
X ₃₄	-.001	.035	-.002	-.027	.979
X ₄₁	.059	.037	.099	1.587	.113
X ₄₂	.097	.038	.182	2.532	.012
X ₄₃	.011	.038	.017	.279	.780
X ₄₄	.041	.036	.074	1.136	.257

ตาราง 51 (ต่อ)

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	β		
X ₅₁	-.210	.062	-.313	-3.393	.001
X ₅₂	.176	.060	.271	2.940	.003
X ₅₃	-.020	.046	-.033	-.440	.660
X ₅₄	.125	.040	.229	3.096	.002
X ₆₁	.072	.047	.118	1.520	.130
X ₆₂	-.231	.032	-.446	-7.272	.000
X ₆₃	.033	.041	.059	.811	.418
X ₆₄	.118	.037	.242	3.201	.001
R	R ²		Adjusted R ²	SE	
.643	.414		.369	.536	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การไม่สามารถทำงานได้ตามที่หัวหน้ากำหนด (X₁₄) ระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จไม่เหมาะสมกับงาน (X₁₅) ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง (X₁₆) การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร (X₂₁) การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้ (X₂₃) การไม่มีความคาดหวังกับอาชีพการงาน (X₄₂) การบริหารงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ (X₅₁) โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เชื่อต่อการทำงาน (X₅₂) องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง (X₅₄) ครอบครัวยังไม่ให้การสนับสนุนการทำงาน (X₆₂) และ การไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม (X₆₄) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา ได้ร้อยละ 41.4 ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มาสร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 2.836 + .252(X_{14}) - .312(X_{15}) - .193(X_{16}) + .177(X_{21}) - .125(X_{23}) + .097(X_{42}) - .210(X_{51}) + .176(X_{52}) + .125(X_{54}) - .231(X_{62}) + .118(X_{64})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = .334(X_{14}) - .478(X_{15}) - .324(X_{16}) + .272(X_{21}) - .206(X_{23}) + .182(X_{42}) - .313(X_{51}) + .229(X_{52}) + .125(X_{54}) - .446(X_{62}) + .242(X_{64})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดรายข้อพบว่า การไม่สามารถทำงานได้ตามที่หัวหน้ากำหนด, การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร, การไม่มีความคาดหวังกับอาชีพการงาน, โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน, องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง และการไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น .334 .272 .182 .229 .125 และ .242 หน่วย ตามลำดับ ระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จไม่เหมาะสมกับงาน, ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง, การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้, การบริหารงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ และครอบครัวไม่ให้การสนับสนุนการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ลดลง .478 .324 .206 .313 และ .446 หน่วย ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยความเครียดในการทำงาน
รายด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขต
กรุงเทพมหานคร

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	29.078	6	4.846	18.114*	.000
Residual	101.131	378	.268		
Total	130.208	384			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า
.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัย
ความเครียดในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่าย
ของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ซึ่ง
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยความเครียดในการ
ทำงานรายด้าน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขต
กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		t	Sig
	Coefficients		Coefficients			
	B	SE	β			
ค่าคงที่ (Constant)	3.467	.145			23.869	.000
X ₁	-.302	.062	-.345		-4.896	.000
X ₂	.113	.048	.164		2.357	.019
X ₃	.094	.043	.143		2.183	.030
X ₄	.081	.043	.120		1.886	.060
X ₅	-.214	.043	-.317		-4.989	.000
X ₆	-.086	.041	-.137		-2.114	.035

ตาราง 53 (ต่อ)

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	β		
R	R ²		Adjusted R ²	SE	
.473	.223		.211	.517	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน (X_1) ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร (X_2) ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (X_3) ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร (X_5) และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว (X_6) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่าย ได้ร้อยละ 22.3 สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่าย มาสร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 3.467 - .302(X_1) + .113(X_2) + .094(X_3) - .214(X_5) - .086(X_6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = -.345(X_1) + .164(X_2) + .143(X_3) - .317(X_5) - .137(X_6)$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดในการทำงานรายด้านพบว่า หากปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้น .164 และ .143 หน่วย ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน, ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่าย ลดลง .345 .317 และ .137 หน่วย ตามลำดับ

ตาราง 54 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยความเครียดในการทำงานราย
 ชั่วโมงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขต
 กรุงเทพมหานคร

Model	SS	df	MS	F	Sig
Regression	61.402	27	2.274	11.799*	.000
Residual	68.807	357	.193		
Total	130.208	384			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Probability เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า
 .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัย
 ความเครียดในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่าย
 ของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ซึ่ง
 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 55 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ของปัจจัยความเครียดในการ
 ทำงานรายชั่วโมง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขต
 กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized		t	Sig
	Coefficients		Coefficients			
	B	SE	β			
ค่าคงที่ (Constant)	2.288	.195			11.709	.000
X ₁₁	.075	.039	.120		1.914	.056
X ₁₂	-.172	.039	-.282		-4.418	.000
X ₁₃	.112	.045	.169		2.482	.014
X ₁₄	-.022	.041	-.034		-.545	.586
X ₁₅	-.209	.037	-.372		-5.687	.000
X ₁₆	-.008	.035	-.017		-.244	.808

ตาราง 55 (ต่อ)

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	β		
X ₂₁	.214	.039	.381	5.500	.000
X ₂₂	-.039	.036	-.075	-1.063	.288
X ₂₃	-.100	.036	-.191	-2.795	.005
X ₂₄	.031	.034	.057	.914	.361
X ₂₅	-.016	.034	-.033	-.456	.649
X ₃₁	.061	.035	.123	1.726	.085
X ₃₂	-.147	.036	-.305	-4.124	.000
X ₃₃	.026	.037	.056	.701	.484
X ₃₄	-.084	.029	-.179	-2.921	.004
X ₄₁	-.043	.031	-.082	-1.392	.165
X ₄₂	.141	.031	.308	4.507	.000
X ₄₃	.097	.031	.185	3.148	.002
X ₄₄	.144	.029	.301	4.885	.000
X ₅₁	-.061	.051	-.106	-1.214	.226
X ₅₂	.113	.049	.203	2.317	.021
X ₅₃	-.084	.038	-.158	-2.217	.027
X ₅₄	.166	.033	.354	5.051	.000
X ₆₁	.126	.039	.240	3.251	.001
X ₆₂	-.035	.026	-.078	-1.338	.182
X ₆₃	-.222	.033	-.463	-6.671	.000
X ₆₄	-.009	.030	-.021	-.299	.765
R	R ²		Adjusted R ²	SE	
.687	.472		.432	.439	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 55 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ งานที่ทำมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขอยู่ตลอดเวลา (X_{12}) ความยากของงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง (X_{13}) ระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จไม่เหมาะสมกับงาน (X_{15}) การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร (X_{21}) การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้ (X_{23}) การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากหัวหน้า (X_{32}) การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากลูกน้อง (X_{34}) การไม่มีความคาดหวังกับอาชีพการงาน (X_{42}) การไม่ได้รับการฝึกอบรมตามสายงานจากองค์กร (X_{43}) การไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพ (X_{44}) โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน (X_{52}) ภาวะเครียดและนโยบายขององค์กรไม่ชัดเจน ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน (X_{53}) องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง (X_{54}) การไม่มีเวลาออกกำลังกายได้เป็นประจำ (X_{61}) และการทำงานกระทบต่อการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัว (X_{63}) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่าย ได้ร้อยละ 47.2 ผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่าย มาสร้างสมการในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 2.288 - .172(X_{12}) + .112(X_{13}) - .209(X_{15}) + .214(X_{21}) - .100(X_{23}) - .147(X_{32}) - .084(X_{34}) + .141(X_{42}) + .097(X_{43}) + .144(X_{44}) + .113(X_{52}) - .084(X_{53}) + .166(X_{54}) + .126(X_{61}) - .222(X_{63})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Y_1 = -.282(X_{12}) + .169(X_{13}) - .372(X_{15}) + .381(X_{21}) - .191(X_{23}) - .305(X_{32}) - .179(X_{34}) + .308(X_{42}) + .185(X_{43}) + .301(X_{44}) + .203(X_{52}) - .158(X_{53}) + .354(X_{54}) + .240(X_{61}) - .463(X_{63})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยความเครียดรายข้อพบว่า ความยากของงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง, การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร, การไม่มีความคาดหวังกับอาชีพการงาน, การไม่ได้รับการฝึกอบรมตามสายงานจากองค์กร, การไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพ, โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน, องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง และการไม่มีเวลาออกกำลังกายได้เป็นประจำ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น .169 .381 .308 .185 .301 .203 .354 และ .240 หน่วย ตามลำดับ ส่วน

งานที่ทำมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขอยู่ตลอดเวลา, ระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จไม่เหมาะสมกับงาน, การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้, การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากหัวหน้า, การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากลูกน้อง, กฎระเบียบและนโยบายขององค์กรไม่ชัดเจน ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน และการทำงานกระทบต่อการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ลดลง .282 .372 .191 .305 .179 .158 และ .463 หน่วยตามลำดับ



สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 56 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบสมมติฐาน					หมายเหตุ
		ด้านปริมาณงาน	ด้านคุณภาพงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย	โดยรวม	
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน							
สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	Independent t t-test	O	P	O	O	O	ยอมรับสมมติฐานบางส่วน
สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	One Way ANOVA	P	P	O	P	P	ยอมรับสมมติฐานบางส่วน
สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	One Way ANOVA	P	P	O	P	P	ยอมรับสมมติฐานบางส่วน
สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	One Way ANOVA	O	P	O	O	O	ยอมรับสมมติฐานบางส่วน

หมายเหตุ P เครื่องหมาย หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

O เครื่องหมาย หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 57 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ข้อที่	ผลการทดสอบสมมติฐาน				หมายเหตุ
	ด้านปริมาณงาน	ด้านคุณภาพงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย	
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที					
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน	O	P	O	P	ยอมรับบางส่วน
- สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน	P	O	O	O	ยอมรับบางส่วน
- งานที่ทำมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขอยู่ตลอดเวลา	O	O	O	P	ยอมรับบางส่วน
- ความยากของงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง	O	P	O	P	ยอมรับบางส่วน
- การไม่สามารถทำงานได้ตามที่หัวหน้ากำหนด	O	O	P	O	ยอมรับบางส่วน
- ระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จไม่เหมาะสมกับงาน	O	O	P	P	ยอมรับบางส่วน
- ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง	P	O	P	O	ยอมรับบางส่วน
ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร	O	P	O	P	ยอมรับบางส่วน
- การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร	O	P	P	P	ยอมรับบางส่วน
- การไม่ทราบถึงบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	O	O	O	O	ปฏิเสธสมมติฐาน
- การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้	P	P	P	P	ยอมรับสมมติฐาน
- การไม่ทราบถึงขอบเขตของงานที่ทำ	O	O	O	O	ปฏิเสธสมมติฐาน
- การไม่ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน	O	O	O	O	ปฏิเสธสมมติฐาน
ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	O	O	O	P	ยอมรับบางส่วน
- การไม่สามารถให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ ในการทำงานกับผู้ร่วมงานได้	O	O	O	O	ปฏิเสธสมมติฐาน
- การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากหัวหน้า	O	O	O	P	ยอมรับบางส่วน
- การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	P	P	O	O	ยอมรับบางส่วน
- การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากลูกน้อง	O	P	O	P	ยอมรับบางส่วน
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร	O	P	P	P	ยอมรับบางส่วน
- การบริหารงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ	O	P	P	O	ยอมรับบางส่วน
- โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน	P	P	P	P	ยอมรับสมมติฐาน

- กฎระเบียบและนโยบายขององค์กรไม่ชัดเจน ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน	O	O	O	P	ยอมรับบางส่วน
---	---	---	---	---	---------------

ตาราง 57 (ต่อ)

ข้อที่	ผลการทดสอบสมมติฐาน				หมายเหตุ
	ด้านปริมาณ	ด้านคุณภาพ	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย	
- องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง	P	P	P	P	ยอมรับสมมติฐาน
ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว	P	P	P	P	ยอมรับสมมติฐาน
- การไม่มีเวลาออกกำลังกายเป็นประจำ	O	O	O	P	ยอมรับบางส่วน
- ครอบครัวไม่ให้การสนับสนุนการทำงาน	P	O	P	O	ยอมรับบางส่วน
- การทำงานกระทบต่อการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัว	O	O	O	P	ยอมรับบางส่วน
- การไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	P	P	P	O	ยอมรับบางส่วน

หมายเหตุ P เครื่องหมาย หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

O เครื่องหมาย หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ทำให้ทราบสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านต่างๆ และนำไปสู่การแก้ไขที่ถูกต้องในองค์กรต่อไป
2. เพื่อเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการในการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทไอที และสายงานอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับสายงานอื่นๆ ที่มีปัจจัยความเครียดในการทำงานที่คล้ายกัน โดยนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้หลักการคำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อน

ร้อยละ 5 (Cochran, 1977 อ้างใน ธีรวิทย์ เอกกะกุล, 2543) จะได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 385 คน โดยเจาะจงเลือกเขตพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีบริษัทไอทีจำนวนมาก มีระยะเวลาเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างระหว่างเดือนเมษายนถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2563

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัย ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร และนำแบบสอบถามที่ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องก่อนเก็บและบันทึกข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน จำนวน ทั้งหมด 7 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended response question)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคำถามเป็นแบบ Likert Scale ทั้งคำถามเชิงบวก และคำถามเชิงลบ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรวัด 5 ระดับ และการแปลงค่าของข้อมูล แบ่งเป็นคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ โดยหากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเครียด มากที่สุด ในคำถามเชิงบวก จะแปลงค่าคะแนนเท่ากับ 1 และในคำถามเชิงลบ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคำถามเป็นแบบ Likert Scale เป็นคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรวัด 5 ระดับ และการแปลงค่าของข้อมูล แบ่งเป็นคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ โดยหากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเครียด มากที่สุด ในคำถามเชิงบวก จะแปลงค่าคะแนนเท่ากับ 1 และในคำถามเชิงลบ

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย Independent t – test , One way ANOVA การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อการพยากรณ์อิทธิพลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ประสบการณ์ทำงานและตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ที่ 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด/หม้ายร้าง/แยกกันอยู่ มีรายได้อยู่ที่ 25,001 – 50,000 บาทต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน 4 – 6 ปี และตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยความเครียดในการทำงานที่เกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงานมากที่สุด คืออยู่ที่ระดับมาก โดยความเครียดที่มากที่สุดคือ ความรู้สึกไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน โดยมีระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงานมากที่สุด คืออยู่ในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า หัวหน้างานมอบหมายปริมาณงานอย่างเหมาะสม มีระดับความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านคุณภาพงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง

กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านเวลา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน ด้านเวลา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านคุณภาพงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว และจำแนกรายข้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน, ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง, การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้, การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน, ความรู้สึกไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน, โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน, องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง, ครอบครัวยังไม่ให้การสนับสนุนการทำงาน และการไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน, ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่

ในองค์กร, ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว และจำแนกรายข้อ ได้แก่ ความยากของงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง, การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร, การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้, การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน, การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากลูกน้อง, ความรู้สึกไม่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน, การบริหารงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ, โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน, องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง และการไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน, ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว และจำแนกรายข้อ ได้แก่ การไม่สามารถทำงานได้ตามที่หัวหน้ากำหนด, ระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จไม่เหมาะสมกับงาน, ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง, การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร, การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้, การไม่มีความคาดหวังกับอาชีพการงาน, การบริหารงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ, โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน, องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง, ครอบครัวไม่ให้การสนับสนุนการทำงาน และการไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน, ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร, ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล, ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว และจำแนกรายข้อ ได้แก่ งานที่ทำการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขอยู่ตลอดเวลา, ความยากของงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง,

ระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จไม่เหมาะสมกับงาน, การไม่ทราบว่างานมีความสำคัญต่อองค์กร, การไม่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรได้, การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากหัวหน้า, การไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากลูกน้อง, การไม่มีความคาดหวังกับอาชีพการงาน, การไม่ได้รับการฝึกอบรมตามสายงานจากองค์กร, การไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพ, โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน, กฎระเบียบและนโยบายขององค์กรไม่ชัดเจน ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน, องค์กรไม่สามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง, การไม่มีเวลาออกกำลังกายได้เป็นประจำ และการทำงานกระทบต่อการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. พนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน โดยการผลการวิจัยพบว่า

1.1 พนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาทุกระดับ ได้นำความรู้ความสามารถที่เรียนมาใช้อย่างเหมาะสมกับงาน หรือองค์กรสามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถทำงานได้ไม่แตกต่างกัน โดยจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร ลีไพบูลย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน ปตท. เคมิคอล กรุ๊ป.” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเทศบาลที่ไม่แตกต่างกัน

1.2 พนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ 75,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ในช่วงอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีรายได้มาก อาจบ่งบอกการมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากตาม มีความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่มากตามรายได้ที่ได้รับ โดยจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหา คณาธิป จันทรสง่า (2561) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.3 พนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในช่วงอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย จะพยายามพัฒนาตัวเองและทำงานอย่างตั้งใจ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษาทำให้มีความตั้งใจ และความมุ่งมั่นในการทำงาน โดยจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญ์ณวัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บூค เซ็นเตอร์ จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัท อมรินทร์ บூค เซ็นเตอร์ จำกัดที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.4 พนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความตั้งใจในงานที่ทำ โดยไม่ได้คำนึงถึงตำแหน่งงาน ต้องการงานให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน โดยจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุฒิพงษ์ ชิบเซ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเทศบาลที่ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานบริษัทไอทีส่วนใหญ่ มักได้รับความกดดันกับปริมาณงานที่ได้รับค่อนข้างมาก งานต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ทำให้ใช้เวลาในแต่ละงาน อาจทำให้ไม่สามารถทำงานได้ในปริมาณงานตามที่กำหนดหรือ และเมื่อเกิดความเครียดในการทำงานอาจทำให้ไม่สามารถทำงานได้ในปริมาณงานที่หัวหน้างานได้มอบหมาย โดยจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา วิเวโก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านงาน ความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพึงพอใจในงาน ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่มีความเครียดในการทำงานมาก ส่งผลต่อคุณภาพงานของงานที่ไม่ตรงตามที่กำหนด แต่หากมีความเครียดในระดับที่เหมาะสม เช่น มีความเครียดกับงานมาก ทำให้พยายามรักษาคุณภาพงานให้ดีอยู่เสมอ หรือการที่มีความเครียดมากเกินไป ทำให้คุณภาพงานแย่ลง เนื่องจากไม่สามารถควบคุมคุณภาพของงานได้ โดยจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา วิเวโก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านงาน ความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา ของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่มีความเครียดจากการทำงาน ส่งผลให้ไม่สามารถทำงานได้ตามเวลาที่กำหนด เกิดความล่าช้าในงาน ไม่สามารถประเมินเวลาการทำงานได้อย่างถูกต้องหรือผิดพลาดในการทำงาน ไม่สามารถจัดการเวลาในการทำงานได้ หากมีงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าหนึ่งงาน หรือไม่สามารถทำงานได้หลายงานพร้อมกันในเวลาเดียว โดยจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ จันทระประเสริฐ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “ความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพไทยในรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา” ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่มีความเครียดแตกต่างกัน มีความสามารถปฏิบัติการพยาบาลในด้านปริมาณงานและด้านเวลาแตกต่างกัน

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานที่มีความเครียดในการทำงาน บางครั้งทำให้การทำงานผิดพลาด หรือทำงานล่าช้า อาจทำให้เกิดความเสียหายหรือมีค่าใช้จ่ายขององค์กรที่มากขึ้น ไม่สามารถใช้ทรัพยากรขององค์กรได้อย่างคุ้มค่าสูงสุด ซึ่งหากพนักงานมีความเครียดที่เหมาะสมจะทำให้มีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายขององค์กรที่มากขึ้น โดยจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำฝน นิमित (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเครียด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

1. พนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี สถานภาพโสด/หม้ายร้าง/แยกกันอยู่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 25,001 – 50,000 บาท มีประสบการณ์ทำงาน 4 – 6 ปี และตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะประชากรส่วนใหญ่ของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น หากเน้นการพัฒนาพนักงานในส่วนนี้ จะทำให้พนักงานส่วนใหญ่ขององค์กรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงาน และส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาและมีศักยภาพเพิ่มมากขึ้นได้

2. องค์กรควรมีการประเมินความเครียดของพนักงาน และบริหารจัดการกับความเครียดของพนักงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก และปัจจัยความเครียดที่มากที่สุด คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ดังนั้น องค์กรควรมีการวางแผนการพัฒนาทางอาชีพให้กับพนักงานอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาทางอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของพนักงานและขององค์กร เนื่องจากหากทำให้ความเครียดในการพัฒนาทางอาชีพของพนักงานอยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น ซึ่งผลการศึกษาในปัจจัยอื่นๆ พบว่า

ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน มีระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรมีการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม มีปริมาณงานและความยากของงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และมีการบริหารจัดการงานที่อาจมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งให้สามารถทำงานได้แล้วเสร็จ เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความเครียดจนเกินไป

ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก ดังนั้น หากพนักงานได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง จะทำให้ไม่เกิดความเครียดในการทำงานหรือมีความเครียดในการทำงานที่ลดลง องค์กรควรจัดกิจกรรมเพื่อช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ทั้งระหว่างหัวหน้า ลูกน้อง และเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร มีระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์กรควรมีการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความเหมาะสมเอื้อต่อการทำงาน และสื่อสารกฎระเบียบขององค์กรได้อย่างชัดเจน เพื่อลดความเครียดของพนักงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรควรสนับสนุนให้พนักงานที่การบริหารเวลาการทำงานที่เหมาะสมไม่กระทบกับการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัว มีเวลาออกกำลังกายหรือทำกิจกรรมกับครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า มีระดับความเครียดน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรควรสื่อสารกับพนักงานให้ทราบถึงขอบเขตของงานที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความเครียดของพนักงาน

3. องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน เนื่องจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในทุกด้าน ซึ่งจากผลการศึกษารายด้าน พบว่า

ด้านปริมาณงาน องค์กรควรมอบหมายงานให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับการทำงาน ไม่มากหรือน้อยเกินไป มีการบริหารจัดการเวลาการทำงานได้อย่างเหมาะสม ทำให้มีเวลาในการทำงานและเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวที่สมดุลกัน เพื่อให้พนักงานไม่เกิดความเครียดในการทำงาน จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยปัจจัยความเครียดให้การทำงาน ที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ในทิศทางตรงข้าม

ด้านคุณภาพงาน หัวหน้างานควรมีการอธิบายงานให้กับพนักงานอย่างถูกต้อง ละเอียดย และมีความชัดเจน อธิบายถึงขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบในงานและความต้องการของงานอย่างครบถ้วน เพื่อให้คุณภาพงานเป็นที่พอใจ ตรงตามเป้าหมายของหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานทราบถึงบทบาทหน้าที่ภายในองค์กร และทราบถึงเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน โดยปัจจัยความเครียดในการทำงาน ที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ในทิศทางเดียวกัน แต่ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน, ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ในทิศทางตรงข้าม

ด้านเวลา หัวหน้าควรมอบหมายให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาในการทำงานแต่ละงานได้อย่างถูกต้อง ส่งเสริมพนักงานให้มีการเรียนรู้ในการประเมินศักยภาพการทำงานเพื่อให้สามารถประเมินเวลาในการทำงานแต่ละงานได้อย่างแม่นยำ ส่งเสริมให้พนักงานที่มาพัฒนาความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และองค์กรควรสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาความสามารถให้ตรงตามสายงาน เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน โดยปัจจัยความเครียดในการทำงาน ที่เกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา ในทิศทางเดียวกัน แต่ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา ในทิศทางตรงข้าม

ด้านค่าใช้จ่าย องค์กรควรมีการควบคุมค่าใช้จ่ายของพนักงาน โดยการสร้างความตระหนักรู้ในการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า ส่งเสริมให้พนักงานบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการทำงานอย่างเหมาะสม คุ้มค่า และได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ หากทำให้พนักงานทราบถึงบทบาทหน้าที่ในองค์กรได้อย่างถูกต้อง ว่าพนักงานเป็นส่วนสำคัญที่สามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายขององค์กรได้ จะทำให้พนักงานเกิดค่านิยมในการประหยัดทรัพยากร และทำงานให้กับองค์กรได้มากกว่าหรือเท่ากับค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ โดยปัจจัยความเครียดในการทำงาน ที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ในทิศทางเดียวกัน แต่ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน, ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร และปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ในทิศทางตรงข้าม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาพนักงานไอทีในองค์กรอื่นๆ ที่นอกเหนือจากบริษัทไอที แต่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี นำมาเปรียบเทียบกับความแตกต่างของปัจจัยความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไอทีในองค์กรอื่นๆ เพื่อนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างองค์กรในการจัดการความเครียดของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานต่อไป

2. ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาจส่งผลให้องค์กรต้องปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงาน of พนักงาน จึงควรมีการศึกษาปัจจัยการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรต่อไป



บรรณานุกรม



- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). ข้อมูลนิติบุคคลและประเภทธุรกิจในประเทศไทย. Retrieved from สืบค้นจาก <https://datawarehouse.dbd.go.th/index>
- กรมสุขภาพจิต. (2542). การศึกษาความเครียด สาเหตุ วิธีการแก้ปัญหาและวิธีการคลายเครียดของเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสุขภาพจิต. ที่ประชุมวิชาการกรมสุขภาพจิต ครั้งที่ 5.
- กรมสุขภาพจิต. (2546). คุณภาพชีวิตและความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ปิยอนพับลิชชิง.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- จุฑาภรณ์ ยศไกร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา. (บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, กรุงเทพฯ.
- จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.
- ชูเกียรติ ปานปรีชา. (2534). คู่มือคลายเครียดด้วยตัวเอง. กรุงเทพมหานคร: กรมสุขภาพจิต, กระทรวงสาธารณสุข.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ ภาควิชาศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์. (2535). ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2562). ผลสำรวจชี้พนักงานไอทีรู้สึกโดดเดี่ยว. Retrieved from <https://www.thairath.co.th/news/business/1520745>
- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. (2542). ความรู้เกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางจิต. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นัยนา สุภาพ. (2557). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน*: กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส.อินทรมันท์แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด.
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- น้ำฝน นิมิตร. (2558). *ปัจจัยความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- นิคม มาลัยทอง. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักข่าวไทยทีวีสีช่อง 3* มหาวิทยาลัยธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). *พฤติกรรม การ บริโภค ชา ผล ไม้ โอชา ยะ ของ ผู้ บริโภค ใน กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปาณิก เวียงชัย. (2558). *การตอบสนองทางสรีรวิทยาต่อความเครียด*. Retrieved from <http://biology.ipst.ac.th/?p=2767>
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2529). *การวิจัยเชิงสัมพันธ์*. 312-315.
- พิชญา แก้วสระแสน. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทหอส่งหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร*.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). *ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- เพชรกุล, ช. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจในเขตนครบาล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูเมธ แก้วเขียว. (2557). *การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครูการศึกษาพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร*.
- มรรยาท รุจิวิทย์. (2548). *การจัดการความเครียดเพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิต*.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.
- มัลลิกา บุญนาค. (2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). *ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษานาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- ลัดดา ตันกันทะ. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงานการจัดการความเครียดและระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย.*
- วชิระ เพ็ชรราม. (2559). *ความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานกรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาติออกชายฝั่ง อ่าวไทย. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, สงขลา.*
- วนิดา ลิ้มจิตสมบุญ. (2536). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการหมู่บ้าน. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). *การแบ่งส่วนแบ่งตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์.* 112.
- สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา. (2552). *คู่มือการบริการก่อนตรวจและระหว่างตรวจตามมาตรฐานงานบริการผู้ป่วยนอกสถานบริการจิตเวช ระดับตติยภูมิ สำหรับพยาบาล.*
- สิริพร เลี้ยวกิตติกุล. (2545). *ปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ. ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี.*
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. (บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.*
- อนันท์ พะละหงษ์. (2558). *ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนากอำเภอมูลนาก จังหวัดพิจิตร. มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, พิจิตร.*
- อัญชญา เวสารัชช์. (2527). *ผู้บริหารกับความเครียด. วารสารข้าราชการ, 19(11), 35-39.*
- อุดมกิต, จ. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*

- Addict, C. (2561). 15 อาชีพที่เครียดมากที่สุดในโลก จากการสำรวจโดย CareerCast ในปีล่าสุด. Retrieved from <https://www.wegointer.com/2018/03/15-stressful-jobs/>
- Campbell. (1977). *On the nature of organization effectiveness new perspective on organization leader*. California: Jossey-Bass.
- Cartwright, C. a. (1997). *แนวคิดด้านความเครียด. Stress in the workplace*.
- Cloud HM. (2019). *อาชีพของงานสาย IT ในปัจจุบัน*. Retrieved from สืบค้นจาก <https://www.cloudhm.co.th/community/blog/it-jobs-thailand/>
- Cochran. (1977). *วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง*.
- Cooper & Marshall. (1976). *Occupation Source of Stress*. 495(5), 11-28.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *The Stress Survivors*. London: Gration.
- DeFrank, R. S., & Cooper, C. L. (1987). *Worksite stress management interventions: Their effectiveness and conceptualisation*. *Journal of managerial psychology*, 2(1), 4-10.
- Janis. (1952). *Psychological Stress*. New York: John Wiley and Sons.
- Joan Luckman and Karen Sorensens. (1987). *Medical-surgical. A Psychophysiological Approach*(3).
- Luthans. (2008). *Organizational Behavior*. London: McGraw-Hill.
- McDonald, P., Edwards,R.R. and Greenhalgh, J.F.D. (1981). *Animal Nutrition*. London: Longman.
- Peterson, E., & Plowman, E.G.,. (1982). *Business law and regulatory environment, concepts and cases*. Homewood: Illinois Richard D. Irwin.
- Robbins. (2007). *Organizational Behavior. Concept Controversies*.
- Selye Hans. (1956). *The Stress of Life*. New York: Mc Graw-Hill.
- Woodcock, M. (1989). *Team Davalopment manual*. Varmant: Gower.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษาของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจะศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอที ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ และขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน

.....

.....

ส่วนที่ 1 ประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป

4. สถานภาพ โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน
 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท
 25,001 – 50,000 บาท 50,001 – 75,000 บาท
 75,001 บาท ขึ้นไป

6. ประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี 4 – 6 ปี
 7 – 9 ปี 7 – 9 ปี
 10 ปีขึ้นไป

7. ตำแหน่งงาน ระดับพนักงานปฏิบัติงาน ระดับผู้เชี่ยวชาญ
 ระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน ระดับ
 ผู้อำนวยการ
 ระดับผู้ช่วยกรรมการ ผู้จัดการหรือรองประธาน



ส่วนที่ 2 ปัจจัยความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน					
1. สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน					
2. ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง					
3. ความยากของงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง					
4. ระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จไม่เหมาะสมกับงาน					
5. งานที่มีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขอยู่ตลอดเวลา					
6. ท่านสามารถทำงานได้ตามที่หัวหน้ากำหนด					
ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร					
7. ท่านไม่ทราบถึงบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
8. ท่านไม่ทราบว่างานของท่านมีความสำคัญต่อองค์กร					
9. ท่านไม่ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน					
10. ท่านไม่ทราบถึงขอบเขตของงานที่ท่านทำ					
11. ท่านสามารถสื่อสารกับผู้อื่นเกี่ยวกับหน้าที่ในองค์กรของท่านได้					
ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล					
12. ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากหัวหน้า					
13. ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน					
14. ท่านไม่ได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากลูกน้อง					
15. ท่านสามารถให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ ในการทำงานกับผู้ร่วมงานได้					

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน	ระดับความเครียด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน					
16. ท่านรู้สึกว่ามีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน					
17. ท่านไม่มีความคาดหวังกับอาชีพการงานของท่าน					
18. ท่านไม่ได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง					
19. ท่านได้รับการฝึกอบรมตามสายงานจากองค์กรของท่าน					
ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร					
20. การบริหารงานขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพ					
21. โครงสร้างองค์กรไม่มีความเหมาะสม ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน					
22. กฎระเบียบและนโยบายขององค์กรไม่ชัดเจน ทำให้ไม่เอื้อต่อการทำงาน					
23. องค์กรสามารถสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างทั่วถึง					
ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว					
24. ท่านไม่สามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
25. ครอบครัวของท่านไม่ให้การสนับสนุนการทำงานของท่าน					
26. งานของท่านกระทบต่อการใช้เวลาในชีวิตส่วนตัว					
27. ท่านมีเวลาในการออกกำลังกายได้เป็นประจำ					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปริมาณงาน					
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จครบถ้วนอย่างสม่ำเสมอ					
2. ในแต่ละวัน ท่านสามารถทำงานแล้วเสร็จในปริมาณที่กำหนด					
3. ท่านสามารถบริหารจัดการงานของท่านให้เสร็จได้ เมื่อมีงานเร่งด่วนเพิ่มขึ้น					
4. หัวหน้างานมอบหมายปริมาณงานให้ท่านอย่างไม่เหมาะสม					
คุณภาพงาน					
5. งานที่ท่านทำสำเร็จ มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน					
6. ผลงานของท่านสามารถเป็นที่พอใจของหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน					
7. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับการมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
8. หัวหน้างานของท่าน แก้งานของท่านอยู่บ่อยครั้ง					
เวลา					
9. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายทันเวลาที่กำหนด					
10. ท่านสามารถประเมินระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จได้อย่างถูกต้อง					
11. ท่านเลือกทำงานเพียงงานเดียว เมื่อมีงานหลายงานพร้อมกัน					

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความสามารถ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
12. เมื่อได้รับมอบหมายงานพร้อมกันหลายงาน ท่านสามารถทำให้แล้วเสร็จได้ทันตามกำหนด					
ค่าใช้จ่าย					
13. ท่านสามารถใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด เช่น สาธารณูปโภคขององค์กร					
14. ท่านสามารถทำงานได้เท่ากับหรือมากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ					
15. ท่านสามารถจัดการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้คุ้มค่าตรงตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่กำหนด					
16. รายรับของท่านไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน					

ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่

1. รศ. สุพาดา สิริกุตตา

อาจารย์ประจำ

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. อาจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

อาจารย์ประจำ

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	กณิศา จิตต์สุภาพรรณ
วัน เดือน ปี เกิด	21 มิถุนายน 2534
สถานที่เกิด	สุพรรณบุรี
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	328/100 The Kris3 condo ซอยรัชดาภิเษก17 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

