

ภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น

วัฒน์ศักดิ์ มั่งเงิน

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น  
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น  
ปีการศึกษา 2560

STRESS AND PRESSURED SYMPTOMS AFFECTING TO EMPLOYEE  
PERFORMANCE IN JAPANESE COMPANIES

Wattanasak Mung-ngoen

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration Program

in Japanese Business Administration

Graduate School

Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2017

หัวข้อสารนิพนธ์

ภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ  
พนักงานในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น

โดย

วัฒนศักดิ์ มั่งเงิน

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจญี่ปุ่น

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร. วนิตา วาดีเจริญ

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ดร. รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์)

..... กรรมการ

(ดร. สุรสิทธิ์ อุดมชนวงศ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร. วนิตา วาดีเจริญ)

วัตถุดิบ มั่งเงิน : ภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ในบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. วนิตา วาดีเจริญ, 76 หน้า.

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษา ภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ  
การทำงานของพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่นมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของ  
พนักงานโดยแบบประเมินความเครียดเบื้องต้น ST-5 ของกรมสุขภาพจิต 2) เพื่อศึกษาความ  
แตกต่างของฝ่ายงานและชั่วโมงการทำงานที่มีต่อความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพ  
การทำงาน 3) เพื่อศึกษาชั่วโมงการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและ  
ประสิทธิภาพการทำงาน 4) เพื่อศึกษาความเครียดการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ  
การทำงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 196 ตัวอย่าง จากพนักงานใน  
บริษัทญี่ปุ่นที่อยู่ในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ประกอบด้วย จังหวัด ชลบุรี  
ฉะเชิงเทรา และระยอง โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย สถิติ  
One-way ANOVA, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน  
จำนวนชั่วโมงการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน  
ความเครียดทางด้านร่างกายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา แต่พบว่าไม่มี  
ความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจมีความ  
สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ยกเว้นเพียงประสิทธิภาพด้านต้นทุน ความเครียดในการ  
ทำงานด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน และโดยรวมความเครียดใน  
การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ 0.05

TNI



WATTANASAK MUNG-NGOEN : STRESS AND PRESSURED SYMPTOMS  
AFFECTING TO EMPLOYEE PERFORMANCE IN JAPANESE COMPANIES.  
ADVISOR : DR. WANIDA WADEECHAROEN, 76 PP.

A study of Stress and pressured symptoms affecting to employee performance in Japanese Companies. The objective for study 1) level of stress in Japanese organization's employee by ST-5 testing tool of Department of Mental Health 2) difference of average work hours and department that cause effect factor to work stress and job performance. 3) correlation of working hours with work stress and job performance. 4) correlation of work stress with job performance. By quantitative survey research The questionnaires were collect from 196 representative sample of Eastern Economic Corridor (EEC) include Chachoengsao, Chonburi, Rayong. The data were analyze through descriptive statistics include Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation. The data were analyze through inferential statistics by One-Way ANOVA, Pearson Correlation Coefficient.

The result has shown the difference of Department, work hours average had different in the factor of work stress. Physical symptoms factor of work stress has correlated with job performance in time but not included with other factors of job performance and overall. Psychology symptoms factor of work stress has correlated with job performance but factor cost of job performance was not include. Behavior symptoms factor of work stress has correlated with all factors of job performance. And overall work stress has correlated with overall job performance at 0.05 level of significance.

Graduate School  
Field of Study Business Japanese  
Academic Year 2017

Student's Signature.....  
Advisor's Signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์และคำแนะนำอย่างดีจาก ดร. วนิตา วาดีเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษา ตลอดจนข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปรับปรุงจุดบกพร่อง เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย รวมทั้งบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้การศึกษาฉบับนี้ดำเนินไปด้วยความราบรื่นและเป็นไปด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการ หัวหน้างานบุคคล ในบริษัทญี่ปุ่นที่อยู่ในเขตจังหวัด ชลบุรี ฉะเชิงเทรา และระยอง ที่ได้กรุณาอนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และเสียสละเวลาอันมีค่าอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้และสั่งสอนสิ่งต่างๆ แก่ผู้ศึกษา ทำให้สามารถนำมาปรับใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

หากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีความผิดพลาดประการใด ขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้

วัฒนศักดิ์ มั่งเงิน

TNI

THAI - JAPAN INSTITUTE OF TECHNOLOGY

## สารบัญ

|                                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....                                           | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....                                        | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ .....                                           | ฉ    |
| สารบัญ.....                                                     | ช    |
| สารบัญตาราง.....                                                | ฅ    |
| สารบัญรูป .....                                                 | ฉ    |
| บทที่                                                           |      |
| 1 บทนำ.....                                                     | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                             | 1    |
| วัตถุประสงค์การวิจัย .....                                      | 3    |
| สมมติฐานการวิจัย.....                                           | 3    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                                  | 4    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย .....                                      | 4    |
| ขอบเขตในการวิจัย .....                                          | 4    |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                    | 4    |
| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....                                    | 5    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                            | 5    |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                    | 7    |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด .....                      | 7    |
| แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....                 | 18   |
| ความแตกต่างเรื่องความเครียดภายในองค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่น ..... | 20   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                                     | 25   |
| 3 วิธีการดำเนินงาน .....                                        | 28   |
| แบบของการศึกษา.....                                             | 28   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                    | 28   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....                                | 29   |
| การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....              | 32   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ |                                                  | หน้า |
|-------|--------------------------------------------------|------|
| 3     | การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                         | 33   |
|       | การวิเคราะห์ข้อมูล.....                          | 33   |
| 4     | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                        | 34   |
|       | สัญลักษณ์ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 34   |
|       | เกณฑ์การแปรผลการทดสอบความเชื่อมั่นของตัวแปร..... | 34   |
|       | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                        | 35   |
|       | การทดสอบสมมติฐาน.....                            | 46   |
| 5     | สรุป และอภิปรายผล.....                           | 56   |
|       | สรุปผลการวิจัย.....                              | 56   |
|       | อภิปรายผล.....                                   | 58   |
|       | ข้อเสนอแนะ.....                                  | 59   |
|       | ข้อเสนอในการศึกษาครั้งต่อไป.....                 | 60   |
|       | บรรณานุกรม.....                                  | 61   |
|       | ภาคผนวก.....                                     | 67   |
|       | ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....                        | 68   |
|       | ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์.....                    | 76   |

## สารบัญตาราง

| ตาราง                                                                                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 แผนและระยะเวลาดำเนินการ .....                                                                                       | 6    |
| 2 ปัจจัยต่อความเครียดของคาร์ทไรท์และคูเปอร์.....                                                                      | 11   |
| 3 ข้อดีข้อเสียการจ้างงานตลอดชีพ .....                                                                                 | 20   |
| 4 ข้อดีข้อเสียการเลื่อนขั้นตามระบบอาวุโสของญี่ปุ่น.....                                                               | 21   |
| 5 เปรียบเทียบวัฒนธรรมทางการจัดการของผู้บริหารชาวไทยและผู้บริหารชาวญี่ปุ่น ....                                        | 24   |
| 6 ตัวอย่างร้อยละการสู่มประชากร .....                                                                                  | 28   |
| 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามจังหวัด .....                                                                               | 29   |
| 8 การทดสอบค่าดัชนีความเชื่อมั่นของตัวแปร .....                                                                        | 33   |
| 9 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศ .....                                                                 | 35   |
| 10 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุ .....                                                               | 36   |
| 11 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษา.....                                                       | 36   |
| 12 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามฝ่ายงาน .....                                                            | 37   |
| 13 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายได้เฉลี่ย.....                                                        | 37   |
| 14 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามชั่วโมงการทำงาน.....                                                     | 38   |
| 15 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุการทำงาน.....                                                        | 38   |
| 16 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามผลการประเมินความเครียด ....                                              | 39   |
| 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย<br>ความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย..... | 39   |
| 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย<br>ความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ.....   | 40   |
| 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย<br>ความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ.....   | 41   |
| 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย<br>ความเครียดจากการทำงานโดยรวม.....      | 42   |
| 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย<br>ประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิต.....    | 42   |
| 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย<br>ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน .....   | 43   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า                                                                                                                                           |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23    | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย<br>ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา..... 44                               |
| 24    | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย<br>ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ..... 45                                |
| 25    | ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อ<br>ความเครียดจากการทำงานแตกต่างกัน ..... 46                            |
| 26    | ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อ<br>ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ..... 47                              |
| 27    | ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างจำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์<br>ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความเครียดจากการทำงานแตกต่างกัน.... 48 |
| 28    | ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างจำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์<br>ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน..... 49  |
| 29    | ผลความสัมพันธ์ระหว่างชั่วโมงการทำงานกับความเครียดจากการทำงาน ..... 50                                                                          |
| 30    | ผลความสัมพันธ์ระหว่างชั่วโมงการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน..... 51                                                                             |
| 31    | ผลความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน..... 52                                                                       |
| 32    | ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายกับ<br>ประสิทธิภาพการทำงาน..... 53                                                  |
| 33    | ผลความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจกับ<br>ประสิทธิภาพการทำงาน..... 54                                                   |
| 34    | ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรม<br>กับประสิทธิภาพการทำงาน..... 55                                                 |

## สารบัญรูป

| รูป |                                            | หน้า |
|-----|--------------------------------------------|------|
| 1   | กรอบแนวคิดในการวิจัย .....                 | 4    |
| 2   | การปรับตัวตอบสนองต่อความเครียด.....        | 9    |
| 3   | โมเดลจำลองปัจจัยความเครียด.....            | 10   |
| 4   | การตอบสนองต่อความเครียดและประสิทธิภาพ..... | 13   |





## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศและทุกวัย ล้วนแล้วแต่มีโอกาสที่จะได้ประสบพบเจอกับความเครียดด้วยกันทั้งสิ้น และความเครียดก็เป็นหนึ่งในสาเหตุที่อาจส่งผลต่อสุขภาพร่างกายทั้งทางตรงและทางอ้อมส่งผลให้ร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกายนำไปสู่สาเหตุของโรคภัยไข้เจ็บและการเจ็บป่วย ซึ่งความเครียดนั้นเกิดขึ้นได้หลายสาเหตุ ไม่ว่าจะเป็นความเครียดจากปัญหาด้านการเงิน การทำงาน หรือเรื่องอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน (สมชาย จักรพันธุ์. 2555)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจก่อให้เกิดความเครียดอันเนื่องมาจากปัญหาจากเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า เช่น การส่งอีเมลไปต่อว่าอย่างรุนแรง หรือ โมโหจนเฉียวในการทำงานที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ของเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง เป็นต้น หากดูผิวเผินมันอาจจะเป็นปัญหาในเรื่องการควบคุมอารมณ์ แต่ในความจริงสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นผลกระทบมาจากความเครียดในการทำงาน เมื่อความเครียดที่มีอยู่สะสมถึงขีดสุดจะทำให้เราเสียการควบคุมตัวเองไปได้ชั่วคราว และหากเรายังเมินเฉยหรือปรับตัวต่อความเครียด และจัดการผลของความเครียดอย่างไม่ถูกวิธี ผลที่ตามมาจะมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ผลที่ตามมาจากการปะทุความเครียดนั้น สามารถนำไปสู่สาเหตุของปัญหาอื่นได้ เบริกแมน. (Bregman. 2014 : Online)

แต่อย่างไรก็ตามความเครียดไม่ได้มีเพียงผลทางด้านลบเท่านั้น เพราะแต่เดิมาแล้วความเครียดนั้นเป็นกลไกในการตอบสนองต่อความเหตุการณ์ไม่คาดฝันอย่างอัตโนมัติ ในกรณีที่เรารู้สึกถึงความอันตราย ความเครียดจะตอบสนองทำให้เราทำสิ่งต่างๆ เพื่อความอยู่รอดและปลอดภัยจากอันตราย ซึ่งเป็นหนึ่งในสัญชาตญาณที่ทำให้เรามีชีวิตอยู่รอดได้ นอกจากนี้ผลการวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่าในกลุ่มตัวอย่างของคนที่มีความเครียดเชิงบวกจะมีแนวโน้มที่มีสุขภาพยืนยาวกว่าคนปกติ ดาวิด. (David. 2016 : Online)

ในวันที่ 17 มกราคม 2560 ได้มีคำสั่งจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยครอบคลุมพื้นที่สามจังหวัดในภาคตะวันออก อันได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความพร้อมและอำนวยความสะดวกด้านการค้าและการลงทุน (คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ. 2560) และประเทศญี่ปุ่นมีบทบาทในการเข้ามาพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยมีบริษัทข้ามชาติของญี่ปุ่นได้เข้ามาลงทุนในประเทศไทย และมีการค้าขายระหว่างกันมาโดยตลอด จากข้อมูลในเอกสาร การสำรวจแนวโน้มทางเศรษฐกิจของบริษัทร่วมทุนญี่ปุ่นในประเทศไทย ประจำปีครั้งแรก พ.ศ.2559 พบว่าภาคธุรกิจที่กำลังปรับตัวดีขึ้น 35% ซึ่งเพิ่มมากกว่าการสำรวจครั้งก่อนอยู่ 5 หน่วย และคาดการณ์ว่า



จะมีการลงทุนเพิ่ม 33% (หอการค้าญี่ปุ่น. 2559) และยังมีแนวโน้มที่จะมีปริมาณเพิ่มขึ้นต่อมาเรื่อยๆ จนถึงปัจจุบัน ตามรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทยในไตรมาสแรกปี 2560 ประเทศไทยมียอดการลงทุนคงค้างจากญี่ปุ่นถึง 75,311.03 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ ราวๆ 2.4 ล้านล้านบาท และยังพบว่าญี่ปุ่นยังเป็นนักลงทุนต่างชาติที่มาลงทุนในไทยเป็นอันดับ 1 ในตามข้อมูลจากสำนักคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ปี 2559 (ฐานเศรษฐกิจ. 2560) ในกรณีของประเทศไทย ซึ่งมีวัฒนธรรมการทำงานที่ทุ่มเทต่อผลลัพธ์ของงาน แต่ในอีกด้านหนึ่งนั้นส่งผลให้ประชากรวัยทำงานญี่ปุ่นนั้นต้องประสบกับภาวะเครียดจากการทำงานสาเหตุจากองค์กรญี่ปุ่นมีการคาดหวังต่อผลงานที่สูง โดยสังเกตได้จากพฤติกรรมของคนญี่ปุ่นที่พบว่ามีอัตราผู้สูบบุหรี่ในวัยทำงานที่อายุเฉลี่ย 20-30 ปี พบว่า ผู้ชายญี่ปุ่นที่สูบบุหรี่มีอัตราอยู่ที่ 31.1% และผู้หญิงญี่ปุ่นที่สูบบุหรี่มีอัตราอยู่ที่ 9.5% นิคเคอิ (Nikkei. 2017) เนื่องด้วยวัฒนธรรมและระบบการทำงานที่แตกต่างจากประเทศอื่น สังคมมีทัศนคติต่อผู้ที่ลาออกหรือเปลี่ยนงานบ่อย ว่าเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีนัก ส่งผลให้คนญี่ปุ่นไม่ย้ายงานบ่อย ประกอบกับนโยบายการจ้างงานตลอดชีพที่เป็นอีกหนึ่งในแรงกดดันในการทำงานให้เกิดความเครียดด้วย เพราะหากว่าคุณทำผิดพลาดอาจจะมีผลต่อการเติบโตในอนาคต (อัจฉราพร ณ สงขลา. 2558) ประเทศไทยจึงมีอัตราการฆ่าตัวตายอยู่ในระดับสูงจากสถิติหลายปีที่ผ่านมา ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากภาวะโรคโคโรชิ (Koroshi Syndrome) ที่เป็นโรคที่เกิดจากการทำงานอย่างหนักจนร่างกายรับไม่ไหวจนทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยและเสียชีวิตในที่สุด หรือในอีกกรณีหนึ่งคือการทำงานหนักจนเกิดภาวะกดดันและนำไปสู่การก่อเหตุฆ่าตัวตาย ซึ่งตัวเลขการขอเงินชดเชยจากการเสียชีวิตจากการทำงานของกระทรวงแรงงานญี่ปุ่น ในปี 2558 นั้นมีจำนวนสูงถึง 1,456 ครั้ง เนื่องจากจำนวนความต้องการแรงงานของญี่ปุ่นมีสูงกว่าจำนวนแรงงานที่มีอยู่ถึง 28% ทำให้แรงงานไม่เพียงพอทำให้ต้องมีการทำงานล่วงเวลาเพื่อชดเชยที่ขาด ไวท์ (White. 2016 : Online) ด้วยบริบทเหล่านี้เมื่อมีการลงทุนในไทยย่อมมีการนำเอาวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงานแบบญี่ปุ่นมาใช้ในไทย แต่เนื่องด้วยวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่และการใช้ชีวิตที่ต่างกันก่อให้เกิดความแตกต่างในงานเนื่องจากลักษณะการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการทำงานเนื่องจากไม่สามารถผสมผสานวัฒนธรรมการทำงานทั้งสองรูปแบบได้ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจและการมอบหมายงานให้คนไทยรับผิดชอบ และด้วยทัศนคติต่องานของระหว่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่นที่ต่างกันก่อให้เกิดแรงกดดันที่ส่งผลกระทบให้เกิดความเครียดในการทำงานกับองค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทย (อิมานิ อิโรชิ. 2554)

ดังนั้นจากข้อมูลต่างจะเห็นได้ว่ามีความเครียดในการทำงานที่มีปัจจัยต่างๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งจากการทำงานและผลจากความเครียดนั้นย่อมส่งผล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาภาวะความเครียดและแรงกดดันที่มีต่อการทำงานนั้น มีความสัมพันธ์มากน้อยเพียงใดต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานในทำงานในองค์กรญี่ปุ่นของประเทศไทยโดยใช้เครื่องแบบประเมินความเครียดเบื้องต้น ST5 ของกรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของฝ่ายงานและชั่วโมงการทำงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน
3. เพื่อศึกษาชั่วโมงการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน
4. เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

### สมมติฐานการวิจัย

H1 ความแตกต่างของฝ่ายงานและชั่วโมงการทำงานที่มีต่อความเครียดจากการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน แยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H1.1 ฝ่ายงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานที่แตกต่างกัน

H1.2 ฝ่ายงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

H1.3 จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานที่แตกต่างกัน

H1.4 จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

H2 เพื่อศึกษาชั่วโมงการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน แยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H2.1 ชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน

H2.2 ชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

H3 ความเครียดการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน แยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H3.1 ความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

H3.2 ความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

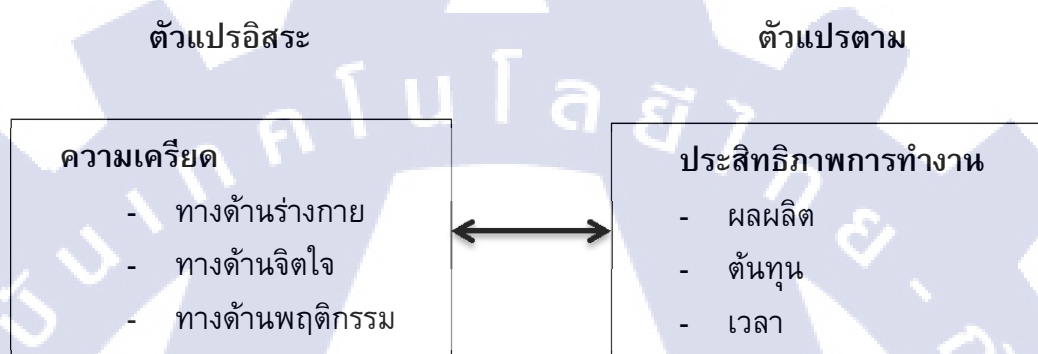
H3.3 ความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

H3.4 ความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การได้ทราบถึงปัญหาและเข้าใจถึงลักษณะของความเครียด ด้านร่างกายด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม ของพนักงานในระหว่างปฏิบัติงาน
2. การปรับใช้ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน มาเป็นแนวทางในการสนับสนุน และออกแบบโครงสร้างระบบการทำงานใหม่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ได้มากขึ้น

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษา ผลกระทบที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความเครียด ในองค์กรว่ามีความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทย โดยมีขอบเขตในการค้นคว้า ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ตัวอย่างของพนักงานขององค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทย คนเพื่อใช้ในการศึกษาจากเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย

#### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มพนักงาน ที่ทำงานภายในองค์กรญี่ปุ่นในเขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกของประเทศไทย

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งดังนี้

1. ความเครียด
  - 1.1 ทางด้านร่างกาย
  - 1.2 ทางด้านจิตใจ
  - 1.3 ทางด้านพฤติกรรม

### ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน
  - 2.1 ด้านผลผลิต
  - 2.2 ด้านต้นทุน
  - 2.3 ด้านเวลา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดนิยามเฉพาะไว้ดังนี้

1. **ลักษณะส่วนบุคคล** ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาระทางครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทย
2. **พนักงาน** หมายถึงพนักงานในองค์กรญี่ปุ่น ที่มีสถานที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย ในเขตพื้นที่ส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดระยอง
3. **ความเครียดในการทำงานในองค์กร** หมายถึง อาการหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น โดยมีผลกระทบมาจากอิทธิพลจากการทำงาน โดยแยกเป็นปัจจัยตามผลที่เกิดขึ้นได้ 3 ประเภท คือ ความเครียดด้านร่างกาย ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านพฤติกรรม
4. **ความเครียดด้านร่างกาย** หมายถึง กระบวนการตอบสนองทางด้านร่างกายเมื่อต้องประสบกับความเครียด เช่น เหงื่อออก มือสั่น หัวใจเต้นเร็ว เป็นต้น
5. **ความเครียดด้านจิตใจ** หมายถึง กระบวนการตอบสนองทางด้านจิตใจเมื่อต้องประสบกับความเครียด เช่น ความไม่พอใจ ความรู้สึกเหน็ดเหนื่อย ความกังวลใจในงาน เป็นต้น
6. **ความเครียดด้านพฤติกรรม** หมายถึง กระบวนการปรับตัวตอบสนองต่อความเครียดที่แสดงออกมาในรูปแบบ พฤติกรรมต่างๆ ที่ปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เคยกระทำอยู่ เช่น รู้สึกอยากอาหารเพิ่มขึ้น ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ปัญหาการนอน เป็นต้น

7. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ได้เป็นไปตามมาตรฐาน เอาไว้งานที่ได้มีคุณภาพ การทำงานของพนักงานที่มีความต่อเนื่อง อัตราการขาดงานและ ลาออกของพนักงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย การรายงานข้อมูลงาน ตามข้อเท็จจริง และความราบรื่นในการทำงาน

ตารางที่ 1 แผนและระยะเวลาดำเนินการ

| การดำเนินการ                                                                | พ.ศ. 2560 |      |      |      |      |      | พ.ศ. 2561 |      |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------|------|------|------|-----------|------|
|                                                                             | ก.ค.      | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค.      | ก.พ. |
| 1. กำหนดหัวข้อและ วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                   | ↔         |      |      |      |      |      |           |      |
| 2. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องใน การกำหนดกรอบแนวคิด การวิจัย |           | ↔    |      |      |      |      |           |      |
| 3. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ในการสำรวจข้อมูล                                      |           |      |      | ↔    |      |      |           |      |
| 4. สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย โดยใช้เครื่องมือที่เตรียม ไว้                      |           |      |      |      | ↔    |      |           |      |
| 5. เก็บรวบรวมและ วิเคราะห์ข้อมูล                                            |           |      |      |      | ↔    |      |           |      |
| 6. สรุปและรายงานผล                                                          |           |      |      |      |      | ↔    |           |      |



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง “ภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสัญญาญี่ปุ่น” มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำเสนอต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด
  - 1.1 ทฤษฎีความเครียดของ Selye, Han
  - 1.2 แนวคิดความเครียดในการทำงานของ Robbins & Judge
  - 1.3 แนวคิดความเครียดในการทำงานของ Carwright & Cooper
  - 1.4 ทฤษฎีความเครียดตามกฎของ Yerkes & Dodson
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ความแตกต่างเรื่องความเครียดภายในองค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่น
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

มีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้ดังนี้

เซลลีย์ ฮัน (Selye, Han. 1952) ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคาม โดยปฏิกิริยาต่อการตอบสนองต่อภาวะคุกคามที่เข้ามานั้นจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวต่อสิ่งที่คุกคาม

ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์ (2554) กล่าวว่า ความเครียด เป็นหนึ่งในกระบวนการด้านกลไกของร่างกายที่ตอบสนองต่อสภาวะความรู้สึกกดดัน การบีบคั้น ความวิตกกังวลที่มีผลคุกคามต่อจิตใจ ซึ่งผลของความเครียดนั้นก็ส่งผลได้โดยหลักๆ จะมีผลกระทบที่แสดงออกมาสамด้านใหญ่ๆ คือ ผลกระทบที่มีต่อด้านร่างกาย ผลกระทบที่มีผลต่อด้านจิตใจและอารมณ์ และผลกระทบที่มีผลต่อด้านพฤติกรรม

ลาซารัส (Lazarus. 1993) ได้กล่าวว่าความเครียด สภาวะอารมณ์และความรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดความต้องการที่มากเกินไปกว่าความสามารถและทรัพยากรที่เพียงพอในการตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้

กรมสุขภาพจิต (2555) ได้กล่าวเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่าเป็น เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวล ความลำบากในการตัดสินใจ หรือกลัวในอันตรายที่จะเกิดขึ้น

ซูร์พร จันทรเจริญ (2550) ได้กล่าวเกี่ยวกับความเครียดไว้ว่า เป็นภาวะการตอบสนองต่อสิ่งคุกคามที่ไม่น่าพึงพอใจ ที่กระตุ้นให้ร่างกายและอารมณ์เกิดความผิดปกติของร่างกายและจิตใจตลอดจนอาจเป็นสาเหตุให้เกิดการเจ็บป่วยได้ในที่สุด

จากความหมายความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความเครียดคือหมายถึงสภาวะที่ต้องเผชิญกับปัญหาและมีผลเกิดเป็นภาวะกดดันทั้งทางร่างกายและจิตใจให้เกิดความไม่สบายใจวิตกกังวล เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ถ้าหากสามารถปรับตัวกับภาวะความเครียดได้จะเป็นแรงกระตุ้นในการจัดการกับสิ่งต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าหากปรับตัวความเครียดที่เกิดขึ้นมาไม่ได้จะส่งผลให้ร่างกายขาดสมดุลเกิดความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ

### 1. ทฤษฎีความเครียดของ Selye, Han

ทฤษฎีความเครียดของ เซลยี ฮัน (Selye Han. 1952) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะที่เกิดจากร่างกายถูกกระตุ้นให้เกิด และมีการตอบสนองออกมาในรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ชีวเคมีของร่างกายและพฤติกรรม โดยเรียกการเปลี่ยนแปลงนี้ว่าเป็นการปรับตัวตอบสนอง (General Adaptation Syndrome) แบ่งได้ 3 ระยะดังนี้

1.1 ระยะเตือน (Alarm Reaction Stage) เป็นระยะเริ่มต้นของการมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งทำให้เกิดระยะเวลาอันสั้น แบ่งแยกย่อยได้เป็น 2 ระยะ คือ

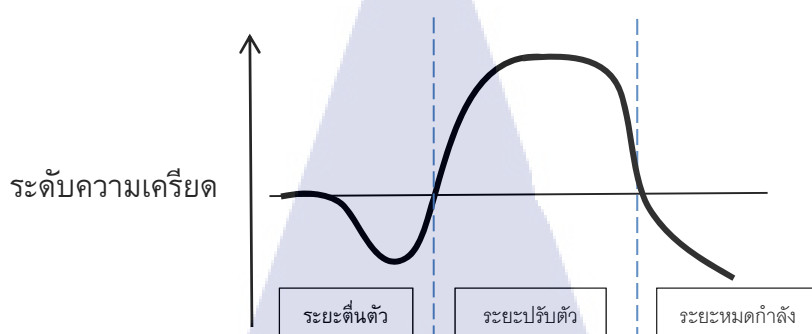
1.1.1 ระยะช็อก (Phase of Shock) เป็นระยะที่เกิดขึ้นในทันที ร่างกายยังปรับตัวไม่ทันทำให้เกิดการแสดงอาการออกมาหลายรูปแบบเช่น หัวใจเต้นเร็ว ความดันโลหิตลดลง อาการมือเท้าเย็น การเปลี่ยนแปลงระยะนี้ร่างกายยังไม่พร้อมที่จะปรับตัว หากยังคงดำเนินต่อไปร่างกายจะถูกใช้พลังงานหมดภายใน 24-28 ชั่วโมง

1.1.2 ระยะต้านช็อก (Phase of Counter Shock) คือระยะที่ร่างกายมีการปรับตัวได้ดีขึ้นระบบต่างๆ ของร่างกายสามารถที่จะทำงานประสานกันได้อย่างเป็นระบบไปสู่ระยะต่อไป

1.2 ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) เป็นระยะที่มีการนำการปรับตัวเพื่อต่อต้านภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น โดยระยะนี้จะแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ตลอดจนพฤติกรรมขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น การปรับตัววิธีนี้จะทำให้อาการเครียดดีขึ้นหรือหายไป แต่ถ้ายังได้รับสิ่งที่มากระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียดอยู่ ร่างกายจะสูญเสียการปรับตัวและเข้าสู่ระยะต่อไป

1.3 ระยะหมดกำลังใจ (Stage of Exhaustion) คือระยะที่ไม่สามารถปรับตัวได้เนื่องจากความเครียดที่รุนแรงมากเกิดไป ทำให้อาการหมดกำลัง อาการในระยะนี้ส่งผลให้เกิดสัญญาณอันตรายที่มีความเสี่ยงต่อความล้มเหลวในการปรับตัว สุขภาพและการเสียชีวิต





รูปที่ 2 การปรับตัวตอบสนองต่อความเครียด

ที่มา : Selye, Han. (1952). **The Story of the Adaption Syndrome.** unpagued.

## 2. แนวคิดความเครียดในการทำงานของ Robbins & Judge

แนวคิดความเครียดในการทำงานของ ร็อบบินส์ สตีเฟน; และจัจจ์ ทีโมธี (Robbins, Stephen; and Judge, Timothy. 2017 : 662-664) ได้จำลองปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เป็นสาเหตุของความเครียด โดยประกอบไปด้วย ปัจจัยแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ และปัจจัยส่วนบุคคล เข้ามารวมกัน

1. ปัจจัยแวดล้อม (Environmental Factors) คือ ความไม่แน่นอนจากจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อโครงสร้างองค์กร เช่น ความแน่นอนทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนทางการเมือง ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดในสังคมประเทศไทย รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่มีก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดในปัจจุบันก็เป็นสาเหตุของความเครียดได้เช่นกัน เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และเปลี่ยนแปลงไป

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ (Organizational Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับความคาดหวังขององค์กร ต่อหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของบุคคลที่ต้องเผชิญกับการทำงานภายในองค์กร บทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบสูงเกินไปและความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ มีส่วนทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เป็นตัวแปรที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดกับบุคคลได้ ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับครอบครัว ปัญหาด้านรายได้ ซึ่งมีส่วนต่อการจัดการและก่อให้เกิดความเครียดได้

4. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) เป็นสิ่งที่กระทบต่อบุคคล แต่ในบางกรณีสาเหตุเดียวกันแต่การตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลจะแตกต่างออกมาขึ้นอยู่กับความอดทนต่อความเครียดของบุคคลแตกต่างกัน โดยความแตกต่างดังกล่าวแบ่งแยก

ได้ การรับรู้ของบุคคล (Perception) ประสบการณ์ทำงาน(Experience) การได้รับการสนับสนุนทางสังคม (Social Support) บุคลิกลักษณะส่วนบุคคล (Personality) โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้



รูปที่ 3 โมเดลจำลองปัจจัยความเครียด

ที่มา : Robbins, Stephen; and Judge, Timothy. (2017). **Organization Behavior.** p. 662.

ดังนั้นจึงพอสรุปสาเหตุของความเครียดได้ว่า สาเหตุของความเครียดแบ่งได้เป็นสองสาเหตุหลัก อันได้แก่ สาเหตุจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ การรับรู้ ประสบการณ์ ความคาดหวัง และสาเหตุจากปัจจัยภายนอกที่เป็นปัจจัยนอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในการควบคุม ได้แก่ สังคม สภาพแวดล้อม

### 3. แนวคิดความเครียดในการทำงานของ Carwright & Cooper

แนวคิดความเครียดในการทำงานของ คาร์ทไรท์; และคูเปอร์ (Carwright; and Cooper. 2001 : 28-50) เสนอแนวคิดที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญโดยเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน และเกี่ยวกับสมดุลชีวิตส่วนตัวและการทำงาน

ตารางที่ 2 ปัจจัยต่อความเครียดของคาร์ทไรท์และคูเปอร์

| ปัจจัยสำคัญทั้ง 6 ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน<br>2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร<br>3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธ์ระหว่างบุคคล<br>4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพหน้าที่การงาน<br>5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร<br>6. ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว |

ที่มา : Carwright; and Cooper. (2001). **Organizational Stress**. p. 28.

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน เป็นปัจจัยความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การทำความเข้าใจและรับรู้ในองค์ประกอบของงาน มีองค์ประกอบย่อยดังต่อไปนี้

1.1 สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของงาน เช่น เสียง แสง สั่นสะเทือน อุณหภูมิ ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน และบ่งบอกถึงสภาพลักษณะในการทำงานว่ามีความเสี่ยงหรือเป็นอันตรายหรือไม่ เช่นการทำงานในภาวะที่มีเสียงดังมากเกินไป อาจเป็นผลให้เกิดความเครียดได้

1.2 ภาระงาน พบว่ามีผลต่อความเครียดอย่างมีนัยสำคัญตามกฎการตอบสนองของเยอร์คิส และดีดสัน ซึ่งถ้าหากปริมาณงานมากเกินไปหรือไม่เหมาะสมอาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและประสิทธิภาพที่ถดถอย ในขณะที่ความหนักงานที่ทำอยู่นั้นไม่ได้ทำลายหรือได้ใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่ก็จะเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย และขาดแรงกระตุ้นได้เช่นกัน

1.3 ชั่วโมงการทำงาน ชั่วโมงการทำงานมีผลสัมพันธ์ต่อสุขภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยตัวเลขทางสถิติระบุว่าถ้าบุคคลที่ทำงานมากกว่า 48 ชม. ต่อสัปดาห์มักจะมีปัญหาด้านสุขภาพ หรือการทำงานเป็นกะหรือช่วงเวลาจะส่งผลให้ทัศนคติในการทำงานและสุขภาพทางกายและจิตเปลี่ยนแปลงไปและแปรผันเป็นความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงาน

1.4 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาในองค์กร มักส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน

1.5 ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในจากการทำงาน เนื่องจากหลายอาชีพต้องทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่สูง เช่น ทหาร ตำรวจ ผู้คุมนักโทษ หรือคนงานเหมือง ความเสี่ยงดังกล่าวเป็นอันตรายจากงานที่มีผลต่อความเครียดของบุคคลและถือว่าเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดชนิดหนึ่ง

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ความไม่ชัดเจนของขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรและลักษณะของผังการทำงานที่อาจขัดแย้งกันเองล้วนส่งผลกระทบต่อความเครียดของตัวบุคคลทั้งสิ้น หรือการมีตัวแปรและบทบาทหน้าที่หลายบทบาท คือการรับผิดชอบหน้าที่ในองค์กรจนนำไปสู่การทำงานล่วงเวลาและผลกระทบทางด้านความรู้สึกที่มีต่องานที่ทำว่าจะสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จเป็นไปตามที่ได้รับมอบหมายหรือไม่

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์กับบุคคลภายในองค์กร เป็นแหล่งสำคัญที่อาจเป็นปัญหาของความเครียดภายในหน่วยงาน เมื่อต้องมีการประสานงานกันหากเป็นไปด้วยดี มีความไว้วางใจและเชื่อใจซึ่งกันและกันก็เป็นเรื่องที่ดี แต่ถ้าผลออกมาในทิศทางตรงกันข้ามก็ย่อมทำให้เกิดความเครียดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาด้านอาชีพและหน้าที่การงาน เมื่อการทำงานผ่านไปเรื่อยๆ กลับพบว่าโอกาสในการเติบโตทางด้านหน้าที่การงานกลับลดลง และพัฒนาไปในโหมดที่ลดลง สภาพการดังกล่าวอาจลดทอนกำลังใจและความพยายามในการทำงานและกลายเป็นความเครียดในการทำงาน

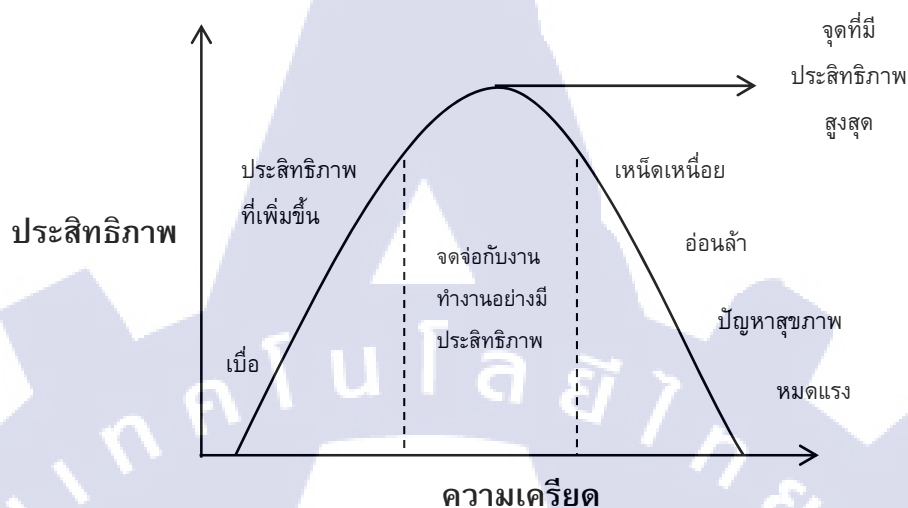
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร เป็นความเครียดที่เกิดจากรูปแบบและวัฒนธรรมองค์กรภายใน ซึ่งมีผลส่งต่อความรู้สึกและความเครียด บรรยากาศการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่านโยบายขององค์กรมีผลกระทบอย่างมากต่อความเครียดของบุคลากร

6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความไม่สมดุลดังกล่าวกลายเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกันและส่งผลกระทบโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในครอบครัว และก่อให้เกิดความเครียด

#### 4. ทฤษฎีความเครียดตามกฎของ Yerkes & Dodson

ทฤษฎีความเครียดตามกฎของ เยอร์คีส โรเบิร์ต; และด็อดสัน จอห์น (Yerkes, Robert; and Dodson, John. 1908 : 459-482) ได้กล่าวเอาไว้เป็นครั้งแรกว่า ความเครียดมีทั้งผลด้านบวกและด้านลบ ขึ้นอยู่กับการแปลความหมายแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่าประสิทธิภาพของบุคคลเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับความเครียด และจะเพิ่มขึ้นจนถึงจุดสูงสุดของแต่ละคนเรียกว่า Optimum Point และเมื่อเลยจุดสูงสุดไปแล้วประสิทธิภาพจะทำให้ประสิทธิภาพของบุคคลนั้นลดลง เรียกว่าปรากฏการดังกล่าวว่า กฎของ เยอร์คีส โรเบิร์ต; และด็อดสัน จอห์น (Yerkes, Robert;

and Dodson, John. 1908) คือ ปริมาณความเครียดที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดผลดีและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคคล



รูปที่ 4 การตอบสนองต่อความเครียดและประสิทธิภาพ

ที่มา : Yerkes, Robert; and Dodson, John. (1908). The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit-Formation. **Journal of Comparative Neurology and Psychology**. 18(1) : 459-482.

จากกฎดังกล่าวสามารถแบ่งแยกประเภทต่อการตอบสนองต่อความเครียดได้ออกเป็น 2 แบบ คือ

1. **Eustress** เป็นการตอบสนองต่อความเครียดในเชิงบวก คือ เมื่อบุคคลได้รับความเครียดในปริมาณที่เหมาะสมจะส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่น ความกระฉับกระเฉง การกระตือรือร้นและจดจ่อกับงาน
2. **Distress** เป็นการตอบสนองต่อความเครียดในเชิงลบ คือ เมื่อได้รับความเครียดมากจนเกินไปจะก่อให้เกิดผลกระทบทั้งร่างกายและจิตใจ ตั้งแต่อาการอ่อนเพลีย เหนื่อยอ่อน สุขภาพทรุดโทรม ไปจนถึงขั้นล้มป่วยขั้นรุนแรง

#### สาเหตุของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2555) ได้แบ่งแยกสาเหตุของความเครียดไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. สาเหตุจากจิตใจ เกิดจากความต้องการในสิ่งต่างๆ ในจิตใจและกลัวที่จะไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังเอาไว้ จึงทำให้เกิดความเครียด



2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต เป็นสาเหตุที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิตของบุคคล ทำให้คนเราเกิดความเครียดต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น การย้ายงาน เป็นต้น

3. สาเหตุจากความเจ็บป่วย เป็นความเครียดที่เกิดจากสาเหตุที่มาจากอาการเจ็บป่วยทั่วไปและอาการเรื้อรัง ผลกระทบจากอาการเจ็บป่วยส่งผลให้เกิดเป็นความเครียด

ฟาร์เมอร์ ริชาร์ด; และคณะ (สมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข. 2554; อ้างอิงจาก Farmer, Richard; et al. 1984) ได้แบ่งแยกสาเหตุความเครียดไว้ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นจากวิถีชีวิตของตัวบุคคล อันได้แก่ ประสบการณ์ชีวิต และอื่นๆ ที่เป็นลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากฐานะด้านการเงิน (Financial Source) อันได้แก่ สภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาปัจจัย 4 เป็นต้น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relational Source) เป็นสาเหตุที่เกิดจากความสัมพันธ์กับบุคคลต่าง เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่เกิดจากการทำงาน

อดิศักดิ์ สวนกุล (2552 : 28) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดไว้ 2 สาเหตุใหญ่ คือ

1. สาเหตุจากปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ ลักษณะทางร่างกาย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และการทำงาน

2. สาเหตุจากปัจจัยแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สถานที่ทำงาน นโยบายการบริหารงาน ความสำเร็จและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

ชิตชนก นาชัยเวช (2554 : 16) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดไว้ 5 ด้าน

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environmental Factors) เป็นสิ่งที่ไม่แน่นอนและมีอิทธิพลระดับความเครียด

2. ปัจจัยด้านภาระงาน (Task Demands) เป็นสาเหตุที่มีความเกี่ยวความสัมพันธ์สภาพการทำงาน ความกดดันในการทำงาน

3. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ (Role Demands) เป็นสาเหตุจากความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่หรือความไม่ชัดเจนในบทบาท

4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Demands) เป็นสาเหตุที่มาจากแรงกดดันที่มาจากบุคคลอื่น และมนุษยสัมพันธ์

5. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors)



### ประเภทของความเครียด

มิลเลอร์; และคีน (Miller; and Keane. 1972 : 915-916) แบ่งความเครียดตามแหล่งที่เกิดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดทางด้านร่างกาย (Physical Stress) แบ่งตามระยะเวลาของการเกิดได้อีก 2 ชนิดดังนี้

1.1 ความเครียดฉับพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการคุกคามแบบทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุ เป็นต้น

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นอาการที่เกิดขึ้นจากการคุกคามที่มีระยะเวลาดำเนินต่อเนื่อง เช่น ความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย หรือสิ่งแวดล้อมที่รบกวนเช่น การจราจรติดขัด มลภาวะทางอากาศ และมลภาวะทางเสียง เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ (Psychological Stress) เป็นอาการที่เกิดจากการคุกคามจากความคิด และอาจเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน เช่น อาการตอบสนองต่อการถูกต่อว่า จนเกิดความโกรธและโมโห ก็เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ หรือการวิตกกังวล

### ระดับของความเครียด

ระดับความเครียดได้มีผู้แบ่งระดับไว้หลายแนวทางโดยมีมุมมองที่แตกต่างกันออกไป โดย เยอร์เกส โรเบิร์ต; และดอดสัน จอห์น (Yerkes, Robert; and Dodson, John. 1908) ได้แบ่งระดับของความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) คือความเครียดที่จะเกิดขึ้นนานๆ ครั้ง และมีปริมาณเพียงเล็กน้อย และความรู้สึกเครียดนั้นหายไปในระยะเวลาอันสั้น

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) คือ ความเครียดที่รุนแรงกว่าระดับแรก โดยมีสาเหตุเกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคามบ่อยครั้งและระยะเวลานานขึ้น ซึ่งเป็นวิกฤตอย่างหนึ่งที่ทำให้ความรู้สึกกระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวทำให้ไม่สามารถปรับตัวได้ในระยะเวลาอันสั้น

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) คือ ความเครียดที่มีความรุนแรงมากเกิดจากสาเหตุที่รุนแรงและอาจมีหลายสาเหตุร่วมกัน เข้ามาอย่างต่อเนื่อง และคุกคามบุคคลเป็นเวลานานนับสัปดาห์ไปจน เป็นปีเนื่องจากไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เข้า

ขณะที่ เฟรน; และเวลิก้า (สมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข. 2554 : 30; อ้างอิงจาก Frain; and Valiga. 1979) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันหรือความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่อยู่ในระดับที่ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต มีการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความเครียดได้โดยอัตโนมัติหรือความเคยชิน และจะความเครียดในระดับนี้จะหายไปในระยะเวลาอันสั้น

ระดับที่ 2 ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นอีกหนึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันโดยมีสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่มีความสำคัญๆ ในสังคม โดยความเครียดระดับนี้จะทำให้ร่างกายตื่นตัวและมีปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น ความเครียดในระดับนี้มีน้อยและส่วนใหญ่จะหายไปในเวลาเพียงชั่วโหม่งเท่านั้น

ระดับที่ 3 ความเครียดระดับสูง (High Stress) ความเครียดระดับนี้เป็นความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดส่งผลกระทบระยะเวลานานและไม่สามารถที่จะปรับตัวได้ในระยะเวลาอันสั้น จะเป็นความรู้สึกคุกคามเนื่องจากอยู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ซึ่งเป็นวิกฤติการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตบุคคลที่ไม่อาจควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ ความเครียดในระดับนี้จะส่งผลถึงการแสดงออกทางด้านอารมณ์เพื่อเป็นการปลดปล่อยและลดความเครียดที่เกิดขึ้น ความเครียดในระดับนี้ส่งผลได้นานหลายชั่วโมง ไปจนถึงหลายวัน

ระดับที่ 4 (Severe Stress) เป็นสถานการณ์ที่เผชิญหน้าต่อการคุกคามของความเครียดอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดเป็นระดับความเครียดที่สูงขึ้น ซึ่งผลจากความเครียดในระดับนี้จะส่งผลต่อการปรับตัวของบุคคลเป็นอย่างมาก เช่น การขาดงาน สมรรถการทำงานลดลง เป็นต้น

กรมสุขภาพจิต (2555) ได้แบ่งระดับความเครียดไว้ 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปกติเป็นอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลรู้สึกพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยปราศจากแรงกดดันและแรงจูงใจน้อยกว่าบุคคลอื่น
2. ระดับความเครียดปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี
3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่ความเครียดส่งผลให้เกิดปัญหาและความไม่สบายใจในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือกลายเป็นสาเหตุหรืออุปสรรคที่ยังไม่ได้รับการคลี่คลาย ถือว่าเป็นระดับความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน
4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลรับรู้ได้ถึงความตึงเครียดที่เกิดขึ้นได้ในระดับค่อนข้างสูง และประสบปัญหาเดือดร้อนอย่างมาก จนกลายเป็นปัญหาทางด้านอารมณ์และอาจลุกลามไปสู่ความขัดแย้ง โดยสามารถสังเกตได้จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและอารมณ์ของบุคคลนั้นๆ เป็นระดับความเครียดที่เริ่มส่งผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต
5. ระดับสูงกว่าเกณฑ์ปกติมาก เป็นระดับที่ตกอยู่ในภาวะความเครียดหรือเผชิญหน้าวิกฤติการณ์ร้ายแรงในชีวิต หากไม่ได้รับการดูแลและแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธีอาจนำไปสู่อาการเจ็บป่วยที่รุนแรง ซึ่งเป็นผลเสียต่อตนเองและคนรอบข้าง

### ผลของความเครียด

ร็อบบินส์ สตีเฟน; และจัจจ์ ทีโมธี (Robbins, Stephen; and Judge, Timothy 2017 : 666-667) ได้ให้แนวคิดอธิบายถึงผลของความเครียดที่เกิดขึ้นโดยแบ่งผลของความเครียดที่เกิดขึ้นเป็น 3 ประเภทด้วยกัน

ประเภทที่ 1 ผลกระทบทางด้านร่างกาย จะมีอาการที่หลากหลายต่างกันไปในแต่ละบุคคล และระยะเวลาที่เกิดภาวะเครียดด้วย โดยหลักๆ จะมีอาการตั้งแต่ ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย แต่ต้องเผชิญความเครียดบ่อยๆ และเป็นระยะเวลานานๆ ก็อาจก่อให้เกิดเป็นภาวะของโรคได้ แก่ ความดันโลหิตสูง แผลในกระเพาะอาหาร ระบบภูมิคุ้มกันด้อยประสิทธิภาพเนื่องจากทำงานได้ไม่เต็มที่ และในกรณีหนักสุดอาจส่งผลถึงขั้นหมดสติ หรือเสียชีวิตได้จากระบบการทำงานของร่างกายล้มเหลว

ประเภทที่ 2 ผลกระทบที่มีต่อด้านจิตใจและอารมณ์ ทำให้จิตเหม่อลอยไม่สนใจสิ่งรอบข้าง เนื่องจากหมกมุ่นคิดในเรื่องความเครียด สภาวะอารมณ์ขุ่นมัว ขาดสมาธิและโมโหง่าย ความเชื่อมั่นในตนเองลดลง หากตกอยู่ในภาวะเครียดที่ยาวนานอาจส่งผลให้เกิดอาการทางจิตเป็นโรคซึมเศร้า

ประเภทที่ 3 ผลกระทบที่มีต่อด้านพฤติกรรม เนื่องจากมีเปลี่ยนแปลงทั้งระบบร่างกาย และจิตใจเกิดความผิดปกติไป จึงทำให้มีผลต่อการแสดงออกของตัวบุคคลนั้นเปลี่ยนแปลงไปด้วย อาจทำให้เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ หรืออาจส่งผลต่อการปรับตัวต่อความเครียดในด้านลบ เช่น การดื่มเหล้าสูบบุหรี่และอาจส่งผลกระทบในด้านประสิทธิภาพในการทำงานให้ลดน้อยลง

### ความเครียดจากการทำงาน

คูเปอร์; และมาร์เชล (สมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข. 2554 : 34; อ้างอิงจาก Cooper; and Marshall. 1976) กล่าวเอาไว้ว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึงความสัมพันธ์เชิงลบของงานบางอย่างที่เป็นสาเหตุในการทำงาน อย่างเช่น ความสับสนในบทบาทหน้าที่ ปริมาณงาน หรือความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น

วีลเลอร์; และริดดิ้ง (Whreeler; and Riding. 1994 : 527) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานเอาไว้ว่าเป็นสภาพการรับรู้ของบุคคลที่เกิดจากความคุกคามของความไม่เชื่อมั่นในตนเอง หรือเกิดขีดความสามารถของตน และไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จึงก่อเป็นความเครียดในการทำงาน

สมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข (2554 : 34) ได้กล่าวถึงความเครียดในการทำงานเอาไว้ว่าเป็นประสบการณ์ที่บุคคลทั่วไป ประสบและพบเจอได้ ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นอาจส่งผลให้เกิดผลดี อย่างเช่นการกระตุ้นทำให้เกิดความพยายามมากขึ้นในการทำให้ประสบความสำเร็จ หรืออาจจะเป็นผลเสีย คือให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เกิดความเบื่อหน่ายในงานหรือหน่วยงานได้เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความเครียดจากการทำงานนั้นเป็นผลของความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เราอาจจัดการได้โดยราบรื่น อันเนื่องมาจากขาดประสบการณ์หรือไม่มั่นใจในความสามารถของตนเองจนก่อให้เกิดความประหม่าและตื่นตัวต่อภาวะดังกล่าว ซึ่งมีทั้งผลในด้านดีที่เป็นตัวกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้นและตื่นตัว และผลในด้านเสียคือเป็นสาเหตุให้เกิดความเบื่อหน่ายในงาน หรือผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ

### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์สัน; และพลาวแมน (อัญรา สากระจาย. 2556 : 8; อ้างอิงจาก Peterson; and Plowman. 1953) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพของในด้านการบริหารงานทางธุรกิจว่า เป็นหนึ่งในกระบวนการลดต้นทุนผลิต อันได้แก่ คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในขีดจำกัดและความสามารถ (Competence and Capacity) ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพสูงและมีต้นทุนน้อยสุด และแนวคิดในทางธุรกิจของคำว่าประสิทธิภาพนั้นมีองค์ประกอบ 5 อย่างคือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการ

นริศรา ครันเล็ก (2556) ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายโดยผ่านกระบวนการประเมินที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และผลลัพธ์ที่ได้นำไปพัฒนาวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์ (2553 : 14) กล่าวว่าปัจจัยที่สำคัญในของการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานนั้นมีปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยด้านองค์การ การจัดการภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพนั้น องค์การจะต้องมีการส่งเสริม เสริมสร้างความเข้าใจของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและมีแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการ ดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ทั้งสถานที่ อุปกรณ์เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีศักยภาพที่เพิ่มขึ้น

2. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัย ที่มีส่วนในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

วรารักษ์ ค้อชากุล (2552 : 39-40) กล่าวถึงปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานว่า การที่ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากร ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรประกอบด้วย

1. ความรู้และคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่

- 1.1 ความกระตือรือร้น และพัฒนาตนเอง

- 1.2 มีระเบียบวินัยและปฏิบัติตามคำสั่ง

- 1.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน

- 1.4 ตรงต่อเวลา ใช้เวลาให้เป็นประโยชน์

- 1.5 มีความรู้ความเข้าใจในการดูแลรักษาอุปกรณ์สำนักงานให้ดีเสมอ



- 1.6 สามารถวิเคราะห์แยกแยะและตัดสินใจแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่
2. ปริมาณและคุณภาพของการดำเนินงาน ได้แก่
  - 2.1 สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามมาตรฐานและเวลาที่ตั้งไว้
  - 2.2 คุณภาพของงานมีความเรียบร้อยสมบูรณ์
  - 2.3 มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่
  - 2.4 มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญมากขึ้นตอนการดำเนินงานทั้งในหน้าที่และงานที่

เกี่ยวข้องกัน

- 2.5 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ
3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีตัวบ่งชี้ถึงบุคลิกภาพด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ดังนี้

- 3.1 มีความคิดริเริ่มใหม่ ในการนำเสนอวิธีในการแก้ปัญหา
- 3.2 มีความยืดหยุ่น ในวิธีการทำงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
- 3.3 ช่างสังเกตและเสนอแนะเพื่อนร่วมงาน
4. ทักษะในการปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น
5. บุคลิกภาพ และค่านิยมการทำงาน
6. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือสามารถรับรู้และเข้าใจในเป้าหมายและ

วัตถุประสงค์ขององค์กร มีความสุขในการทำงาน

วราภรณ์ ค้อชากุล (2552 : 36) ได้แบ่งแนวคิดตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านการดำเนินงานไว้ 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. ผลการปฏิบัติงาน คือ ผลลัพธ์ของงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่ ว่ามีความเข้าใจในงานและความถูกต้องของงาน และสร้างประโยชน์แก่หน่วยงานมากหรือน้อยกว่าที่ควรเป็น
2. ต้นทุน หมายถึง มูลค่าของทรัพยากรที่ในผลิตหรือบริการ เป็นเงินสดหรือค่าใช้จ่าย
3. เวลา หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินการตามปริมาณงานที่กำหนด และเสร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

โดยรวมจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานคืองานที่ได้รับมอบหมายมาให้มีคุณภาพและใช้เวลาและทรัพยากรได้คุ้มค่าที่สุด และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง และความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยสามารถวัดผลของประสิทธิภาพได้จากผลงานที่ได้ ต้นทุนค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ไป แล้วระยะเวลาในการดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งเอาไว้

### ความแตกต่างเรื่องความเครียดภายในองค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่น

วัฒนธรรมญี่ปุ่นมีส่วนสำคัญในการสร้างลักษณะวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรญี่ปุ่น โดยรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้น ถูกนำมาปรับใช้และพัฒนาจนเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรญี่ปุ่น โดยมีเอกลักษณ์ที่เป็นรูปแบบของการบริหารแบบญี่ปุ่น (ปนิดา เทียงแท้. 2559 : 23)

1. การจ้างงานตลอดชีพ (Life Time Employment) การจ้างงานตลอดชีพเป็นลักษณะการบริหารงานบุคคล โดยเป็นลักษณะที่รับคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาร่วมงานกับองค์กร โดยจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นตลอดไปจนเกษียณ ซึ่งไม่ได้เป็นสิทธิที่กำหนดด้วยตัวบทกฎหมาย แต่เป็นเรื่องของธรรมเนียมและประเพณีนิยมที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาในองค์กรญี่ปุ่น อันเป็นผลสะท้อนจากภาวะทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในญี่ปุ่นหลังช่วงแพ้สงครามโลกครั้งที่ 2 เพื่อให้เศรษฐกิจมีความก้าวหน้าและพัฒนา ซึ่งในปัจจุบันองค์กรญี่ปุ่นได้ใช้นโยบายนี้กันอย่างแพร่หลายทั้งในองค์กรขนาดใหญ่และขนาดกลาง แต่ถึงอย่างนั้นนโยบายการจ้างงานตลอดชีพเองนั้นก็ยังมีผลกระทบโดยสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ข้อดีข้อเสียการจ้างงานตลอดชีพ

| ข้อดี                                                                                                                | ข้อเสีย                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ไม่เกิดปัญหาการขาดแคลนพนักงานในอนาคต                                                                              | 1. เป็นอุปสรรคที่บริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อพนักงานในระยะยาว ซึ่งในบางช่วงอาจมีความต้องการแรงงานลดลง แต่ยังคงต้องจ้างพนักงานต่อไป |
| 2. บริษัทสามารถนำเอาการประเมินผลระยะยาวมาใช้ได้อย่างเป็นผลดี                                                         | 2. ความสามารถของพนักงานที่ทำมานานแล้วอาจลดลง จึงต้องจัดให้มีการอบรมอยู่ตลอดเวลา นำไปสู่ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น                  |
| 3. การจ้างงานตลอดชีพเป็นตัวผลักดันให้บริษัทต้องพยายามเพิ่มผลผลิตเพื่อให้เป็นค่าใช้จ่ายในเรื่องของค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น | 3. บัณฑิตบุคคลถูกจำกัดให้ทำงานอยู่กับบริษัทเพียงแห่งเดียวโดยปฏิเสธโอกาสที่จะไปทำงานกับบริษัทอื่นๆ                              |
| 4. สามารถวางแผนในระยะยาวภายใต้กำลังคนที่เหมาะสม ทำให้บริษัทสามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด              |                                                                                                                                |

ที่มา : ปนิดา เทียงแท้. (2559). มองไทย-มองญี่ปุ่น ในบริบทความแตกต่างด้านวัฒนธรรม 6 มิติ ตามทฤษฎีของฮอฟสตีด. หน้า 23.



2. การเลื่อนตำแหน่งตามระบบอาวุโส เป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้ระบบอาวุโส ด้วยค่าตอบแทนจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท โดยจะเป็นแนวปฏิบัติที่ดีถือในการประเมินผลงาน ส่งผลให้การเลื่อนขั้นมักเกิดขึ้นช้า เนื่องจากมีผลที่ได้จะมีผลในระยะยาวทั้งต่อตัวพนักงานและบริษัท ดังนั้นพนักงานจะถูกประเมินผลการทำงานในลักษณะของการทำงานเป็นทีมมากกว่า การประเมินผลเป็นรายปัจเจกบุคคล

ปัญหาของระบบอาวุโส คือ เนื่องจากไม่มีการพิจารณาตำแหน่งโดยมีงานประจำที่แน่ชัด แต่ละคนจึงต้องพยายามหางานกันเองโดยไม่ให้เกิดความก้าวร้าวหน้าหน้าที่การของกันและกัน นอกจากนี้การเลื่อนตำแหน่งต้องมีการความสามารถที่ชัดเจน แต่ทว่าการทำงานเป็นกลุ่มไม่ได้เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ จึงส่งผลให้คนรุ่นใหม่เริ่มไม่เห็นด้วยกับการเลื่อนตำแหน่งในระบบนี้ จึงพอสามารถสรุปปัญหาของระบบการเลื่อนขั้นอาวุโสได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ข้อดีข้อเสียการเลื่อนขั้นตามระบบอาวุโสของญี่ปุ่น

| จุดเด่น                                                                                                                                                       | จุดอ่อน                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ความรับผิดชอบในการทำงานเป็นกลุ่ม                                                                                                                           | คนเก่งไม่มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นความสามารถได้อย่างชัดเจน ในขณะที่เดียวกัน คนที่ไม่เก่งก็อาศัยความสามารถของคนอื่น ทำให้มองไม่เห็นความแตกต่างที่จะต้องสนับสนุนบุคคลให้มีความสามารถที่พัฒนาขึ้นไป และมองไม่เห็นพนักงานที่อ่อนต่อกลุ่ม ทำให้อ่อนต้องพึ่งพาคนเก่ง และคนเก่งไม่ได้รับการดูแลให้อยู่ในจุดที่เหมาะสม |
| 2. โครงสร้างของกลุ่มประกอบด้วยวัยประสบการณ์ต่างกันซึ่งจะช่วยเกื้อหนุนให้ทำงานสำเร็จ                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. บริษัทญี่ปุ่นถ่ายทอดความรู้ด้วยกระบวนการของกลุ่ม การทำงานในบริษัทญี่ปุ่นจึงถูกกำหนดให้พนักงาน ต้องมีการปรึกษาหารือเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ทำงาน |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. กลุ่มจะทำหน้าที่ในการตัดสินใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของงานโดยผ่านกระบวนการกำหนดจุดมุ่งหมายย่อยของแต่ละคน                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. ปัจจัยด้านอารมณ์ของการรวมกลุ่มขนาดเล็กจะเป็นแรงกดดันให้สมาชิกของกลุ่มยอมทำงานหนักโดยปราศจากรางวัลล่อใจ และแลกเปลี่ยนความเห็นเพื่อปรับปรุงงาน               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

ที่มา : ปณิดา เทียงแท้. (2559). มองไทย-มองญี่ปุ่น ในบริบทความแตกต่างด้านวัฒนธรรม 6 มิติ ตามทฤษฎีของฮอฟสตีต. หน้า 27.

1. ความยุ่งยากเกี่ยวกับสถานภาพ ภายใต้ระบบอาวุโสระบุว่าอำนาจหน้าที่จะถูกกำหนดโดยความเป็นผู้มีอาวุโสมากกว่ากำหนดโดยความสามารถ ดังนั้นการนำเอาระบบอาวุโสมาใช้อย่างเข้มงวด ย่อมส่งผลถึงแรงกระตุ้นในการทำงานอาจน้อยลง และองค์กรจะเติบโตได้ไม่เต็มประสิทธิภาพเพราะความขัดแย้งระหว่างบทบาทหน้าที่ และความสามารถนำไปสู่ความยุ่งยากในโครงสร้างสถานภาพ

2. ลักษณะงาน ในญี่ปุ่นกำหนดขอบเขตของงานด้านบริหารได้ชัดเจนเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ลักษณะงานค่อนข้างคลุมเครือไม่แน่นอน ในขณะที่บทบาทรับผิดชอบของส่วนงานจะถูกกำหนดอย่างชัดเจน ในขณะที่ขอบเขตความรับผิดชอบของบุคคลไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจน

3. ช่องว่างระหว่างวัยของคนต่างวัย ด้วยทัศนคติที่แตกต่างของวัยของพนักงานในองค์กร ทำให้เกิดช่องว่างและอุปสรรคขัดขวางระหว่างการติดต่อสื่อสารภายใน

#### การบริหารแบบไทย

ปณิธา เทียงแท้ (2559 : 30) ได้กล่าวถึงการบริหารแบบไทยว่าเป็นการผสมผสานระหว่างแนวคิดแบบตะวันตกและตะวันออกเข้าด้วยกัน โดยมีหลักแนวคิดในการบริหารดังนี้

#### ลักษณะเด่นของการบริหารแบบไทย

1. ให้ความสำคัญกับเรื่องจิตใจ
2. การบริหารแบบพี่น้อง
3. เน้นการแก้ไขปัญหาแบบไม่เป็นทางการมากกว่าการใช้ระเบียบหรือกฎหมาย
4. เคารพในระบบอาวุโส
5. เน้นการผสมผสานความคิดของแนวคิดต่างๆ ทั้งตะวันตกและตะวันออก
6. ให้ความสำคัญกับบทบาทผู้นำค่อนข้างสูง
7. ไม่มีการกีดกันในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา

#### ลักษณะด้อยของการบริหารแบบไทย

1. ระเบียบวินัยไม่เคร่งครัด
2. ความเชื่อในบุญคุณและคุณธรรมสูง
3. การหวาดระแวง
4. ไม่แยกแยะระหว่างเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว
5. ความมุ่งมั่นในงานน้อย
6. ระบบอุปถัมภ์

จากปัจจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการบริหารของไทยมีความละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกมากกว่าชาติอื่น อันเนื่องมาจากปัจจัยของไทยมีพื้นฐานมาจากระบบศักดินาอันเป็นรากฐานของการบริหารในประเทศมาตั้งแต่ต้น แต่หลังจากมีการเปิดรับองค์กรต่างชาติเข้ามา ทำให้แนวคิดในการจัดการแบบเดิมของไทยเปลี่ยนแปลงเพื่อให้มีความสอดคล้องผสมผสานกับองค์กรต่างชาติ (พิชาภพ พันธุ์แพ. 2554ก)

### ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารแบบไทย มีดังนี้

#### 1. รากฐานทางสังคมของคนไทย บรรทัดฐานทางสังคมไทย ได้แก่

1.1 เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคม คือ ให้ความสำคัญกับผู้ที่มีอำนาจ หรือผู้ที่ตนเองเชื่อใจและสบายใจ และหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง โดยมักพูดว่า “ไม่เป็นไร”

1.2 ระดับชั้นทางสังคมที่เข้มแข็ง ในสังคมไทยถูกสอนในเรื่องการวางตัว การให้เกียรติกับผู้อาวุโส ผู้มีอำนาจ ผู้มีเกียรติและคุณงามความดี ชาติตระกูล สาเหตุนั้นก็อันเนื่องมาจากบทบาทที่เป็นรากฐานเดิมในระบบศักดินา ทำให้คนไทยถูกปลูกฝังเรื่องความและยอมรับในความไม่เท่าเทียมของบุคคล

### ลักษณะวัฒนธรรมของคนไทย

จากการศึกษาเกี่ยวกับค่านิยมในการจัดการองค์กรของคนไทย ว่ามีลักษณะของวัฒนธรรมไทย โดยค่านิยมส่งผลต่อการจัดการและการจูงใจบุคลากรดังนี้

1. ค่านิยมเกี่ยวกับตัวตนและหน้าตา คนไทยไม่ชอบการประเมินผลการทำงานอย่างตรงไปตรงมา การกระทำว่าสิ่งใดก็ตามมักจะคำนึงถึงการรักษาหน้าตาเพื่อให้เกิดความปรองดองซึ่งกันและกัน

2. ค่านิยมเกี่ยวกับระบบการบังคับบัญชาที่เข้มงวดในสังคม คนไทยที่ยอมรับในความไม่เท่าเทียมกันระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจะเกิดแรงกระตุ้นให้การทำงานเพื่อหุ้มเทเพื่อผู้นำที่ตนเองนับถือ การใช้อภิสิทธิ์เป็นสิ่งที่คนไทยยอมรับ คนไทยไม่ชอบคนที่ตรงไปตรงมา ก้าวร้าว ทะเยอทะยาน โดยคนไทยจะชอบถ่อมตัวเพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดี แต่ผลกลับทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรที่เพิ่มขึ้น

3. ค่านิยมที่คนไทยมักไม่ยอมรับความคิดเห็นใหม่ๆ แต่ปัจจุบันเริ่มมีการปรับเปลี่ยนและปรับปรุงตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบวัฒนธรรมทางการจัดการของผู้บริหารชาวไทยและผู้บริหารชาวญี่ปุ่น

| แนวคิดผู้บริหารชาวไทย                                             | แนวคิดผู้บริหารชาวญี่ปุ่น                                     |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| ความคุ้นเคยกับระดับชั้นของการบังคับบัญชา ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง | เน้นการใช้ระเบียบเพื่อควบคุมการทำงาน และเน้นการทำงานเป็นกลุ่ม |
| มีการแก้ไขปัญหาโดยบุคคล                                           | มีการแก้ไขปัญหาด้วยการตัดสินใจแบบกลุ่ม                        |
| เน้นความสุขทางใจมากกว่าวัตถุสิ่งของ                               | เน้นความสำเร็จในหน้าที่งานมากกว่าความพึงพอใจ                  |
| ไม่ชอบกฎเกณฑ์ ระเบียบที่เคร่งครัด                                 | ชอบกฎเกณฑ์ที่ตายตัวไม่เปลี่ยนแปลง                             |
| เน้นการวางแผนในระยะสั้น                                           | เน้นการวางแผนในระยะยาว                                        |

ที่มา : ปณิดา เทียงแท้. (2559). มองไทย-มองญี่ปุ่น ในบริบทความแตกต่างด้านวัฒนธรรม 6 มิติ ตามทฤษฎีของฮอฟสตีด. หน้า 36.

จากบริบททางวัฒนธรรมแนวคิดและการบริหารที่แตกต่างขององค์กรจึงส่งผลให้ ความเครียดที่เกิดในองค์กรมีความแตกต่างกัน จะเห็นได้ชัดว่าญี่ปุ่นมีความเครียดในองค์กร มากกว่าองค์กรไทย ด้วยลักษณะของวัฒนธรรมและกฎระเบียบที่เคร่งครัด การคาดหวังในงานที่สูง ประกอบด้วยแรงกดดันที่มองไม่เห็นจากนโยบายการบริหารงานแบบการจ้างงานตลอดชีพ นั้นก็เป็นหนึ่งในเรื่องกดดันให้พนักงานต้องประสบความเครียดที่มาก เพราะจะต้องระมัดระวังในการทำงานเพราะหากทำผิดพลาดก็จะส่งผลถึงอนาคตความก้าวหน้าในอาชีพของตัวเองที่จะได้รับผลกระทบจากความผิดพลาดนั้นตลอดไปจนเกษียณอายุ (อัจฉราพร ณ สงขลา. 2558 : ออนไลน์) และเมื่อความเครียดนั้นมีอยู่มากจะเห็นได้ว่าญี่ปุ่นมีปัญหาจากความเครียดจากการทำงานที่เรียกว่าโรโคโรชิ คือภาวะที่เสียชีวิตจากการทำงานหนัก หรือกรณีที่ได้รับการกดดันทางจิตใจอย่างหนักจนก่อเหตุฆ่าตัวตาย ดังจะเห็นได้ดังกรณีต่างๆ ในช่วงระยะหลายปีที่ผ่านมา เช่น จากข้อมูลการสำรวจพบว่าประชากรวัยทำงานของญี่ปุ่น 1 ใน 5 มีการทำงานอย่างหนักแบบไม่ได้พัก ทำให้เกิดภาวะเครียด สุขภาพแย่จนถึงก่อเหตุฆ่าตัวตาย ในตามข้อมูลปี พ.ศ. 2558 มีสถิติคนญี่ปุ่นฆ่าตัวตายจากความเครียดจากงานมากกว่า 2,159 คน เอมี กอร์ดอน (Amie Gordon. 2016 : Online) ในขณะที่ความเครียดที่เกิดในองค์กรไทยนั้นมีแนวโน้มที่จะมีความเครียดในงานที่น้อยกว่าเนื่องจากลักษณะที่มีความยืดหยุ่นกว่า ดังนั้นปัจจัยความเครียดที่มาจากองค์กรขององค์กรไทยนั้นมีสร้างความเครียดให้กับพนักงานน้อยกว่าของญี่ปุ่น ตามข้อมูลที่ทำการศึกษาของพนักงานในองค์กรไทยพบว่ามีความเครียดโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ เช่น ความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จากการเก็บข้อมูล โดย (สมบุญ อุดมมุขลินท์; และกิงพร ทองใบ. 2555) พบว่ามีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ใน

ระดับต่ำและ (แววสุตา ดวงมณี. 2550) ได้ทำการศึกษาและพบว่าความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการนั้นมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

โดยรวมจึงพอสรุปเป็นแนวโน้มได้ว่าพอคร่าว ๆ ว่า ความเครียดจากการทำงานภายในองค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน โดยในองค์กรญี่ปุ่นจะอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในขณะที่องค์กรไทยปรากฏออกมาในระดับค่อนข้างต่ำ เนื่องด้วยปัจจัยความแตกต่างด้านลักษณะวัฒนธรรมและรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน จึงสะท้อนออกมาในรูปแบบความเครียดจากการทำงาน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 180 คน พบว่า ปัจจัยลักษณะด้านเพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งและอายุงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณและด้านความเร็วในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อุทุมพร เมืองมานา (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) จำนวน 348 คน พบว่า มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ และสาเหตุของความเครียดด้านปัจจัยเกี่ยวกับองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน) ด้านความต้องการส่วนบุคคลและด้านโครงสร้างองค์การอย่างมีนัยสำคัญกับระดับความเครียดของพนักงาน แต่ด้านภาวะผู้นำในองค์การและด้านวงจรชีวิตขององค์การไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน)

เจษฎา คุงามมาก (2555) ศึกษาความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ โดยมีข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 326 จากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง ขณะที่ความแตกต่างของเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สถานภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา ประเภทมหาวิทยาลัยรัฐ กลุ่มวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ อายุงานและจำนวนชั่วโมงการทำงานสอดคล้องกับค่าที่ไม่มีความแตกต่างทางนัยสถิติ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานอันดับแรก คือ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือด้าน



ค่าตอบแทน ด้านภาระงานทางวิชาการ ด้านระบบบริหารและการจัดการภายใน และตำแหน่งทางวิชาการตามลำดับ

สมบุญ อุดมมุขลินท์; และกิงพร ทองใบ (2555) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้นรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานต้นรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ และระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส โดยข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้นรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

อดิศักดิ์ สวนกุล (2552) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มประชากรเป็นพนักงานธนาคารนครหลวงไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพฯ และปริมาณผลจำนวน 305 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จก้าวหน้าในงาน และสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียด

วรภรณ์ ค้อชากุล (2552) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนางาน และความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 179 คน พบว่า นักบัญชีในโรงพยาบาลมีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนางาน และความสำเร็จในการทำงาน โดยสรุป ความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนางาน และความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนางาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการทำงาน

แววสุตา ดวงมณี (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ความเครียดทั่วไป และความเครียดในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับ



ความเครียดทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ขณะที่พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหานี้พบอยู่ในระดับต่ำ และพบว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และการมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดทั่วไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $-.327$  และ  $-.295$  อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$  ในขณะที่พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหานี้พบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป โดยมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหานี้พบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $.244$  อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$  พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $-.346$  และ  $.302$  อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$  ในขณะที่พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหานี้พบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $.257$  อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$  ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $.700$  อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $.01$  และพนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน



TNI

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินงาน

ในการศึกษา เรื่อง “ภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น” มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำเสนอดังต่อไปนี้

1. แบบของการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### แบบของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ใช้การศึกษาค้นคว้าเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานขององค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทย แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด จึงใช้เกณฑ์อ้างอิงตาม การกำหนดขนาดของกลุ่มประชากรโดยใช้อัตราส่วนของประชากรในสูตรคำนวณที่ร้อยละ 15 (วนิดา วาดีเจริญ; รังสรรค์ เลิศในสัตย์; และสมบัติ ทิฆมทรัพย์. 2560 : 191)

ตารางที่ 6 ตัวอย่างร้อยละการสุ่มประชากร

| จำนวนประชากร | ใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ |
|--------------|------------------------|
| หลักร้อย     | ร้อยละ 25              |
| หลักพัน      | ร้อยละ 10              |
| หลักหมื่น    | ร้อยละ 5.5             |
| หลักแสน      | ร้อยละ 1               |

ที่มา : วนิดา วาดีเจริญ; รังสรรค์ เลิศในสัตย์; และสมบัติ ทิฆมทรัพย์. (2560).  
ระเบียบวิธีวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ. หน้า 191.

ในกรณีนี้วิธีการกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่อัตราส่วนร้อยละ 15 ของประชากร และใช้สูตรของ คอแครน (Cochran. 1963) ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

ตารางที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามจังหวัด

| จังหวัด    | อุตสาหกรรม          | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
|------------|---------------------|--------------------|
| ฉะเชิงเทรา | อิเล็กทรอนิกส์      | 18                 |
|            | ยานยนต์             | 36                 |
| ชลบุรี     | ยานยนต์             | 35                 |
|            | นำเข้าส่งออก        | 36                 |
| ระยอง      | โลหะชิ้นส่วนยานยนต์ | 37                 |
|            | อิเล็กทรอนิกส์      | 17                 |
|            | เคมีภัณฑ์           | 17                 |
| รวม        |                     | 196                |

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามประเมินความเครียด แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว ซึ่งประกอบด้วย คำถามทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝายงาน รายได้เฉลี่ย จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประเมินความเครียด จำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ST-5 ในการประเมินความเครียด ของกรมสุขภาพจิตโดยเป็นแบบสอบถามการประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับโดยมีการวัดระดับแบบระดับอัตราส่วน (Ratio Scale) มีเกณฑ์ดังนี้

ระดับคะแนน

- 1
- 2
- 3
- 4

ระดับความเห็น

- แทบไม่มี
- เป็นบางครั้ง
- บ่อยครั้ง
- เป็นประจำ

โดยมีเกณฑ์และการแปลความหมายของระดับคะแนนและความเครียดดังนี้ (กรม  
สุขภาพจิต. 2558 : 10)

| ระดับคะแนน | ระดับความเครียด          |
|------------|--------------------------|
| 1-5        | ระดับความเครียดเล็กน้อย  |
| 6-10       | ระดับความเครียดปานกลาง   |
| 11-15      | ระดับความเครียดมาก       |
| 16-20      | ระดับความเครียดมากที่สุด |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย ความเครียด 3 ด้าน  
ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของ (ชรีพร จันทรเจริญ. 2550 : 67-68)  
เป็นแนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบของความเครียดในการทำงาน จำนวน 38 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน  
ได้แก่

- |                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| 1. ความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย  | จำนวน 14 ข้อ |
| 2. ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ    | จำนวน 17 ข้อ |
| 3. ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม | จำนวน 7 ข้อ  |

โดยเป็นคำถามแบบ (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งการวัดเป็นแบบช่วง (Interval Scale)  
มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

| ระดับคะแนน | ระดับความเห็น |
|------------|---------------|
| 5          | เป็นประจำ     |
| 4          | บ่อยครั้ง     |
| 3          | บางครั้ง      |
| 2          | นานๆ ครั้ง    |
| 1          | ไม่มีเลย      |

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถที่จะแปลความหมายของระดับความเครียดในการทำงาน  
อ้างอิงจากเกณฑ์ของ (ชรีพร จันทรเจริญ. 2550 : 68) ได้ดังนี้

| ระดับความเครียดในการทำงาน                | ระดับคะแนน |
|------------------------------------------|------------|
| มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ     | 1.00-2.33  |
| มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง | 2.34-3.67  |
| มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง     | 3.68-5.00  |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงและดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของ (วรารักษ์ ค้อชากุล. 2556 : 256-257) มีจำนวน 14 ข้อ โดยครอบคลุมประสิทธิภาพการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่

- |                        |       |       |
|------------------------|-------|-------|
| 1. ด้านผลการปฏิบัติงาน | จำนวน | 5 ข้อ |
| 2. ด้านต้นทุน          | จำนวน | 5 ข้อ |
| 3. ด้านเวลา            | จำนวน | 4 ข้อ |

โดยเป็นคำถามแบบ (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งการวัดเป็นแบบช่วง (Interval Scale) มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

| ระดับคะแนน | ระดับความเห็น        |
|------------|----------------------|
| 5          | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4          | ไม่เห็นด้วย          |
| 3          | เห็นด้วยปานกลาง      |
| 2          | เห็นด้วย             |
| 1          | เห็นด้วยอย่างยิ่ง    |

และค่าเฉลี่ยของคำตอบของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

|                     |         |                                    |
|---------------------|---------|------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด |



### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการประเมินหาความสัมพันธ์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงต์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) เพื่อทำการทดสอบหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) ของแบบสอบถามเพื่อทำการตรวจสอบและปรับปรุง ตรวจสอบแก้ไข ให้มีความชัดเจน ถูกต้องและครอบคลุมกับเนื้อหา (Content Validity) ระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงต์ก่อนนำไปใช้ในการสอบถามกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อลงความเห็นและให้คะแนนดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงต์
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงต์
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงต์

สูตรคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงต์

$$IOC = \frac{\text{ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}}$$

จากสูตรคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงต์สามารถแบ่งระดับค่าดัชนีโดยถ้าหากค่าดัชนี IOC มากกว่า 0.5 นำไปใช้ได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา; และจิตา วานิชย์บัญชา. 2558)

หลังทำการทดสอบผล IOC ได้ทำการตัดข้อคำถามออกไปจำนวน 11 ข้อและปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญอีกจำนวน 8 ข้อและนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ IOC ไปดำเนินการในการทำทดสอบกับกลุ่มพนักงานที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการหาความเชื่อมั่นรวมโดยวิธีของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ครอนบัค (Cronbach. 1990 : 204) โดยค่าเชื่อมั่นควรจะมีไม่น้อยกว่า 0.70 จึงจะอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ (ยุทร ไกยวรรณ. 2555 : 474) ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าดังนี้

ตารางที่ 8 การทดสอบค่าดัชนีความเชื่อมั่นของตัวแปร

| ตัวแปรที่ใช้ศึกษา                        | ค่า Cronbach's Alpha |
|------------------------------------------|----------------------|
| ข้อคำถามความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย  | 0.869                |
| ข้อคำถามความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ    | 0.954                |
| ข้อคำถามความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม | 0.787                |
| ข้อคำถามความเครียดในการทำงานโดยภาพรวม    | 0.962                |
| ข้อคำถามประสิทธิภาพด้านผลผลิต            | 0.882                |
| ข้อคำถามประสิทธิภาพด้านต้นทุน            | 0.849                |
| ข้อคำถามประสิทธิภาพด้านเวลา              | 0.876                |
| ข้อคำถามประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม   | 0.939                |

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการขอออกหนังสือในการดำเนินการจัดส่งและเก็บแบบสอบถามจากพนักงานบริษัทญี่ปุ่นในกลุ่มในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกอันได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยองจำนวนทั้งหมด 196 ชุด โดยให้ผู้กรอกแบบสอบถามตอบแบบสอบถามเอง จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมา และเก็บรวบรวมซึ่งได้ทำการตรวจสอบและคัดจำนวนแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนและสมบูรณ์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้บันทึกนำไปวิเคราะห์ผล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณมาใช้ในการดำเนินการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

#### 1. สถิติพื้นฐาน

- 1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 2. สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

- 2.1 F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
- 2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “ภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสัญญาติญี่ปุ่น” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานในบริษัทและโรงงานญี่ปุ่นที่ดำเนินกิจการในส่วนของบริษัทส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก จำนวน 196 คน จากแบบสอบถามที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์ผล และสรุปผลในการศึกษาครั้งนี้ โดยนำเสนอประเด็นจากการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. เกณฑ์การแปรผลการทดสอบความเชื่อมั่นของตัวแปร
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
4. การทดสอบสมมติฐาน

#### สัญลักษณ์ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

|           |     |                                                |
|-----------|-----|------------------------------------------------|
| N         | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                           |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย                                      |
| S.D.      | แทน | ค่าเบี่ยงเบน                                   |
| F         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบเอฟ         |
| Sig.      | แทน | ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่คำนวณได้ |
| r         | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                      |

#### เกณฑ์การแปรผลการทดสอบความเชื่อมั่นของตัวแปร

การแปรผลความเครียดในการดำเนินงานใช้เกณฑ์การแปรผล ดังนี้ (ชรีพร จันทรเจริญ. 2550 : 68)

|                     |                                          |
|---------------------|------------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 | มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ     |
| ค่าเฉลี่ย 2.34-3.67 | มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 3.68-5.00 | มีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง     |

การแปลผลประสิทธิภาพในการทำงานใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด  
 ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก  
 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย  
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลผลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้ (แสงเดือน วณิชดำรงศักดิ์.

2555 : 34)

**ค่าระดับสหสัมพันธ์**

0.81-1.00

0.61-0.80

0.41-0.60

0.21-0.40

0.01-0.20

**ระดับความสัมพันธ์**

สูงมาก

ค่อนข้างสูง

ปานกลาง

ค่อนข้างต่ำ

ต่ำ

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 196 คนประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝายงานที่สังกัด รายได้เฉลี่ย ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ และอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) มีรายละเอียดตามตารางดังนี้

ตารางที่ 9 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศ

| เพศ     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| 1. ชาย  | 111        | 56.6   |
| 2. หญิง | 85         | 43.4   |
| รวม     | 196        | 100.0  |

จากตารางที่ 9 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 เป็นเพศหญิง 85 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4

ตารางที่ 10 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุ

| อายุ             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| 1. ต่ำกว่า 25 ปี | 36         | 18.3   |
| 2. 25-30 ปี      | 50         | 25.5   |
| 3. 31-40 ปี      | 95         | 48.5   |
| 4. 40 ปีขึ้นไป   | 15         | 7.7    |
| รวม              | 196        | 100.0  |

จากตารางที่ 10 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.5 ช่วงอายุ 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.5 ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.4 และช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตารางที่ 11 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| 1. มัธยมปลาย/ปวช.   | 73         | 37.2   |
| 2. อนุปริญญา/ปวส.   | 29         | 14.8   |
| 3. ปริญญาตรี        | 79         | 40.3   |
| 4. สูงกว่าปริญญาตรี | 15         | 7.7    |
| รวม                 | 196        | 100.0  |

จากตารางที่ 11 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 79 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 การศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. 73 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และน้อยที่สุดคือการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

ตารางที่ 12 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามฝ่ายงาน

| ฝ่ายงาน         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------|------------|--------|
| 1. ฝ่ายผลิต     | 90         | 46.4   |
| 2. ฝ่ายคุณภาพ   | 19         | 9.8    |
| 3. ฝ่ายวิศวกรรม | 13         | 6.7    |
| 4. ฝ่ายบุคคล    | 11         | 5.7    |
| 5. ฝ่ายจัดซื้อ  | 9          | 4.6    |
| 6. ฝ่ายบัญชี    | 13         | 6.7    |
| 7. ฝ่ายอื่นๆ    | 39         | 20.1   |
| รวม             | 196        | 100.0  |

จากตารางที่ 12 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายการผลิต จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 ฝ่ายอื่นๆ จำนวน 39 คิดเป็นร้อยละ 20.1 ฝ่ายคุณภาพ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ฝ่ายวิศวกรรม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ฝ่ายบัญชี 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และน้อยสุดคือฝ่ายจัดซื้อ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

ตารางที่ 13 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายได้เฉลี่ย

| รายได้เฉลี่ย           | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท  | 8          | 4.1    |
| 2. 10,001 - 20,000 บาท | 81         | 41.3   |
| 3. 20,001 - 30,000 บาท | 61         | 31.1   |
| 4. 30,001 - 40,000 บาท | 25         | 12.8   |
| 5. มากกว่า 40,001 บาท  | 21         | 10.7   |
| รวม                    | 196        | 100.0  |

จากตารางที่ 13 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยสูงสุดในช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท จำนวน 61 คิดเป็นร้อยละ 31.1 รายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 รายได้เฉลี่ย 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.7 และน้อยสุดรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.1



ตารางที่ 14 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามชั่วโมงการทำงาน

| ชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| 1. 40-50 ชั่วโมง          | 103        | 52.6   |
| 2. 51-60 ชั่วโมง          | 50         | 25.5   |
| 3. 61-70 ชั่วโมง          | 30         | 15.3   |
| 4. มากกว่า 70 ชั่วโมง     | 13         | 6.6    |
| รวม                       | 196        | 100.0  |

จากตารางที่ 14 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 40-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 51-60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 50 คน คิดเป็น 25.5 จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 61-70 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และน้อยสุดคือมากกว่า 70 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

ตารางที่ 15 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุการทำงาน

| อายุการทำงาน        | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| 1. น้อยกว่า 1 ปี    | 26         | 13.3   |
| 2. 1-3 ปี           | 52         | 26.5   |
| 3. 4-7 ปี           | 82         | 41.8   |
| 4. 8-9 ปี           | 29         | 14.8   |
| 5. มากกว่า 9 ขึ้นไป | 7          | 3.6    |
| รวม                 | 196        | 100.0  |

จากตารางที่ 15 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงานกับองค์กรปัจจุบันพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 4-7 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 อายุการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 อายุการทำงาน 8-9 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และน้อยสุดคืออายุการทำงานมากกว่า 9 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 16 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามผลการประเมินความเครียด

| ผลการประเมินความเครียดเบื้องต้น | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| 1. เครียดในระดับน้อย            | 4          | 2.0    |
| 2. ความเครียดอยู่ระดับปกติ      | 88         | 44.9   |
| 3. ความเครียดค่อนข้างสูง        | 92         | 46.9   |
| 4. ความเครียดอยู่ในระดับสูงมาก  | 12         | 6.1    |
| รวม                             | 196        | 100.0  |

จากตารางที่ 16 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผลการประเมินความเครียดในเบื้องต้น (ST-5) ของกระทรวงสาธารณสุข พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเครียดค่อนข้างสูง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 ความเครียดอยู่ระดับปกติ จำนวน 88 คิดเป็นร้อยละ 44.9 ความเครียดอยู่ในระดับสูงมาก 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และน้อยสุดคือมีความเครียดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย

| ความเครียดด้านร่างกาย                                           | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับ   |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. ท่านมีอาการหัวใจเต้นเร็วหรือแรงกว่าปกติ                      | 2.06      | 0.90 | ต่ำ     |
| 2. ท่านมีอาการหายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ                    | 1.92      | 0.83 | ต่ำ     |
| 3. ท่านมีอาการหน้ามืด ใจชววด ขบกราม หรือเกร็งตามมือ เท้า        | 1.88      | 0.88 | ต่ำ     |
| 4. ท่านมีอาการกระสับกระส่าย หรือกระวายกระวายใจ                  | 2.07      | 0.85 | ต่ำ     |
| 5. ท่านรู้สึกเครียดหรือประหม่าเมื่อต้องพูดหรือทำบางสิ่งบางอย่าง | 2.47      | 0.96 | ปานกลาง |
| 6. ท่านรู้สึกหนาวๆ ร้อนๆ หรือมีเหงื่อออก                        | 2.05      | 0.96 | ต่ำ     |
| 7. ท่านรู้สึกว่าไม่มีสมาธิ ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้             | 1.85      | 0.91 | ต่ำ     |
| 8. ท่านรู้สึกปากแห้งหรือคอแห้ง                                  | 2.16      | 1.05 | ต่ำ     |
| 9. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย หมดเร็วแรง                    | 2.63      | 1.09 | ปานกลาง |
| 10. ท่านมีอาการปวดศีรษะ                                         | 2.67      | 1.06 | ปานกลาง |
| 11. ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่กระฉับกระเฉง                        | 2.65      | 1.02 | ปานกลาง |
| 12. ท่านมีอาการปวดหลัง                                          | 2.87      | 1.05 | ปานกลาง |
| 13. ท่านรู้สึกว่ากล้ามเนื้อตึง เกร็งตามไหล่ คอ หรือ หลัง        | 2.80      | 1.12 | ปานกลาง |
| 14. ท่านรู้สึกสับสน หรือมีน้ำตาไหล                              | 2.45      | 1.11 | ปานกลาง |
| ภาพรวม                                                          | 2.28      | 0.63 | ต่ำ     |

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ผลความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.28 (S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 คือ ข้อ 12 ท่านมีอาการปวดหลัง มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 (S.D. = 1.05) อันดับรองลงมา คือ ข้อที่ 13 ท่านรู้สึกว่กล้ามเนื้อตึง เกร็งตามไหล่ คอหรือหลัง มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 (S.D. = 1.12) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 7 ท่านรู้สึกไม่มีสมาธิ ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.85 (S.D. = 0.91)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ

| ความเครียดด้านจิตใจ                                                  | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. ท่านชอบคิดเรื่องเดิมๆ วุ่นวาย                                     | 2.58      | 1.04 | ปานกลาง |
| 2. ท่านชอบคิดเรื่องจุกจิก เรื่องต่างๆ ที่ทำให้ท่านไม่สบายใจ          | 2.62      | 0.99 | ปานกลาง |
| 3. ท่านไม่สามารถควบคุมความคิด ความวิตกกังวลเรื่องต่างๆ ได้           | 2.35      | 0.98 | ปานกลาง |
| 4. ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ท้อแท้ สิ้นหวัง หรือรู้สึกหดหู่ เศร้าซึม       | 2.14      | 0.94 | ต่ำ     |
| 5. ท่านรู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียวหรือโกรธง่าย                           | 2.49      | 1.00 | ปานกลาง |
| 6. ท่านรู้สึกว่ามักถูกคนอื่นดูถูก หรือ ดูหมิ่นเหยียดหยาม             | 2.20      | 1.00 | ต่ำ     |
| 7. ท่านรู้สึกจะอายที่จะกระทำหรือคิดในสิ่งต่างๆ ทั้งที่เป็นเรื่องปกติ | 1.98      | 0.87 | ต่ำ     |
| 8. ท่านรู้สึกหวาดระแวง หรือหวาดกลัวโดยไร้เหตุผล                      | 1.84      | 0.96 | ต่ำ     |
| 9. ท่านรู้สึกว่าอยู่ในภาวะที่กดดัน หรือรู้สึกว่าตนเองเก็บกด          | 2.26      | 0.97 | ต่ำ     |
| 10. ท่านมักรู้สึกสับสนอยู่เป็นประจำ                                  | 2.21      | 0.95 | ต่ำ     |
| 11. ท่านมีความคิดที่ยุ่งเหยิงและไม่เป็นระเบียบ                       | 2.31      | 1.00 | ต่ำ     |
| 12. ท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อยเพราะงานที่ทำหนักเกินไป                    | 2.73      | 1.07 | ปานกลาง |
| 13. ท่านมักถูกเบี่ยงเบนความสนใจได้ง่าย                               | 2.30      | 0.94 | ต่ำ     |
| 14. ท่านมักขาดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ                             | 2.41      | 1.05 | ปานกลาง |
| 15. ท่านมักมองผู้อื่นในแง่ร้าย หรือไม่เป็นมิตรกับผู้อื่น             | 2.00      | 0.94 | ต่ำ     |
| 16. ท่านรู้สึกขาดความมั่นใจ                                          | 2.32      | 0.87 | ต่ำ     |
| 17. ท่านมีความรู้สึกไม่ยินดียินร้ายต่อผู้อื่น                        | 2.10      | 1.00 | ต่ำ     |
| ภาพรวม                                                               | 2.28      | 0.66 | ต่ำ     |

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ผลความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.28 (S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 คือ ข้อ 2 ท่าน

ชอบคิดเรื่องจุกจิก เรื่องต่างๆ ที่ทำให้ท่านไม่สบายใจ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 (S.D. = 0.99) อันดับรองลงมา คือ ข้อที่ 1 ท่านชอบคิดเรื่องเดิมๆ วกไปวนมา มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 (S.D. = 1.04) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 8 ท่านรู้สึกหวาดระแวง หรือหวาดกลัวโดยไร้เหตุผล มีความสำคัญอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 (S.D. = 0.96)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ

| ความเครียดด้านพฤติกรรม                                                             | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. ท่านรู้สึกไม่ยากติดต่อประสานงานกับผู้อื่น                                       | 1.91      | 0.98 | ต่ำ     |
| 2. ท่านรู้สึกอยากสูบบุหรี่เวลาเกิดความเครียด                                       | 1.91      | 1.13 | ต่ำ     |
| 3. ท่านรู้สึกอยากดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์เวลาเกิดความเครียด         | 2.19      | 1.08 | ต่ำ     |
| 4. ท่านมีอาการอยากอาหารเพิ่มขึ้น หรือทานอาหารได้เพิ่มมากขึ้น เวลาที่เกิดความเครียด | 2.15      | 1.03 | ต่ำ     |
| 5. ท่านมีอาการนอนไม่หลับหรือนอนหลับได้น้อยลง                                       | 2.54      | 1.08 | ปานกลาง |
| 6. ท่านรู้สึกง่วงและรีบเร่งอยู่เสมอ                                                | 2.51      | 1.05 | ปานกลาง |
| 7. ท่านรู้สึกว่าตนเองถูกควบคุมอยู่ตลอดเวลา                                         | 2.33      | 1.06 | ต่ำ     |
| ภาพรวม                                                                             | 2.22      | 0.69 | ต่ำ     |

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ผลความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.28 (S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 คือ ข้อ 5 ท่านมีอาการนอนไม่หลับหรือนอนหลับได้น้อยลง มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 (S.D. = 1.08) อันดับรองลงมา คือ ข้อที่ 6 ท่านรู้สึกง่วงและรีบเร่งอยู่เสมอ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 (S.D. = 1.05) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 2 ท่านรู้สึกอยากสูบบุหรี่เวลาเกิดความเครียด มีความสำคัญอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 (S.D. = 1.13)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย  
ความเครียดจากการทำงานโดยรวม

| ความเครียดจากการทำงาน | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ |
|-----------------------|-----------|------|-------|
| ด้านร่างกาย           | 2.28      | 0.63 | ต่ำ   |
| ด้านจิตใจ             | 2.28      | 0.66 | ต่ำ   |
| ด้านพฤติกรรม          | 2.22      | 0.69 | ต่ำ   |
| ภาพรวม                | 2.26      | 0.60 | ต่ำ   |

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ผลความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดจากการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.26 (S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 (S.D. = 0.66) อันดับรองลงมา คือ ความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 (S.D. = 0.63) และความเครียดจากการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรม มีความสำคัญอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 (S.D. = 0.60)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย  
ประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิต

| ประสิทธิภาพด้านผลผลิต                                                                                        | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. ท่านปฏิบัติงาน โดยผลงานที่ได้มีความถูกต้องเรียบร้อยไม่มีข้อผิดพลาดข้อผิดพลาด                              | 2.87      | 0.88 | ปานกลาง |
| 2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่เพียงพอ และสามารถเรียนรู้งานในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้เป็นที่น่าพอใจ | 2.84      | 0.99 | ปานกลาง |
| 3. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์และเป็นที่น่าพอใจได้เสมอ                        | 2.86      | 1.02 | ปานกลาง |
| 4. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จก่อนเวลาที่กำหนด                                                     | 2.88      | 0.94 | ปานกลาง |
| 5. ท่านประสานงานและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นจนทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย  | 2.87      | 1.11 | ปานกลาง |
| ภาพรวม                                                                                                       | 2.86      | 0.86 | ปานกลาง |



จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ผลความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.86 (S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 คือ ข้อ 4 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จก่อนเวลาที่กำหนด มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 (S.D. = 0.94) อันดับรองลงมา คือ ข้อที่ 5 ท่านประสานงานและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นจนทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 (S.D. = 1.11) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 2 ท่านมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่เพียงพอ และสามารถเรียนรู้งานในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้เป็นที่น่าพอใจ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 (S.D. = 0.99)

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน

| ประสิทธิภาพด้านต้นทุน                                                                                                 | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. ท่านปรับเปลี่ยนวิธีการในการบริหารทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา | 2.86      | 0.87 | ปานกลาง |
| 2. ท่านสามารถจูงใจให้ผู้อื่นมีค่านิยมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มมูลค่างานของตนเอง                               | 2.87      | 0.84 | ปานกลาง |
| 3. ท่านได้จัดระบบการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารและบริหารให้มีความประหยัดไม่ซ้ำซ้อนและเกิดประโยชน์สูงสุด                | 2.93      | 0.89 | ปานกลาง |
| 4. ท่านปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องของการประหยัด การใช้วัสดุและการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้งานของหน่วยงาน  | 2.88      | 1.02 | ปานกลาง |
| 5. ท่านสามารถเรียนรู้ขั้นตอนและเทคนิคการทำงานใหม่ๆ จากการทดลองและฝึกปฏิบัติงานชำนาญเพื่อเพิ่มมูลค่างานของตน           | 2.92      | 1.03 | ปานกลาง |
| ภาพรวม                                                                                                                | 2.89      | 0.78 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ผลความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.89 (S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 คือ ข้อ 3 ท่านได้จัดระบบการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารและบริหารให้มีความประหยัดไม่ซ้ำซ้อนและเกิดประโยชน์สูงสุด มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 (S.D. = 0.89) อันดับรองลงมา คือ ข้อที่ 5 ท่านสามารถเรียนรู้ขั้นตอนและเทคนิคการทำงานใหม่ๆ จากการทดลองและฝึกปฏิบัติงานชำนาญเพื่อเพิ่มมูลค่างานของตน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มี



ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 (S.D. = 1.03) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1 ท่านปรับเปลี่ยนวิธีการในการบริหารทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 (S.D. = 0.87)

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา

| ประสิทธิภาพด้านเวลา                                                                          | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. ท่านปรับปรุงการทำงานโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เร่งด่วนจนประสบความสำเร็จ                 | 2.96      | 1.02 | ปานกลาง |
| 2. ท่านบริหารและจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการส่งมอบงานให้ได้ตามกำหนดเวลา           | 2.99      | 1.10 | ปานกลาง |
| 3. ท่านพัฒนาตนเองให้สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารทรัพยากรได้เป็นอย่างดีภายในเวลาอันจำกัด  | 2.98      | 0.96 | ปานกลาง |
| 4. ท่านปรารถนาให้งานที่ทำสำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสูงภายใต้เงื่อนไขเวลาที่กำหนด | 3.01      | 1.18 | ปานกลาง |
| ภาพรวม                                                                                       | 2.98      | 0.93 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ผลความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.98 (S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 คือ ข้อ 4 ท่านปรารถนาให้งานที่ทำสำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานสูงภายใต้เงื่อนไขเวลาที่กำหนด มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 (S.D. = 1.18) อันดับรองลงมา คือ ข้อที่ 2 ท่านบริหารและจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการส่งมอบงานให้ได้ตามกำหนดเวลา มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 (S.D. = 1.10) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1 ท่านปรับปรุงการทำงานโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เร่งด่วนจนประสบความสำเร็จ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 (S.D. = 1.02)

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย  
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

| ประสิทธิภาพ | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับ   |
|-------------|-----------|------|---------|
| ด้านผลผลิต  | 2.86      | 0.86 | ปานกลาง |
| ด้านต้นทุน  | 2.89      | 0.78 | ปานกลาง |
| ด้านเวลา    | 2.98      | 0.93 | ปานกลาง |
| ภาพรวม      | 2.91      | 0.80 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ผลความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย  
ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 2.91 (S.D. =  
0.80) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ประสิทธิภาพใน  
การทำงานด้านเวลา มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 (S.D. =  
0.93) อันดับรองลงมา คือ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับ  
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 (S.D. = 0.78) และประสิทธิภาพในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อย  
ที่สุดคือ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลผลิต มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 2.86 (S.D. = 0.86)

### การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ฝ่ายงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสมมติฐานข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : ฝ่ายงานที่แตกต่างกันส่งผลความเครียดในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ฝ่ายงานที่แตกต่างกันส่งผลความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความเครียดจากการทำงานแตกต่างกัน

| ฝ่ายงาน      | N  | $\bar{x}$ | S.D.  | F     | Sig.   |
|--------------|----|-----------|-------|-------|--------|
| ฝ่ายผลิต     | 90 | 2.24      | 0.602 | 2.283 | 0.038* |
| ฝ่ายคุณภาพ   | 19 | 2.56      | 0.624 |       |        |
| ฝ่ายวิศวกรรม | 15 | 2.40      | 0.455 |       |        |
| ฝ่ายบุคคล    | 11 | 2.30      | 0.495 |       |        |
| ฝ่ายจัดซื้อ  | 9  | 2.58      | 0.510 |       |        |
| ฝ่ายบัญชี    | 13 | 2.21      | 0.579 |       |        |
| ฝ่ายอื่นๆ    | 39 | 2.05      | 0.604 |       |        |

หมายเหตุ : \* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในการวิเคราะห์ผลระหว่างฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีระดับความเห็นต่อระดับความเครียดจากการทำงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ภาพรวมของผลกระทบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ฝ่ายงานสังกัดที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ฝ่ายงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : ฝ่ายงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ฝ่ายงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

| ฝ่ายงาน      | N  | $\bar{x}$ | S.D.  | F     | Sig. |
|--------------|----|-----------|-------|-------|------|
| ฝ่ายผลิต     | 90 | 2.89      | 0.898 | 1.129 | .347 |
| ฝ่ายคุณภาพ   | 19 | 3.25      | 0.610 |       |      |
| ฝ่ายวิศวกรรม | 15 | 2.97      | 0.572 |       |      |
| ฝ่ายบุคคล    | 11 | 2.93      | 0.591 |       |      |
| ฝ่ายจัดซื้อ  | 9  | 2.69      | 0.659 |       |      |
| ฝ่ายบัญชี    | 13 | 2.57      | 0.806 |       |      |
| ฝ่ายอื่นๆ    | 39 | 2.95      | 0.758 |       |      |

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในการวิเคราะห์ผลระหว่างฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีระดับความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ภาพรวมของผลกระทบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.347 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า ฝ่ายงานสังกัดที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานที่แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือสถิติ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างจำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความเครียดจากการทำงานแตกต่างกัน

| ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย | N   | $\bar{x}$ | S.D.  | F     | Sig.  |
|-----------------------|-----|-----------|-------|-------|-------|
| 40-50 ชั่วโมง         | 103 | 2.15      | 0.567 | 3.144 | .026* |
| 51-60 ชั่วโมง         | 50  | 2.30      | 0.565 |       |       |
| 61-70 ชั่วโมง         | 30  | 2.46      | 0.595 |       |       |
| มากกว่า 70 ชั่วโมง    | 13  | 2.50      | 0.776 |       |       |

หมายเหตุ : \* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในการวิเคราะห์ผลระหว่างจำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกัน มีระดับความเห็นต่อระดับความเครียดจากการทำงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ภาพรวมของผลกระทบบัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างจำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

| ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย | N   | $\bar{x}$ | S.D.  | F     | Sig. |
|-----------------------|-----|-----------|-------|-------|------|
| 40-50 ชั่วโมง         | 103 | 2.99      | .7500 | 2.236 | .085 |
| 51-60 ชั่วโมง         | 50  | 2.98      | .8976 |       |      |
| 61-70 ชั่วโมง         | 30  | 2.66      | .7438 |       |      |
| มากกว่า 70 ชั่วโมง    | 13  | 2.60      | .7617 |       |      |

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในการวิเคราะห์ผลระหว่างจำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกัน มีระดับความเห็นต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ภาพรวมของผลกระทบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.085 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐานรอง  $H_1$  หมายความว่า จำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน



สมมติฐานข้อที่ 2.1 ชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติ Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : ชั่วโมงการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน

$H_1$  : ชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน

ตารางที่ 29 ผลความสัมพันธ์ระหว่างชั่วโมงการทำงานกับความเครียดจากการทำงาน

| ความเครียดจากการทำงาน       | ชั่วโมงทำงาน |                 |                   |          |
|-----------------------------|--------------|-----------------|-------------------|----------|
|                             | R            | Sig. (2-tailed) | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง   |
| ความเครียดด้านร่างกาย       | 0.197        | 0.006**         | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ความเครียดด้านจิตใจ         | 0.202        | 0.005**         | ค่อนข้างต่ำ       | เดียวกัน |
| ความเครียดด้านพฤติกรรม      | 0.180        | 0.012*          | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ความเครียดจากการทำงานโดยรวม | 0.213        | 0.003**         | ค่อนข้างต่ำ       | เดียวกัน |

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยความเครียดจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับชั่วโมงการทำงานในหัวข้อ ความเครียดทางด้านพฤติกรรม ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ความเครียดในหัวข้อ ความเครียดจากการทำงานโดยรวม ความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย ความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อจำนวนชั่วโมงการทำงานเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อระดับความเครียดจากการทำงานตามมาด้วย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ความเครียดจากการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับชั่วโมงการทำงานที่สูงที่ในระดับค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นรองลงมา คือ ความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ ความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย และความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรม ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2.2 จำนวนชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติ Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : ชั่วโมงการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

$H_1$  : ชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 30 ผลความสัมพันธ์ระหว่างชั่วโมงการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน

| ประสิทธิภาพการทำงาน       | ชั่วโมงทำงาน |                 |                   |         |
|---------------------------|--------------|-----------------|-------------------|---------|
|                           | R            | Sig. (2-tailed) | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง  |
| ประสิทธิภาพด้านผลผลิต     | 0.186        | 0.009**         | ต่ำ               | ตรงข้าม |
| ประสิทธิภาพด้านต้นทุน     | 0.156        | 0.029*          | ต่ำ               | ตรงข้าม |
| ประสิทธิภาพด้านเวลา       | 0.115        | 0.108           | ต่ำ               | ตรงข้าม |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | 0.165        | 0.021*          | ต่ำ               | ตรงข้าม |

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพจากการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับ ชั่วโมงการทำงาน ในหัวข้อ ประสิทธิภาพจากการทำงานด้านต้นทุน และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ประสิทธิภาพการทำงานในหัวข้อด้านผลผลิต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 กล่าวคือ เมื่อจำนวนชั่วโมงการทำงานเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง ยกเว้นเพียงประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่าประสิทธิภาพจากการทำงานด้านผลผลิตมีความสัมพันธ์เชิงลบกับชั่วโมงการทำงานมากที่สุด ในระดับต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น รองลงมา คือ ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติ Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสมมติฐานข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : ความเครียดจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

$H_1$  : ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 31 ผลความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน

| ประสิทธิภาพการทำงาน       | ความเครียดจากการทำงาน |                 |                   |          |
|---------------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|----------|
|                           | R                     | Sig. (2-tailed) | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง   |
| ประสิทธิภาพด้านผลผลิต     | 0.116                 | 0.105           | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ประสิทธิภาพด้านต้นทุน     | 0.198                 | 0.005**         | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ประสิทธิภาพด้านเวลา       | 0.197                 | 0.006**         | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | 0.183                 | 0.010*          | ต่ำ               | เดียวกัน |

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 31 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานในหัวข้อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ประสิทธิภาพการทำงานในหัวข้อประสิทธิภาพด้านต้นทุน ประสิทธิภาพด้านเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 กล่าวคือ เมื่อจำนวนความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้นจะส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มตามมา

เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานสูงที่สุดในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นรองลงมา คือ ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ความเครียดในการทำงานทางด้านร่างกายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือสถิติ Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : ความเครียดจากการทำงานทางด้านร่างกายไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

$H_1$  : ความเครียดจากการทำงานทางด้านร่างกายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 32 ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายกับประสิทธิภาพการทำงาน

| ประสิทธิภาพการทำงาน       | ความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย |                 |                   |          |
|---------------------------|----------------------------------|-----------------|-------------------|----------|
|                           | R                                | Sig. (2-tailed) | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง   |
| ประสิทธิภาพด้านผลผลิต     | 0.07                             | 0.329           | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ประสิทธิภาพด้านต้นทุน     | 0.151                            | 0.035*          | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ประสิทธิภาพด้านเวลา       | 0.139                            | 0.052           | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | 0.129                            | 0.071           | ต่ำ               | เดียวกัน |

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านร่างกาย ในหัวข้อ ประสิทธิภาพด้านต้นทุน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ เมื่อความเครียดจากการทำงานด้านร่างกายเพิ่มขึ้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนตามมา

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ความเครียดจากการทำงานทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติ Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : ความเครียดจากการทำงานทางด้านจิตใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

$H_1$  : ความเครียดในการทำงานทางด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 33 ผลความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจกับประสิทธิภาพการทำงาน

| ประสิทธิภาพการทำงาน       | ความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ |                 |                   |          |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------|-------------------|----------|
|                           | R                              | Sig. (2-tailed) | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง   |
| ประสิทธิภาพด้านผลผลิต     | 0.099                          | 0.165           | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ประสิทธิภาพด้านต้นทุน     | 0.172                          | 0.016*          | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ประสิทธิภาพด้านเวลา       | 0.200                          | 0.005**         | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | 0.168                          | 0.019*          | ต่ำ               | เดียวกัน |

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 33 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจ ในหัวข้อ ประสิทธิภาพด้านต้นทุน และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ประสิทธิภาพการทำงานในหัวข้อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 กล่าวคือ เมื่อความเครียดจากการทำงานด้านจิตใจเพิ่มขึ้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานตามมา ยกเว้นเพียงประสิทธิภาพจากการทำงานด้านผลผลิต

เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานสูงที่สุดในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นรองลงมา คือ ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ความเครียดจากการทำงานทางด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติ Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : ความเครียดจากการทำงานทางด้านพฤติกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

$H_1$  : ความเครียดจากการทำงานทางด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 34 ผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรมกับประสิทธิภาพการทำงาน

| ประสิทธิภาพการทำงาน       | ความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรม |                 |                   |          |
|---------------------------|-----------------------------------|-----------------|-------------------|----------|
|                           | R                                 | Sig. (2-tailed) | ระดับความสัมพันธ์ | ทิศทาง   |
| ประสิทธิภาพด้านผลผลิต     | 0.143                             | 0.046           | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ประสิทธิภาพด้านต้นทุน     | 0.208                             | 0.003           | ค่อนข้างต่ำ       | เดียวกัน |
| ประสิทธิภาพด้านเวลา       | 0.195                             | 0.006           | ต่ำ               | เดียวกัน |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | 0.196                             | 0.006           | ต่ำ               | เดียวกัน |

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 34 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรมในหัวข้อ ประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิตที่ระดับนัยสำคัญ .05 ประสิทธิภาพการทำงานในหัวข้อ ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน ประสิทธิภาพด้านเวลา และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญ .01 กล่าวคือ เมื่อความเครียดทางด้านพฤติกรรมเพิ่มขึ้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานตามมา

เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุนมีระดับความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานด้านพฤติกรรมสูงที่สุดในระดับค่อนข้างต่ำ เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นรองลงมา คือ ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา และประสิทธิภาพการทำงานด้านผลผลิต ตามลำดับ



## บทที่ 5

### สรุป และอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานในทำงานในองค์กรญี่ปุ่นของประเทศไทยโดยใช้เครื่องแบบประเมินความเครียดเบื้องต้น ST5 ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของฝ่ายงานและชั่วโมงการทำงานที่มีต่อความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน
3. เพื่อศึกษาชั่วโมงการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน
4. เพื่อศึกษาความเครียดการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นของกลุ่มตัวอย่างพื้นที่ส่งเสริมเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 196 กลุ่มตัวอย่างได้ผลการวิจัยสรุปดังนี้

##### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ผลข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 56.6 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดฝ่ายผลิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 40-50 ชั่วโมง มีอายุงาน 4-7 ปี

##### ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบประเมินความเครียดเบื้องต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผลการประเมินระดับความเครียดในเบื้องต้นอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อผลกระทบของความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวมพบว่า ความเครียดทางด้านร่างกาย ความเครียดทางด้านจิตใจ ความเครียดในการทำงานด้านพฤติกรรม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับต่ำ

### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อผลกระทบของประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลผลิต ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

### ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ความแตกต่างของฝ่ายงานและชั่วโมงการทำงานที่มีต่อความเครียดในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคลด้านฝ่ายงานที่สังกัด และจำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน แต่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยความเครียดจากการทำงานในองค์กรญี่ปุ่นภายในประเทศไทย จากข้อมูลที่ทำการศึกษาได้แยกปัจจัยความเครียดในการทำงานไว้ 3 ด้าน ได้โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความเครียดดังต่อไปนี้

ความเครียดทางด้านร่างกายมีระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ความเครียดทางด้านจิตใจระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ และความเครียดทางด้านพฤติกรรมระดับความเครียดอยู่ในระดับต่ำ และผลสรุปโดยรวมพบว่าความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

3. ความเครียดการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ถ้าหากพิจารณารายด้านจะพบข้อมูลดังต่อไปนี้

ความเครียดทางด้านร่างกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้าหากพิจารณาปัจจัยย่อยของประสิทธิภาพในการทำงานกลับพบว่า ปัจจัยทางด้านร่างกายมีผลความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเครียดทางด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้าหากพิจารณาเป็นปัจจัยย่อยของประสิทธิภาพในการทำงานกลับพบว่า ความเครียดทางด้านจิตใจ กลับไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านผลผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความเครียดทางด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปในภาพรวมความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### อภิปรายผล

จากการศึกษา โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ พนักงานในเขตโรงงาน และบริษัท ญี่ปุ่นที่อยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 196 คน จากผลการศึกษาข้างต้นจึงได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความแตกต่างด้านฝ่ายงานที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน สอดคล้องตามแนวคิดความเครียดในการทำงานของ ร็อบบินส์ สตีเฟน; และจัตจ์ ทีโมธี (Robbins, Stephen; and Judge, Timothy. 2017 : 663 ที่นำเสนอในโมเดลของความเครียด โดยกล่าวถึงปัจจัยด้านองค์กรที่ส่วนที่ทำให้รับรู้ถึงความเครียดและนำไปสู่อาการด้านความเครียดในด้านต่างๆ โดยลักษณะของงาน บทบาทหน้าที่บางอย่าง ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่างานอื่นจึงส่งผลให้ฝ่ายงานที่มีความแตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

2. จำนวนชั่วโมงการทำงานมีระดับความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ยิ่งจำนวนชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้นก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานค่อยๆ ลดลง โดยมีผลการทดลองในสถาบันการแพทย์ Svartedalens ในประเทศสวีเดน นำเสนอผ่านอเดล ปีเตอร์ (Adele, Peters. 2015 : Online) ได้ทำการทดลองเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของพยาบาลจากเดิมวันละ 8 ชั่วโมงเป็นวันละ 6 ชั่วโมงเป็นระยะเวลา 1 ปี พบว่า พยาบาลที่เข้าร่วมทดสอบมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น และมีอัตราการลาป่วยที่น้อยลงกว่าเดิมถึง 2.8 เท่า นอกจากนี้ยังมีบริษัท Filimundus ผู้พัฒนาแอปพลิเคชันมือถือในประเทศสวีเดนได้เปลี่ยนชั่วโมงการทำงานจากเดิม 8 ชั่วโมงต่อวันเป็น 6 ชั่วโมงต่อวัน โดยมีอัตราค่าตอบแทนเท่าเดิม พบว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงาน 8 ชั่วโมง พบว่าประสิทธิภาพการทำงานกลับเพิ่มขึ้น

3. ระดับความเครียดในการทำงาน พบว่า ระดับความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งโดยลักษณะการทำงานส่วนใหญ่เป็นลักษณะเดิมๆ ซ้ำๆ ที่มักต้องทำเป็นประจำ สอดคล้องตามงานวิจัยของ (อดิศักดิ์ สวนกุล. 2552) ที่ทำการศึกษารื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” และ (สมบุญ อุดมมุขลินท์; และกิงพร ทองใบ. 2555) ที่ศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบระดับความเครียดตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมีระดับผลของความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

4. ประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ (วรภรณ์ ค้อชากุล. 2552) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อความตั้งใจในงาน ประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนางาน และความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีในสถานพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน เนื่องจากการศึกษาของ (วรภรณ์ ค้อชากุล. 2552) เป็นการศึกษาแบบเฉพาะเจาะจงในกลุ่มนักบัญชีที่ทำงานสังกัดในกระทรวงสาธารณสุข จึงเป็นไปได้ว่าระดับความเห็นต่อประสิทธิภาพในงานจึงขัดแย้งกัน เพราะเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นลักษณะการศึกษาโดยรวมไม่ได้จำเพาะเจาะจงไปเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอย่างชัดเจน จึงได้ผลการวิจัยดังกล่าว

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ได้สรุปเรื่องประเด็นข้อเสนอเป็นรายด้านในการปรับใช้

1. ระดับความเครียด จากผลการศึกษาในครั้งนี้โดยรวมพบว่าความเครียดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต่ำทั้งสามด้าน การที่ความเครียดอยู่ในระดับต่ำนั้นส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อตัวงานได้เช่นกัน เนื่องจากความเครียดที่มีอยู่ในระดับต่ำนั้นอาจส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายในงาน ขาดความท้าทายในงานที่ทำ หรือรู้สึกว่าได้พัฒนาตนเองให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ส่งผลเป็นสาเหตุที่ส่งผลผลให้ลาออกจากงานเดิมเพื่อไปแสวงหางานใหม่ที่มีความท้าทายกว่างานเดิมที่ทำอยู่

ดังนั้นจึงควรมีการจัดการในส่วนนี้ด้วยการสร้างศักยภาพแรงจูงใจ การอบรมและพัฒนาพนักงาน หรือเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสพบกับความท้าทายในงานเพื่อรักษาระดับความเครียดในการทำงานให้อยู่ให้อยู่ในระดับที่ไม่มากและน้อยจนเกินไป เพื่อที่ว่าจะทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงเต็มศักยภาพที่มี

2. ระยะเวลาในการทำงาน ด้วยผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าระยะเวลาการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานและความเครียดในการทำงาน ดังนั้นในระยะเวลาการทำงานจึงมีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความเครียดในการทำงานดังนั้นจึงควรสนใจในกระบวนการและการวางแผนงานว่าพนักงานโดยเฉลี่ยแล้วต้องทำงานเป็นระยะเวลา มากหรือน้อยเท่าใด เพราะระยะเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานที่ ได้ของพนักงานลดลง แต่ในทางตรงกันข้ามยิ่งจำนวนชั่วโมงการทำงานเพิ่มขึ้นความเครียดในการทำงานก็เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย และถ้าหากเป็นไปได้ควรมีการปรับแผนการทำงานให้มีความเหมาะสมไม่น้อยไม่ให้สูงจนเกินไป เพราะถ้าหากต้องเผชิญหน้ากับชั่วโมงการทำงานที่สูง อาจทำให้ความเครียดในการทำงานสูงไปด้วยก็ตาม แต่ถ้าหากมากเกินไปนั้นประสิทธิภาพการทำงานที่ได้จะลดลงแบบเห็นได้ชัดดังตัวอย่างใน ภาพที่แสดงการตอบสนองต่อความเครียดตามกฎของเยอร์คีส โรเบิร์ต; และดอดสัน จอห์น (Yerkes, Robert; and Dodson, John. 1908)

ที่จะพบว่าความเครียดน้อยก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงาน แต่ถ้าหากมากเกินไปก็จะเกิดความอ่อนล้า อ่อนเพลียและเจ็บป่วยได้ในที่สุด

ดังนั้น การรักษาสสมดุลระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานและความเครียดในการทำงานจึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจ เพื่อให้พนักงานได้มีเวลาพักผ่อนมากขึ้นเพื่อฟื้นฟูสภาพร่างกายและสภาพจิตใจที่ต้องเผชิญในระหว่างการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น เพราะการทำงานต่อเนื่องเป็นเวลานานส่งผลกระทบต่อในหลายๆ ด้าน ทั้งต่อทางร่างกายและจิตใจ และสะท้อนออกมาเป็นประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่ได้เต็มความสามารถที่มี

### ข้อเสนอในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาในครั้งนี้ขนาดกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างกว้างและเป็นผลเฉลี่ยในภาพรวม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปถ้าหากต้องการความชัดเจน ควรนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงลงไปอีกเพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนยิ่งขึ้นและสามารถนำไปใช้ประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษา ทำการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่เป็นรูปธรรมเพื่อมาเปรียบเทียบให้ชัดเจนยิ่งขึ้นว่า ความเครียดนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอย่างไรและอธิบายได้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

บรรณานุกรม

TNI



### บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. (2555). **คู่มือคลายเครียด**. นนทบุรี : กรมสุขภาพจิต.
- . (2558). **แนวทางการใช้เครื่องมือด้านสุขภาพจิต สำหรับบุคลากรสาธารณสุข ในโรงพยาบาลชุมชน**. นนทบุรี : กรมสุขภาพจิต.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). รายงานการศึกษาความเหมาะสมการจัดตั้ง เขตส่งเสริมเศรษฐกิจพิเศษ เขตส่งเสริมอุตสาหกรรมและนวัตกรรมดิจิทัล Digital Park Thailand. **การประชุมคณะกรรมการบริหารระเบียบเศรษฐกิจภาค ตะวันออก ครั้งที่ 2/2560**. หน้า 112-115. 22 มิถุนายน 2559. กรุงเทพฯ : กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- กัลยา วานิชย์บัญชา; และจิตา วานิชย์บัญชา. (2558). **การใช้ SPSS for Windows ในการ วิเคราะห์ข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่ 27. กรุงเทพฯ : สามลดา.
- เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงศ์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงานทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่)**. การค้นคว้าอิสระ รม.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คณะรักษาความสงบแห่งชาติ. (2560). **คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 2/2560 เรื่อง การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก**. (ราชกิจจานุเบกษา). 134(19) : 30-36.
- เจษฎา คุณามมาก. (2555). **ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม)**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชิตชนก นาชัยเวช. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและผลที่ตามมาของ ความเครียดของพนักงานสายทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ปทุมธานี : บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชูříพร จันท์เจริญ. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน ธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (การจัดการวิศวกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2560). **ญี่ปุ่นอันดับ 1 แหล่งทุนรายใหญ่ในไทย**. สืบค้นเมื่อ 17 มกราคม 2560, จาก <http://www.thansettakij.com/content/207209>.

- นริศรา ครันเล็ก. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัทโอโกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เนตรทราย กาญจนอุดมการ. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปณิดา เทียงแท้. (2559). **มองไทย-มองญี่ปุ่น ในบริบทความแตกต่างด้านวัฒนธรรม 6 มิติ ตามทฤษฎีของฮอฟสตีด**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจญี่ปุ่น). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ปวีตรา ลากละมูล. (2557). **ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปาลิตา สุริยพงศ์ไพศาล. (2558). **กรณีศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดของพนักงานในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท พลาดินห์ เคมีคอล เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- พิชาภพ พันธุ์แพ. (2554ก). **ผู้นำกับการจัดการเปลี่ยนแปลง**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2554ข). **การจัดการแบบไทย**. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ. 2(2) : 133-145.
- ภูเมธ แก้วเขียว. (2557, มกราคม-เมษายน). **การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครูการศึกษาพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร**. วารสารวิจัย สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 10(1) : 60-76.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2555). **หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วนิดา วาดีเจริญ; รังสรรค์ เลิศในสัตย์; และสมบัติ ทิมทรัพย์. (2560). **ระเบียบวิธีวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

วราภรณ์ ค้อชากุล. (2552). ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การ ที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพการทำงาน การพัฒนางาน และความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

แววสุตา ดวงมณี. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ความเครียดทั่วไป และความเครียดในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์. (2554). บทความเผยแพร่ความรู้สู่ประชาชน ความเครียด และวิธีแก้ความเครียด. สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article/47/ความเครียด-วิธีแก้ความเครียด>.

สมชาย จักรพันธ์. (2555). 4 เทคนิค หยุดเครียดถาวร. วารสารชีวิต. 14 (332) : 96-97.

สมบุญ อุดมมูจลินท์; และกิ่งพร ทองใบ. (2555, มกราคม-มิถุนายน). การเปรียบเทียบความเครียดตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วารสารการจัดการสมัยใหม่. 10(1) : 120-129.

สมศักดิ์ วังเอี่ยมเสริมสุข. (2554). การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

แสงเดือน วณิชดำรงศักดิ์. (2555). การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการ กรณีศึกษาธนาคารเกียรตินาคิน สาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

หอการค้าญี่ปุ่น. (2559). การสำรวจแนวโน้มทางเศรษฐกิจของบริษัทร่วมทุนญี่ปุ่นในประเทศไทยประจำปีหลัง พ.ศ.2559. กรุงเทพฯ : หอการค้าญี่ปุ่น.

อดิศักดิ์ สวนกุล. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- อัจฉรา สากระจาย. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพของ กศน. ตำบล จังหวัดหนองคาย เพื่อรองรับการจัดการศึกษาตลอดชีวิต. นครปฐม : สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา.
- อัจฉราพร ณ สงขลา. (2558, ธันวาคม). **ทำงานแบบญี่ปุ่น**. สืบค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2560, จาก [http://imagepoolwise.com/topic\\_inside.php?article\\_id=246](http://imagepoolwise.com/topic_inside.php?article_id=246).
- อิม่าอิ อิโรชิ. (2554). การบริหารสไตล์ญี่ปุ่น. แปลโดย รังสรรค์ เลิศในสัตย์. กรุงเทพฯ : โพสต์บุ๊กส์.
- อุทุมพร เมืองมานา. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Adele, Peters. (2015). **Why Sweden Is Shifting To A 6-Hour Workday**. Retrieved January 11, 2018, from <https://www.fastcompany.com/3051448/why-sweden-is-shifting-to-a-6-hour-work-day>.
- Amie Gordon. (2016). **Japan Warns its Employees to Ease Amid Fears they are Working Themselves to DEATH by Doing 80 Hours of Overtime a Month**. Retrieved March 27, 2018, from <http://www.dailymail.co.uk/news/article-3829566/Japan-warns-employees-ease-amid-fears-working-DEATH-doing-80-hours-overtime-month>.
- Bregman. (2014). **The Best Way to Defuse You Stress**. Retrieved June 11, 2017, from <https://hbr.org/2014/02/the-best-way-to-defuse-your-stress>.
- Carwright; and Cooper. (2001). **Organizational Stress**. California : Sage.
- Cochran. (1963). **Sampling Techniques**. New York : Wiley.
- Cronbach. (1990). **Essentials of Psychological Testing**. 5<sup>th</sup> ed. New York : Harper Collins Publishers.
- Crouch, David. (2016). **Efficiency Up, Turnover Down : Sweden Experiments with Six-Hour Working Day**. Retrieved January 17, 2017, from <https://www.theguardian.com/world/2015/sep/17/efficiency-up-turnover-down-sweden-experiments-with-six-hour-working-day>.

- David. (2016). **How to Use Stress to Your Advantage**. Retrieved July 11, 2017, from <https://hbr.org/2016/08/how-to-use-stress-to-your-advantage>.
- Karl, Halvor Teigen. (1994). Yerkes-Dodson : A Law for All Seasons. **Theory & Psychology**. 4(4) : 525-547.
- Lazarus. (1993). From Psychological Stress to the Emotions : A History of Changing Outlooks. **Annual Review of Psychology**. 44(2) : 1-22.
- Miller; and Keane. (1972). **Encyclopedia and Dictionary of Medicine and Nursing**. Philadelphia : WB Saunders.
- Nikkei. (2017). **Japan's Smoking Rate Falls Below 20% for First Time**. Retrieved June 7, 2017, from <https://asia.nikkei.com/Politics-Economy/Policy-Politics/Japan-s-smoking-rate-falls-below-20-for-first-time>.
- Robbins, Stephen; and Judge, Timothy. (2017). **Organization Behavior**. 17<sup>th</sup> ed. London : Pearson Education.
- Sabdor, Szabo; Yvette, Tache; Arpad. Somogyi. (2012, September). The Legacy of Han Selye and the Origins of Stress Research : A Retrospective 75 Years After his Landmark Brief "Letter" to the Editor# of Nature. **Stress**. 15(5) : 472-478.
- Selye, Han. (1952). **The Story of the Adaption Syndrome**. London : McGraw-Hill Professional.
- Whreeler; and Riding. (1994, May-June). Occupational Stress in General Nurses and Midwives. **British Journal of Nursing**. 3(10) : 527-534.
- White. (2016). **Work Overload**. Retrieved August 25, 2017, from <https://hbr.org/2014/02/the-best-way-to-defuse-your-stress>.
- Yerkes, Robert; and Dodson, John. (1908). The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit-Formation. **Journal of Comparative Neurology and Psychology**. 18(1) : 459-482.



ภาคผนวก

TNI



ภาคผนวก ก.  
แบบสอบถาม

TNI



### แบบสอบถาม

เรื่อง ภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท  
สัณชาติญี่ปุ่น

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อทำการวิจัยกรณีเท่านั้น ผู้จัดทำจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดสละเวลาตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบประเมินประเมินความเครียด ST-5

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

วัฒนศักดิ์ มั่งเงิน

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านเพียงคำตอบเดียว

#### 1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

#### 2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 2) 25-30 ปี

☐ 3) 31-40 ปี

☐ 4) 40 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

☐ 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 2) อนุปริญญา/ปวส.

☐ 3) ปริญญาตรี

☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4. ฝ่ายงานที่สังกัด

☐ 1) ฝ่ายผลิต

☐ 2) ฝ่ายคุณภาพ

☐ 3) ฝ่ายวิศวกรรม

☐ 4) ฝ่ายบุคคล

☐ 5) ฝ่ายจัดซื้อ

☐ 6) ฝ่ายบัญชี

☐ 7) ฝ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากที่ระบุ

#### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 2) 10,001-20,000 บาท

☐ 3) 20,001-30,000 บาท

☐ 4) 30,001-40,000 บาท

☐ 5) มากกว่า 40,001 บาท

#### 6. จำนวนชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ยในแต่ละสัปดาห์ (รวม OT)

☐ 1) 40-50 ชม.

☐ 2) 51-60 ชม.

☐ 3) 61-70 ชม.

☐ 4) มากกว่า 70 ชม.

#### 7. อายุการทำงานกับบริษัทปัจจุบันที่ท่านทำงาน

☐ 1) น้อยกว่า 1 ปี

☐ 2) 1-3 ปี

☐ 3) 4-7 ปี

☐ 4) 8-9 ปี

☐ 5) 9 ปี ขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 การประเมินความเครียด ST-5

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

- 4 หมายถึง มีอาการเป็นประจำ
- 3 หมายถึง มีอาการบ่อย
- 2 หมายถึง มีอาการเป็นบ้าง
- 1 หมายถึง ไม่มีหรือแทบจะไม่มีอาการ

| ข้อ | อาการความรู้สึกที่เกิดในระยะ 2-4 สัปดาห์                  | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |
|-----|-----------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|
|     |                                                           | 1                | 2 | 3 | 4 |
| 1   | ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการนอน นอนไม่หลับ หรือหลับนานกว่าปกติ |                  |   |   |   |
| 2   | ท่านรู้สึกสมาธิลดน้อยลง                                   |                  |   |   |   |
| 3   | ท่านมีอาการหงุดหงิด วิตกกังวล กระวนกระวายใจ               |                  |   |   |   |
| 4   | ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย                                      |                  |   |   |   |
| 5   | ท่านรู้สึกไม่อยากพบปะผู้คน                                |                  |   |   |   |

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง เป็นประจำ
- 4 หมายถึง บ่อยครั้ง
- 3 หมายถึง บางครั้ง
- 2 หมายถึง นานๆ ครั้ง
- 1 หมายถึง ไม่มีเลย

| ข้อ | ในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมาท่านมีอาการดังต่อไปนี้หรือไม่          | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-----|--------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|     |                                                              | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | ท่านมีอาการหัวใจเต้นเร็วหรือแรงกว่าปกติ                      |                  |   |   |   |   |
| 2   | ท่านมีอาการหายใจเร็ว หายใจถี่ ไม่สม่ำเสมอ                    |                  |   |   |   |   |
| 3   | ท่านมีอาการหน้ามืด คีวขมวด ขบกราม หรือเกร็งตามมือ เท้า       |                  |   |   |   |   |
| 4   | ท่านมีอาการกระสับกระส่าย หรือกระวายกระวายใจ                  |                  |   |   |   |   |
| 5   | ท่านรู้สึกเครียดหรือประหม่าเมื่อต้องพูดหรือทำบางสิ่งบางอย่าง |                  |   |   |   |   |
| 6   | ท่านรู้สึกหนาวๆ ร้อนๆ หรือมีเหงื่อออก                        |                  |   |   |   |   |
| 7   | ท่านรู้สึกว่าไม่มีสมาธิ ไม่สามารถควบคุมตัวเองได้             |                  |   |   |   |   |
| 8   | ท่านรู้สึกปากแห้งหรือคอแห้ง                                  |                  |   |   |   |   |
| 9   | ท่านรู้สึกเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย หดเหี่ยวแรง                   |                  |   |   |   |   |
| 10  | ท่านมีอาการปวดศีรษะ                                          |                  |   |   |   |   |
| 11  | ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่กระฉับกระเฉง                         |                  |   |   |   |   |
| 12  | ท่านมีอาการปวดหลัง                                           |                  |   |   |   |   |
| 13  | ท่านรู้สึกว่ากล้ามเนื้อตึง เกร็งตามไหล่ คอ หรือหลัง          |                  |   |   |   |   |
| 14  | ท่านรู้สึกแสบตา หรือมีน้ำตาไหล                               |                  |   |   |   |   |
| 15  | ท่านชอบคิดเรื่องเดิมๆ วกไปวนมา                               |                  |   |   |   |   |

| ข้อ | ในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมาท่านมีอาการ<br>ดังต่อไปนี้หรือไม่                     | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|     |                                                                             | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16  | ท่านชอบคิดเรื่องจุกจิก เรื่องต่างๆ ที่ทำให้ท่านไม่สบายใจ                    |                  |   |   |   |   |
| 17  | ท่านไม่สามารถควบคุมความคิด ความวิตกกังวล เรื่องต่างๆ ได้                    |                  |   |   |   |   |
| 18  | ท่านรู้สึกเป็นทุกข์ท้อแท้ สิ้นหวัง หรือรู้สึกหดหู่ เศร้าซึม                 |                  |   |   |   |   |
| 19  | ท่านรู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียวหรือโกรธง่าย                                     |                  |   |   |   |   |
| 20  | ท่านรู้สึกว่ามักถูกคนอื่นดูถูก หรือดูหมิ่นเหยียดหยาม                        |                  |   |   |   |   |
| 21  | ท่านรู้สึกพะอายืที่จะกระทำหรือคิดในสิ่งต่างๆ ทั้งที่เป็นเรื่องปกติ          |                  |   |   |   |   |
| 22  | ท่านรู้สึกหวาดระแวง หรือหวาดกลัวโดยไร้เหตุผล                                |                  |   |   |   |   |
| 23  | ท่านรู้สึกว่าอยู่ในภาวะที่กดตัน หรือรู้สึกว่าตนเองเก็บกด                    |                  |   |   |   |   |
| 24  | ท่านมักรู้สึกสับสนอยู่เป็นประจำ                                             |                  |   |   |   |   |
| 25  | ท่านมีความคิดที่ยุ่งเหยิงและไม่เป็นระเบียบ                                  |                  |   |   |   |   |
| 26  | ท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อยเพราะงานที่ท่านหนักเกินไป                             |                  |   |   |   |   |
| 27  | ท่านมักถูกเบียดเบียนความสนใจได้ง่าย                                         |                  |   |   |   |   |
| 28  | ท่านมักขาดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ                                        |                  |   |   |   |   |
| 29  | ท่านมักมองผู้อื่นในแง่ร้าย หรือไม่เป็นมิตรกับผู้อื่น                        |                  |   |   |   |   |
| 30  | ท่านรู้สึกขาดความมั่นใจ                                                     |                  |   |   |   |   |
| 31  | ท่านมีความรู้สึกไม่ยินดียินร้ายต่อผู้อื่น                                   |                  |   |   |   |   |
| 32  | ท่านรู้สึกไม่อยากติดต่อประสานงานกับผู้อื่น                                  |                  |   |   |   |   |
| 33  | ท่านรู้สึกอยากสูบบุหรี่เวลาเกิดความเครียด                                   |                  |   |   |   |   |
| 34  | ท่านรู้สึกอยากดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์เวลาเกิดความเครียด     |                  |   |   |   |   |
| 35  | ท่านมีอาการอยากอาหารเพิ่มขึ้น หรือทานอาหารได้เพิ่มขึ้นเวลาที่เกิดความเครียด |                  |   |   |   |   |
| 36  | ท่านมีอาการนอนไม่หลับหรือนอนหลับได้น้อยลง                                   |                  |   |   |   |   |
| 37  | ท่านรู้สึกงุ่นงายและรีบเร่งอยู่เสมอ                                         |                  |   |   |   |   |
| 38  | ท่านรู้สึกว่าตนเองถูกควบคุมอยู่ตลอดเวลา                                     |                  |   |   |   |   |



#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีตัวเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| ข้อ | ประสิทธิภาพการทำงาน                                                                                                | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|     |                                                                                                                    | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | ท่านปฏิบัติงาน โดยผลงานที่ได้มีความถูกต้องเรียบร้อยไม่มีข้อผิดพลาด                                                 |                  |   |   |   |   |
| 2   | ท่านมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่เพียงพอ และสามารถเรียนรู้งานในสายงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้เป็นที่น่าพอใจ          |                  |   |   |   |   |
| 3   | ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์และเป็นที่น่าพอใจได้เสมอ                                |                  |   |   |   |   |
| 4   | ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จก่อนเวลาที่กำหนด                                                              |                  |   |   |   |   |
| 5   | ท่านประสานงานและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นจนทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย           |                  |   |   |   |   |
| 6   | ท่านปรับเปลี่ยนวิธีการในการบริหารทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา |                  |   |   |   |   |
| 7   | ท่านสามารถจูงใจให้ผู้อื่นมีค่านิยมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มมูลค่างานของตนเอง                               |                  |   |   |   |   |
| 8   | ท่านได้จัดระบบการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารและบริหารให้มีความประหยัดไม่ซ้ำซ้อนและเกิดประโยชน์สูงสุด                |                  |   |   |   |   |

| ข้อ | ประสิทธิภาพการทำงาน                                                                                               | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|     |                                                                                                                   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9   | ท่านปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องของการประหยัด การใช้วัสดุและการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้งานของหน่วยงาน |                  |   |   |   |   |
| 10  | ท่านสามารถเรียนรู้ขั้นตอนและเทคนิคการทำงานใหม่ๆ จากการทดลองและฝึกปฏิบัติงานซ้ำๆ เพื่อเพิ่มมูลค่างานของตน          |                  |   |   |   |   |
| 11  | ท่านปรับปรุงการทำงานโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เร่งด่วนจนประสบความสำเร็จ                                         |                  |   |   |   |   |
| 12  | ท่านบริหารและจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการส่งมอบงานให้ได้ตามกำหนดเวลา                                   |                  |   |   |   |   |
| 13  | ท่านพัฒนาตนเองให้สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารทรัพยากรได้เป็นอย่างดีภายในเวลาอันจำกัด                          |                  |   |   |   |   |
| 14  | ท่านปรารถนาให้งานที่ทำสำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐานสูงภายใต้เงื่อนไขเวลาที่กำหนด                        |                  |   |   |   |   |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....