การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา พนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ฐิติกานต์ จรจวบโชค

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2560

TIME MANAGEMENT AND WORK RELATED STRESS AFFECT TO WORK PERFORMANCE
A CASE STUDY OF FOOD DELIVERY RIDER IN BANGKOK

Thitikan Jornjuabchok

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program in Industrial Management
Graduate School
Thai-Nichi Institute of Technology
Academic Year 2017

หัวข้อสารนิพนธ์	การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร
โดย	ฐิติกานต์ จรจวบโชค
สาขาวิชา	การจัดการอุตสาหกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ดร. สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักร ติงศภัทิย์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิศุทธิ์ พงศ์ชัยฤกษ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(ดร. สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์)

ฐิติกานต์ จรจวบโชค : การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์, 104 หน้า.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารเวลากับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาจากเป็นพนักงานขับรถส่งอาหารให้กับลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครในการศึกษาจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสหสัมพันธภาพเพียร์สัน (Pearson Correlation) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-24 ปี สถานภาพการสมรสเป็นโสด ระดับการศึกษา ปวช./ มัธยมศึกษาตอนปลาย สภาพการจ้างงานเป็นพนักงานรายวัน มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี และมีรายได้ต่อเดือนระดับ 12,001-15,000 บาท 2) การบริหารเวลาในการทำงาน พบว่าพนักงานขับรถส่งอาหารได้ให้ความสำคัญในเรื่องของวางแผนและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดเตรียมอุปกรณ์และพาหนะให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นตามแผนที่ได้กำหนดไว้มากที่สุด ความเครียดในการทำงาน พบว่าพนักงานขับรถส่งอาหารได้ให้ความสำคัญในเรื่องของลักษณะของงานที่ต้องทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อส่งอาหารให้ตรงเวลา และสภาพการจราจรที่ติดขัดในการเดินทางไปส่งอาหารให้กับลูกค้ามากที่สุด 3) การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับข้อสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บัณฑิตวิทยาลัย ลายมือชื่อนักศึกษา .....
สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....
ปีการศึกษา 2560

THITIKAN JORNJUABCHOK : TIME MANAGEMENT AND WORK RELATED STRESS AFFECT TO WORK PERFORMANCE : A CASE STUDY OF FOOD DELIVERY RIDER IN BANGKOK. ADVISOR : DR. SURASIT UDOMTHANAVONG, 104 PP.

There are 2 purposes in this survey. First purpose is to study relation of time management and work performance of food delivery rider in Bangkok. Second purpose is to know relation of work related stress and work performance of food delivery rider in Bangkok. This is a quantitative survey studying from a sample of people who ride to deliver food to customer in Bangkok in total of 400 people. The tool used in this survey is questionnaire to analyze the data with frequency, percentage, average, standard deviation Pearson correlation and multiple regression. The result showed that the majority of respondents were male aged between 20-24 years old with high school or high vocational certificate, part-time employees, work experience 1-2 year and earned income between Baht 12,001-15,000 per month. For time management showed the answerers who ride to deliver food to customer, they were realized in time planning and tools or vehicle preparing to work as plan. For work related stress showed the answerers who ride to deliver food to customer, they were realized in hastily work to deliver on time and finding the better ways when in traffic congestion. Time management and work related stress affect to work performance of food delivery rider in Bangkok at statistical significance level of 0.01

Graduate School Student's Signature……

Field of Study Industrial Management Advisor's Signature……

Academic Year 2017

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักร ติงศภัทิย์ ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการอุตสาหกรรม และดร. สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้แนวทาง คำปรึกษา คำแนะนำในการจัดทำและการแก้ไขในข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย ดร. รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ดร. สรรเสริญ สัตถาวร และดร. ปรีชา สวน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้เครื่องมือการวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณผู้จัดการและพนักงานขับรถส่งอาหารทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักร ติงศภัทิย์ และรองศาสตราจารย์ ดร. พิศุทธิ์ พงศ์ชัยฤกษ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเป็นกรรมการในการสอบ พร้อมให้คำแนะนำตลอดจนความรู้ที่จะนำไปปรับใช้ในการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นไป

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและสมาชิกในครอบครัวซึ่งสนับสนุนและให้กำลังใจต่อผู้วิจัยเสมอมา

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเพื่อนร่วมสถาบัน เพื่อนต่างสถาบัน เพื่อนๆ และพี่ๆ ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด

ฐิติกานต์ จรจวบโชค

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญ ..... ช
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญรูป ..... ฎ
บทที่
1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา 3
สมมติฐานการศึกษา 3
ขอบเขตของการศึกษา 3
กรอบแนวคิดของการศึกษา 4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4
นิยามศัพท์ 4
ขั้นตอนการดำเนินงาน 5
แผนงาน และระยะเวลาการดำเนินงาน 6

2 หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7
หลักการพื้นฐาน 7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารเวลา 7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน 11
แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน 18
พนักงานขับรถส่งอาหาร 25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 26

3 วิธีดำเนินการวิจัย 30
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 30
วิธีการศึกษา 33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	34
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	46
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
	สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล	62
	ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม		68
ภาคผนวก		74
	ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	75
	ภาคผนวก ข. เอกสารขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามงานวิจัย และผลแบบประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับคำนิยามขององค์ประกอบต่างๆ	83
	ภาคผนวก ค. เอกสารขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลในงานวิจัย	87
ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์		104

สถาบันเทคโนโลยีไทย-นิชิ THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY TNI

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน	6
2	เขตในการเก็บข้อมูลและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	33
3	สมาชิกผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม	39
4	IOC Test การบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร	39
5	IOC Test ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร	40
6	IOC Test ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร	42
7	เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์	45
8	ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (เพศ)	46
9	ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (อายุ)	47
10	ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (สถานภาพการสมรส)	47
11	ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (การศึกษา)	48
12	ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (สภาพการจ้างงาน)	48
13	ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (ประสบการณ์ในการทำงาน)	49
14	ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (รายได้ต่อเดือน)	49
15	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการวางแผนการใช้เวลา	50
16	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ	51
17	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านลักษณะของงาน	52
18	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านผลตอบแทน	53
19	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	54
20	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านปัจจัยภายนอกองค์กร	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านปริมาณงาน 55

22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านคุณภาพงาน 56

23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการตรงต่อเวลา.... 57

24 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลาในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของ พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร 58

25 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร (จำแนกตามรายมิติ) 59

26 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร 60

27 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร (จำแนกตามรายมิติ) 61

28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 62

TNI
THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	กรอบแนวคิดของงานวิจัย	4
2	การแบ่งเขตการบริหารของกรุงเทพมหานคร	32

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้การแข่งขันทางธุรกิจ การบริหารเวลาและการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้รองรับกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีผลให้พนักงานในองค์กรต้องเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและปัญหาต่างๆ อยู่เสมอ ส่งผลให้เกิดภาวะความเครียด ความกดดันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การสะสมของความเครียดที่เพิ่มขึ้นย่อมมีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ เป็นอุปสรรคต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต จนอาจเกิดเป็นผลกระทบที่มีส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในที่สุด

เวลาถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าใช้แล้วหมดไปไม่สามารถเก็บเอาไว้ใช้ได้ มนุษย์ทุกคนมีเวลาเท่ากัน แต่ใช้ประโยชน์จากเวลาได้ไม่เท่ากัน การจัดสรรเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดสมดุลในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ให้บรรลุผลสำเร็จนับได้ว่าเป้าหมายที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารเวลา ได้มีงานวิจัยได้ระบุว่าคนไทยทำงานสัปดาห์ละ 51 ชั่วโมง/สัปดาห์ (บริษัทจีเอฟเค ประเทศไทย. 2558) นับได้ว่าเป็นประเทศที่มีสถิติที่สูงที่สุดในเอเชีย ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 48 ชั่วโมง/สัปดาห์ โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร นั้นติดอันดับ 5 ของคนที่ทำงานมากชั่วโมงที่สุดในภาวะการแข่งขันของธุรกิจ การบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพจะจะส่งผลให้มีความได้เปรียบต่อคู่แข่ง ในด้านของการวางแผนงาน การดำเนินกิจกรรมของธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อได้ผลตรงตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์มากที่สุด

ความเครียด เป็นภาวะของอารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจความเครียดที่มีไม่มากนัก จะเป็นแรงกระตุ้นให้คนเราเกิดความพยายามที่จะเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ (ชญานุตม์ นิรมร. 2559) ในธุรกิจของการให้บริการความเครียดนับเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน การทำงานภายใต้การบีบคั้นของเวลา สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างทำงาน นอกจากนี้ปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้า สภาพการจราจร สภาพอากาศ เป็นต้น ล้วนมีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดสภาวะที่กดดันจนเกิดเป็นความเครียดที่จะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้

อาหารเป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ธุรกิจร้านอาหารในปัจจุบันจึงมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากผลสำรวจของกองข้อมูลธุรกิจ (กองข้อมูลธุรกิจ. 2559) ธุรกิจภัตตาคาร/ร้านอาหาร เป็นธุรกิจที่มีจำนวนการจดทะเบียนจัดตั้งสูงเป็นอันดับ 5 ในเดือนกุมภาพันธ์ 2559 โดยมีการจดทะเบียนจัดตั้งเพิ่มอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2558-กุมภาพันธ์ 2559 และมีการจัดตั้งเพิ่มสูงขึ้นจะช่วงเดือนเดียวกันในปีที่ผ่านมา

(กุมภาพันธ์ 2558) ซึ่งมี 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 27 โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร พบว่าการประกอบธุรกิจภัตตาคาร/ร้านอาหารเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 44 จากจำนวนผู้จดทะเบียนนิติบุคคลทั้งหมด มีมูลค่าทุนจดทะเบียน 48,743 ล้านบาท พฤติกรรมการรับประทานอาหารนอกบ้านของคนไทยเป็นที่นิยมมากขึ้น การพบปะสังสรรค์หรือการทำกิจกรรมทางสังคมของคนรุ่นใหม่มักใช้ร้านอาหารเป็นที่นัดพบ รวมไปถึงการสั่งอาหารมาทานที่บ้านหรือสำนักงานเพื่อเป็นการลดเวลาและต้องการความสะดวกสบายในการบริโภคอาหาร พฤติกรรมดังกล่าวล้วนปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจร้านอาหารขยายตัวอย่างต่อเนื่อง การรองรับและตอบสนองต่อการใช้ชีวิตของผู้บริโภคที่แตกต่างกันในการใช้บริการ ธุรกิจภัตตาคาร/ร้านอาหารจึงมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งสามารถจำแนกได้ 6 รูปแบบ ดังนี้

1. ร้านคาเฟ่และบาร์ (Café/Bar)
2. ร้านบริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน/ร้านอาหารแบบซื้อกลับไปทานที่บ้าน (100% Home Delivery/Takeaway)
3. ร้านอาหารที่ให้บริหารเต็มรูปแบบ (Full-Service)
4. ร้านอาหารจานด่วน (Fast Food)
5. ร้านอาหารเล็กๆ ตามข้างทาง (Street Stalls)
6. ร้านอาหารแบบบริการตนเอง (Self-Service Cafeterias)

รูปแบบการให้บริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน (Home Delivery) เป็นช่องทางเพิ่มยอดขายของสินค้าอีกช่องทางหนึ่งมีการเติบโตขึ้นมาก เนื่องจากปัจจัยที่สามารถตอบสนองต่อความสะดวกสบายของผู้บริโภคยุคใหม่ โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเมืองใหญ่ ผู้ที่เหน็ดเหนื่อยจากการทำงานที่ต้องการเลี่ยงสภาวะการจราจรหรือความวุ่นวายของฝูงชน จากผลสำรวจพบว่าประเทศไทยใช้เวลาในการเดินทางไปทำงาน 7.6 ชั่วโมง/สัปดาห์ (บริษัทจีเอฟเค ประเทศไทย. 2558) ความเร่งรีบในชีวิตประจำวันที่ทำให้ไม่มีเวลาในการทำอาหารเอง ตลอดจนสภาพดินฟ้าอากาศที่เป็นสาเหตุให้ไม่ต้องการเดินทางออกนอกบ้าน ที่พัก หรือที่ทำงาน มีผลให้ผู้บริโภคหันมาเลือกใช้บริการร้านอาหารสำเร็จรูปมากขึ้น โดยเฉพาะร้านอาหารที่มีบริการส่งตรงอาหารถึงบ้านนับว่าเป็นตัวเลือกอันดับต้นๆ ที่ผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการ

ในด้านของพนักงานจัดส่งอาหารถึงบ้านนับว่าเป็นงานที่ท้ายทายอย่างมาก เนื่องด้วยหัวใจหลักของการให้บริการของธุรกิจนี้คือการบริหารเวลาที่จะส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าตามที่ตกลงกันไว้ ซึ่งแน่นอนว่าในระหว่างทางที่จะส่งอาหารย่อมมีปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ทำให้มีโอกาสเกิดความล่าช้าในการให้บริการ เช่น ฝนตก รถติด ปิดถนน หรืออุบัติเหตุทางจราจร เป็นต้น การคาดการณ์หรือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าเพื่อบริหารเวลาในการจัดส่งจึงนับว่าเป็นความสามารถเฉพาะตัวในระดับผู้ปฏิบัติงานที่จะทำการส่งมอบสินค้าให้ทันภายในระยะเวลาที่ได้แจ้งกับลูกค้าไว้ การจัดการความเครียดในระหว่างปฏิบัติงานที่ต้องพบเจอใน

สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การรองรับอารมณ์ของลูกค้าในการใช้บริการ ล้วนเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารทั้งสิ้น

ผู้วิจัยมีประสบการณ์ในการทำงานโครงการ (Project Management) โดยลักษณะของงานจะมีความจำเป็นต้องใช้ทักษะการบริหารเวลาเพื่อให้งานสำเร็จและทันส่งให้กับผู้ว่าจ้างตามขอบเขตของเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ ประกอบกับเกิดความเครียดในการทำงานที่อยู่ในสภาวะความบีบคั้นของเวลา ในด้านของธุรกิจการให้บริการส่งอาหารผู้วิจัยสังเกตเห็นถึงความสามารถของพนักงานส่งอาหารที่ต้องบริหารเวลาในการจัดส่ง แม้จะต้องเจอสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ตลอดจนการจัดการความเครียดความกดดัน และการรับมือกับอารมณ์ของลูกค้า ซึ่งมีลักษณะกับอาชีพของผู้วิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานส่งอาหาร ซึ่งผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และเพิ่มศักยภาพในการทำงานต่อไป นอกจากนี้ยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานและเวลาของธุรกิจการให้บริการส่งอาหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารเวลากับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

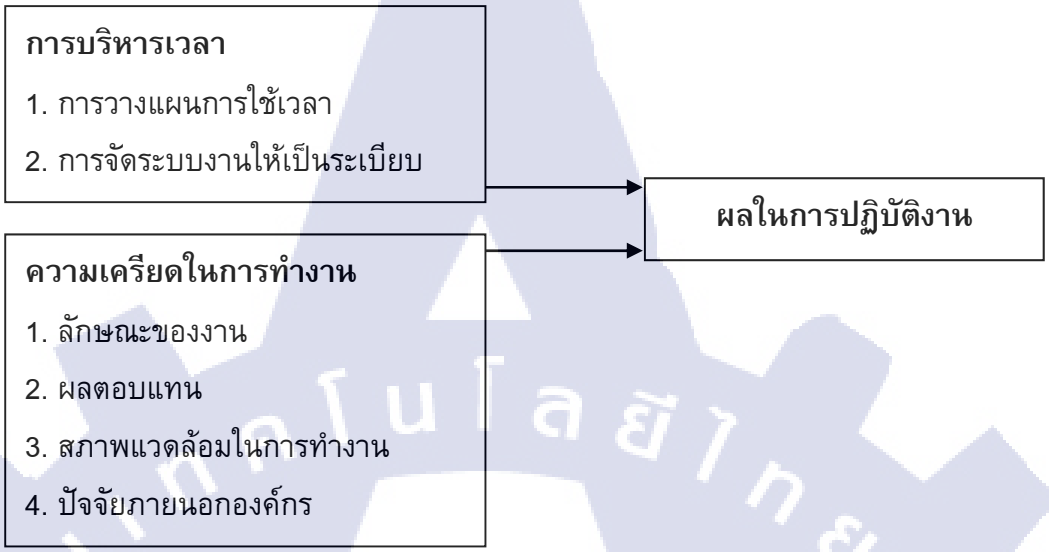
สมมติฐานการศึกษา

1. การบริหารเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเป็นพนักงานขับรถส่งอาหารให้กับลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครในการศึกษาจำนวน 400 คน

กรอบแนวคิดของการศึกษา



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานของธุรกิจการให้บริการส่งอาหาร

2. สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น พนักงานส่งของ, พนักงานขาย เป็นต้น

3. สามารถนำแนวคิดการบริหารเวลาและการจัดการความเครียดไปปรับใช้ในอาชีพอื่นๆ หรือลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน เช่นงานบริหารโครงการ (Project Management) เป็นต้น

นิยามศัพท์

1. **การบริหารเวลา** หมายถึง การที่พนักงานส่งอาหารสามารถจัดสรรเวลาในการส่งอาหารให้ถึงลูกค้าตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า

2. **การวางแผนการใช้เวลา** หมายถึง การประเมินปริมาณงานและความยากของงานเพื่อวางแผนในการกำหนดระยะเวลาที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

3. **การจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ** หมายถึง การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งรีบของงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จของงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

4. **ความเครียดในการทำงาน** หมายถึง ภาวะของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อการทำงานที่มีความกดดัน ปริมาณงานหรือการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ สถานการณ์ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย การมาทำงานสาย การขาดงาน ความกังวลใจและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน เป็นต้น

5. **ลักษณะของงาน** หมายถึง บทบาทและหน้าที่ของงานที่ต้องรับผิดชอบ ตลอดจนสภาพการทำงาน เช่น ต้องทำงานอย่างเร่งรีบ ต้องใช้ความพยายามหรือสมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วในการตัดสินใจและเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย เป็นต้น

6. **ผลตอบแทน** หมายถึง รายได้ประจำ ได้แก่ค่าจ้างหรือเงินเดือน หรือเงินตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ เช่นค่าล่วงเวลา ค่าน้ำมัน ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งได้จากการทำงานอย่างพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีมาตรฐานเงินเดือนของพนักงานและมีความเหมาะสมและชัดเจน และการจ่ายเงินเดือนตรงตามกำหนด

7. **สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง นโยบายและวิธีปฏิบัติ มีความชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับงาน สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้า ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลต่อบรรยากาศในการปฏิบัติงาน รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องเมือเครื่องใช้ในสำนักงานมีความเพียงพอและสามารถอำนวยความสะดวกในการทำงาน

8. **ปัจจัยภายนอกองค์กร** หมายถึง ปัจจัยที่นอกเหนือจากสภาวะแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และสภาพจิตใจของพนักงาน เช่น สภาพการจราจร สภาพภูมิอากาศ อารมณ์ของลูกค้า ปัญหาครอบครัว ปัญหาด้านการเงิน เป็นต้น

9. **ผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพ ตรงต่อเวลา เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

10. **พนักงานขับรถส่งอาหาร** หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีหน้าที่ขับรถส่งอาหารให้ถึงมือลูกค้า

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ศึกษากำหนดปัญหาที่จะดำเนินงานวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหารและการให้บริการส่งอาหารถึงบ้าน

2. วางแผนออกแบบงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารเวลา ความเครียด และผลการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

3. กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจข้อมูลของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

4. สำรวจกลุ่มเป้าหมายโดยใช้เครื่องมือที่เตรียมไว้
5. รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปและรายงานผล

แผนงาน และระยะเวลาการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

กิจกรรม	พฤศจิกายน 2559		ธันวาคม 2559		มกราคม 2560		กุมภาพันธ์ 2560		มีนาคม 2560		เมษายน 2560		พฤษภาคม 2560	
1. กำหนดปัญหาที่จะดำเนินงานวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหารและการให้บริการส่งอาหารถึงบ้าน														
2. วางแผนออกแบบงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารเวลา ความเครียด และผลการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร														
3. กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจข้อมูลของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร														
4. สำรวจกลุ่มเป้าหมายโดยใช้เครื่องมือที่เตรียมไว้														
5. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล														
6. สรุปและรายงานผล														

บทที่ 2
หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการพื้นฐาน

การศึกษาการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้ มาสรุปสาระสำคัญในประเด็นที่สำคัญและเป็นที่สนใจ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ โดยมีลำดับการนำเสนอเป็นหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารเวลา
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
4. พนักงานขับรถส่งอาหาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารเวลา

ความหมายของการบริหารเวลา

สุทัศน์ เกื้อกังวาล (2556) ได้ให้ความหมายของการบริหารเวลาไว้ดังนี้ การบริหารเวลาเป็นกระบวนการที่จำเป็นมากในการจัดการงานหรือกิจกรรมเพื่อให้บรรลุผลตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ โดยเวลาประกอบไปด้วยการคาดคะเนเวลา (Duration) และการจัดตารางเวลา (Schedule) ของแต่ละกิจกรรม โดยภาพรวมของกิจกรรมต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การนิยามกิจกรรม (Activity Definition) คือการกำหนดรายการของกิจกรรมหรืองานทั้งหมดที่ถูกระบุเอาไว้สำหรับการดำเนินงาน โดยเกี่ยวข้องกับการระบุและจัดทำเอกสารกิจกรรมเฉพาะเพื่อสามารถระบุโครงสร้างองค์กรได้ถูกต้อง กล่าวโดยสรุปคือ การนิยามกิจกรรมเป็นการระบุว่างานนี้มีงานอะไร ได้อะไร ใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง

2. การจัดลำดับกิจกรรม (Activity Sequencing) คือการจัดลำดับขั้นของกิจกรรมจะเริ่มจากการศึกษาโครงสร้างและขอบเขตของงาน เพื่อให้ทราบว่าต้องทำงานอะไรบ้าง แต่ละงานต้องใช้เวลาเท่าไร และต้องการทรัพยากรอะไรบ้าง เพื่อจัดลำดับความสัมพันธ์ก่อนและหลังของแต่ละงาน

3. การประมาณทรัพยากรของกิจกรรม (Activity Resource Estimating) คือการประมาณค่าทรัพยากร (คน อุปกรณ์ หรือวัสดุ) ที่มี และปริมาณของทรัพยากรแต่ละอย่างที่ถูกนำมาใช้ รวมถึงทรัพยากรแต่ละอย่างที่สามารถแสดงถึงกิจกรรมของแต่ละโครงการ กระบวนการ

ประมาณทรัพยากรของกิจกรรมจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการประมาณค่าใช้จ่ายของโครงการ

4. การประมาณระยะเวลาของกิจกรรม (Activity Duration Estimating) คือกระบวนการของการนำข้อมูลต่างๆ ของขอบเขตและทรัพยากรของงานมาใช้ในการประมาณระยะเวลา เพื่อใช้ในการจัดตารางเวลา ทั้งนี้การประมาณระยะเวลาให้เสร็จสมบูรณ์ หรือทันกำหนดเวลาที่จะส่งมอบงาน ยังพิจารณาถึงประเภทของงานที่เฉพาะเจาะจง และโครงสร้างของงานอีกด้วย

5. การพัฒนาตารางเวลา (Schedule Development) การจัดตารางเวลาจะรวมถึงการวางแผนงานทั้งงาน ทั้งในเรื่องการคาดการณ์ช่วงเวลาเริ่มต้น และเวลาที่แล้วเสร็จ ในการจัดตารางเวลาสามารถกำหนดระยะเวลาและทรัพยากรโดยประมาณ ซึ่งทำให้มีการทบทวนและปรับปรุงกำหนดการพื้นฐานของงาน เมื่อการวางแผนการจัดการเปลี่ยนแหลงหรือมีความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหรือหายไป จะมีการระบุในตารางการจัดเวลาของงานด้วย

6. การควบคุมตารางเวลา (Schedule Control) เป็นขั้นตอนการทำงานเพื่อให้มีจุดประสงค์เพื่อให้ตารางปัจจุบันเกิดการดำเนินการแก้ไข เมื่อมีการวางแผนแล้ว งานจำเสร็จไปได้ด้วยดีจะเป็นต้องมีการควบคุมงานที่ดี การควบคุมตารางเวลาคือ การติดตามว่ากิจกรรมมีความก้าวหน้าอยู่ในระดับกี่เปอร์เซ็นเมื่อเทียบกับแผนงานที่วางไว้ กิจกรรมที่ทำสามารถเสร็จได้ทันหรือไม่ ส่งผลกระทบอย่างไรกับระยะเวลาทั้งหมดของงาน ทำให้ผู้วางแผนสามารถปรับเปลี่ยนแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของการบริหารเวลาไว้ ดังนี้

ปพนสรรค์ โพธิพิทักษ์ (2556), สุทัศน์ ใจจังหรีด (2555) และเสวก สุขเสือ (2550) ได้ให้ความหมายของการบริหารเวลาไว้เหมือนกันคือ การบริหารเวลาคือการวางแผนจัดการเรื่องเวลา ใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้เวลา กำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ครบถ้วนตามแผนที่กำหนดไว้โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและให้ได้ผลสำเร็จของงานสูงสุด

จิตารีย์ วงศ์มังกร; และจารุวรรณ บุตรสุวรรณ์ (2554) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารเวลาไว้ว่า การบริหารเวลาหมายถึง การกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ

อนุกูล เยี่ยงพฤกษาวัลย์ (2559) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารเวลาไว้ว่า การบริหารเวลามิได้หมายความว่าการจัดเวลาเพื่องานเท่านั้น แต่หมายถึงการจัดเวลาให้เข้ากับชีวิต เพราะองค์ประกอบของชีวิตนั้นมีหลากหลายประการ เช่น ความสุขส่วนตัว ครอบครัว และสังคม เพราะฉะนั้นจะต้องบริหารเวลาให้สอดคล้องสมดุลกับบริหารชีวิต ให้เป็นสุขในชีวิตส่วนตัวและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานด้วย

กิตติมาพร โลกาวิทย์ (2551), อุษณี ลลิตผสาน (2551), มนัส อินลี (2551) และเสาวณีย์ โหรารัมย์ (2551) ได้ให้ความหมายของการบริหารเวลาไว้เหมือนกันคือ ความสามารถในหารวางแผนจัดระบบระเบียบในการใช้เวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างรู้คุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุด คุ้มค่าที่สุด และบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่ได้วางไว้

นิสากร ชูมณี (2550) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารไว้ว่า การบริหารเวลาเป็นวิธีการดำเนินการ ใช้เวลาในการทำงานให้ได้ผลตรงตามเป้าหมายของงาน การบริหารเวลาจะต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานให้ได้มากที่สุด รู้วิธีการทำงานโดยละเอียด ทำงานอย่างมีขั้นตอน ลำดับความสำคัญก่อนหลังของงาน โดยการวางแผนปฏิบัติ และจัดเวลาในการทำงานตามขั้นตอนตามแผนงาน

พิมพ์ โหล่คำ (2550) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารเวลาไว้ว่า การบริหารเวลาหมายถึงการเปลี่ยนแปลงให้คนปรับตนเองให้สอดคล้องกับเหตุการณ์รวมทั้งการที่กำหนดเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเวลาและวัตถุประสงค์ บุคคลรู้จักจัดสรรเวลาในการทำกิจกรรมในแต่ละด้านโดยรู้จัดวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและปฏิบัติภารกิจของตนเองโดยมีการจัดระบบการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าสูงสุดเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งสามารถจัดสรรเวลาได้อย่างสมดุลเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตนได้วางไว้ซึ่งส่งผลต่อความก้าวหน้าในชีวิต

ดรักเคอร์ (ปพนสรรค์ โพธิพิทักษ์. 2556 : 13; อ้างอิงจาก Drucker. 2003) ได้ให้ความหมายของการบริหารเวลาไว้เหมือนกันคือ การบริหารเวลาเป็นการจัดระเบียบเวลาของแต่ละบุคคลในการใช้ความคิดว่าจะดำเนินการอย่างไร และลงมือปฏิบัติเพื่อใช้เวลาที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากความหมายของการบริหารเวลาที่กล่าวมา สรุปได้ว่าเวลาเป็นทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การบริหารเวลานั้นจะต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานให้ได้มากที่สุด รู้วิธีการทำงานโดยละเอียด ทำงานอย่างมีขั้นตอน ลำดับความสำคัญก่อนหลังของงาน โดยการวางแผนปฏิบัติ และจัดเวลาในการทำงานตามขั้นตอนตามแผนงาน เพื่อประโยชน์ต่อการแบ่งเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้เวลา บรรลุวัตถุประสงค์ของการทำงาน นอกจากนี้การปรับตนเองให้สอดคล้องกับเหตุการณ์รวมทั้งการกำหนดการควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ครบถ้วนตามแผนที่กำหนดไว้โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและให้ได้ผลสำเร็จของงานสูงสุด การบริหารเวลาไม่ใช่การจัดการเวลาเพื่องานเท่านั้นแต่เป็นบริหารเวลาให้สอดคล้องสมดุลกับบริหารชีวิต ให้เป็นสุขในชีวิตส่วนตัวและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานด้วย

หลักในการบริหารเวลา

แคมเบล (ปพนสรรค์ โพธิพิทักษ์. 2556 : 18; อ้างอิงจาก Cambell. 1973) ได้กล่าวถึงหลักการบริหารเวลาที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. มีเป้าหมายในการทำงาน หาแนวทางที่จะดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

2. การจัดลำดับความสำคัญของงานที่จะทำ การจัดสรรลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับผิดชอบ โดยลำดับงานว่าสิ่งใดควรทำก่อน สิ่งใดควรทำต่อมา

3. จัดสรรเวลาว่าเวลาใดควรจะทำอะไร การจัดสรรเวลาว่าเวลาใดควรทำกิจกรรมใดเพื่อให้เกิดความสำเร็จของงานได้อย่างครบถ้วน

4. วางแผนการใช้เวลา การประเมินปริมาณงานและความยากของงาน เพื่อวางแผนในการกำหนดระยะเวลาที่ต้องใช้ในการทำงาน

5. มีวิธีในการขจัดเวลาหรือลดตัวการที่ทำให้เสียเวลา เมื่อมีเหตุทำให้งานที่ดำเนินอยู่เกิดความล่าช้ากว่าแผนที่กำหนดไว้ จึงต้องหาวิธีในการขจัดเวลา หรือลดสาเหตุที่ทำให้เกิดการเสียเวลาในการทำงาน

6. ติดตามผลการใช้เวลา การตรวจสอบผลการใช้เวลาจะทำให้ทราบว่าใช้เวลาไปกับงานใดมากเกินจำเป็น เพื่อที่จะหาสาเหตุและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานต่อไป

ประโยชน์ของการบริหารเวลา

จากแนวคิด (นันทพร หาญวิทยสกุล. 2546; อ้างอิงจาก จิราภรณ์ แก้วสีดา; จินดารัตน์ ปีมณี; และการุณย์ ประทุม. 2554) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

1. ทำให้มีเวลาทำในสิ่งที่ต้องการ ผู้ที่มีความสามารถในการบริหารเวลาที่ดีย่อมจะมีเวลามากเพียงพอที่จะทำภารกิจ หรืองานอดิเรกที่ต้องการได้มากกว่าผู้ที่ไม่ได้มีการกำหนดการใช้เวลาหรือวางแผนการใช้เวลา

2. ทำให้มีเวลาว่างเพิ่มมากขึ้น การบริหารเวลาที่ดีจะทำให้เรามเวลาว่างเพิ่มมากขึ้น สามารถใช้เวลาไปกับชีวิตส่วนตัว เช่น ครอบครัว การออกกำลังกาย การดูแลบุพการี หรืออาจนำไปใช้กับชีวิตการงานเพิ่มเพิ่มคุณค่าและโอกาสของความก้าวหน้าในชีวิต เช่น การทำงานพิเศษเพิ่มเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว

3. ทำให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น การบริหารเวลาที่ดีจะทำให้มีเวลาที่จะใช้ในการไตร่ตรองเรื่องราวต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น เพราะหากมีเวลาไม่มาพออาจตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่ยังไม่ได้คำนึงถึงปัจจัยอื่นๆ ที่จะมีผลกระทบตามมาภายหลังการตัดสินใจ แต่การมีเวลาที่มากพอจะทำให้มีเวลาตรึกตรองผลกระทบต่างๆ และทำให้การตัดสินใจนั้นๆ เป็นไปอย่างมีคุณภาพ

4. การบริหารเวลาที่ดีจะทำให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น ในภาวการณ์ปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเมืองที่มีแต่ความวุ่นวายสับสน ทุกอย่างในชีวิตมีแต่ความเร่งรีบ ทุกคนในสังคมมักประสบกับปัญหาไม่มีเวลา บางคนถึงกับไม่มีเวลาที่จะดูแลตัวเองและคนรอบข้าง ดังนั้นการบริหารเวลาที่ดีจะทำให้สามารถนำเวลาที่เหลือมาดูแลเอาใจใส่ต่อสุขภาพกาย สุขภาพใจ

5. ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและผลผลิตที่ดีขึ้น การมีเวลาเพิ่มมากขึ้นอันเกิดจากการบริหารเวลาที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพและผลผลิตที่ดีขึ้นอย่างแน่นอน เพราะมีเวลาทำให้สามารถทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ จึงส่งผลต่อผลผลิตที่ดีและมีคุณภาพที่มากเพียงพอ

6. สามารถทำให้ดำเนินชีวิตได้ง่ายขึ้น การบริหารเวลาที่ดีจะทำให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้ง่ายขึ้น มีชีวิตที่ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องเร่งรีบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเกินไป เช่น การที่ชีวิตครอบครัวและหน้าที่การงานอย่างพอเหมาะพอควร หากบริหารเวลาไม่มีประสิทธิภาพอาจต้องใช้เวลาที่เร่งรีบกับการทำงานจนไม่มีเวลาให้กับครอบครัว

8. การทำงานง่ายขึ้น เมื่อมีการบริหารเวลาได้เป็นอย่างดีทำให้บุคคลนั้นสามารถใช้เวลาที่เหลือในการทำงาน สามารถทำงานได้ง่ายขึ้นเพราะไม่ถูกเร่งรัดจนมากเกินไป การทำงานบางประเภทหากเร่งรีบมากจนเกินไป บาดครั้งอาจสร้างความยุ่งยากให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานได้

9. ทำให้ชีวิตเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย การบริหารเวลาที่ดีจะทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันเพื่องานส่วนตัวและงานในหน้าที่ความรับผิดชอบนั้นเป็นไปอย่างสมดุล เพราะภารกิจของคนส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับภารกิจเพื่อเรื่องส่วนตัวและภารกิจที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ หากผู้ใดสามารถบริหารเวลาได้อย่างสมดุลแล้วจะทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายไม่เคร่งเครียด และมีชีวิตอย่างเป็นสุข

10. ลดความเสี่ยงในการดำเนินชีวิต การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในทุกวันนี้ตั้งอยู่บนความเสี่ยง โดยเฉพาะอย่างยิ่งชีวิตที่ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อการดำรงอยู่ บางคนจึงต้องยอมทำงานที่มีความเสี่ยงสูงแม้จะได้ผลตอบแทนต่ำ อย่างไรก็ตามหากบุคคลใดสามารถบริหารเวลาที่มีอยู่ให้มีคุณค่าแล้วจะช่วยให้ความเสี่ยงในการดำเนินชีวิจลดน้อยลงได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ทฤษฎีความเครียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Job Stress) ทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้นำมาใช้อธิบายความเครียดในการทำงานอย่างแพร่หลาย ได้แก่ ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (PersonX Environment Fit Theory) ซึ่งเป็นแนวคิดของ French และคณะ ทฤษฎีนี้ตั้งบนแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์การและความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองนี้ มีผลต่อสุขภาพและศักยภาพในการทำงานของบุคคล อธิบายได้ว่า ความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อการตอบสนอง (Supply) หรือความต้องการ (Demands)

ของสิ่งแวดล้อม ไม่สมดุลกับความต้องการ (Needs) หรือความสามารถของบุคคล กล่าวคือถ้าความต้องการ หรือความสามารถของบุคคล และสิ่งแวดล้อมไม่สมดุล ผลที่ตามมาคือความเครียด ซึ่งจะมีผลสะท้อนกลับมาที่การปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีกับงาน นอกจากทฤษฎีนี้แล้ว ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับ ความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวคิดที่กล่าวว่า ความเครียดเป็นทั้งคุณและโทษ โดยระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับสัมฤทธิผลของการทำงาน คือระดับความเครียดที่เหมาะสมจะมีสัมฤทธิผลของการทำงานสูงสุด ถ้าความเครียดสูงกว่านี้ สัมฤทธิผลของการทำงานจะลดลงอย่างรวดเร็ว และยังเสนอว่า ความเครียดน้อยก็ทำให้ผลงานต่ำ และผลของงานกับระดับความเครียดจะผันแปรอยู่ระหว่างคนกับองค์การ (หงษ์ศิริ ภิยโยดิลกชัย; และคณะ. 2558)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานไว้ ดังนี้

นาฏยา มณีรุ่ง (2558) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานไว้ว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นการตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน ภาวะความกดดันภายในงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน รวมทั้งโครงสร้างต่างๆ ภายในองค์กร ความเครียดจากการทำงานหากมีอยู่ในระดับที่ปกติจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการพัฒนา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน แต่หากเกิดความเครียดจากการทพงานในระดับที่มากเกินไปอาจส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงาน หรือเกิดความผิดพลาดหรืออุบัติเหตุในงานได้

ธนิยะ วงศ์วาร (2557), ปวิตรา ลาภละมูล (2557) และวาณี เมฆรังสิมันต์ (2555) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานไว้เหมือนกันคือ ความเครียดจากการทำงานเป็นการตอบสนองของร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม หรือการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ สถานการณ์ ลักษณะงาน วิธีการปฏิบัติงาน เงื่อนไขและข้อจำกัดต่างๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้สภาวะร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล เกิดความกดดัน ความไม่สบายใจ ความกังวลใจ เป็นต้น นอกจากนี้ (กฤศณัฐฏ์ งามแสดง. 2557) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมไว้ว่า ความเครียดในระดับน้อยๆ เป็นปัญหาสุขภาพจิตธรรมดา สามารถกำจัดให้หายได้ กระตุ้นให้ร่างกายมีความพยายาม อดทนและต่อสู้ ส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็ง สามารถเอาชนะปัญหาและอุปสรรคได้ แต่หากความเครียดเกิดอยู่นานและรุนแรง อาจทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิตและเจ็บป่วยทางจิตได้ในที่สุด

พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) และสุดารัตน์ เรียบเลิศหิรัญ (2557) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานไว้เหมือนกันคือ ความเครียดในการทำงานเป็นภาวะที่บุคคลต้องเผชิญกับความรู้สึก ไม่สบายใจ ไม่แน่ใจ กังวล ถูกบีบคั้น หรือถูกคุกความจากปัญหาในที่ทำงานเช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ซึ่งมีผลทำให้เสียความสมดุลของร่ายกายและจิตใจ ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากความหมายของความเครียดในการทำงานที่กล่าวมา สรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานเป็นภาวะของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อการทำงานที่มีความกดดัน ปริมาณงานหรือการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ สถานการณ์ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

สาเหตุของความเครียด

บราวน์; และโมเบอร์ก (ปวิตรา ลาภละมูล. 2557; อ้างอิงจาก Brown; and Moberg. 1990) กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ

1. ลักษณะงาน

1.1 สภาพการทำงาน เช่น การต้องทำงานอย่างเร่งรีบ ต้องใช้ความพยายามสูง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป หรืองานลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำงาน หรือต้องใช้สมาธิในการทำงานสูง ใช้เวลารวดเร็วและเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. เกี่ยวกับบทบาทขององค์การ ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน ความคาดหวังของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง บทบาทแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องทำหรือไม่กระทำ

2.3 ความรับผิดชอบในองค์การ ความรับผิดชอบต่องานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2.4 อื่นๆ เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูง

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพที่ไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจที่ต่ำ ความช่วยเหลือเกื้อกูลต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ไขปัญหาน้อยลง เกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกถูกคุกคามเกี่ยวกับงาน และความสุขของตนเอง

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมที่ถูกจำกัด

6. สาเหตุภายนอกองค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤติของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อของบุคคลกับองค์การ และองค์การกับความต้องการของครอบครัว

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินโดยปราศจากเหตุผลใด ๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเครียดได้

กิมเมอร์ (ปวิตรา ลาภละมูล. 2557; อ้างอิงจาก Gilmer. 1966) ได้จำแนกสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ความไม่มั่นใจในการทำงาน การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน ได้แก่ การไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความไม่พอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานของสถานที่ทำงาน

4. ค่าจ้าง ได้แก่ ค่าตอบแทนในการทำงาน

5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การทำงานที่ไม่ตรงกับความต้องการและความรู้ความสามารถ

6. การนิเทศงาน ได้แก่ การนิเทศงานซึ่งไม่สร้างความรู้สึกพอใจต่องาน

7. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ การขาดสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่การสื่อสารไม่เอื้ออำนวยประโยชน์ต้อการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารส่วนบุคคล

9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ใด ๆ ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล และสวัสดิการต่าง ๆ

แคทไรท์; และคูปเปอร์ (เจษฎา คูงามมาก. 2555; อ้างอิงจาก Catwright; and Cooper. 2001) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน องค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ ได้แก่

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Charateristic) เช่น เสียง (Noise) การสั่นสะเทือน (Vibration) อุณหภูมิ (Temperature) เป็นต้น ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน คำว่า “สภาพการทำงานที่เลวร้าน” บ่งบอกถึงภาพพจน์ของงานในอุตสาหกรรม งานกลางแจ้ง งานที่มีความเสี่ยง งานที่มีอันตราย และเป็นงานที่ต้องใช้กำลังเป็นส่วนใหญ่ บางครั้งสภาพการทำงานที่เลวร้ายอาจหมายถึงการทำงานภายใต้สภาวะที่มีเสียงดังเกินไป สภาวะดังกล่าวมีส่วนก่อให้เกิดความเครียดทางกายและทางจิตขึ้นได้

1.2 ภาระงาน (Workload) พบว่ามีผลต่อความเครียดของมนุษย์อย่างมีนัยสำคัญ ไม่ว่าภาระงานนั้นมีปริมาณมากเกินไป (Overload) หรือน้อยเกินไป (Underload) ล้วนส่งผลต่อความเครียดในการทำงานด้วยกันทั้งสิ้น บุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัวในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้น (อันเนื่องมาจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย)

แตกต่างกัน หากปริมาณความเครียดสูงหรือเกินขอบเขตระดับดังกล่าว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีต่อบุคคลนั้น ยิ่งไปกว่านั้น หากภาระงานที่ต้องรีบผิดชอบมีระยะเวลาจำกัดหรือเส้นตายเข้ามากดดันด้วยแล้ว เงื่อนไขดังกล่าวย่อมมีส่วนนำพาความเครียดให้เกิดขึ้นได้ บ่อเกิดของความเครียดจากการทำงานมีอยู่ 2 สาเหตุ ได้แก่ 1) งานมากเกินไป การทำงานนานหลายชั่วโมง หรืออาจแยกแยะเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวไม่ได้ 2) การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ เมื่องานที่ทำไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ อาจทำให้รู้สึกว่างานนั้นน่าเบื่อหน่าย ไม่เร้าใจอยากให้ทำ ไม่รู้สึกท้าทาย ตรงกันข้ามกับงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ สภาพดังกล่าวส่งผลให้ความภาคภูมิใจและความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ขาดความเอาจริงเอาจังและแรงกระตุ้นในการทำงาน จิตใจไขว้เขว ขาดสมาธิ เป็นต้น

1.3 ชั่วโมงการทำงาน (Work Hour) จำนวนชั่วโมงการทำงานมีผลกับสุขภาพทางกายและจิตใจ และความสุขของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยบุคคลที่ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์มักจะมีปัญหาสุขภาพ อักทั้งการทำงานเป็นช่วงเวลาหรือเป็นกะ ทัศนคติในการทำงานและความสุขทางกายและจิต ล้วนเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดอันเรื่องมาจากการทำงานของบุคคลด้วยกันทั้งสิ้น

1.4 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็วของสังคมปัจจุบัน เพื่อเพิ่มผลผลิตและศักยภาพการแข่งขัน จนกระทั่งบุคคลไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนไปที่เกิดขึ้น การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานขับรถส่งอาหารจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของระบบการทำงานแนวใหม่ ความต้องการในการปรับตัวเพื่อตามให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ นั้น อาจช่วยเพิ่มความเครียดให้แก่พนักงานขับรถส่งอาหารอีกทางหนึ่ง

1.5 ความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำงาน ปัจจุบันพบว่ามีหลายอาชีพที่ต้องทำงานพร้อมกับความเสี่ยงสูงอยู่ตลอดเวลา เช่น ตำรวจ ทหาร นักดับเพลิง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาเป็นจำนวนมาก ชี้ในทำนองเดียวกันว่า ความเสี่ยวและอันตรายที่เกิดขึ้นจากลักษณะงานมีผลต่อความเครียดของบุคคล ในฐานะเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดชนิดหนึ่ง

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่มักเกี่ยวข้องกับการขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงการขาดข้อมูลเกี่ยวกับตัวงาน ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดในระดับสูง ส่วนความขัดย้างของบทบาทหน้าที่ มักเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความต้องการของตัวงาน ในบางครั้งความต้องการดังกล่าวอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง เนื่องจากความต้องการของงานที่รับหน้าที่ไม่ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน แล้วความเครียดจะเริ่มก่อตัวขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลไม่สามารถสนองความต้องการดังกล่าวได้

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรอาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดและการสนับสนุนภายในหน่วยงานก็ได้ เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ดำเนินไปได้ด้วยดี บรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่น มีมิตรภาพและไว้ใจซึ่งกันและกันได้ อย่างไรก็ตามหากสภาพดังกล่าวมีลักษณะในทิศทางตรงกันข้าม ย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความสัมพันธ์ภายในเป็นบ่อเกิดแห่งความพึงพอใจ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีส่วนช่วยลดความคลุมเครือของงาน การพิจารณาความเครียดอันเรื่องมาจากการทำงานมักมีแหล่งกำเนิดมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการขาดการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กร รวมทั้งการขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดหลักของคนทำงานจำนวนมาก ตรงกันข้าม หากบุคคลได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่นภายในองค์กร มีมิตรภาพ และมีความเชื่อใจระหว่างกันและกัน การสนับสนุนดังกล่าวมีส่วนช่วยการบรรเทาปัญหาอาการทางจิตใจอันเนื่องมาจากความเครียดจากการทำงานและส่งผลดีต่อสุขภาพ นอกจากนี้ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลและลักษณะการทำงานของผู้นำภายในองค์กรก็มีผลต่อความเครียดในการทำงานด้วยเช่นกัน

4. ปัจจัยเกี่ยวกับพัฒนาการทางอาชีพการงาน ในช่วงเริ่มต้นของอาชีพ บางคนอาจมีโอกาสได้รับรางวัลจากการทำงาน ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น และได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อย่างไรก็ตามเมื่อเวลาผ่านไปเรื่อยๆ บางคนพบว่าโอกาสต่างเหล่านั้นมักจะลดน้อยลง ทุกความก้าวหน้าต่างๆ ดูเหมือนจะพัฒนาต่อไปอย่างเชื่องช้า สภาพการณ์ดังกล่าวอาจมีส่วนบั่นทอนความพยายามและอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงานก็เป็นได้ ในขณะที่ความสำเร็จดูเหมือนเป็นเรื่องที่ยากขึ้น บางคนสามารถยอมรับสภาพการณ์ดังกล่าวได้ก็จะมีความสุขที่จะดำเนินบทบาทหน้าที่ขอตนต่อไปด้วยความพึงพอใจ มีอิสระและมีความสุขกับครอบครัว และสิ่งอื่นๆที่น่าสนใจ ในขณะที่บางคนอาจจะไม่ได้เป็นเช่นนั้น ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาทางอาชีพการงานนั้น รวมถึงความไม่ปลอดภัยในงาน การได้ไม่ได้รับการสนับสนุนหรือการได้รับการสนับสนุนที่มากเกินไปภายในองค์กร ส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะขององค์กรมักเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและวิถีหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กรอย่างปฏิเสธไม่ได้ มีปัจจัยลักษณะองค์กรเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคคลภายในองค์กร องค์กรที่มีโครงสร้างภายในซึ่งแบ่งเป็นหน่วยย่อยๆ มักยินยอมให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมเพียงน้อยนิดในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ต้องรับผิดชอบ การสื่อสารระหว่างกันอย่างไม่มีประสิทธิภาพก็เป็นอีกตัวแปรที่มีส่วนทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีความเครียด บรรยากาศที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเป็นตัวบอกให้รู้ว่าลักษณะกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรเป็นเช่นไร

หากการสื่อสารระหว่างกันและกันเป็นไปในเชิงลบ อีกทั้งยังพบว่านโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดของบุคลากรอย่ามีนัยสำคัญ อาจกล่าวได้ว่า การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร และนโยบายขององค์กรล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคลากรภายในองค์กรทั้งสิ้น

6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของงานและครอบครัวเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ยิ่งทุ่มเวลาให้กับบทบาทใดบทบาทหนึ่งมากเกินไป ยิ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันมากขึ้น ความคาดหวังของพฤติกรรมที่แตกต่างกันระหว่างองค์กรและบ้านอาจทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเงื่อนไขของงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความไม่ปลอดภัยในงาน ล้วนส่งผลต่ออารมณ์เชิงลบซึ่งอาจติดตัวบุคคลไปด้วยซึ่งมีผลต่อสมาชิกภายในครอบครัว เช่นเดียวกัน ความรู้สึกเชิงลบภายในครอบครัวก็อาจติดตัวบุคคลไปสู่ที่ทำงานด้วยเช่นกัน

ผลกระทบของความเครียด

จากแนวคิด (พรทิพย์ ทิพมาสน์. 2558; อ้างอิงจาก พสุ เตชะรินทร์. 2549) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดนั้นต่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสีย ซึ่งผลดีของความเครียดนั้นจะช่วยสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนผลเสียก็จะก่อให้เกิดปัญหาทั้งกับตัวบุคคลและองค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ ดังนี้

1. ผลกระทบต่อบุคคล ได้แก่

1.1 ด้านพฤติกรรม ความเครียดก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ผิดปกติไปจากเดิม ซึ่งอาจส่งผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้างได้ เช่น การดื่มเหล้า การทำร้ายตนเองหรือทำร้ายผู้อื่น เป็นต้น

1.2 ด้านจิตวิทยา ความเครียดส่งผลต่อสุขภาพจิตของบุคคล เช่น อาการนอนไม่หลับ มีความแปรปรวนทางอารมณ์ เป็นต้น

1.3 ด้านสุขภาพ เป็นผลกระทบตากความเครียดที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด ความเครียดก่อให้เกิดโรคต่างๆ และโรคแทรกซ้อนได้ง่าย เช่น โรคหัวใจ โรคเส้นเลือกในสมองแตก โรคปวดหัวบ่อยๆ หรือไม่เกรน เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง อาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลได้

2.2 เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น อาจนำไปสู่การทำงานที่ไม่สำเร็จหรือหรือการลางานที่บ่อยครั้งขึ้น และอาจถึงขั้นต้องลาออกจากงานในที่สุด

2.3 ความเครียดก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี อาจจะต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือองค์กร ทำให้ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง รวมไปถึงความภักดีต่อองค์กรที่จะลดน้อยลงด้วย สำหรับความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น ส่วนใหญ่แล้วจะไม่ส่งผลด้านดีต่อพนักงานเท่าไหร่นัก ถ้าองค์กรสามารถทราบถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด องค์กรก็จะสามารถหาทางป้องกันและจัดหาแนวทางลดความเครียดของพนักงานลงได้ อันจะทำให้พนักงานผ่อนคลายและสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรในที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

สรรชัย ลี้สุขสม (2557) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานคือความสามารถของบุคคลรวมถึงพฤติกรรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ธัชวิชญ์ ชัยทวีศักดิ์ (2557) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานคือ กระบวนการวางแผน เพื่อทำข้อตกลงร่วมกันในเรื่องการปฏิบัติงาน ความคาดหวัง การกำหนดเป้าหมาย การวัดผล และมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ สนับสนุนเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับ โดยการใช้กระบวนการบริหารจัดการ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานผ่านการฝึกสอน และการให้ข้อมูลย้อนกลับแต่พนักงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งต้องมีการทบทวนผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการและรวมถึงการอภิปรายและทำข้อตกลงเพื่อการพัฒนา อันจะนำไปสู่การพัฒนา เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นและมีศักยภาพในการทำงานที่สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ (2557) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานคือ ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นของงานที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากผลผลิตหลักขององค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากความหมายของผลการปฏิบัติงานที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานคือผลจากการทำงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตรงกับเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ขององค์กร

ข้อมูลที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

นันทพร เอมโอชะ (2556) ได้แบ่งปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติไปแล้ว โดยพิจารณาในด้านปริมาณ คุณภาพของงาน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ

1.1 งานที่สามารถนับเป็นหน่วยได้ ซึ่งสะดวกต่อการประเมินและเปรียบเทียบว่าดีหรือไม่อย่างไร อยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่ เช่น งานพิมพ์ดีด งานรับส่งหนังสือในสายการผลิต ยอดขาย

1.2 งานที่ไม่สามารถวัดเป็นหน่วยได้ ซึ่งไม่สามารถกำหนดออกมาได้ว่าใครทำเป็นจำนวนเท่าไหร่ เช่น งานทางด้านวิชาการ ด้านการบริหารจัดการ โดยต้องใช้องค์ประกอบอื่นๆเข้าช่วยประเมิน เช่น ความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ เป็นต้น

2. คุณลักษณะและนิสัยส่วนบุคคล การประเมินในแง่มุมนี้ต้องอาศัยการตัดสินใจส่วนตัวของผู้ประเมิน เช่น ความร่วมมือในการทำงาน ความไว้วางใจได้ ความคิดริเริ่ม เป็นต้น ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างมาก

วัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากแนวคิด (กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี. 2557; อ้างอิงจาก บริษัทไทยเมเดนชา. 2547) ได้กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์ ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้พนักงานได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงของตนเอง รวมมั้งปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตลอดจนการพัฒนาตนเอง

2. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถกำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน

3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เพิ่มขวัญและกำลังใจพนักงานและสร้างความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าของบริษัท

4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการกำหนดแนวทางพัฒนาพนักงาน รวมถึงการพิจาณาเลื่อน ปรับ โอน ย้ายตำแหน่ง

5. ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาได้มีการพัฒนา รู้จักปรับปรุงตนเองให้พร้อมและสามารถประเมินผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมทิส; และแจ๊คสัน (กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี. 2557; อ้างอิงจาก Mathis; and Jackson 1987) ได้กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถจำแนกออกเป็นวัตถุประสงค์หลักสำคัญ คือ

1. เพื่อจุดมุ่งหมายในการพิจารณาตัดสินใจทางการบริหาร เป็นการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เพื่อทราบว่าพนักงานในองค์กรแต่ละคนปฏิบัติหน้าที่ได้ผลดีมากน้อยเพียงใด โดยวัตถุประสงค์ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาทางด้านการบริหารงานบุคคล เช่น เลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย ปลดออก เป็นต้น

2. เพื่อจุดมุ่งหมายในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อทราบข้อดี ข้อบกพร่องของพนักงานแต่ละคนเพื่อทั้งฝ่ายบริหารผู้บังคับบัญชาและพนักงานผู้รับการประเมินนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงเพื่อเสริมความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับการประเมิน เช่น การปรับปรุงการปฏิบัติงานด้วยตนเอง การให้คำแนะนำหรือการฝึกอบรม เป็นต้น

จากแนวคิด (กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี. 2557; อ้างอิงจาก วรนาค แสงมณี. 2550) ได้กล่าวว่าวัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรไว้ดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานและรักษาประสิทธิภาพการทำงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นข้อมูลย้อนกลับไปให้ผู้ถูกประเมิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานรู้จักข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้เกิดการยอมรับและปรับปรุงสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับด้านการรับษาระดับมาตรฐานการทำงานการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีบทบาทในการกระตุ้นหรือทำให้เกิดแรงจูงใจในการรักษาไว้ซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน

2. เพื่อพัฒนาพนักงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้หลายวิธีในการที่จะสนับสนุนการพัฒนาพนักงาน เช่น การกำหนดหาความจำเป็นในการฝึกอบรม กำหนดเส้นทางความสำเร็จในอาชีพและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

3. เพื่อการเปลี่ยนแปลงงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการช่วยการตัดสินใจในเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง โอนย้าย ลดขั้น ออกจากงาน โดยการประเมินนั้นอาจเป็นมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ที่แน่นอนมีระบบ ทั้งนี้ เพื่อให้การเปลี่ยนงานงานดังกล่าวเป็นไปอย่างมีเหตุผลและยุติธรรมกับทุกฝ่าย

4. เพื่อการปฏิบัติในเรื่องค่าจ้างเงินเดือน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการพิจารณาความดีความชอบสำหรับการขึ้นเงินเดือนประจำปีแก่พนักงานให้เป็นไปโดยความเสมอภาคและยุติธรรม

5. เพื่อตรวจสอบระบบการสรรหาและว่าจ้าง

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่สามารถใช้วัดความถูกต้องของกระบวนการคัดเลือกพนักงานตามระบบสรรหาและว่าจ้างได้ โดยผลการประเมินจะถูกวัดโดย

การเปรียบเทียบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินการปฏิบัติงานกับคะแนนที่ได้จากการทำสอบและผลการประเมินของผู้สัมภาษณ์

6. เพื่อความเข้าใจในการบังคับบัญชา

การประเมินอย่างเป็นทางการและตามระยะเวลาจะกระตุ้นผู้บังคับบัญชาให้ทำการสังเกตพฤติกรรมของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา การที่ถูกกระตุ้นโดยทัศนคติที่เหมาะสมของผู้บริหารระดับสูง ผู้บังคับบัญชาสามารถได้รับการจูงใจให้มีความสนใจบุคคลแต่ละคนและเสนอให้ความช่วยเหลือ และถ้าหากว่าได้มีการดำเนินการอย่างเหมาะสมแล้ว กระบวนการประเมิรผลทั้งหมดสามารถช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้

การประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาและตัดสินใจทางด้านการบริหารงานบุคคล เพื่อให้เกิดเป็นนะบบที่เป็นมาตรฐาน โดยอาศัยความรู้ความสามารถและผลงานของแต่ละบุคคลแล้ว ยังสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาหรือเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

<u>หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน</u>

อลงกรณ์ มีสุทธา; และสมิต สัชฌุกร (2555) ได้กล่าวถึงหลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน ไม่ใช่การประเมินค่าบุคคล กล่าวคือ ผู้ประเมินจะคำนึงถึงการประเมินค่าของผลการปฏิบัติงานเท่านั้น ไม่ได้มุ่งประเมินค่าของตัวบุคคลหรือพนักงาน

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน ผู้บังคับบัญชาจะต้องติดตามความก้าวหน้าของของงานอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งควบคุม ดูแลงานที่ตนได้รับมอบหมายสั่งการ ให้ดำเนินไปจนบรรลุผลสำเร็จ การควบคุมและติดตามงาน

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมิน หมายถึงมีความเชื่อมั่นได้ (Reliability) ในผลการประเมิน และความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการประเมิน

3.1 ความเชื่อมั่นได้ (Reliability) หมายถึงความคงเส้นคงวาของผลการประเมินหลายๆ ครั้ง โดยเห็นได้จากเมื่อผู้ประเมินบุคคลหลายๆ ครั้ง และผลออกมาเหมือนกัน หรือเมื่อใช้ผู้ประเมินหลายๆ คน คอยสังเกตผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันในการทำงานและนำผลมาเปรียบเทียบกัน ถ้าสอดคล้องแสดงว่ามีความคงเส้นคงวา

3.2 ความเที่ยงตรง (Validity) หมายถึง ความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน กล่าวคือ ในการประเมินต้องการให้ผลประเมินเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของคนทำงานที่มีต่อหน่วยงานได้จริง

4. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีเครื่องมือหลักช่วยในการประเมิน ที่สำคัญได้แก่ ใบกำหนดหน้าที่งาน, มาตรฐานการปฏิบัติงาน, แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน และระเบียบปฏิบัติงานบุคคลว่าด้วยการประเมิรผลการปฏิบัติงาน

5. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการจ้างผลการประเมินและหารือผลการปฏิบัติงาน ภายหลังจากเสร็จสิ้นการประเมินแล้ว เพื่อให้พนักงานผู้รับการประเมินทราบถึงข้อดีข้อบกพร้องในการปฏิบัติงานของตนในสายตาของผู้บังคับบัญชา จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้สึก ซักถามข้อสงสัน ขอคำแนะนำ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชา

6. การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการดำเนินการเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

6.1 กำหนดความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมิน

6.2 เลือกวิธีการประเมินให้เหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะของงาน และว่ามุ่งหมายที่ตั้งไว้

6.3 กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการกำหนดว่างานที่ผู้ดำรงตำแหน่งหนึ่งๆ จะต้องปฏิบัติในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งนั้น ควรมีปริมาณและคุณภาพอย่างไร

6.4 ทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินให้รู้ทั่วกัน เพื่อความเข้าใจ ยอมรับและร่วมมือ

6.5 กำหนดช่วงเวลาประเมินให้เหมาะสมกับลักษณะงาน

6.6 กำหนดหน่วยงานและบุคคลที่จะรับผิดชอบดำเนินการและประสานงาน

6.7 ดำเนินการและควบคุมระบบการประเมินให้เป็นไปตามขั้นตอนต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้

6.8 วิเคราะห์และนำผลการประเมินไปใช้

6.9 ติดตามผลว่าผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด

<u>การประเมินผลการปฏิบัติงาน</u>

จากแนวคิด (นันทพร เอมโอชะ. 2556; อ้างอิงจาก ผุสดี รุมาคม. 2542) ได้กำหนดปัจจัยที่ใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การประเมินผลลัพธ์ที่ได้ ส่วนใหญ่ผลลัพธ์ที่ได้จะสามารถวัดได้โดยง่าย สำหรับงานที่ผลที่ได้รับจะประกอบไปด้วยตัวเลข เช่น หน่วยที่ผลิตได้ ยอดขายรวม หรือรายได้รวมที่

ถูกทำให้เกิดขึ้น ส่วนงานอื่นๆ โดยเฉพาะงานบริการอาจจะต้องใช้ดุลยพินิจบางประการในการพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ดังนี้

1.1 ปริมาณ จะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ถูกทำให้สำเร็จเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับการคาดหวังไว้ รวมถึงการพิจารณาในเรื่องสภาพแวดล้อมที่อยู่เหนือการควบคุมของพนักงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อปริมาณที่ทำได้ไม่ว่าจะเป็นไปทางบวกหรือลบก็ตาม

1.2 คุณภาพ จะเปรียบเทียบคุณภาพที่ทำได้กับคุณภาพที่ได้รับการคาดหวังไว้ รวมถึงพิจารณาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพกับปริมาณ เช่น พนักงานบางคนอาจใช้เวลามากเกินไปในการพยายามให้เกิดความสมบูรณ์แบบ ซึ่งจะทำให้ปริมาณผลผลิตลดลงได้ ส่วนพนักงานคนอื่นๆ ซึ่งพยายามที่จะทำให้ได้มาตรฐานตามด้านปริมาณอาจจะปล่อยให้คุณภาพลดต่ำลง

1.3 การตรงเวลา จะเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่กำหนดไว้ รวมถึงพิจารณาในเรื่องของความล่าช้าที่เกิดขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงาน หรือความล่าช้าที่เกิดจากการวางแผนและการบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ

2. การประเมินพฤติกรรม แม้ว่าพฤติกรรมไม่สามารถถูกวัดได้อย่างชัดเจนเหมือนกับผลที่ได้รับ แต่ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากจะช่วยในการวางแผนการพัฒนางานอาชีพของพนักงานแต่ละคน รวมถึงการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบันและการวางแผนเพื่อความก้าวหน้าในอนาคตของพนักงาน ในการประเมินนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาที่ระเบียบวิธีการปฏิบัติและวิธีการทำงาน รวมทั้งนิสัยในการทำงานของพนักงาน

นอกจากนี้ (ชูชัย สมิทธิไกร. 2555) ยังได้กล่าวถึงแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินเพิ่มเติมอีกว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจใช้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้สามประเภทใหญ่ๆ คือ ข้อมูลจากการปฏิบัติงานงานจริง ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร และข้อมูลจากการตัดสินใจของบุคคล

1. ข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริง เป็นสิ่งที่สามารถนับหรือวัดได้อย่างค่อนข้างแม่นยำและถูกต้องโดยสามารถแบ่งได้สองลักษณะคือ

1.1 ปริมาณงานและระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน คือข้อมูลที่บ่งชี้ว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ตามปริมาณงานหรือเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่

1.2 คุณภาพของงาน คือข้อมูลที่บ่งชี้ว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ดีเพียงไร โดยพิจารณาจากความถูกต้อง ความเรียบร้อย ความสมบูรณ์ของงาน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร คือข้อมูลบุคลากรที่ถูกบันทึกและเก็บรักษาโดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสามารถแบ่งได้หลายชนิด ดังต่อไปนี้

2.1 การไม่ได้ปฏิบัติงาน หมายปริมาณการไม่ได้ปฏิบัติของบุคลากร อันเนื่อง มาจากสาเหตุต่างๆ เช่น การลากิจ, การขาดงาน, การมาสาย หรือการลาป่วย เป็นต้น

2.2 การกระทำผิดระเบียบวิจัย หมายถึงการที่บุคลากรได้รับการลงโทษจากการกระทำผิดระเบียบวินัยหรือข้อบังคับขององค์กร เช่น แอบหลับขณะปฏิบัติหน้าที่, เล่นการพนันในสถานที่ทำงาน, ขดมยสิ่งของ หรือการก่อการทะเลาะวิวาท เป็นต้น

3. ข้อมูลจากการตัดสินของบุคคล คือข้อมูลจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้จากการให้บุคคลต่างๆ เป็นผู้ประเมินและตัดสินว่าพนักงานผู้นั้นทำงานได้ดีเพียงไร

แกรนด์โฮม (นันทพร เอมโอชะ. 2556; อ้างอิงจาก Grandholm. 1988) ได้เสนอหลักเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ปริมาณงาน จำนวนผลงานหรือชิ้นงาน ที่เป็นผลจากการปฏิบัติงาน ระดับของผลงานที่ออกมาจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัด อาจพิจารณาในส่วนของเวลาที่ใช้ความเร็วต่อเวลาที่กำหนดไว้

2. คุณภาพ ระดับของคุณภาพว่าดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กรซึ่งอาจจะตัดสินจากความถูกต้อง ความต่อเนื่องของงาน ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความละเอียดลออ และความประณีตหรืออาจจะวัดจากความถูกต้องของงานต่อความผิดพลาดหรือจำนวนของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นต้น

3. ความรู้และทักษะในงาน ต้องมีความเข้าในในงานที่รับผิดชอบ มีความชำนาญในงานที่ทำ สามารถปฏิบัติตามนโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีความสามารถที่จะปฏิบัติได้เอง

4. ความเชื่อถือและวางใจได้ ระดับของการวัดอาจจะวัดได้จากคความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและทันตามเวลากำหนด

5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ระดับของการพิจารณาจะพิจารณาจากงานเดิมที่ได้รับมอบหมายไป โดยมีความคิดและความพยายามในการที่จะปรับปรุงพัฒนา แนะนำแนวคิดใหม่ๆ หรือวิธการใหม่ๆ ซึ่งจะสามารถทำให้งานพัฒนาไปได้และสามารถที่จะรับผิดชอบในงานใหม่ที่เพิ่มขึ้นได้

6. ทัศนคติ จะดูได้จากการมีความใส่ใจ สนใจต่อองค์กร สามารถรับผิดชอบและเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อมีงานเร่งด่วน

7. การสื่อสาร สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งในด้านการเขียน พูด ได้อย่างมีประสิทธิภา มีความเข้าใจที่ชัดเจน รวมทั้งยอมรับฟังบุคคลอื่นและมีมุมมองที่เป็นประโยชน์

8. การปรับตัว มีความปรับตัวที่ยืดหยุ่นอย่างรวดเร็วกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้แนวคิดใหม่ วิธีการใหม่และหน้าที่ใหม่ได้อย่างรวดเร็ว

9. การตัดสินใจ มีระดับความสามารถในการที่จะเลือกหนทางที่ถูกต้องในการตัดสินใจใช้ความฉลาดรอบรู้ และไหวพริบในการเข้าถึงเหตุผลในการตัดสินใจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ถูกต้อง

10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถจะร่วมงานกับผู้อื่นได้ทุกระดับ

11. การความคุมดูแล สามารถที่จะวางแผน เป็นตัวแทนของหัวหน้างานได้

กล่าวโดยสรุปคือ ผลการปฏิบัติงานคือผลจากการทำงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตรงกับเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดในการปฏิบัติ ซึ่งประกอบไปด้วย 1. ปริมาณงาน 2. คุณภาพของงาน และ 3. การตรงเวลา มาเป็นแนวทางในการวัดผลการทำงานของพนักงานส่งอาหาร

<u>ประโยชน์การประเมินผลการปฏิบัติงาน</u>

จากแนวคิด (กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี. 2557; อ้างอิงจาก พะยอม วงศ์สารศรี. 2546) ได้กล่าวว่าประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงาน การประเมินจะช่วยสร้างและรักษาไว้ซึ่งระดับการทำงานให้อยู่ในลักษณะที่น่าพอใจ ขณะที่มีการประเมินและทบทวนการปฏิบัติงานของพนักงานคนใดคนหนึ่งก็อาจส่งผลให้พนักงานคนอื่นพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

2. ช่วยพัฒนาตัวพนักงาน การประเมินอาจทำให้ผู้ประเมินทราบว่าพนักงานต้องการอะไร มีโอกาสที่จะก้าวหน้าและพัฒนาตัวเองอย่างไร ซึ่งอาจมีการจัดให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถและคุณสมบัติบางอย่างขึ้น

3. ช่วยให้เกิดความมีสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะการประเมินอย่างเป็นทางการและสม่ำเสมอ จะช่วยกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาสังเกตพฤติกรรมผู้ใต้บังคับบัญชาและเป็นการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

4. เป็นโอกาสขยับขยายเปลี่ยนแปลงหน้าที่การพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย ลดขั้น และงดจ้าง เป็นต้น

5. เป็นมาตรการนำมาใช้พิจารณาค่าจ้างและเงินเดือน ผลจากการประเมินจะเป็นข้อมูลในการพิจารณาขึ้นค่าแรง และเงินเดือนของพนักงานภายในองค์กร

6. ช่วยฝ่ายบุคคลว่าจ้างพนักงาน ฝ่ายบุคคลเป็นผู้คัดเลือกพนักงานเข้ามา ฉะนั้นเมื่อพนักงานเหล่านี้ได้ปฏิบัติงานแล้ว พบว่าผลงานเป็นอย่างไร ส่งให้ฝ่ายบุคคลพิจารณาเปรียบเทียบจะเป็นแนวทางให้ฝ่ายบุคคลปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือกพนักงานได้

พนักงานขับรถส่งอาหาร

ปัจจุบันคนเมืองอย่างกรุงเทพมหานครใช้ชีวิตรีบเร่งกันมากขึ้นทำให้อาหารประเภทสำเร็จรูปกลายเป็นอาหารอันดับหนึ่งของผู้บริโภคเพราะโครงสร้างทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงผู้คนรีบเร่งในการใช้ชีวิตกันมากขึ้นทำให้มีการปรับตัวโดยการเปลี่ยนพฤติกรรมการทานอาหารให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น จากการปรับพฤติกรรมนี้ทำให้ธุรกิจการจัดส่งอาหารเป็นตัวเลือก

ในการบริโภคอาหารในชั่วโมงเร่งด่วน เนื่องด้วยสามารถประหยัดเวลาในการเดินทางไปรับประทานอาหารได้

เมื่อการให้บริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน (Home Delivery) มีการเติบโตมากขึ้นตามวิถีการใช้ชีวิตของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป การใช้บริการสั่งอาหารในปัจจุบันมีช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ การโทรศัพท์สั่งอาหารโดยตรง การสั่งผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ ตลอดจนการใช้บริการผ่านแอพลิเคชั่น โดยกลุ่มผู้สั่งอาหารส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 18-34 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มคนในช่วงเรียนมหาวิทยาลัยและกลุ่มคนทำงาน ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตและต้องการความสะดวกสบาย ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามีการใช้บริการมากขึ้นคือ คุณภาพอาหาร ความรวดเร็วในการส่ง โปรโมชั่น เป็นต้น ช่วงเวลาในการสั่งเป็นช่วงเวลาเดียวกับการเปิดหน้าร้านคือช่วงก่อนเที่ยง และช่วงเวลาเย็น ธุรกิจร้านอาหารที่มีบริการการจัดส่งอาหารถึงบ้านจึงมีอัตราการจ้างจ้างพนักงานขับรถส่งอาหาร (Food Delivery Driver) อาหารมากขึ้นให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ การจ้างพนักงานขับรถส่งอาหาร โดยพนักงานขับรถส่งอาหารจะมีทั้งแบบพนักงานประจำ (Full Time) และพนักงานไม่ประจำ (Part Time) พนักงานไม่ประจำจะมารองรับในช่วงเวลาที่มีปริมาณการสั่งซื้อเป็นจำนวนมาก

อุตสาหกรรมการจัดส่งอาหารมีการแข่งขันค่อนข้างสูง จำนวนคู่แข่งค่อนข้างมาก และมีความสามารถในการทำการตลาดที่ดี เพราะคู่แข่งรายใหญ่มีทรัพยากรที่ค่อนข้างสมบูรณ์ ฉะนั้นคู่แข่งที่เป็นเจ้าตลาดเดิมพยายามเพิ่มยอดขายตามการเติบโตของอุตสาหกรรม ดังที่เห็นได้ชัด เช่น การทำใบปลิว การจัดโครงการส่งเสริมการขายต่างๆ หรือเพิ่มการบริการพิเศษเข้าไป ปัจจัยที่จะทำให้ธุรกิจการจัดส่งอาหารประความสำเร็จได้มีหลายองค์ประกอบ แต่ปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการพิจารณาความพึงพอใจและการตัดสินใจในการเลือกว่าจะสั่งอาหารจากผู้ให้บริการรายไหนนั่นคือความถูกต้องและตรงต่อเวลาในการจัดส่ง

การส่งมอบอาหารพนักงานขับรถส่งอาหารจะต้องศึกษาเส้นทางที่จะส่งมอบอาหารให้กับลูกค้า การจัดลำดับเส้นทางก่อนหลังกรณีที่ต้องมีการส่งมอบอาหารมากกว่าหนึ่งที่ นอกจากนี้จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของอาหารให้ครบถ้วนตามรายการที่ลูกค้าแจ้งเข้ามาเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดเมื่ออาหารไปถึงลูกค้าแล้ว พาหนะที่พนักงานขับรถส่งอาหารใช้เป็นรถจักรยานยนต์ เพื่อประโยชน์ในด้านของความรวดเร็วและคล่องตัวในการจัดส่งอาหารให้กับลูกค้าภายในระยะเวลาที่จำกัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นาฏยา มณีรุ่ง (2558) ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน และบุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ด้านความอิสระในการตัดสินใจ, ความเครียดจากภาระงาน ความเครียดจากการทำงานหนัก และด้านแรงสนับสนุนจากสังคมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชีพ

ปวิตรา ลาภละมูล (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด สรุปได้ว่า ความเครียดทางด้านความก้าวหน้าในงาน ผลตอบแทนและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานและความพอใจในงาน ความเครียดทางด้านความก้าวหน้าในงาน และลักษณะของงาน มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน

พิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง สรุปได้ว่า อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความกดดันด้านเวลาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิมลภัสร์ พุฒิพิพัฒน์ (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่กดดัน, ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เหมาะสม, ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ที่กดดัน, ปัจจัยด้านโครงสร้าง นโยบาย บรรยากาศขององค์กรที่ไม่เหมาะสม

กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเชิงบวก ได้แก่การให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และในสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือปริมาณงาน และด้านการทันเวลา ตามลำดับ

นันทพร เอมโอชะ (2556) ศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมและการรับรู้การเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานผ่านความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ สรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

สุริยา คงปาน (2556) ศึกษาเกี่ยวกับ การสร้างประสิทธผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท บลูฟาโล่ จำกัด อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม สรุปได้ว่า บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลในการทำงานของพนักงาน และความสามารถในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลในการทำงานของพนักงาน

มณิสา สุติรัตน์ (2556) ศึกษาเกี่ยวกับ ความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค สรุปได้ว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุความเครียดในการทำงานได้แก่ สภาพการทำงาน ภาระงาน งานเป็นกะ ชั่วโมงการทำงาน ความเสี่ยงจากการทำงาน เทคโนโลยีและอิสระในการตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน และการเดินทาง โดยเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียดได้อีกได้แก่ปัญหาส่วนตัว ได้แก่ ภาระค่าใช้จ่าย และปัญหาสุขภาพ เช่น โรคประจำตัว

จิราภรณ์ แก้วสีดา; จินดารัตน์ ปีมณี; และการุณย์ ประทุม (2554) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารเวลา ความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารเวลา ด้านการปรับปรุงความมีวินัยในตนเองปฏิบัติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีความเครียดในการทำงานโดยรวม 2) ประสิทธิภาพการบริหารเวลา ด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบและการปรับปรุงความมีวินัยในตนเอง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีผลการปฏิบัติงานโดยรวม 3) ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทในองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับการมีผลการ) ปฏิบัติงานโดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการบริหารเวลาเพื่อสร้างความมีระเบียบต่อพนักงานด้วยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถละความเครียดในการทำงาน และสามารถบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรให้ประสบความสำเร็จและสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันในอนาคตต่อไป

ฐิตารีย์ วงศ์มังกร; และจารุวรรณ บุตรสุวรรณ์ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารเวลา ความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรคณะวิทยาการจัดการมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารเวลาโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก บุคลากรคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริหารเวลาแตกต่างกัน มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันและมีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยสรุป บุคลากรคณะวิยาการจัดการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารเวลา มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรเล็งเห็นความสำคัญของการบริหารเวลา เพื่อทำให้บุคลากร มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการเรียนการสอนต่อไป

ออเบร โจนาธาน ทอดด์ (Aubrey Jonathan Tadd. 2014) ศึกษาเกี่ยวกับการ การตรวจสอบความเครียดและกลวิธีเผชิญความเครียดของอาจารย์สอนภาษาต่างประเทศระดับมหาวิทยาลัยในสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความเครียดของอาจารย์การไม่สนใจการสอนของนักเรียน รองลงมาคือการถูกขัดจังหวะจากการประกาศของฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยในนาทีสุดท้ายของการสอน

อีแลบบาร์ แอบเทสแซม อลิ เอช. (Elabbar, Abtesam Ali H. 2011) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเวลาของหัวหน้าแผนกวิชาการในมหาวิทยาลัยลิเบีย (Time Management Operations of Heads of Academic Departments in Libyan) ผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าแผนกวิชาการของมหาวิทยาลัยไม่สามารถวางแผนและควบคุมการใช้เวลาได้ตามที่กำหนด โดยปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถควบคุมการใช้เวลาได้คือปัจจัยเกี่ยวกับ ช่องทางการสื่อสารระหว่างอาจารย์และคณะ, ไม่มีแหล่งข้อมูลที่แน่นอนทำให้เกิดความลังเลใจในการตัดสินใจ, คณะหรือผู้ที่มาเยี่ยมชมการทำงานโดยไม่ได้ทำการนัดล่วงหน้า ตลอดจนสถานการณ์ทางการเมืองของประเทศ เป็นต้น

แจนดากิ; ฟาร์ดว แซดแดทมัน; และราจาบี (Jandaghi; Fard Saasatmad; and Rajabi. 2011) ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ทำและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาอาจารย์และพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย Shahed ผลการวิจัยพบว่า งานหลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 10%

คิงดอม ซูซาน อี. (Kingdom Susan E. 2010) ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในกองบัญชาการกองทัพบก ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความเครียดที่มีผลในการทำงานของกองบัญชาการกองทัพบกคือ แรงจูงใจในการพยายามให้ได้รางวัล, ความวิตกกังวลจากสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด เป็นต้น

TNI
THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการประมวลผล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขับรถส่งอาหารให้กับลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากข้อมูลด้านจำนวนพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นข้อมูลที่ไม่ได้มีการรวบรวม รวมทั้งแต่ละองค์กรยังไม่ได้มีการเปิดเผยตัวเลขจำนวนพนักงานขับรถส่งอาหารสู่สาธารณะ ทำให้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบกรณีที่ไม่ทราบขนาดประชาการของคอแครน คอแครน (Cochran. 1977 : 78) โดยได้กำหนดระดับความแปรปรวนคือ P=50% หรือ 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ 5% หรือ 0.05 (พิมลภัสร์ พุฒิพิพัฒน์. 2557) โดยสามารถคำนวณหาขนาดของประชากรได้ดังนี้

$$n = \frac{Z^2pq}{E^2}$$

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

p = โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่สนใจในกลุ่มตัวอย่าง

q = โอกาสที่จะไม่เกิดเหตุการณ์ที่สนใจในกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1-p

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% (Z มีค่าเป็น 1.96)

E = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยในงานวิจัยนี้กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (E = 0.05)

แทนค่าในสูตร $$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2}$$

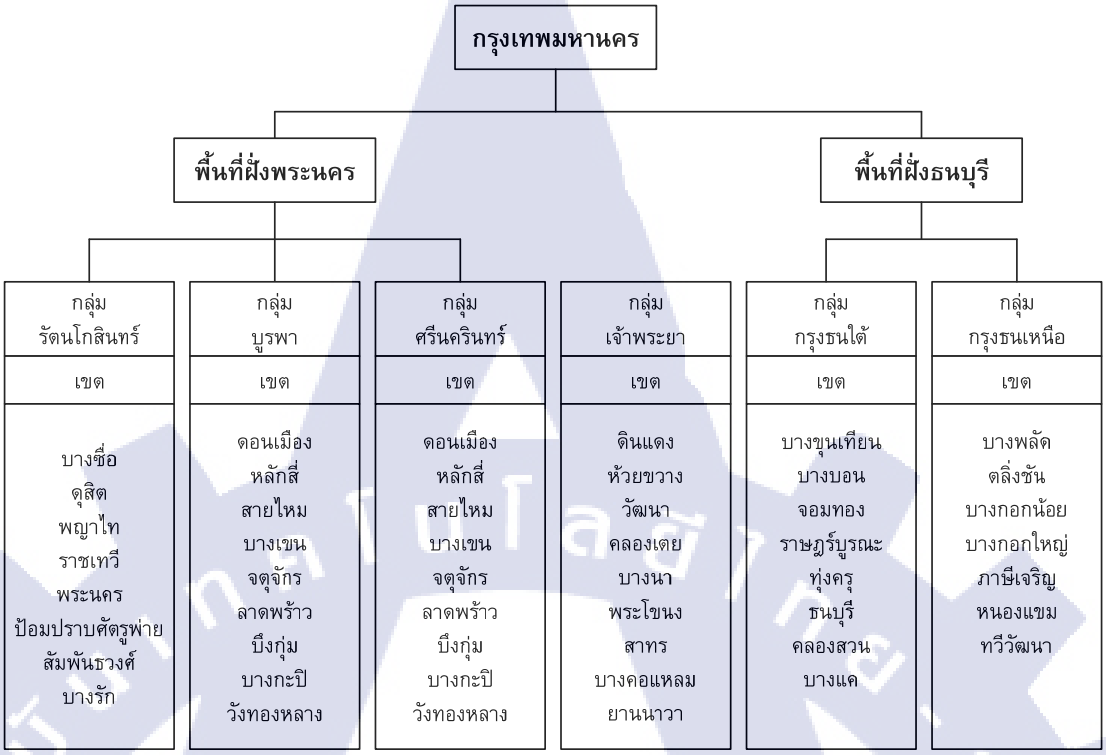
$$= 384.16$$

จากสูตรคำนวณขนาดตัวอย่างได้ 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

<u>วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง</u>

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน (Two Stage Sampling) ดังนี้

<u>ขั้นตอนที่ 1</u> ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากเลือกเขตในกรุงเทพมหานคร โดยกรุงเทพมหานครได้มีการแบ่งเขตการบริหารออกเป็น 6 กลุ่ม โดยพื้นที่ฝั่งพระนครแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม และฝั่งธนบุรีแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม แต่ละกลุ่มประกอบด้วย 7-9 เขตเพื่อให้มีขนาดและจำนวนประชากรที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบดูแลของผู้บริหารท้องถิ่น (ประดิษฐ์ ดีวัฒนกุล. 2559) ดังนี้



รูปที่ 2 การแบ่งเขตการบริหารของกรุงเทพมหานคร

เนื่องจากกรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่ออกเป็น 50 เขต เนื่องด้วยระยะเวลาและงบประมาณที่จำกัด ผู้วิจัยจึงได้ทำการจับฉลากเลือกตัวแทนกลุ่มที่จะศึกษาการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการแบ่งกลุ่มการบริหารของกรุงเทพมหานครได้จำนวน 6 เขต ได้ดังนี้

1. เขตพญาไท (ตัวแทนจากกลุ่มรัตนโกสินทร์)
2. เขตลาดพร้าว (ตัวแทนจากกลุ่มบูรพา)
3. เขตสวนหลวง (ตัวแทนจากกลุ่มศรีนครินทร์)
4. เขตวัฒนา (ตัวแทนจากกลุ่มเจ้าพระยา)
5. เขตคลองสาน (ตัวแทนจากกลุ่มกรุงธนใต้)
6. เขตบางกอกใหญ่ (ตัวแทนจากกลุ่มกรุงธนเหนือ)

ขั้นตอนที่ 2 ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการแจกแบบสอบถาม คือ ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เมื่อพิจารณาจากภายนอกและสอบถามข้อมูลเบื้องต้นแล้ว เป็นพนักงานที่ขับรถส่งอาหารให้กับลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความสอดคล้องกับลักษณะของประชากรที่ใช้ในการวิจัย โดยแหล่งที่เก็บข้อมูลในแต่ละเขตจะเป็นร้านอาหารที่ให้บริการส่งอาหารให้กับลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 เขตในการเก็บข้อมูลและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ข้อ	เขตในการแจกแบบสอบถาม	ขนาดตัวอย่าง
1.	เขตพญาไท	70
2.	เขตลาดพร้าว	70
3.	เขตสวนหลวง	70
4.	เขตวัฒนา	70
5.	เขตคลองสาน	60
6.	เขตบางกอกใหญ่	60
รวม		**400**

วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษา 2 แบบ คือ

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด การบริหาร หลักการ เครื่องมือ ตลอดจน เนื้อหาสาระสำคัญและผลงานที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

2. วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความสอดคล้องกับลักษณะของประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวนทั้งหมด 400 แบบสอบถาม โดยคัดเลือกจากแบบสอบถามที่ได้กลับมาทั้งหมด 417 แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด สำหรับเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question) แบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการจำนวน 7 ข้อ ได้แก่

ข้อ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 3 สถานภาพการสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 4 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 5 สภาพการจ้างงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale

ข้อ 6 ประสบการณ์ในการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 7 รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 ข้อมูลการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การวางแผนการใช้เวลา การจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ใช้วิธีการให้คะแนนแบบลิเคอร์ด (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

การแปลผลแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้เกณฑ์การหาค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของระดับคะแนนต่างๆ โดยคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้ คิมเบอร์รี่ เอ. ดุ๊ค (Kimberly A. Dukes. 2014).

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$= 0.80$$

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครด้วยค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของงาน, ผลตอบแทน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ใช้วิธีการให้คะแนนแบบลิเคอร์ด (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

การแปลผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้เกณฑ์การหาค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของระดับคะแนนต่างๆ โดยคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้ คิมเบอร์รี่ เอ. ดุ๊ค (Kimberly A. Dukes. 2014).

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$= 0.80$$

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 ผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน, คุณภาพงาน, การตรงต่อเวลา ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ใช้วิธีการให้คะแนนแบบลิเคอร์ด (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

การแปลผลแบบสอบถามเกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้เกณฑ์การหาค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของระดับคะแนนต่าง ๆ โดยคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้ คิมเบอร์รี่ เอ. ดุ๊ค (Kimberly A. Dukes. 2014).

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$= 0.80$$

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารเวลา

2) ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

3) ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

4) สร้างคำถามเกี่ยวกับการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

5) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจข้อคำถามและสอบถามความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

6) นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง Index of Congruence (IOC) ในการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้น มีค่าเท่ากับ 1.00 หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะพิจารณาปรับปรุง หรือไม่นำมาใช้ โรวิเนลิ; และแฮมเบิลตัน (สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์. 2557 : 105; อ้างอิงจาก Rovinelli; and Hambleton. 1977)

IOC Test

การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

ตารางที่ 3 สมาชิกผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

ผู้เชี่ยวชาญ	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่ง
1	ดร. รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์	ประธานหลักสูตรสาขาทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่น คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น
2	ดร. สรรเสริญ สัตถาวร	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น
3	ดร. ปรีชา สวน	อาจารย์พิเศษคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1. การบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

ตารางที่ 4 IOC Test การบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

การบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	ผู้เชี่ยวชาญ			SUM ($\bar{X}$)	IOC	สรุปผล
	1	2	3			
การวางแผนการใช้เวลา						
1. ท่านได้วางแผนและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านสามารถประเมินปริมาณงานและบริหารเวลาสำหรับปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
3. ท่านสามารถคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะกระทบต่อการใช้เวลาในการทำงานและวางแผนจัดการกับปัญหาที่เกิดได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
การจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ						
1. ท่านให้ความสำคัญกับการจัดลำดับกิจกรรมที่กระทำตามความสำคัญและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญและความเร่งรีบของงานได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 4 IOC Test การบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

การบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	ผู้เชี่ยวชาญ			SUM ($\bar{X}$)	IOC	สรุปผล
	1	2	3			
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานดำเนินต่อตามลำดับขั้นตอนที่วางแผนไว้ได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. ท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์และพาหนะ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินตามแผนที่ได้กำหนดไว้	1	1	1	3	1	ใช้ได้

หมายเหตุ : ค่า IOC = 7.66/8 = 0.96

สรุปว่า การบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร = ใช้ได้

2. ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

ตารางที่ 5 IOC Test ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	ผู้เชี่ยวชาญ			SUM ($\bar{X}$)	IOC	สรุปผล
	1	2	3			
ลักษณะของงาน						
1. ท่านต้องทำงานอย่างเร่งรีบ เพื่อส่งอาหารให้ทันเวลา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ขอบเขตงานที่ท่านรับผิดชอบมีมากเกินไป	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. การทำงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดส่งผลให้เกิดความกังวลในการจัดส่งอาหาร	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
4. เทคนิคการทำงานของท่านมีความซับซ้อนและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของการทำงาน	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
5. งานที่ท่านปฏิบัติไม่ตรงกับความรู้และความสามารถ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 5 IOC Test ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	ผู้เชี่ยวชาญ			SUM ($\bar{X}$)	IOC	สรุปผล
	1	2	3			
ผลตอบแทน						
1. ท่านได้ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับหน้าที่และความรับผิดชอบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านได้ค่าจ้างหรือผลตอบแทนตรงต่อเวลาที่ได้แจ้งไว้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. การพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนเป็นไปตามเกณฑ์ของบริษัท	1	1	-1	1	0.33	ปรับปรุงคำถาม
4. เมื่อมีการทำงานเกินเวลา ท่านได้รับผลตอบแทนล่วงเวลาเพิ่มเติม	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
5. ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานอย่างยุติธรรม	1	1	-1	1	0.33	ปรับปรุงคำถาม
สภาพแวดล้อมในการทำงาน						
1. อุปกรณ์ในการทำงานมีเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. มีความกดดันในระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดความสำเร็จ	1	1	-1	1	0.33	ปรับปรุงคำถาม
5. ท่านขาดสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	1	1	-1	1	0.33	ใช้ไม่ได้

ตารางที่ 5 IOC Test ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	ผู้เชี่ยวชาญ			SUM ($\bar{X}$)	IOC	สรุปผล
	1	2	3			
ปัจจัยภายนอกองค์กร						
1. ท่านมีความกังวลปัญหาของครอบครัว	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2. ท่านมีภาระหนี้สินทางด้านการเงิน	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
3. มีสภาพการจราจรที่ติดขัดในระหว่างการปฏิบัติงาน	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
4. การแสดงออกของลูกค้าที่มีต่อท่าน เมื่อส่งอาหารให้กับลูกค้าไม่ได้ตามเวลาที่กำหนด	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้

หมายเหตุ : ค่า IOC = 13.94/19 = 0.73

สรุปว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร = ใช้ได้

3. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

ตารางที่ 6 IOC Test ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	ผู้เชี่ยวชาญ			SUM ($\bar{X}$)	IOC	สรุปผล
	1	2	3			
ปริมาณงาน						
1. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่ได้กำหนดไว้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านสามารถบริหารงานของท่านได้เป็นอย่างดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
คุณภาพงาน						
1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ 6 IOC Test ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	ผู้เชี่ยวชาญ			SUM ($\bar{X}$)	IOC	สรุปผล
	1	2	3			
3. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. ผู้ที่มารับบริการจากท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
การตรงต่อเวลา						
1. ท่านสามารถทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานที่เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้าในการทำงานได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้

หมายเหตุ : ค่า IOC = 9/9 = 1

สรุปว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร = ใช้ได้

จากผลการตรวจแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ โดย IOC Test พบว่าแบบสอบถามที่จะนำไปใช้มีค่า IOC ที่สามารถนำไปใช้ในการทำแบบสอบถามได้ มีจำนวน 4 ข้อที่มีค่า IOC ที่ไม่สามารถนำมาใช้ได้ แต่เนื่องจากได้นำข้อคำถามดังกล่าวปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาพร้อมนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงในการเรียบเรียงข้อคำถามใหม่ จึงได้นำข้อคำถามนั้นไปใช้ในการทำแบบสอบถาม และนำไปใช้วัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต่อไป

7) วัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลอง (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ชุด ตรวจสอบความเป็นปรนัย และความสมบูรณ์ของข้อคำถาม เพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Model) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach's Alpha Coefficient ครอนบราค (สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์. 2557 : 106; อ้างอิงจาก Cronbach. 1990 : 161) และใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา ยอมรับที่ค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.7 คอร์ตินา (สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์. 2557 : 106; อ้างอิงจาก Cortina. 1993)

สูตรการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค (Cronbach. 1990) มีดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$$

เมื่อ α หมายถึง ค่าความสอดคล้องภายใน

n หมายถึง จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

S_i^2 หมายถึง ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_t^2 หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณลักษณะ และสำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นระดับความคิดเห็นกำหนดให้มีค่าแอลฟาไม่น้อยกว่า 0.7 จากการทำ Pre-Test หาค่าแอลฟา 0.906 ซึ่งเป็นที่ยอมรับได้

8) นำเครื่องมือที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไขจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์

วิธีการประมวลผล

การประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
3. ประมวลผลข้อมูลตามจุดประสงค์ของการศึกษาวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบสหสัมพันธภาพเพียร์สัน (Pearson Correlation) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังแสดงในตารางที่ 7 โคเอน (เกตุนภัส เมธีกสิวัฒน์. 2555; อ้างอิงจาก Cohen. 1988)

ตารางที่ 7 เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทางความสัมพันธ์
0.50 <r> 1.00	มาก	เชิงบวกทิศทางเดียวกัน
0.30 <r> 0.49	ปานกลาง	เชิงบวกทิศทางเดียวกัน
0.10 <r> 0.29	น้อย	เชิงบวกทิศทางเดียวกัน
r=0	ไม่มีความสัมพันธ์	
-0.10 <r> -0.29	น้อย	เชิงลบทิศทางตรงกันข้าม
-0.30 <r> -0.49	ปานกลาง	เชิงลบทิศทางตรงกันข้าม
-0.50 <r> -1.00	มาก	เชิงลบทิศทางตรงกันข้าม

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY TNI

บทที่ 4
บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลสรุป และข้อเสนอแนะงานวิจัยได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ
   3.1 ข้อเสนอแนะในงานวิจัย
   3.2 ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลโดยหาจำนวนร้อยละ

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (เพศ)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	360	90.00
หญิง	40	10.00
รวม	**400**	**100.00**

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครเป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง โดยพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครเป็นเพศชายมีจำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90 พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครเป็นเพศหญิงมีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (อายุ)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	54	13.50
20-24 ปี	152	38.00
25-29 ปี	143	35.75
ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป	51	12.75
รวม	**400**	**100.00**

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีช่วงอายุ 20-24 ปี มีจำนวนมากที่สุด โดยพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 20-24 ปี มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38 พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 25-29 ปี มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (สถานภาพการสมรส)

สถานภาพการสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	318	79.50
สมรส	80	20.00
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	0.50
รวม	**400**	**100.00**

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพโสดมีจำนวนมากที่สุด โดยพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพการสมรสที่หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (การศึกษา)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	133	33.25
ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย	205	51.25
ปวส./อนุปริญญา	35	8.75
ปริญญาตรี	27	6.75
รวม	**400**	**100.00**

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครสำเร็จการศึกษาระดับ ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลายมีจำนวนมากที่สุด โดยพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่สำเร็จการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (สภาพการจ้างงาน)

สภาพการจ้างงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานประจำ (Full time)	89	22.25
พนักงานรายวัน (Part time)	311	77.75
รวม	**400**	**100.00**

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสภาพการจ้างงานเป็นพนักงานรายวัน (Part Time) มีจำนวนมากที่สุด โดยพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสภาพการจ้างงานเป็นพนักงานรายวัน (Part Time) มีจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75 และพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสภาพการจ้างงานเป็นพนักงานประจำ (Full Time) มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (ประสบการณ์ในการทำงาน)

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	95	23.75
1-2 ปี	167	41.75
3-4 ปี	79	19.75
5 ปีขึ้นไป	59	14.75
รวม	**400**	**100.00**

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี มีจำนวนมากที่สุด โดยพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล (รายได้ต่อเดือน)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 6,000 บาท	28	7.00
6,000-9,000 บาท	108	27.00
9,001-12,000 บาท	89	22.25
12,001-15,000 บาท	111	27.75
สูงกว่า 15,000 บาท	64	16.00
รวม	**400**	**100.00**

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001-15,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด โดยพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 12,001-15,000 บาท มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 6,000-9,000 มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 9,001-12,000 บาท มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25

พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการวางแผนการใช้เวลา

การวางแผนการใช้เวลา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านได้วางแผนและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน	3.95	0.743	มาก
2. ท่านสามารถประเมินปริมาณงานและบริหารเวลาสำหรับปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	3.77	0.684	มาก
3. ท่านสามารถคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะกระทบต่อการใช้เวลาในการทำงานและวางแผนจัดการกับปัญหาที่เกิดได้	3.13	1.568	ปานกลาง
รวม	**3.62**	**0.998**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านการวางแผนการใช้เวลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 สำหรับผลการวิเคราะห์ด้านกิจกรรมเป็นรายข้อ ปรากฏว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องของการวางแผนและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ เรื่องความสามารถในการประเมินปริมาณงานและบริหารเวลาสำหรับปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และความสามารถในการคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะกระทบต่อการใช้เวลาในการทำงานและวางแผนจัดการกับปัญหาที่เกิดได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ

การจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านให้ความสำคัญกับการจัดลำดับกิจกรรมที่กระทำตามความสำคัญและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น	3.81	0.736	มาก
2. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญและความเร่งรีบของงานได้	3.86	0.757	มาก
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้	3.86	0.872	มาก
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานดำเนินต่อตามลำดับขั้นตอนที่วางแผนไว้ได้	2.20	1.425	น้อย
5. ท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์และพาหนะ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นตามแผนที่ได้กำหนดไว้	3.91	0.746	มาก
รวม	**3.53**	**0.91**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 สำหรับผลการวิเคราะห์ด้านความสนใจเป็นรายข้อปรากฏว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องของการได้จัดเตรียมอุปกรณ์และพาหนะ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นตามแผนที่ได้กำหนดไว้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ เรื่องความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งรีบของงานได้ กับความสามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.86 และเรื่องความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานดำเนินต่อตามลำดับขั้นตอนที่วางแผนไว้ได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านลักษณะของงาน

ลักษณะของงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านต้องทำงานอย่างเร่งรีบ เพื่อส่งอาหารให้ทันเวลา	3.92	0.839	มาก
2. ขอบเขตงานที่ท่านรับผิดชอบมีมากเกินไป	3.62	0.826	มาก
3. การทำงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดส่งผลให้เกิดความกังวลในการจัดส่งอาหาร	3.68	0.843	มาก
4. เทคนิคการทำงานของท่านมีความซับซ้อนและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของการทำงาน	3.43	0.971	มาก
5. งานที่ทำไม่ตรงกับความรู้และความสามารถ	3.35	0.968	ปานกลาง
รวม	**3.60**	**0.889**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในปัจจัยด้านลักษณะของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 สำหรับผลการวิเคราะห์การรับรู้เป็นรายข้อ ปรากฏว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับการรับรู้มากที่สุดในเรื่องการต้องทำงานอย่างเร่งรีบ เพื่อส่งอาหารให้ทันเวลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือในเรื่องการทำงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดส่งผลให้เกิดความกังวลในการจัดส่งอาหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เรื่องขอบเขตงานที่รับผิดชอบมีมากเกินไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เรื่องเทคนิคการทำงานมีความซับซ้อนและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และเรื่องงานที่ทำไม่ตรงกับความรู้และความสามารถ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านผลตอบแทน

ผลตอบแทน	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านได้ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.54	0.809	มาก
2. ท่านได้ค่าจ้างหรือผลตอบแทนตรงต่อเวลาที่ได้แจ้งไว้	3.65	0.829	มาก
3. การพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนเป็นไปตามเกณฑ์ของบริษัท	3.72	0.824	มาก
4. เมื่อมีการทำงานเกินเวลา มีการจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม	3.74	0.822	มาก
5. ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานอย่างยุติธรรม	3.69	0.836	มาก
รวม	**3.67**	**0.824**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในปัจจัยด้านผลตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 สำหรับผลการวิเคราะห์การรับรู้เป็นรายข้อ ปรากฏว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับการรับรู้มากที่สุดในเรื่องของเมื่อมีการทำงานเกินเวลา มีการจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือในเรื่องการพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนเป็นไปตามเกณฑ์ของบริษัท มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เรื่องขององค์กรมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานอย่างยุติธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เรื่องการได้ค่าจ้างหรือผลตอบแทนตรงต่อเวลาที่ได้แจ้งไว้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และเรื่องการได้ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับหน้าที่และความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. อุปกรณ์ในการทำงานมีเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	3.84	0.852	มาก
2. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	3.83	0.796	มาก
3. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความไว้วางใจท่านในการทำงาน	3.84	0.753	มาก
4. มีความกดดันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเกิดความสำเร็จ	3.63	0.891	มาก
รวม	**3.79**	**0.823**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 สำหรับผลการวิเคราะห์การรับรู้เป็นรายข้อ ปรากฏว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับการรับรู้มากที่สุดในเรื่อง อุปกรณ์ในการทำงานมีเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน กับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความไว้วางใจท่านในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และมีความกดดันในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดความสำเร็จ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านปัจจัยภายนอกองค์กร

ปัจจัยภายนอกองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีความกังวลปัญหาของครอบครัว	3.24	1.073	ปานกลาง
2. ท่านมีภาระหนี้สินทางด้านการเงิน	3.32	1.032	ปานกลาง
3. สภาพการจราจรที่ติดขัด	3.91	0.872	มาก
4. การแสดงออกของลูกค้าที่มีต่อการบริการของท่าน เมื่อท่านส่งอาหารให้กับลูกค้าไม่ได้ตามเวลาที่กำหนด	3.64	0.873	มาก
รวม	**3.53**	**0.962**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในปัจจัยด้านปัจจัยภายนอกองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 สำหรับผลการวิเคราะห์การรับรู้เป็นรายข้อ ปรากฏว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับการับรู้มากที่สุดในเรื่องสภาพการจราจรที่ติดขัด ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือในเรื่องการแสดงออกของลูกค้าที่มีต่อการบริการ เมื่อส่งอาหารให้กับลูกค้าไม่ได้ตามเวลาที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เรื่องภาระหนี้สินทางด้านการเงิน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และเรื่องความกังวลเกี่ยวกับปัญหาของครอบครัว มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านปริมาณงาน

ปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่ได้กำหนด	3.78	0.707	มาก
2. ท่านสามารถบริหารงานของท่านได้เป็นอย่างดี	3.78	0.736	มาก
รวม	**3.78**	**0.722**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่าผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 สำหรับผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการเป็นรายข้อ ปรากฏว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครสามารถทำงานได้ในปริมาณที่ได้กำหนดในแต่ละวัน และสามารถบริหารงานของได้เป็นอย่างดีมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.78

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านคุณภาพงาน

คุณภาพงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่	3.93	0.753	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.86	0.706	มาก
3. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	3.71	0.683	มาก
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	3.78	0.695	มาก
5. ผู้ที่มารับบริการจากท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของท่าน	3.83	0.726	มาก
รวม	**3.82**	**0.713**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่าผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 สำหรับผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการเป็นรายข้อ ปรากฏว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับการตัดสินใจมากที่สุดในเรื่องของความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เรื่องผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.83 เรื่องผลงานเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และเรื่องเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการตรงต่อเวลา

การตรงต่อเวลา	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด	3.92	0.731	มาก
2. ท่านสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานที่เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้าในการทำงานได้	3.83	0.765	มาก
รวม	**3.88**	**0.748**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่าผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจัยด้านการตรงต่อเวลาอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 สำหรับผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการเป็นรายข้อปรากฏว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับการตัดสินใจมากที่สุดในเรื่องของความสามารถทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และความสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานที่เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1 การบริหารเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : การบริหารเวลาในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : การบริหารเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 24 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลาในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลาในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	การบริหารเวลาในการทำงาน	ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร
การบริหารเวลาในการทำงาน	-	0.581
ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	0.581	-

หมายเหตุ : **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, ค่า r>0.5 ระดับความสัมพันธ์มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์ในระดับมากและมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับมาก (r=0.581)

จึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า การบริหารเวลาในการทำงานที่ดีของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครมีความ สัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในภาพรวม จึงได้วิเคราะห์เพิ่มเติมถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลาในการทำงานที่ดีของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายปัจจัย ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร (จำแนกตามรายมิติ)

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	**การบริหารเวลาในการทำงาน**		**ผลการปฏิบัติงาน**		
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
การบริหารเวลาในการทำงาน					
1. ด้านการวางแผนการใช้เวลา	-	0.548	0.390	0.468	0.446
2. ด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ	0.548	-	0.469	0.437	0.432
ผลการปฏิบัติงาน					
3. ด้านผลการปฏิบัติงาน	0.390	0.469	-	0.595	0.616
4. ด้านคุณภาพงาน	0.468	0.437	0.595	-	0.601
5. ด้านการตรงต่อเวลา	0.446	0.432	0.616	0.601	-

หมายเหตุ : **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, r>0.5 ระดับความสัมพันธ์มาก

จากตารางการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกแต่ละมิติ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริหารเวลาของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการวางแผนการใช้เวลา และด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับมากและมีขนาดความสัมพันธ์คือ 0.548 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านการตรงต่อเวลา พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับมากทุกคู่และมีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.595-0.616 เมื่อพิจารณาการบริหารเวลาของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 2 ด้าน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 3 ด้าน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับปานกลางทุกคู่และมีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.390-0.469

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 26 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	**ความเครียดในการทำงาน**	**ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร**
ความเครียดในการทำงาน	-	0.559
ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	0.559	-

หมายเหตุ : **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, ค่า r>0.5 ระดับความสัมพันธ์มาก

จากตารางที่ 26 พบว่าความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์ในระดับมากและมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับมาก (r=0.559)

จึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์เชิงบวกในทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในภาพรวม จึงได้วิเคราะห์เพิ่มเติมถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามรายปัจจัย ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร (จำแนกตามรายมิติ)

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร	**ความเครียดในการทำงาน**				**ผลการปฏิบัติงาน**		
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
ความเครียดในการทำงาน							
1. ด้านลักษณะของงาน	-	0.168	0.246	0.601	0.287	0.282	0.320
2. ด้านผลตอบแทน	0.168	-	0.584	0.138	0.426	0.448	0.437
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.246	0.584	-	0.234	0.445	0.477	0.469
4. ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร	0.601	0.138	0.234	-	0.151	0.189	0.193
ผลการปฏิบัติงาน							
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	0.287	0.426	0.445	0.151	-	0.595	0.616
6. ด้านคุณภาพงาน	0.282	0.448	0.477	0.189	0.595	-	0.601
7. ด้านการตรงต่อเวลา	0.320	0.437	0.469	0.193	0.616	0.601	-

หมายเหตุ : **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, r>0.5 ระดับความสัมพันธ์มาก

จากตารางการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกแต่ละมิติ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริหารเวลาของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านปัจจัยภายนอกองค์กร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับน้อยจนถึงมากและมีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.168-0.6 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านการตรงต่อเวลา พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับมากทุกคู่และมีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.595-0.616 เมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 4 ด้าน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 3 ด้าน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ในระดับน้อยจนถึงปานกลางและมีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.151-0.469

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การบริหารเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง
2. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่าการบริหารเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร และความเครียดในการทำงานในระดับต่ำมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและสรุปตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

สรุปข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.25 มีอายุระหว่าง 20-24 ปี ร้อยละ 38 มีสถานภาพการสมรสเป็นโสด ร้อยละ 79 มีระดับการศึกษาปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 51.25 มีสภาพการจ้างงานเป็นพนักงานรายวัน ร้อยละ 77.75 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี ร้อยละ 41.75 และมีรายได้ต่อเดือนระดับ 12,001-15,000 บาท ร้อยละ 27.75

สรุปข้อมูลเรียงตามวัตถุประสงค์

1. การบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นโดยพิจารณารายด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการวางแผนการใช้เวลา พบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการวางแผนและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ พบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดเตรียมอุปกรณ์และพาหนะให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นตามแผนที่ได้กำหนดไว้

2. ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับการรับรู้โดยพิจารณารายด้าน ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านลักษณะของงาน พบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการต้องทำงานอย่างเร่งรีบ เพื่อส่งอาหารให้ทันเวลา

2.2 ด้านผลตอบแทนพบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการทำงานเกินเวลา แล้วมีการจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการพบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับอุปกรณ์ในการทำงานมีเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน กับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความไว้วางใจท่านในการทำงาน

2.4 ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร พบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับสภาพการจราจรที่ติดขัด

3. ผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นโดยพิจารณารายด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านปริมาณงาน พบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับความสามารถทำงานได้ในปริมาณที่ได้กำหนดได้ในแต่ละวัน และความสามารถบริหารงานได้เป็นอย่างดี

3.2 ด้านคุณภาพงาน พบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่

3.2 ด้านการตรงต่อเวลา พบว่า พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลโดยแยกออกเป็น 2 ประเด็น คือ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การบริหารเวลาในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่าควรให้ความสำคัญในเรื่องของการวางแผนและกำหนดการใช้เวลามากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า

1.1 ปัจจัยด้านการวางแผนเวลา หัวข้อการวางแผนและกำหนดเวลาในการทำงานมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครให้น้ำหนักความสำคัญการวางแผนการทำงาน และกำหนดขอบเขตของเวลาที่ใช้ในการส่งอาหารไปยังลูกค้า ดังนั้นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานขับรถส่งอาหารปัจจัยด้านการวางแผนการใช้เวลาจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของการวางแผนและกำหนดเวลาในการทำงานมากที่สุด

1.2 ปัจจัยด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ หัวข้อการจัดเตรียมอุปกรณ์และพาหนะ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นตามแผนที่ได้กำหนดไว้มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครได้ให้น้ำหนักความสำคัญเกี่ยวกับการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงพาหนะที่ใช้ในการส่งอาหารให้กับลูกค้าให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ดังนั้นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานขับรถส่งอาหารด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดเตรียมอุปกรณ์และพาหนะ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นและส่งอาหารให้ทันเวลาตามที่ได้วางแผนไว้มากที่สุด

ผลการศึกษาสรุปว่าการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จิราภรณ์ แก้วสีดา; จินดารัตน์ ปีมณี; และการุณย์ ประทุม. 2554) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารเวลาความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จากงานวิจัยดังกล่าวพบว่าประสิทธิภาพการบริหารเวลา ด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบและการปรับปรุงความมีวินัยในตนเอง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีผลการปฏิบัติงานโดยรวม ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

2. ความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่าควรให้ความสำคัญในเรื่องของการทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อส่งอาหารให้ทันเวลา เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า

2.1 ปัจจัยด้านลักษณะของงาน หัวข้อการทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อส่งอาหารให้ทันเวลามีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครต้องทำงานแข่งกับเวลาที่กำหนดไว้เพื่อส่งอาหารให้กับลูกค้าได้ทัน ด้านความเครียดในการ

ทำงาน ดังนั้นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานขับรถส่งอาหารปัจจัยด้านลักษณะของงาน จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องการทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อส่งอาหารให้ทันเวลาในการทำงานมากที่สุด

2.2 ปัจจัยด้านผลตอบแทน หัวข้อเมื่อมีการทำงานเกินเวลา มีการจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ตรงตามที่ตกลงกันไว้ รวมถึงการจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติมเมื่อมีการตกลงในการทำงานนอกเหนือจากเวลาที่กำหนด ดังนั้นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานขับรถส่งอาหารปัจจัยด้านผลตอบแทน จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของเมื่อมีการทำงานเกินเวลา มีการจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติมมากที่สุด

2.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวข้ออุปกรณ์ในการทำงานมีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และหัวข้อเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความไว้วางใจท่านในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญในเรื่องของจำนวนความเพียงพอและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ของอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนสภาพบรรยากาศในการทำงาน ความไว้วางใจของหัวหน้าที่มีต่อลูกน้อง และเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง ดังนั้นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานขับรถส่งอาหารด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของอุปกรณ์ในการทำงานมีเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และหัวข้อเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความไว้วางใจท่านในการทำงานมากที่สุด

2.4 ปัจจัยภายนอกองค์กร หัวข้อสภาพการจราจรที่ติดขัด แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการจราจรในขณะขับรถส่งอาหาร ซึ่งการจราจรที่ติดขัดจะส่งผลต่อความเครียดในการขับส่งเพื่อเดินทางไปส่งอาหารให้กับลูกค้า ดังนั้นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานขับรถส่งอาหารด้านปัจจัยภายนอกองค์กร จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของสภาพการจราจรที่ติดขัดมากที่สุด

ผลการศึกษาสรุปว่าความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พิมลภัสร์ พุฒิพิพัฒน์. 2557) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากงานวิจัยดังกล่าวพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่กดดัน, ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เหมาะสม, ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ที่กดดัน, ปัจจัยด้านโครงสร้าง นโยบาย บรรยากาศขององค์กรที่ไม่เหมาะสม

3. ผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่าควรให้ความสำคัญในเรื่องของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่มากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า

3.1 ปัจจัยด้านปริมาณงาน หัวข้อสามารถทำงานได้ในปริมาณที่ได้กำหนดในแต่ละวัน และสามารถบริหารงานได้เป็นอย่างดี มีน้ำหนักเท่ากัน แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารปริมาณของงานในแต่ละวันตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อทำให้เสร็จตามช่วงเวลาที่ได้กำหนดไว้กับลูกค้า ดังนั้นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานขับรถส่งอาหารด้านปริมาณงาน จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสามารถในการทำงานได้ในปริมาณที่ได้กำหนดในแต่ละวัน และสามารถบริหารงานได้เป็นอย่างดีมากที่สุด

3.2 ปัจจัยด้านคุณภาพงาน หัวข้อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญในเรื่องของความเข้าใจในงานของตนเอง ว่างานของตนเองคืออะไร มีวิธีการหรือขั้นตอนอย่างไรที่จะกระทำงานของตนเองให้สำเร็จ ดังนั้นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานขับรถส่งอาหารด้านคุณภาพงาน จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่มากที่สุด

3.3 ปัจจัยด้านการตรงต่อเวลา หัวข้อสามารถทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดแสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการทำงานที่ได้รับมอบหมายมาให้สำเร็จ และอยู่ในขอบเขตของเวลาที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานขับรถส่งอาหารด้านการตรงต่อเวลา จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องความสามารถทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดมากที่สุด

ผลการศึกษาสรุปว่าการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พิมพ์ ศรีทองคำ. 2557) ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง ได้ผลจากการศึกษาว่า อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความกดดันด้านเวลาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

ธุรกิจหรือองค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการจัดส่งอาหารถึงบ้านสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ได้ดังนี้

1. การบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร พบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นในด้านการวางแผนการใช้เวลาว่า ได้วางแผนและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบพบว่า การจัดเตรียมอุปกรณ์และพาหนะ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้นธุรกิจหรือองค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน (Home Delivery) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการวางแผนและการกำหนดระยะเวลาในการทำงาน ตลอดจนการจัดหาอุปกรณ์และพาหนะ ให้เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมต่อการนำไปใช้งาน เพื่อเป็นปัจจัยในการส่งเสริมให้พนักงานสามารถวางแผนงาน ควบคุมปริมาณและผลการปฏิบัติงานออกมาอย่างมีคุณภาพตรงต่อเวลาตามที่ได้วางแผนไว้

2. ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร พบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นในด้านลักษณะของงานว่า ต้องทำงานอย่างเร่งรีบ เพื่อส่งอาหารได้ทันเวลา ด้านผลตอบแทนพบว่า เมื่อมีการทำงานเกินเวลา มีการจ่ายค่าล่วงเวลาตอบแทนเพิ่มเติม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า อุปกรณ์ที่ใช้งานมีเพียงพออยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความไว้วางใจในการทำงาน และด้านปัจจัยภายนอกองค์กรพบว่า การจราจรที่ติดขัดมีผลต่อความเครียดในการทำงาน ไว้ ดังนั้นธุรกิจหรือองค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน (Home Delivery) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสภาพอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมต่อการใช้งาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง การจ่ายค่าตอบแทนเมื่อมีการตกลงกันในเรื่องของการทำงานเกินเวลาจากเวลางานปกติ การจัดการลำดับขั้นตอนการทำงานสำหรับลดปัญหาความเร่งรีบในการทำงาน เพื่อลดปัจจัยความเครียด และเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานตลอดจนความสัมพันธ์ของพนักงานขับรถส่งอาหารที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษากับกลุ่มประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอื่นๆ ที่แตกต่างกัน เช่น พนักงานส่งเอกสาร (Messenger) เพื่อนำมาศึกษาว่ามีความแตกต่างจากงานวิจัยฉบับนี้อย่างไร และใช้ในการเปรียบเทียบของรูปแบบธุรกิจได้

2. ศึกษาการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจอื่น เช่น ธุรกิจบริการส่งพัสดุ หรือธุรกิจบริการอื่นๆ เป็นต้น เพื่อศึกษาเชิงยืนยันกับผลการวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี. (2557). **คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.** สารนิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.

กิตติมาพร โลกาวิทย์. (2551). **ความสามารถในการบริหารเวลาของนักศึกษาพยาบาลมหาวิทยาลัยปทุมธานี.** สารนิพนธ์ พย.บ. (พยาบาลศาสตร์). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

กฤศณัฐฏ์ งามแสดง. (2557). **ความเครียด.** สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2559, จาก http://www.bloggang.com/.

กองข้อมูลธุรกิจ. (2559, มีนาคม). ธุรกิจภัตตาคาร/ร้านอาหาร. **วารสารกรมพัฒนาธุรกิจการค้า.** 7(75) : 1-4.

เกตุนภัส เมธีกสิวัฒน์. (2555). **ความสัมพันธ์ของความผูกพันของพนักงานที่มีต่องานและองค์กร กับความตั้งใจลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์ กจ.ม. (เทคโนโลยีการจัดการ). นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

เจษฎา คูงามมาก. (2555). **ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิราภรณ์ แก้วสีดา; จินดารัตน์ ปีมณี; และการุณย์ ประทุม. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารเวลา ความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ชญานุตม์ นิรมร. (2559). **ความเครียดและวิธีแก้ความเครียด.** สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2559, จาก http://www.pharmacy.mahidol.ac.th.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2555). **การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐิตารีย์ วงศ์มังกร; และจารุวรรณ บุตรสุวรรณ์. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารเวลา ความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์ กจ.ม. (วิทยาการจัดการ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ธนิยะ วงศ์วาร. (2557). **ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำความมั่นคงสูง.** วิทยานิพนธ์ พธ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธัชวิชญ์ ชัยทวีศักดิ์. (2557). **ผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนการัดการบุคลากรที่มีความสามารถพิเศษส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานบริษัทผู้ผลิตพลาสติกเพื่อการบรรจุภัณฑ์.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการภาครัฐและเอกชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นันทพร หาญวิทยสกุล. (2546). **หลักการจัดการ.** กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.

นันทพร เอมโอชะ. (2556). **อิทธิพลการรับรู้ความยุติธรรมและการรับรู้การเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์ กจ.ม. (วิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นาฏยา มณีรุ่ง. (2558). **ความเครียดจากการทำงาน และบุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิสากร ชูมณี. (2550). **การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถามศึกษาสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาเขตตรัง 2.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บริษัทจีเอฟเค ประเทศไทย. (2558). **คนไทยทำงานหนักที่สุดในเอเชีย 51 ชั่วโมง/สัปดาห์.** สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2559, จาก http://www.manager.co.th

ปพนสรรค์ โพธิพิทักษ์. (2556). **ปัจจัยและรูปแบบการบริหารเวลาของรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ ปร.ด. (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปวิตรา ลาภละมูล. (2557). **ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด.** สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประดิษฐ์ ดีวัฒนกุล. (2559, พฤษภาคม-สิงหาคม). รูปแบบกรุงเทพมหานครในทศวรรษหน้า. **วารสารสมาคมนักวิจัย.** 21(2) : 194-195.

พรทิพย์ ทิพมาสน์. (2558). **การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใน และความผูกพัน ต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก.** การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พิมพ์ โหล่คำ. (2550). **ความสามารถในการบริหารเวลาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). **ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง.** สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พิมลภัสร์ พุฒิพิพัฒน์. (2557). **ปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพหานคร.** สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มณิสา สุติรัตน์. (2556). **ความเครียดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานศูนย์การจัดสวัสดิการและสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค.** สารนิพนธ์ รส.ม. (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มนัส อินลี. (2551). **การบริหารเวลาของผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก กลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาอำเภอหัวตะพาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอำนาจเจริญ.** สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและประเมิน). อุบลราชธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์. (2557). **การรับรู้การสนับสนุนองค์กรที่มีอิทธิผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการภาครัฐและเอกชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วาณี เมฆรังสิมันต์. (2555). **ความเครียด บุคลิกภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเครียด และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางเพศหญิงองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.** วิทยานิพนธ์ พธ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สรรชัย ลี้สุขสม. (2557). **ความสามารถในการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุดารัตน์ เรียบเลิศหิรัญ. (2557). **ผลของโปรแกรมการฝึกการแก้ปัญหาต่อความเครียดในการดูแลของผู้ดูแลในครอบครัวผู้สูงอายุโรคหลอดเลือดสมอง.** วิทยานิพนธ์ พธ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุทัศน์ ใจจังหรีด. (2555). **การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาของการบริหารเวลาในการบริหารโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 1-7.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). นครราชสีมา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

สุทัศน์ เกื้อกังวาล. (2556). **การบริหารโครงการ : เครื่องมือ และเทคนิคในการบริหารโครงการ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิยาลัย.

สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์. (2557). **อิทธิพลของการสนับสนุนกิจกรรมด้านกีฬาที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ฝังใจของตราสินค้า.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์. (2557). **อิทธิพลของการสนับสนุนกิจกรรมด้านกีฬาที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ฝังใจของตราสินค้า.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุริยา คงปาน. (2556). **การสร้างประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท บลูฟาโล่ จำกัด อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เสวก สุขเสือ. (2550). **การบริหารเวลาในการปฏิบัติภารกิจผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 3.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). ลพบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

เสาวณีย์ โหรารัมย์. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเวลากับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษาเขตบุรีรัมย์ เขต 4.** วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). สุรินทร์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

หงษ์ศิริ ภิยโยดิลกชัย; และคณะ. (2558). **ความเครียดและการแก้ปัญหาความเครียดของนักศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุขจักรวรรดิ.** การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

อนุกูล เยี่ยงพฤกษาวัลย์. (2559). **การบริหารเวลา.** สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2559, จาก https://www.spu.ac.th.

อลงกรณ์ มีสุทธา; และสมิต สัชฌุกร. (2555). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิยาลัย.

อุษณี ลลิตผสาน. (2551). **การวิจัยและพัฒนาแบบฝึกทักษะการตัดสินใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารเวลาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย : การประยุกต์ใช้ทฤษฎีเกม.** วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Aubrey Jonathan Tadd. (2014). **An Investigation of Stress and Coping Strategies Among.** New York : Harper and Row Publication.

Cochran. (1977). **Sampling Techniques.** New York : Wiley.

Cronbach. (1990). **Coefficient Alpha and Internal Structure of Tests.** Retrieved April 2, 2016, from https://www.psychometricsociety.org/sites/default/files/cronbach_citation_classic_alpha.pdf.

Elabbar, Abtesam Ali H. (2011). **Time Management Operations of Heads of Academic Departments in Libyan Universities.** Illinois : Irwin.

Jandaghi; Fard Saasatmad; and Rajabi. (2011). Investigation the Relationship Between Job Traits and Job Stress (Case Study : Shahed University Staff and Professors). **Australian Journal of Business and Management Resesarch.** 2(8) : 152-164.

Kimberly A. Dukes. (2014). **Wiley Stats Ref : Statistics Reference Online.** 3rd ed. New York : John Wiley & Sons.

Kingdom Susan E. (2010). **Work-Related Stress in Her Majesty's Coastguard.** New York : The Mcmald Press Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ในการนี้จึงใครขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดสละเวลาตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ เนื่องจากมีข้อความสำคัญยิ่งต่อการวิเคราะห์และมีคุณค่าอย่างมากต่อการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

ตอนที่ 3 ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

ตอนที่ 4 ผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ฐิติกานต์ จรจวบโชค
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามแต่ละข้อ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❒ ตามข้อมูลของท่าน

1. เพศ

❒ ชาย ❒ หญิง

2. อายุ

❒ ต่ำกว่า 20 ปี ❒ 20-24 ปี

❒ 25-29 ปี ❒ 30 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

❒ โสด ❒ สมรส ❒ หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

❒ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ❒ ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย

❒ ปวส./อนุปริญญา ❒ ปริญญาตรี

❒ สูงกว่าปริญญาตรี

5. สภาพการจ้างงาน

❒ พนักงานประจำ (Full Time) ❒ พนักงานรายวัน (Part Time)

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

❒ ต่ำกว่า 1 ปี ❒ 1-2 ปี

❒ 3-4 ปี ❒ 5 ปีขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือน

❒ ต่ำกว่า 6,000 บาท ❒ 6,000-9,000 บาท ❒ 9,0001-12,000 บาท

❒ 12,001-15,000 บาท ❒ สูงกว่า 15,000 บาท

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY TNI

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามแต่ละข้อ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับตามความคิดเห็นของท่าน

การบริหารเวลาในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การวางแผนการใช้เวลา					
1. ท่านได้วางแผนและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านสามารถประเมินปริมาณงานและบริหารเวลาสำหรับปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
3. ท่านสามารถคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะกระทบต่อการใช้เวลาในการทำงานและวางแผนจัดการกับปัญหาที่เกิดได้					
การจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ					
1. ท่านให้ความสำคัญกับการจัดลำดับกิจกรรมที่กระทำตามความสำคัญและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น					
2. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญและความเร่งรีบของงานได้					
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้					
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานดำเนินต่อตามลำดับขั้นตอนที่วางแผนไว้ได้					
5. ท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์และพาหนะ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นตามแผนที่ได้กำหนดไว้					

ตอนที่ 3 ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามแต่ละข้อ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับตามความคิดเห็นของท่าน

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ลักษณะของงาน					
1. ท่านต้องทำงานอย่างเร่งรีบ เพื่อส่งอาหารให้ทันเวลา					
2. ขอบเขตงานที่ท่านรับผิดชอบมีมากเกินไป					
3. การทำงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดส่งผลให้เกิดความกังวลในการจัดส่งอาหาร					
4. เทคนิคการทำงานของท่านมีความซับซ้อนและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของการทำงาน					
5. งานที่ทำไม่ตรงกับความรู้และความสามารถ					
ผลตอบแทน					
1. ท่านได้ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับหน้าที่และความรับผิดชอบ					
2. ท่านได้ค่าจ้างหรือผลตอบแทนตรงต่อเวลาที่ได้แจ้งไว้					
3. การพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนเป็นไปตามเกณฑ์ของบริษัท					
4. เมื่อมีการทำงานเกินเวลา มีการจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม					
5. ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานอย่างยุติธรรม					

THAI NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. อุปกรณ์ในการทำงานมีเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน					
2. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ					
3. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความไว้วางใจท่านในการทำงาน					
4. มีความกดดันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเกิดความสำเร็จ					
ปัจจัยภายนอกองค์กร					
1. ท่านมีความกังวลปัญหาของครอบครัว					
2. ท่านมีภาระหนี้สินทางด้านการเงิน					
3. สภาพการจราจรที่ติดขัด					
4. การแสดงออกของลูกค้าที่มีต่อการบริการของท่าน เมื่อท่านส่งอาหารให้กับลูกค้าไม่ได้ตามเวลาที่กำหนด					

TNI
THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ตอนที่ 4 ผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามแต่ละข้อ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับตามความคิดเห็นของท่าน

ผลในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปริมาณงาน					
1. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่ได้กำหนด					
2. ท่านสามารถบริหารงานของท่านได้เป็นอย่างดี					
คุณภาพงาน					
1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่					
2. ท่านปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร					
3. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี					
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน					
5. ผู้ที่มารับบริการจากท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของท่าน					
การตรงต่อเวลา					
1. ท่านสามารถทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
2. ท่านสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานที่เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้าในการทำงานได้					

THAI-NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY TNI

ภาคผนวก ข.

เอกสารขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามงานวิจัยและผลแบบประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับคำนิยามขององค์ประกอบต่าง ๆ

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
Thai-Nichi Institute of Technology
泰日工業大学
สร้างนักคิด พลิตนักปฏิบัติ สร้างนักประดิษฐ์ พลิตนักบริหาร
1771/1 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
โทรศัพท์: 0-2763-2600 โทรสาร: 0-2763-2700 Url: www.tni.ac.th
1771/1 Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok 10250 Thailand
Telphone: 0-2763-2600 Facsimile: 0-2763-2700 E-mail: tniinfo@tni.ac.th

ที่ บว. 0801-005-2559

15 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามงานวิจัย
เรียน ดร. รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือสำหรับผู้เชี่ยวชาญ
2. ตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
3. เค้าโครงสารนิพนธ์บทที่ 1

เนื่องด้วย นางสาวฐิติกานต์ จรจวบโชค นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน” โดยมี ดร. สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ ทางหลักสูตรฯ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสาวยุวดี ปิ่นทองทิพย์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ. รังสรรค์ เลิศในสัตย์)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ติดต่อสอบถาม
นางสาวฐิติกานต์ จรจวบโชค
โทร. 094-546-4290 E-mail : thitikaan.j@gmail.com

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
Thai-Nichi Institute of Technology
泰日工業大学
สร้างนักคิด พลิตนักปฏิบัติ สร้างนักประดิษฐ์ พลิตนักบริหาร
1771/1 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
โทรศัพท์: 0-2763-2600 โทรสาร: 0-2763-2700 Url: www.tni.ac.th
1771/1 Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok 10250 Thailand
Telphone: 0-2763-2600 Facsimile: 0-2763-2700 E-mail: tniinfo@tni.ac.th

ที่ บว. 0801-005-2559

15 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามงานวิจัย

เรียน ดร. สรรเสริญ สัตถาวร

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือสำหรับผู้เชี่ยวชาญ
2. ตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
3. เค้าโครงสารนิพนธ์บทที่ 1

เนื่องด้วย นางสาวฐิติกานต์ จรจวบโชค นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน” โดยมี ดร. สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ ทางหลักสูตรฯ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสาวยุวดี ปิ่นทองทิพย์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ. รังสรรค์ เลิศในสัตย์)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ติดต่อสอบถาม
นางสาวฐิติกานต์ จรจวบโชค
โทร. 094-546-4290 E-mail : thitikaan.j@gmail.com

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
Thai-Nichi Institute of Technology
泰日工業大学
สร้างนักคิด พลิตนักปฏิบัติ สร้างนักประดิษฐ์ พลิตนักบริหาร
1771/1 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
โทรศัพท์: 0-2763-2600 โทรสาร: 0-2763-2700 Url: www.tni.ac.th
1771/1 Pattanakarn Road, Suanluang, Bangkok 10250 Thailand
Telphone: 0-2763-2600 Facsimile: 0-2763-2700 E-mail: tniinfo@tni.ac.th

ที่ บว. 0801-005-2559

15 มีนาคม 2560

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามงานวิจัย

เรียน ดร. ปรีชา สวน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือสำหรับผู้เชี่ยวชาญ
2. ตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
3. เค้าโครงสารนิพนธ์บทที่ 1

เนื่องด้วย นางสาวฐิติกานต์ จรจวบโชค นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน” โดยมี ดร. สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ ในการนี้ ทางหลักสูตรฯ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสาวยุวดี ปิ่นทองทิพย์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ. รังสรรค์ เลิศในสัตย์)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ติดต่อสอบถาม
นางสาวฐิติกานต์ จรจวบโชค
โทร. 094-546-4290 E-mail : thitikaan.j@gmail.com

ภาคผนวก ค.

เอกสารขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลในงานวิจัย

แบบประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับคำนิยามขององค์ประกอบต่าง ๆ
เรื่อง การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

ขอความกรุณาจากผู้เชี่ยวชาญโปรดพิจารณาคุณภาพของเครื่องมือแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อรายการประเมินว่ามีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์ขององค์ประกอบต่างๆ หรือไม่ คำตอบที่ได้จากท่านจะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือแบบประเมินให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และกรุณาให้ข้อเสนอแนะเมื่อต้องมีการแก้ไขลงในช่องว่าง โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินมี 3 ระดับ ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบตามนิยามศัพท์
0 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบตามนิยามศัพท์
-1 เมื่อแน่ใจว่าคำถามไม่มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบตามนิยามศัพท์

ขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ฐิติกานต์ จรจวบโชค
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
เรื่อง การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อแบบสอบถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุง

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคำถาม การบริหารเวลาในการทำงาน ด้านการวางแผนการใช้เวลา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านได้วางแผนและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน	✓			
2. ท่านสามารถประเมินปริมาณงานและเวลาสำหรับปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	✓			
3. ท่านสามารถคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะกระทบต่อการใช้เวลาในการทำงานและวางแผนจัดการกับปัญหาที่เกิดได้	✓			

ข้อคำถาม การบริหารเวลาในการทำงาน ด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านให้ความสำคัญกับการจัดลำดับกิจกรรมที่กระทำตามความสำคัญและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น	✓			
2. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญและความเร่งรีบของงานได้	✓			
3. ท่านปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้	✓			
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานดำเนินต่อตามลำดับขั้นตอนที่วางแผนไว้ได้	✓			
5. ท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์หรือเครื่องมือ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นตามแผนที่ได้กำหนดไว้	✓			

ตอนที่ 2 ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคำถาม ความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านต้องทำงานอย่างเร่งรีบ เพื่อส่งอาหารให้ทันเวลา	✓			
2. ขอบเขตงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีมากเกินไป	✓			
3. การทำงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดส่งผลให้เกิดความเครียด	✓			
4. เทคนิคและการทำงานของท่านมีความซับซ้อนและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของการทำงาน	✓			
5. งานที่ทำไม่ตรงกับความรู้และความสามารถ	✓			

ข้อคำถาม ความเครียดในการทำงาน ด้านผลตอบแทน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านได้ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	✓			
2. ท่านได้ค่าจ้างหรือผลตอบแทนตามเวลาที่ได้ตกลงกันไว้	✓			
3. การพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม	✓			
4. เมื่อมีการทำงานเกินเวลาที่กำหนด ไม่มีการเบิกจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม	✓			
5. ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานอย่างไม่ยุติธรรม	✓			

ข้อคำถาม ความเครียดในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	✓			
2. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	✓			
3. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความไว้วางใจท่านในการทำงาน	✓			
4. บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแต่ความกดดันและไม่น่าทำงาน	✓			
5. ท่านขาดสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	✓			

ข้อคำถาม ความเครียดในการทำงาน ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านมีปัญหาทางครอบครัวที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน	✓			
2. ท่านมีปัญหาทางการเงินที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน	✓			
3. สภาพการจราจรในการเดินทางไปยังลูกค้าส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน	✓			
4. การแสดงออกถึงความไม่พอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของท่านส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน	✓			

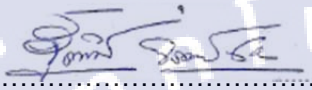
ตอนที่ 3 ผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคำถาม ผลในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่หน่วยงานได้กำหนด	✓			
2. ท่านรู้สึกว่าท่านสามารถบริหารงานของท่านได้เป็นอย่างดี	✓			

ข้อคำถาม ผลในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่	✓			
2. ท่านดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร	✓			
3. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	✓			
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	✓			
5. ผู้ที่มารับบริการจากท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของท่าน	✓			

ข้อคำถาม ผลในการปฏิบัติงาน ด้านการตรงต่อเวลา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านสามารถทำงานเสร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด	✓			
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้าในการทำงานได้	✓			

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง



..... ลงชื่อ ....

(นางสาวฐิติกานต์ จรจวบโชค) (ดร. รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์)

ผู้วิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
เรื่อง การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อแบบสอบถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุง

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคำถาม การบริหารเวลาในการทำงาน ด้านการวางแผนการใช้เวลา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านได้วางแผนและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน	✓			
2. ท่านสามารถประเมินปริมาณงานและเวลาสำหรับปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	✓			
3. ท่านสามารถคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะกระทบต่อการใช้เวลาในการทำงานและวางแผนจัดการกับปัญหาที่เกิดได้	✓			

ข้อคำถาม การบริหารเวลาในการทำงาน ด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านให้ความสำคัญกับการจัดลำดับกิจกรรมที่กระทำตามความสำคัญและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น	✓			
2. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญและความเร่งรีบของงานได้	✓			
3. ท่านปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้	✓			
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานดำเนินต่อตามลำดับขั้นตอนที่วางแผนไว้ได้	✓			
5. ท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์หรือเครื่องมือ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นตามแผนที่ได้กำหนดไว้	✓			

ตอนที่ 2 ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคำถาม ความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านต้องทำงานอย่างเร่งรีบ เพื่อส่งอาหารให้ทันเวลา	✓			
2. ขอบเขตงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีมากเกินไป	✓			
3. การทำงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดส่งผลให้เกิดความเครียด		✓		
4. เทคนิคและการทำงานของท่านมีความซับซ้อนและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของการทำงาน	✓			
5. งานที่ทำไม่ตรงกับความรู้และความสามารถ	✓			

ข้อคำถาม ความเครียดในการทำงาน ด้านผลตอบแทน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านได้ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	✓			
2. ท่านได้ค่าจ้างหรือผลตอบแทนตามเวลาที่ได้ตกลงกันไว้	✓			
3. การพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม	✓			
4. เมื่อมีการทำงานเกินเวลาที่กำหนด ไม่มีการเบิกจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม	✓			
5. ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานอย่างไม่ยุติธรรม	✓			

ข้อคำถาม ความเครียดในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	✓			
2. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	✓			
3. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความไว้วางใจท่านในการทำงาน	✓			
4. บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแต่ความกดดันและไม่น่าทำงาน	✓			
5. ท่านขาดสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	✓			

ข้อคำถาม ความเครียดในการทำงาน ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านมีปัญหาทางครอบครัวที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน		✓		
2. ท่านมีปัญหาทางการเงินที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน		✓		
3. สภาพการจราจรในการเดินทางไปยังลูกค้าส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน		✓		
4. การแสดงออกถึงความไม่พอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของท่านส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน		✓		

ตอนที่ 3 ผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคำถาม ผลในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่หน่วยงานได้กำหนด	✓			
2. ท่านรู้สึกว่าท่านสามารถบริหารงานของท่านได้เป็นอย่างดี	✓			

ข้อคำถาม ผลในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่	✓			
2. ท่านดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร	✓			
3. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	✓			
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	✓			
5. ผู้ที่มารับบริการจากท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของท่าน	✓			

ข้อคำถาม ผลในการปฏิบัติงาน ด้านการตรงต่อเวลา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านสามารถทำงานเสร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด	✓			
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้าในการทำงานได้	✓			

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง

..... ลงชื่อ .....

(นางสาวฐิติกานต์ จรจวบโชค) (ดร. สรรเสริญ สัตถาวร)

ผู้วิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
เรื่อง การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อแบบสอบถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุง

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคำถาม การบริหารเวลาในการทำงาน ด้านการวางแผนการใช้เวลา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านได้วางแผนและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน	✓			
2. ท่านสามารถประเมินปริมาณงานและเวลาสำหรับปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม		✓		
3. ท่านสามารถคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะกระทบต่อการใช้เวลาในการทำงานและวางแผนจัดการกับปัญหาที่เกิดได้	✓			

ข้อคำถาม การบริหารเวลาในการทำงาน ด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบ	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านให้ความสำคัญกับการจัดลำดับกิจกรรมที่กระทำตามความสำคัญและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น	✓			
2. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญและความเร่งรีบของงานได้	✓			
3. ท่านปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้	✓			
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานดำเนินต่อตามลำดับขั้นตอนที่วางแผนไว้ได้	✓			
5. ท่านได้จัดเตรียมอุปกรณ์หรือเครื่องมือ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นตามแผนที่ได้กำหนดไว้	✓			

ตอนที่ 2 ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคำถาม ความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านต้องทำงานอย่างเร่งรีบ เพื่อส่งอาหารให้ทันเวลา	✓			
2. ขอบเขตงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีมากเกินไป	✓			
3. การทำงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดส่งผลให้เกิดความเครียด	✓			
4. เทคนิคและการทำงานของท่านมีความซับซ้อนและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของการทำงาน		✓		
5. งานที่ทำไม่ตรงกับความรู้และความสามารถ	✓			

ข้อคำถาม ความเครียดในการทำงาน ด้านผลตอบแทน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านได้ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	✓			
2. ท่านได้ค่าจ้างหรือผลตอบแทนตามเวลาที่ได้ตกลงกันไว้	✓			
3. การพิจารณาปรับเพิ่มเงินเดือนมีความไม่เหมาะสม			✓	
4. เมื่อมีการทำงานเกินเวลาที่กำหนด ไม่มีการเบิกจ่ายค่าล่วงเวลาเพิ่มเติม		✓		
5. ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่พนักงานอย่างไม่ยุติธรรม			✓	

ข้อคำถาม ความเครียดในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	✓			
2. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	✓			
3. เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความไว้วางใจท่านในการทำงาน	✓			
4. บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีแต่ความกดดันและไม่น่าทำงาน			✓	
5. ท่านขาดสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน			✓	

ข้อคำถาม ความเครียดในการทำงาน ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านมีปัญหาทางครอบครัวที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน	✓			
2. ท่านมีปัญหาทางการเงินที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน	✓			
3. สภาพการจราจรในการเดินทางไปยังลูกค้าส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน	✓			
4. การแสดงออกถึงความไม่พอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของท่านส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน	✓			

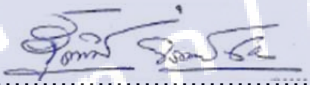
ตอนที่ 3 ผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อคำถาม ผลในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่หน่วยงานได้กำหนด	✓			
2. ท่านรู้สึกว่าท่านสามารถบริหารงานของท่านได้เป็นอย่างดี	✓			

ข้อคำถาม ผลในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่	✓			
2. ท่านดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร	✓			
3. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	✓			
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	✓			
5. ผู้ที่มารับบริการจากท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของท่าน	✓			

ข้อคำถาม ผลในการปฏิบัติงาน ด้านการตรงต่อเวลา	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	
1. ท่านสามารถทำงานเสร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด	✓			
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เป็นสาเหตุให้เกิดความล่าช้าในการทำงานได้	✓			

ขอแสดงความขอบคุณอย่างยิ่ง



..... ลงชื่อ .....

(นางสาวฐิติกานต์ จรจวบโชค) (ดร. ปรีชา สวน)

ผู้วิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ