

103964

992397037



ความสัมพันธ์ปัจจัยก่อความเครียด ความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในบริษัทยานยนต์ที่มีผู้บริหาร ชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและชาวสหรัฐอเมริกา

THE RELATION OF THE STRESS FACTORS, THE STRESS AND THE WORKING
PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN AUTOMOTIVE COMPANIES WITH THAI,
JAPANESE AND AMERICAN EXECUTIVES

โดย
กัญจน์มิตา ทิพย์ภูวณนท์

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2551

การศึกษาอิสระ ความสัมพันธ์ปัจจัยก่อความเครียด ความเครียดและผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานในบริษัทยานยนต์ที่มีผู้บริหารชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและชาวสหรัฐอเมริกา
The Relation of the Stress Factors, the Stress and the Working Performance of
Employees in Automotive Companies with Thai, Japanese and American
Executives

ชื่อนักศึกษา นางสาวกัญจน์มิตา ทิพย์ภูวนนท์

รหัสประจำตัว 484052

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2550

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ตรวจสอบและอนุมัติให้
การศึกษาอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
เมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2551



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

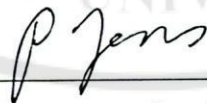
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราย แสงวิเชียร)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ



อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.วิรัตน์ ทองรอด)



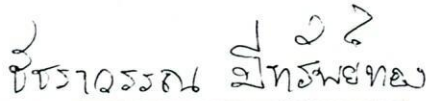
กรรมการ

(อาจารย์ ดร.พวงชมพู โจนส์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สถาพร ปิ่นเจริญ)



กรรมการ

(อาจารย์ชัชวาวรรณ มีทรัพย์ทอง)

การศึกษานิพนธ์ ความสัมพันธ์ปัจจัยก่อความเครียด ความเครียดและผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานในบริษัทยานยนต์ที่มีผู้บริหารชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและชาวสหรัฐอเมริกา
The Relation of the Stress Factors, the Stress and the Working Performance of
Employees in Automotive Companies with Thai, Japanese and American
Executives

ชื่อนักศึกษา นางสาวกัญจน์มีตา ทิพย์ภูวธนนท์

รหัสประจำตัว 484052

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความเครียดและการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่บริหารงานโดย ชาวญี่ปุ่น ชาวไทย ชาวสหรัฐอเมริกา และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน โดยมีตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยของความเครียด ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับของความเครียด ผลการปฏิบัติงาน

สำหรับระเบียบวิธีวิจัยใช้ในการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่มีผู้บริหารเป็นชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา ในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ จำนวน 300 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ และมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยที่มีความเครียด อยู่ในระดับมากได้แก่ เงินไม่พอใช้จ่าย ส่วนปัจจัยที่มีความเครียด อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กลัวทำงานผิดพลาด รองลงมา คือ ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้, ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือ เรื่องงานในบ้าน, รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับ, ปวดหัวจากความตึงเครียด ตามลำดับ ส่วนที่มีความเครียด อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เป็นหวัดบ่อย ๆ รองลงมา ได้แก่ รู้สึกเศร้า, ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง, รู้สึกเหนื่อยง่าย, ตั้งสมาธิ

ลำบาก, รู้สึกสับสน ตามลำดับ และผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจ ยานยนต์โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยพบว่า ด้านที่มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านผลงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรม/คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่บริหารงาน โดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน และปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ทั้งนี้ เนื่องด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.วิรัตน์ ทองรอด ซึ่งได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่อง รวมทั้งข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ จนทำให้การศึกษาด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติและคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่ให้คำแนะนำสั่งสอน ตลอดระยะเวลาที่ผู้ทำการศึกษาได้ศึกษาในสถาบันแห่งนี้

ขอขอบคุณนักศึกษาปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจรุ่นที่ทุกท่านที่ให้คำแนะนำ แนวทางปฏิบัติ และการแก้ไข ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งในช่วงที่ทำการศึกษา และช่วงที่ทำการวิจัย

ขอขอบคุณนักศึกษาปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจรุ่นที่ 9 และรุ่น 10 ทุกท่านที่ให้ความร่วมเหลือและเป็นกำลังใจ ให้การศึกษาด้วยตนเองในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ และคุณแม่ รวมทั้งทุกคนในครอบครัว ที่ได้ให้ทั้งความรัก ความห่วงใย อันเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจในการศึกษามาโดยตลอด

กัญจน์มีตา ทิพย์ภูวณนัท

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อ..... | (1) |
| กิตติกรรมประกาศ..... | (3) |
| สารบัญ..... | (4) |
| สารบัญตาราง..... | (6) |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ | |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา..... | 3 |
| 1.3 ขอบเขตการศึกษา..... | 3 |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 3 |
| 1.5 สมมติฐานในการศึกษา..... | 4 |
| 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1 ความหมายของความเครียด..... | 5 |
| 2.2 ประเภทของความเครียด..... | 7 |
| 2.3 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน..... | 8 |
| 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... | 13 |
| 2.5 ระดับของความเครียด..... | 16 |
| 2.6 ผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน..... | 17 |
| 2.7 กลยุทธ์การจัดการกับความเครียดขององค์กร..... | 18 |
| 2.8 การบริหารงานแบบญี่ปุ่น..... | 19 |
| 2.9 การบริหารงานแบบสหรัฐอเมริกา..... | 20 |
| 2.10 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการ ระหว่างญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา..... | 21 |
| 2.11 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด..... | 24 |
| 2.12 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 28 |
| 2.13 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 30 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 3. ระเบียบวิธีการศึกษา | |
| 3.1 ประชากร..... | 31 |
| 3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง..... | 31 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 32 |
| 3.4 การพัฒนาแบบสอบถาม..... | 34 |
| 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 35 |
| 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 36 |
| 4. ผลการศึกษา | |
| 4.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล..... | 38 |
| 4.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียดในการทำงาน..... | 42 |
| 4.3 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของความเครียด..... | 46 |
| 4.4 ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน..... | 48 |
| 4.5 ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน..... | 54 |
| 5. สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย..... | 66 |
| 5.2 การอภิปรายผล..... | 68 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย..... | 70 |
| 5.4 ข้อจำกัดของการศึกษาวิจัย..... | 72 |
| 5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป..... | 72 |
| บรรณานุกรม..... | 73 |
| ภาคผนวก | |
| ผนวก ก. แบบสอบถาม..... | 76 |
| ผนวก ข. จดหมายขออนุญาตแจกแบบสอบถาม..... | 84 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 87 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 2.1 แสดงการเปรียบเทียบการวางแผน (Planning) และการตัดสินใจ (Decision) ระหว่างญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา..... | 21 |
| 2.2 แสดงการเปรียบเทียบ การจัดองค์การในญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา..... | 22 |
| 2.3 แสดงการเปรียบเทียบการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) ระหว่างญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา..... | 22 |
| 2.4 แสดงการเปรียบเทียบการนำ (Leading) ระหว่างญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา..... | 23 |
| 2.5 แสดงการเปรียบเทียบการควบคุม (Controlling) ระหว่างญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา..... | 24 |
| 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... | 38 |
| 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมและจำแนกรายด้าน..... | 42 |
| 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน..... | 42 |
| 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน..... | 44 |
| 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน..... | 45 |
| 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด..... | 46 |
| 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความเครียด..... | 46 |
| 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความเครียดในการปฏิบัติงาน..... | 47 |
| 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลการปฏิบัติงานโดยรวม และจำแนกรายด้าน..... | 48 |
| 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลการปฏิบัติงานในด้านผลงาน..... | 49 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลการปฏิบัติงานในด้านพฤติกรรม/ คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน..... | 51 |
| 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียด จำแนกตามการบริหารงาน โดย ชาวญี่ปุ่น ชาวไทย และชาวอเมริกา..... | 55 |
| 4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยของความเครียดในการทำงานกับ ผลการปฏิบัติงาน..... | 56 |
| 4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความเครียดกับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน..... | 58 |
| 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านเพศของพนักงานกับระดับ ความเครียด..... | 59 |
| 4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านอายุของพนักงานกับระดับ ความเครียด..... | 59 |
| 4.17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านสภาพภาพของพนักงานกับ ระดับความเครียด..... | 60 |
| 4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของพนักงาน กับระดับความเครียด..... | 61 |
| 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านรายได้ของพนักงานกับระดับ ความเครียด..... | 62 |
| 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของ พนักงานกับระดับความเครียด..... | 62 |
| 4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านตำแหน่งงานของพนักงานกับ ระดับความเครียด..... | 63 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพความผันผวนทางเศรษฐกิจ และความไม่แน่นอนทางการเมืองของปี 2550 ทำให้หลายองค์กรต้องประสบปัญหา ทั้งในการแบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้น หรือภาระหนี้สินในการลงทุนที่เกิดจากเงินกู้จากสถาบันการเงินทั้งใน และต่างประเทศ อันส่งผลให้หลายองค์กรมีอันต้องเลิกกิจการไปอย่างน่าเสียดาย ทำให้พนักงานจำนวนมาก ขาดรายได้ อันเนื่องมาจากบริษัทเลิกกิจการ หรือปรับลดต้นทุนอันไม่ก่อให้เกิดรายได้ ดังเช่น บริษัทไทยศิปปี้ อากเนย์ อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต จำกัด ที่พนักงานจำนวน 3,000 คน ต้องถูกเลิกจ้าง หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ (ประจำวันที่ 20 กรกฎาคม 2550) และเกิดการประท้วงกันอย่างรุนแรงตามมา

ตัวอย่างดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด โดยแท้จริงแล้ว บุคคลอาจเกิดความเครียดได้จากหลายปัจจัยประกอบกัน เช่น การดำเนินชีวิตอย่างเร่งรีบ การแข่งขันที่มีมากขึ้น รายได้ การศึกษา เป็นต้น อันเป็นเหตุให้บุคคลต้องรับมือกับปัญหาต่าง ๆ รอบด้าน จนทำให้เกิดภาวะที่เรียกว่า “ความเครียด” ซึ่งเป็นสิ่งใกล้ตัวที่ทุกคนต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ^{ภาวะ} หนึ่ง ความเครียดยังส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งหากเกิดขึ้นบ่อยครั้ง หรือเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน ย่อมส่งผลต่อให้ร่างกาย และจิตใจย่ำแย่ ในทางกลับกัน หากความเครียดมีแต่เพียงพอดี และบุคคลสามารถเผชิญหน้ากับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้เกิดความกระตือรือร้น และสามารถที่จะจัดการปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปได้

ความเครียดในการทำงานนั้น มีอิทธิพลที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานทั้งในส่วนตัวบุคคล และส่วนองค์กร เช่น ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ลดลง ขาดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ความบกพร่องในการใช้ความคิด - วิเคราะห์ ในการวินิจฉัยสั่งการ ขาดความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงขวัญกำลังใจที่ลดลง ยังผลให้เกิดการขาดงาน ขี้ขลาด และลาออก ซึ่งเป็นผลให้องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ แต่ในทางกลับกันบริษัทกลับต้องมีต้นทุนที่เพิ่มขึ้น เพื่อใช้ในการฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานใหม่ เพื่อทดแทนพนักงานที่ออกไปนั้น

✕ ในส่วนตัวบุคคลเองนั้น ความเครียดในการทำงานยังมีอิทธิพลต่อสภาวะสุขภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจ พฤติกรรมที่แสดงออก เช่น ก่อให้เกิดความผิดปกติทางอารมณ์ เริ่มจากความไม่สบายใจ หงุดหงิด วุ่นวายใจ ต่อมาคือ การมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ เช่น การนอนไม่หลับ

ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ไม่มีสมาธิ ขาดวิจารณญาณ การตัดสินใจที่ผิดพลาด ส่งผลให้บุคคลมองหาหนทางในการแก้ปัญหาที่ผิดๆ เช่น สูบบุรี่ ดื่มเหล้า หรือเสพยา อันทำให้เกิดภาวะเจ็บป่วยทางด้านร่างกายตามมา เช่น โรคเบาหวาน โรคหัวใจ และถึงแก่ความตายในที่สุด

ดังนั้น บุคคลจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเครียด อันได้แก่ ประเภทของความเครียด สาเหตุของความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ผลกระทบของความเครียด วิธีการจัดการกับความเครียด ซึ่งหากบุคคลตระหนัก และเข้าใจถึงสภาวะความเครียด การเผชิญหน้ากับความเครียดที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้ความเครียดเปลี่ยนแปลงไปอยู่ในระดับที่เหมาะสม สุดท้าย บุคคลก็就会有ความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ อันส่งผลถึงการปฏิบัติ การที่มีประสิทธิภาพตามมา

หลักในการบริหารงานของบริษัทต่างชาติ นั้น มักขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของชนชาติเป็นหลัก การปฏิบัติงานในบริษัทที่มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติที่เข้ามาในไทย ก็จะมี ความแตกต่างกันในวิธีการบริหารงานตามสไตล์การบริหารของแต่ละประเทศ โดยผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจในเรื่องของการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ การทำงานของคนไม่ว่าชาติใดจะมีผลต่อความสำเร็จของงานทั้งนั้น ดังนั้นจึงเปรียบเทียบบริษัทที่บริหารงานโดยชาวต่างชาติระหว่าง 2 ประเทศ ได้แก่ ทางตะวันตกมีสหรัฐอเมริกาเป็นตัวอย่างเนื่องจากเป็นผู้ประสบความสำเร็จทางธุรกิจอุตสาหกรรมรายใหญ่ของโลก และส่วนอีกซีกโลกตะวันออกจะเป็นประเทศญี่ปุ่นเป็นตัวอย่างเนื่องจากเป็นผู้ประสบความสำเร็จในธุรกิจอุตสาหกรรมรายใหญ่เป็นอันดับสองของโลก (ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร 2547: 15-5) และเพื่อนำมาเปรียบเทียบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่บริหารงานโดยชาวไทย ญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา มีปัจจัยของความเครียดในการทำงานและระดับของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เป็นอย่างไร

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะการศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยก่อความเครียด ความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชนที่มีผู้บริหารชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา มากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการสร้างวิธีการทำงาน พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม ประกอบกับมีความรู้ และความเข้าใจถึงวัฒนธรรม และการบริหารงานโดยชาวญี่ปุ่นและชาวอเมริกาให้มากยิ่งขึ้น อันส่งผลให้เมื่อบุคคลเกิดความเครียด จะสามารถเผชิญความเครียด และจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม รวมถึงเป็นแนวทางในการสร้าง พัฒนา และปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงาน ที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่บริหารงานโดย ชาวญี่ปุ่น ชาวไทย ชาวอเมริกา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยก่อความเครียด ความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทยานยนต์ที่มีผู้บริหารชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและชาวสหรัฐอเมริกา โดยประชากรที่สนใจในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บริษัท

1. บริษัท มิตรสยามมอเตอร์ส์ จำกัด บริหารงานโดยชาวญี่ปุ่น
2. บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริหารงานโดยชาวญี่ปุ่น
3. บริษัท ชัยรัชการ จำกัด บริหารงานโดยชาวไทย
4. บริษัท ฟอร์ด ศรีนครินทร์ จำกัด บริหารงานโดยชาวไทย
5. บริษัท ฟอร์ด นิว เอว้า เซลส์ สมุทรปราการ จำกัด บริหารงานโดยชาวไทย
6. บริษัท อาปีโก ไฮเทค จำกัด (มหาชน) บริหารงานโดยชาวอเมริกา

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อทราบถึงระดับความเครียดในการทำงาน และการจัดการกับความเครียดของพนักงาน
3. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารองค์การในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารงานบุคคล

1.5 สมมติฐานในการศึกษา

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่บริหารงานโดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา มีระดับความเครียดแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อระดับความเครียด



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ปัจจัยก่อความเครียด ความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชนที่มีผู้บริหารชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและชาวสหรัฐอเมริกา ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับดังนี้

- 2.1 ความหมายของความเครียด
- 2.2 ประเภทของความเครียด
- 2.3 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน
- 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.5 ระดับของความเครียด
- 2.6 ผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน
- 2.7 กลยุทธ์การจัดการกับความเครียดขององค์กร
- 2.8 การบริหารงานแบบญี่ปุ่น
- 2.9 การบริหารงานแบบสหรัฐอเมริกา ^{ควิ1๐๓}
- 2.10 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการ ระหว่างญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา ^{ควิ1๐๓}
- 2.11 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
- 2.12 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.13 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ความหมายของความเครียด

ได้มีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้หลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมมาโดยสังเขป ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (2525) ให้ความหมายของคำว่า ความเครียด หมายถึง อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไป

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543 : 5-6) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจ ที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งทำให้คิดว่าไม่น่าพอใจเป็นเรื่องที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่มีอยู่หรือเกิน

ความสามารถที่จะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจเป็นทุกข์ และพลอยให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกาย และพฤติกรรมตามไปด้วย

สมิต อาชวณิจกุล (2541 : 1) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดคือ สภาวะที่ซับซ้อนของร่างกายและจิตใจอันเกิดจากสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไป และความเครียดจะยังคงอยู่เรื่อยไปจนกว่าสถานการณ์นั้นจะถูกกำจัดให้หมดไป ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น ได้กับทุกคนในทุกช่วงเวลา และเมื่อเกิดความเครียดในตัวบุคคลแล้วจะทำให้เกิดอาการไม่ประสงค์ต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น หงุดหงิด กลั้ววิตกกังวลปวดหัว เวียนหัว เกิดอาการทางกระเพาะทำให้อาหารไม่ย่อย นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย หดเครียดแรง ย้ำคิดย้ำทำ

ศรีเรือน แก็งกังวาน (2542 : 1) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นสภาวะอารมณ์ประเภทหนึ่ง โดยเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายนอกและภายในการตอบสนองต่อภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นเรื่อง “เฉพาะตัว” ความเครียดจะมีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลทั้งทางบวกและทางลบ กล่าวคือ บุคคลที่มีความเครียดในระดับสูงจะมีผลทำให้เกิดโรคร้ายไข้เจ็บ ทั้งทางร่างกายและจิตใจหลายประการตั้งแต่เบาจนถึงหนัก อย่างไรก็ตาม ความเครียดในระดับต่ำจะมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักปรับตัว เป็นต้น

อรุณ รักรธรรม (2539 : 425-426) ได้ให้ความหมายของความเครียด คือ ภาวะการหมดตัวของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย ซึ่งต้องมีอยู่ในชีวิตประจำวันของคนแต่ละคน เมื่อคนเหล่านั้นมีปัญหากระทบอารมณ์หรือจิตใจ เช่นเมื่อมนุษย์ต้องอยู่ในภาวะอันตราย ร่างกายจะเครียด สมองจะต้องทำงานหนักเพื่อที่จะเอาตัวรอด หัวใจจะเต้นเร็วมีการสูบน้ำโลหิตที่รุนแรงเพื่อให้ร่างกายตื่นตัว มีพลังเหนือศัตรู แต่การหมดตัวก็จะก่อให้เกิดโทษแก่ร่างกาย เนื่องจากการหมดตัวนั้นมากเกินไปจนเกินความจำเป็นหรือนานเกินไปจนเป็นนิสัย จะทำให้ร่างกายอ่อนแอขาดภูมิคุ้มกันต้านทานโรค เพราะร่างกายทำงานหนักเกินไปโดยไม่จำเป็น หรืออีกนัยหนึ่ง ความเครียดคือ ปฏิกิริยาสนองตอบทางความคิด อารมณ์ ร่างกาย และพฤติกรรมของเราที่มีต่อเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจทางความคิด ทางอารมณ์ ทางร่างกาย หรือความรู้สึกที่ตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่เกิดโดยไม่เจازงต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นตัวมากระตุ้นการเกิดความเครียดเป็นสภาวะหนึ่งที่ร่างกายจิตใจปรับสภาพ นับเป็นส่วนหนึ่งของระบบป้องกันของร่างกาย

เสนาะ ดิยาวี (2546 : 236) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน ได้แก่ สถานการณ์ของความกดดันที่คนได้รับจากความต้องการ อุปสรรค และโอกาสที่มีมากกว่าปกติ หรือกล่าวอีกอย่างว่า

ผลของการกระทำหรือสถานการณ์มากระทบความต้องการทางร่างกายหรือทางจิตใจของคนหรือทั้งสองอย่าง

ความหมายของความเครียด พอสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึงการที่ร่างกายและจิตใจมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าและความกดดันจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ซึ่งทำให้เกิดอาการผิดปกติของร่างกายและจิตใจ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการแสดงออกต่อผู้อื่น

2.2 ประเภทของความเครียด

ลักษณะ สตรีวมันน์ (2544 : 160-162) ได้แบ่งประเภทของความเครียดออกเป็นดังนี้

1. จำแนกตามผลที่เกิดขึ้น แบ่งออกเป็น ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความทุกข์ เช่น ถูกให้ออกจากงาน หรือหย่าร้าง และความเครียดที่ดี (Positive Stress) เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความสุข เช่น ได้รับผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้เข้าพิธีแต่งงาน ซึ่งทำให้ตื่นเต้นจนนอนไม่หลับและเกิดความเครียดได้

2. จำแนกตามสาเหตุที่เกิด แบ่งออกเป็น

2.1 ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่เพียงพอในการที่ทำงานให้สำเร็จ

2.2 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situation Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

2.3 ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจที่หรือความกังวลกับเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งเหตุการณ์นั้น ๆ อาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

2.4 ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ใจที่ต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่แสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา

3. จำแนกตามแหล่งที่เกิด แบ่งออก ได้แก่

3.1 ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย (Physical Stress) เช่น อุบัติเหตุต่าง ๆ การมีโรคประจำตัว การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่าง ๆ ยกตัวอย่าง เช่น จากวัยเด็กเข้าสู่วัยรุ่น การเข้าสู่วัยหมดประจำเดือน

3.2 ความเครียดที่เกิดจากจิตใจ (Psychological Stress) เป็นสภาพการณ์ที่กระทบหรือคุกคามที่สืบเนื่องมาจากความคิดของตนเอง โดยเกิดจากการคิดเวียนวนอยู่กับเรื่องเดิมที่ทำให้ทุกข์ใจหรืออาจเกิดจากได้รับข้อมูลจากคนอื่นก็ได้ เช่น ได้รับฟังเรื่องสะเทือนใจจากคำบอกเล่าของคนอื่น

4. จำแนกตามความสามารถในการป้องกันความเครียด แบ่งออกเป็น ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoid Stress) เช่น ไม่ชอบอากาศร้อนในเวลาหลับนอน สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยการติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องนอน กับความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่น ความเครียดจากความเจ็บป่วย ความเครียดจากการทำงาน เป็น

อุทล กิตติยานนท์ (2529 : 71) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความเครียดที่ไม่ได้เกิดจากงาน (Non-Job Stress) เป็นความเครียดในชีวิตประจำวันของคนเรา เช่น พี่น้องทะเลาะกัน หรือภาวะเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว เป็นต้น

2. ความเครียดที่เกิดจากงาน (Job Stress) เป็นความเครียดที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เช่น ปัญหาต่าง ๆ ที่พบในที่ทำงาน ความกลัวว่าจะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง หรือการแข่งขันชิงดีชิงเด่นในที่ทำงาน เป็นต้น

สรุปประเภทของความเครียด ความเครียดที่เกิดขึ้นโดยทั่ว ๆ ไป นั้นมาจาก ความเครียดที่ไม่ได้เกิดขึ้นจากงาน และความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

2.3 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ซูทิตซ์ ปานปรีชา (2519 : 486-488) ได้แบ่งสาเหตุของการก่อให้เกิดความเครียดคือ

1. สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มาจากตัวคนแยกได้ 2 ชนิด คือ

1.1 สาเหตุทางกาย เป็นภาวะบางอย่างของร่างกายที่ทำให้เกิดความเครียด ร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ เมื่อร่างกายเครียดก็จะทำให้จิตใจเครียดด้วย เช่นความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ซึ่งสภาพร่างกายที่ไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือผ่านการทำงานหนักและนาน ร่างกายได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย ภาวะติดสุรา ยาเสพติดไปกดประสาทเป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.2 สาเหตุทางจิตใจ คือ สภาพทางจิตใจที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1 อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความโกรธ ความวิตกกังวล ความเศร้า ทุกข์ใจ ความรู้สึกสิ้นหวัง

1.2.2 ความรู้สึกบางอย่าง ได้แก่ ความรู้สึกสูญเสียชื่อเสียงเกียรติยศ ความภาคภูมิใจ ความรู้สึกที่ตัวเองกระทำผิดกลัวผู้อื่นจะรู้

1.2.3 ความคับข้องใจ เกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ความรู้สึกไม่พอใจ วิตกกังวล เหมือนถูกบีบคั้น

1.2.4 บุคลิกภาพ ได้แก่ เป็นคนจริงจังกับชีวิต ใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าวควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ เป็นคนต้องพึ่งพาคนอื่น

2. สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ นอกตัวคนที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ได้แก่

2.1 การสูญเสียสิ่งที่รัก ได้แก่ คนรัก เช่น พ่อแม่ ลูก คู่รัก การสูญเสียของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน

2.2 การเปลี่ยนแปลงในชีวิตโดยระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต จะมีจิตใจแปรปรวน (Psychological Imbalance) เช่น การเข้าโรงเรียนครั้งแรก การแต่งงาน วัยหมดประจำเดือน การเกษียณอายุหรือการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันโดยมิได้คาดคิดหรือเตรียมไว้ก่อน

2.3 ภัยอันตรายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือภัยจากธรรมชาติ

2.4 ทำงานชนิดที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น งานที่ต้องรับผิดชอบมาก ทำงานหลายหน้าที่ หลายแห่ง หรืองานที่ไม่พึงพอใจ งานที่ไม่มั่นคงแน่นอน ขาดความก้าวหน้า มองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำอยู่

2.5 งานที่ต้องรับผิดชอบในระดับสูง ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างาน หรือผู้บริหารงานที่ต้องรับผิดชอบด้านการวินิจฉัย ตัดสิน วางแผน คุมนโยบาย ควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมาก มีปัญหาต้องแก้ไขอยู่เสมอ

2.6 ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ขาดงาน เป็นหนี้สิน

2.7 สภาพของสังคมเมือง ที่ชีวิตต้องต่อสู้แข่งขัน การจราจรติดขัด การเดินทางไม่สะดวก ขาดอากาศบริสุทธิ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 289) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดนั้นมาจากปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ จะมีผลกระทบต่อลักษณะโครงสร้างขององค์กรและจะมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยเศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ (Organization Factors) มีปัจจัยมากมายในองค์การที่เป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเครียด เช่น ความกดดันจากการทำงานผิดพลาด การทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ปริมาณมากเกินไป เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การอันก่อให้เกิดความเครียดได้แก่ ความต้องการจากงาน ความต้องการจากบทบาท ความต้องการส่วนบุคคล โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำองค์การ วงจรชีวิตองค์การ

3. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล (Individual Factors) ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาด้านบุคลิกภาพ

ซินโฮสต์ หัสนำเรอ (2525 : 75-77) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไป หรือมีเสียงรบกวน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งทางร่างกายและจิตใจ

2. ความไม่คุ้นเคย เช่น ไม่คุ้นเคยกับสถานที่หรือบุคคล

3. ปริมาณงานที่มากเกินไปหรือคุณภาพงานสูง เช่น ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาในงานที่ไม่สามารถทำได้ แต่จำเป็นต้องรับทำ จึงเกิดความรู้สึกวิตกกังวล

4. ความรับผิดชอบ ถ้ามีความรับผิดชอบต่องานสูง ก็ยังมีความเครียดสูงด้วย เช่น ผู้บริหารและโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับชีวิตคน

5. มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนต่อหน้าที่ ทำให้เกิดการงานซ้ำซ้อน การเกี่ยงงาน และเกิดความขัดแย้งในการทำงาน

7. ขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน เช่น การเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม

8. การถ่ายโอนสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

9. การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สบายใจ

ชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539: 78) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานแบ่งเป็นด้าน ๆ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวงาน ทั้งสภาพการทำงานโดยตรง ลักษณะงาน ความยากง่าย ปริมาณงานมากเกินไป

2. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ มีสาเหตุมาจากความสับสนคลุมเครือ หรือขัดแย้งในด้านขอบเขตความรับผิดชอบในการทำงานหรือในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีสาเหตุจากความหวังที่จะได้รับผลตอบแทนในการเลื่อนตำแหน่ง

4. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน เกิดความขัดแย้งระหว่างสมาชิกภายในองค์กร

5. ปัจจัยโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร เกิดความไม่สอดคล้องในด้านระบบ ระเบียบวิธี สายการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร การควบคุมงาน

อรุณ รักธรรม (2532 : 32-37) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 6 ประการดังนี้

1. สภาพแวดล้อม โดยแบ่งออกเป็น

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราอันจัดเป็นสิ่งซึ่งจะมีผลโดยตรงหรือโดยอ้อมที่จะทำให้ความเครียดเกิดขึ้นกับเรา เช่น อุบัติเหตุ อุณหภูมิร้อน หนาว ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

1.2 สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ คือสภาพแวดล้อมที่จัดเป็นพวกสิ่งที่มีชีวิตและสามารถทำอันตรายกับเราได้เช่น เชื้อโรค พืชที่เป็นพิษ

1.3 สภาพแวดล้อมทางสังคม คือ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการพบปะสังสรรค์การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อาจเป็นระดับกลุ่ม ระดับสังคมและระดับองค์กร

2. ทางด้านจิตใจ สาเหตุทางด้านจิตใจถือเป็นสาเหตุที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด การทำงานของจิตเริ่มขึ้นมาเป็นตัวกระตุ้นซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 พวก คือ เหตุการณ์ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 และเหตุการณ์ที่ไม่อาจสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 จากนั้นอวัยวะสัมผัสก็จะแปลงเป็นสัญญาณของคลื่นสมองถือเป็นการเริ่มเข้าสู่กระบวนการทำงานของจิตอันซับซ้อนในตนเอง ซึ่งส่วนสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 ความรู้สึกและอารมณ์ คือ ความซับซ้อนทางสรีระที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสมดุลและความรู้สึก เป็นสิ่งที่ได้จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างระบบประสาทอวัยวะและระบบย่อยต่าง ๆ ของร่างกายเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างไม่รู้จักจบสิ้น

2.2 สถานการณ์ คือ สถานะหนึ่งที่คุณประสพอยู่อันจะเป็นเงื่อนไขต่อระบบจิตใจให้เกิดปฏิกิริยา คือ

2.2.1 เกิดจากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ

2.2.2 เป็นภาวะที่เกิดขึ้นที่อาจก่อให้เกิดอันตรายหรือผลเสียร้ายกับคน

2.2.3 ล้มเหลว เป็นภาวะของการถูกรบกวนต่อความพยายามที่จะทำ

2.2.4 ขัดแย้งเกิดจากการได้รับการควบคุมที่ซับซ้อนทางระบบจิตใจ

2.3 ประสบการณ์ชีวิต เป็นส่วนที่รวมเอาเหตุการณ์ต่าง ๆ ทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่ง แบ่งได้ดังนี้

2.3.1 การเปลี่ยนแปลงชีวิต คือเหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัวที่เกิดขึ้นกับบุคคลมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ การเปลี่ยนแปลงงาน

2.3.2 ช่วงของชีวิต คือจุดเปลี่ยนทางชีวิตที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงของชีวิตที่เกิดขึ้น เช่น จากเด็กสู่วัยรุ่น

2.3.3 หน้ามือกับหลังมือ คือการเปลี่ยนแปลงชนิดที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วน เรียกว่า “จุดวิกฤติ” ก็ได้ เช่นการทำอะไรได้ด้วยอารมณ์ชั่ววูบ

2.3.4 การตัดสินใจของชีวิต จะเป็นผลลัพธ์ระยะยาวในทางจิตวิทยา ซึ่งจะเกี่ยวกับชีวิตจิตของสุขภาพจิต

3. งาน เช่น งานเบา งานเสียง งานจำเจ งานซ้ำซากน่าเบื่อ งานที่ต้องใช้สติปัญญาและกำลังสมองมาก

4. แรงกดดันทางสังคม เช่น การลดค่าเงินบาท หนี้สิน ค่านิยม ศิลธรรมประเพณี เพื่อน สถานะทางสังคม ตำแหน่งหน้าที่การงาน

5. สัมพันธภาพแลพฤติกรรม ลักษณะสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่นและพฤติกรรมการแสดงออก มีผลกระทบต่อคนเราจนทำให้เกิดความเครียดได้

6. สาเหตุการเกิดความเครียดทางสรีรวิทยาหรือด้านกายภาพ สาเหตุใหญ่ ๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับสาเหตุทางจิตวิทยาคือ

6.1 ปัจจัยที่เป็นมาแต่กำเนิด เช่น ความพิการทางร่างกาย

6.2 ประสบการณ์ชีวิตซึ่งเกิดขึ้นในช่วงต่าง ๆ ของชีวิต และบางครั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็สร้างวิกฤติการณ์ขึ้นได้ อันเป็นผลทำให้เกิดความเครียด

6.3 จังหวะทางชีวภาพ ในร่างกายมนุษย์ซึ่งประกอบด้วยอวัยวะต่าง ๆ ที่ทำงานสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน ซึ่งการทำงานดังกล่าวนี้มีจังหวะในตัวของมันเองเพื่อให้ร่างกายเกิดภาวะสมดุล ถ้าหากการทำงานเกิดผิดพลาดก็จะทำให้เสียความสมดุลไป ก็ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

6.4 การนอนหลับ เป็นระบบหนึ่งของร่างกายที่เกิดขึ้น เพื่อรักษาภาวะสมดุลหากการนอนหลับถูกรบกวนก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งหากบุคคลมีความเครียด การนอนหลับของบุคคลนั้นก็จะมีวงจรไม่สมบูรณ์

6.5 การโภชนาการ ผู้ที่ได้รับการโภชนาที่ไม่ดี เช่น คนอ้วนหรือคนผอมเกินไปก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้

6.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อและผิวหนัง และการทรงตัว เช่น การเดิน ยืน นั่ง นอน วิ่ง ถือว่าเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้

6.7 ความเมื่อยล้า เป็นภาวะการที่ร่างกายสูญเสียอำนาจในการตอบสนองซึ่งอาจเนื่องมาจากต้องการกระทำสิ่งใดเป็นระยะเวลานาน ๆ

6.8 ความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ มีส่วนสัมพันธ์กับความตึงเครียดที่เกิดกับจิตใจอย่างมาก

6.9 เชื้อโรคหรือโรคตับ เป็นตัวการที่ครอบงำการทำงานหรือระบบโครงสร้างร่างกาย ทำให้การสมดุลทางชีวภาพสูญเสีย

6.10 โรคภัยจากการปรับตัวเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับ กระบวนการปรับตัวภายในร่างกายมนุษย์ เช่น โรคเบาหวานที่เกิดจากความผิดปกติของการทำงาน การหลั่งฮอร์โมนอินซูลิน เป็นต้น

สรุป สาเหตุของความเครียดหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด คือ เกิดจากสาเหตุของตัวบุคคลเอง ได้แก่ บุคลิกภาพ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีมาแต่กำเนิด และปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในชีวิต อุปนิสัยของแต่ละคน ลักษณะครอบครัวและสาเหตุจากนอกตัวบุคคลเป็นปัจจัยภายนอกได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านกลุ่ม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์กรและปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรวีรัตน์ และคณะ(ศิริวรรณ เสรวีรัตน์ และคณะ,2541 : 290-291) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอันอาจก่อให้เกิดความตึงเครียดได้ โดยจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ปัจจัยด้านการจัดการ (Management Factors) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Environmental Factors) จึงสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล แบ่งได้ดังนี้

1.1 ประสบการณ์ บุคคลที่ทำงานมานานจนเกิดความรู้ความชำนาญในงานมากจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำ รวมทั้งระดับความทะเยอทะยานและความต้องการด้านการเงิน ซึ่งเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องการสมาชิกที่มีลักษณะหลายด้านและต้องการความปรองดองกันของสมาชิก

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ด้วย

1.5 เซาว์ปัญญา งานบางชนิดไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ซึ่งทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

1.6 เวลาในการทำงาน ที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่คุณคนอื่นไม่ต้องทำงาน ซึ่งเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสร้างสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.7 การศึกษา ในงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ นักวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร หนายความ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมือนพนักงานด้วย

1.8 ระดับเงินเดือน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนหรือไปทำงานเพิ่มเติมนอกเวลาทำงาน ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.9 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้

1.10 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานจะได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจ จะมีความสุขและความพึงใจในการทำงานมากกว่า

2. ปัจจัยด้านงาน แบ่งได้ดังนี้

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน โดยผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ ทำท่าย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน จำเป็นจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะงาน ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ถ้าพิจารณาอย่างยุติธรรมจึงจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งทางการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น ตำแหน่งผู้จัดการจะมีความพึงพอใจสูงกว่าระดับอาชีพที่ต่ำกว่า นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่เป็นผู้พิจารณาความสำคัญ และบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสิน และพบว่าระยะเวลาที่เปลี่ยนไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน พบว่าความพึงพอใจในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน คู่กันเคยกันง่ายกว่า หน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้รู้สึกมีความเป็นกันเอง ร่วมมือช่วยเหลือกัน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สถานที่ทำงานที่ไกลบ้านและไม่สะดวกในการเดินทางทำให้เกิดความเบื่อหน่ายจากการเดินทาง

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ พบว่าคนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนทำงานในเมืองเล็ก เนื่องจากความคึกคัก ใกล้เคียง ความสัมพันธ์ของคนในเมืองเล็กมีมากกว่า

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน แนวทางการปฏิบัติงาน มาตรฐานงานที่ชัดเจน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ แย้งได้ดังนี้

3.1 ความมั่นคงในงาน โดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานต้องการความมั่นคงในการทำงาน ต้องการงานจนวัยถึงเกษียณ

3.2 รายรับ ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะเป็นความสำคัญอันดับต้น ๆ ของความพอใจในการทำงาน

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ โดยฝ่ายบริหารเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้

3.4 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าคนที่งานสูงอายุจะให้ความสนใจความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อายุน้อย

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ งานที่อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ไม่ชัดเจนทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด

3.6 สภาพการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น การถ่ายเทอากาศ แสง เสียง การจัดสภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์การ

3.7 เพื่อร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนมีความสุขในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบในงาน พบว่าพนักงานที่มีขวัญจะมีความรับผิดชอบสูง

3.9 ความศรัทธาในตัวของผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

3.10 ความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม แบ่งได้ดังนี้

4.1 สภาพแวดล้อมทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะการปกครองแบบเสรี ประชาธิปไตย บุคคลจะพึงพอใจมากกว่าการปกครองแบบเผด็จการ สำหรับสภาพเศรษฐกิจ ผู้ที่มาจากครอบครัวที่ยากจนมีแนวโน้มจะพึงพอใจกับระดับผลตอบแทนที่สูงมากกว่าผู้ที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะดี

4.2 ลักษณะอาชีพ กลุ่มผู้จัดการและเจ้าของกิจการ มีความพึงใจสูง กลุ่มเสมียนช่างฝีมือ มีความพึงใจในระดับกลาง ในขณะที่กรรมกรมีความพึงใจต่ำสุด

4.3 สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน โครงสร้างองค์การ เช่น ขนาด ความสลับซับซ้อน การรวมอำนาจ ความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

4.4 เทคโนโลยี ผู้ปฏิบัติงานใช้เครื่องจักรควบคุมแบบอัตโนมัติในการผลิตได้ทำกิจกรรมที่มีความหมายทั้งกระบวนการ จะรู้สึกผูกพันกับกระบวนการทำงาน

สรุป ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกความคิดเห็นว่ามีความรัก ความสนใจ กระตือรือร้นและมีความสุขในการปฏิบัติงานที่วัดจาก ลักษณะงาน ปริมาณงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และกับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

2.5 ระดับของความเครียด

นายแพทย์สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล(สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ,2545 : 3-4) โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข และคณะ ได้แบ่งระดับความเครียด ตามแบบวัดความเครียดสวนปรุง แบ่งเป็น 4 ระดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึงความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไปในระยะ เวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่ถูกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมี การปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัว ต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็น ภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแค้น ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

2.6 ผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน

เมื่อเกิดความเครียดย่อมมีผลกระทบต่อการทำงานและการปฏิบัติงาน เช่น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541 : 290) กล่าวว่า ผลกระทบของความเครียดก่อให้เกิดอาการได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. อาการทางร่างกาย (Physiological symptoms) พนักงานที่มีความเครียดมักปรากฏอาการทางร่างกายก่อนอาการทางด้านอื่น ๆ จากการวิจัยพบว่า ความเครียดเป็นสาเหตุทำให้เกิดอาการปวดหัว โรคความดันโลหิตสูง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการเผาผลาญอาหารจนจะทำให้เป็นโรคกระเพาะได้ อาการเปลี่ยนแปลงอัตราการเต้นของหัวใจจะทำให้เป็นโรคหัวใจจนถึงขั้นหัวใจวายได้

2. อาการทางจิตใจ (Psychological symptoms) ความเครียดจากการทำงานเป็นสาเหตุทำให้ความพึงพอใจในการทำงานลดลง และเป็นอาการทางจิตใจที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด อาการทางจิตอื่น ๆ ที่เกิดจากความเครียด เช่น ความรือร้นใจ ความกดดัน การไม่สามารถควบคุมตนเองได้ อารมณ์หงุดหงิด ฉุนเฉียว โกรธง่าย ขาดการขังคิด และการตัดสินใจที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. อาการทางพฤติกรรม (Behavioral symptoms) พฤติกรรมของพนักงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากพนักงานเกิดความเครียด เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานทำให้ผลผลิตลดลง มีการขาดงานบ่อย จนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

Dubrin A. (1999 อ้างถึงใน พิชัย อิศรัตน์.2547 : 18) ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับพฤติกรรมในการทำงานดังนี้

1. ปริมาณความเครียดที่พอดีกับความต้องการ จะส่งผลด้านบวกบางประการเช่น ทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพิ่มความตั้งใจและตรงต่อเวลา มีการจงใจในการทำงานที่ดี มีความพอใจในอาชีพของตนมากขึ้น

2. ปริมาณความเครียดที่ส่งผลร้ายต่อสภาพของบุคคลจะส่งผลด้านลบบางประการ เช่น โอกาสใช้สารเสพติดมากขึ้น สภาพอารมณ์แปรเปลี่ยนได้ง่าย มีพฤติกรรมบดสวะหรือป้องกันตนเองสูง ขาดสมาธิในการทำงาน ขาดการควบคุมอารมณ์ที่ดี

เสนาะ ดิยาว (2546 : 239-240) กล่าวว่า ความเครียดมักจะชี้ให้เห็นถึงความเครียดในทางลบ แต่ความเครียดที่ก่อให้เกิดในทางบวกก็มี

คือ ความเครียดที่สร้างสรรค์ กับความเครียดที่ทำลาย ความเครียดที่สร้างสรรค์จะส่งผลดีต่อตัวบุคคลและองค์กร ซึ่งได้แก่ ความเครียดที่อยู่ระหว่างระดับต่ำถึงปานกลาง ความเครียดต่ำเกินไปพนักงานอาจไม่ตื่นตัวพอที่จะทำงานให้ได้ผลงานดี แต่เมื่อเริ่มสูงขึ้นจนถึงระดับปานกลาง จะก่อให้เกิดผลการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มจนมากเกินไปก็เป็นความเครียดที่ทำลาย ซึ่งส่งผลเสียต่อบุคคลและองค์กรและหากความเครียดมีสูงขึ้นเรื่อย ๆ จะสูญเสียการควบคุมทั้งระบบร่างกายและจิตใจ

สรุป ผลของความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ การที่ร่างกายและจิตใจแสดงปฏิกิริยาที่ส่งผลทั้งด้านบวกและด้านลบต่อผลการปฏิบัติงาน

2.7 กลยุทธ์การจัดการกับความเครียดขององค์กร

สมยศ นาวิการ (2543 : 1034-1038) กล่าวว่า กลยุทธ์การจัดการความเครียดขององค์กรที่สำคัญได้แก่

1. การออกแบบงาน การออกแบบงานใหม่เพื่อลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากความขัดแย้งของบทบาท ความคลุมเครือบางบทบาท ปริมาณงานที่มากเกินไป ปริมาณงานที่น้อยเกินไป หรือปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีขึ้น คุณลักษณะของงานที่สำคัญคือ ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระและการป้อนกลับ การเพิ่มความเป็นอิสระจะช่วยป้องกันความขัดแย้งของบทบาทได้ และการป้อนกลับจะช่วยลดความคลุมเครือของบทบาทได้ด้วย หากปริมาณงานมากเกินไป การลดจำนวนงานของบุคคลจะเป็นทางเลือกที่จำเป็น บทบาทที่น้อยเกินไป สามารถแก้ไขได้โดยการเพิ่มความหลากหลายของทักษะเอกลักษณะของงาน และความสำคัญของงาน

2. การลดความไม่แน่ใจ บ่อยครั้งที่บุคคลเผชิญกับความเครียดเนื่องจากความไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างไร จะจัดการเป้าหมายหรือความคาดหวังที่ขัดแย้งกันอย่างไร หรือจะลำดับความสำคัญของงานที่มอบหมายอย่างไร ความไม่แน่ใจทำให้เกิดความเครียดได้ วิธีการหนึ่งในการลดความไม่แน่ใจภายในองค์กรคือ การให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่

กระทบต่อพวกเขาและงานของพวกเขา อาจก้าวไปข้างหน้าหนึ่งด้วยการให้อำนาจแก่บุคคลในการตัดสินใจด้วยตัวเอง และรับผิดชอบผลลัพธ์ของการตัดสินใจ วิธีการอย่างที่สองคือ การปรับปรุงการติดต่อสื่อสารทั่วทั้งองค์กร

3. ความมั่นคงของงาน การให้ความมั่นคงของงานจนบุคคลรู้ว่าหากเขาสามารถสนับสนุนตัวเองและครอบครัวจะช่วยกำจัดความเครียดได้

4. การดูแลประจำวัน การดูแลเอาใจใส่ขององค์กรที่มีต่อบุคลากรจะสามารถลดความเครียดได้ เช่น การมีห้องพยาบาลพิเศษ การสอนการบริหารความเครียด การให้คำแนะนำฟรีแก่บุคคลที่รู้สึกเครียด

5. ตารางการทำงานแบบยืดหยุ่นได้ ตัวอย่างเช่น การแบ่งงานให้บุคคลสองคนหรือมากกว่ารับผิดชอบงานอย่างหนึ่ง และตกลงว่าจะแบ่งงานและชั่วโมงการทำงานอย่างไร บุคคลหนึ่งอาจจะทำงานตอนเช้า และบุคคลที่สองอาจจะทำงานตอนบ่าย บุคคลอาจจะทำงานสลับวันกัน (บุคคลหนึ่งทำงานวันจันทร์ พุธ และศุกร์ และบุคคลที่สองอาจจะทำงานวันอังคารและพฤหัสบดี)

6. โครงการช่วยเหลือบุคคล ตัวอย่างเช่น การให้คำปรึกษาฟรีโดยนักจิตวิทยา การจัดให้มีโครงการบริหารสุขภาพ เช่น ตรวจร่างกาย หรือการอบรมให้ความรู้ในหัวข้อการเลิกสูบบุหรี่ การควบคุมน้ำหนัก การทานอาหารสุขภาพ เป็นต้น

7. โครงการสุขภาพดี โครงการสุขภาพดีเป็นวิธีการเชิงรุกแทนที่จะเป็นเชิงรับในการจัดการสุขภาพ เป็นการส่งเสริมสุขภาพของบุคคลแทนที่จะรับมือกับความเจ็บป่วยโดยการให้ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่เสี่ยงต่อสุขภาพต่อบุคคล และสนองแผนเพื่อช่วยลดความเสี่ยงอาจใช้การแจกใบปลิวสุขภาพ การให้เครื่องแบบและอุปกรณ์การออกกำลังกายในองค์กร เป็นต้น

8. การหยุดงาน การยอมให้มีการหยุดงานแก่ผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่หกเดือนถึงหนึ่งปี การให้เวลาอาจารย์ได้ทำการวิจัย การเขียนตำราหรือการท่องเที่ยว การหยุดงานจะเปิดโอกาสให้บุคคลได้พัฒนาตนเองและชุบตัวด้วยการหลบหนีจากความเครียดจากงานประจำ

2.8 การบริหารงานแบบญี่ปุ่น

สมคิด บางโม (2545 : 288-289) ได้กล่าวว่า การบริหารแบบญี่ปุ่น มีลักษณะดังนี้

1. การจ้างงาน เป็นการจ้างงานตลอดชีวิต จะปลดเกษียณเมื่ออายุครบ 55 ปี โดยได้บำเหน็จเป็นจำนวน 60-70 เท่าของเงินเดือน ในแต่ละปีจะมีโบนัส 2-4 เท่าของเงินเดือน ถ้าใครถูกให้ออกจากงานก่อนอายุครบ 55 ปี จะหางานใหม่ทำได้ยาก จึงไม่นิยมย้ายงานกันบ่อย ๆ ความจงรักภักดีต่อบริษัทสูงมาก

2. ลักษณะของอาชีพ พนักงานจะได้เรียนรู้งานทุกด้าน ๆ ด้านของบริษัทเพื่อให้รู้งานทั้งหมด และพนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งสูงสุดขององค์กรถ้ามีความสามารถเพียงพอ การเลื่อนตำแหน่งงานจะเป็นไปตามอาวุโส
3. การตัดสินใจและความรับผิดชอบ พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องงานต่าง ๆ ของบริษัท โดยเท่าเทียมกัน รับผิดชอบร่วมกันทั้งหมดในบริษัท
4. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร สัมพันธภาพของกลุ่มสำคัญกว่าความสามารถส่วนบุคคล พนักงานและครอบครัวตลอดจนนายจ้างเขาจะมีความสัมพันธ์กันอย่างดีเหมือนครอบครัวใหญ่ สถานที่ทำงานนิยมนั่งรวมกันอยู่ในห้องใหญ่ ๆ ทุกแผนกอยู่ในห้องเดียวกันหมด ทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ติดต่อกันประสานงานกันสะดวก
5. การประเมินประสิทธิภาพของการทำงาน จะประเมินผลผลิตของบริษัททั้งหมดไม่ประเมินเป็นรายบุคคล การให้รางวัลยึดส่วนรวมเป็นหลัก
6. การฝึกงานและการคัดเลือกพนักงาน พนักงานที่รับเข้ามาไม่ว่าจะจบสาขาวิชาใดมา ในระดับเดียวกันจะถูกส่งไปฝึกงานร่วมกัน โดยยังไม่ทราบตำแหน่งที่ตนจะถูกบรรจุ พนักงานใหม่จะถูกแบ่งเป็นกลุ่มหมุนเวียนไปฝึกงานในแผนกต่าง ๆ เมื่อสิ้นสุดการฝึกงานหัวหน้างานจะประชุมกันเพื่อเลือกคนที่เห็นว่าเหมาะสมมาสังกัดในฝ่ายตน
7. ธุรกิจของญี่ปุ่นเน้นการขยายกิจการของบริษัท มากกว่าการหากำไรสูงสุดในระยะสั้น เมื่อบริษัทมีกำไรจะนำมลงทุนต่อ เช่น ขยายโรงงาน การผลิตสินค้าชนิดใหม่ในสายการผลิตเดิม และการขยายตลาดให้กว้างขึ้นในระดับโลก

2.9 การบริหารงานแบบสหรัฐอเมริกา

สมคิด บางโม (2545 : 289-290) ได้กล่าวว่า การบริหารแบบอเมริกา มีลักษณะดังนี้

1. การจ้างงาน จ้างเป็นระยะเวลา 1 ปี 2 ปี หรือ 3 ปี เมื่อหมดสัญญาก็เลิกจ้างหรือทำสัญญาจ้างใหม่ มีการย้ายที่ทำงานบ่อย ยิ่งผ่านงานมาหลายแห่งถือว่ามีความประสบความสำเร็จมาก หางานง่าย พนักงานระดับล่างมีโอกาสน้อยมากที่จะได้เต้าขึ้นเป็นผู้บริหาร
2. ลักษณะของอาชีพ ส่งเสริมให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำงานด้านหนึ่งด้านใด โดยเฉพาะตลอดไป ไม่มีการหมุนเวียนไปทำงานในด้านอื่นถ้าไม่จำเป็น
3. การตัดสินใจและความรับผิดชอบ การตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ เป็นเรื่องของผู้บริหารระดับสูงเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น แต่ละคนรับผิดชอบเฉพาะหน้าที่ของตนเองเท่านั้น

4. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร จะมีความสัมพันธ์เฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการงานเท่านั้น ไม่ค่อยมีความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

5. การประเมินประสิทธิภาพของงาน ประเมินผลงานของแต่ละบุคคลตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

6. การคัดเลือกพนักงานใหม่ จะรับพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในในแต่ละด้านที่ต้องการ เช่น ถ้าต้องการให้มาทำงานด้านการตลาดจะรับผู้สำเร็จการศึกษาทางด้านการตลาด โดยเฉพาะ ยังมีประสบการณ์มาก่อนยิ่งดี ตำแหน่งผู้บริหารนิยมประมูลซื้อตัวผู้ที่มีประสบการณ์สูงและมีชื่อเสียงมาทำงานมากกว่าส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างให้ขึ้นมาเป็นผู้บริหาร การฝึกงานของพนักงานใหม่ จะส่งตรงไปยังแผนกที่ต้องการบรรจุให้ทำงาน โดยไม่มีการให้ไปเกี่ยวข้องกับแผนกอื่นๆ

2.10 การเปรียบเทียบการบริหารจัดการ ระหว่างญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา

ศิววรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 452-466) ได้มีการเปรียบเทียบการบริหารจัดการระหว่างญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา ดังนี้

ตารางที่ 2.1

การเปรียบเทียบการวางแผน (Planning) และการตัดสินใจ (Decision)

ระหว่างญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา

| การบริหารจัดการของญี่ปุ่น | การบริหารจัดการของสหรัฐอเมริกา |
|---|---|
| 1. การมุ่งที่แผนระยะยาว | 1. การมุ่งที่แผนระยะสั้น |
| 2. การตัดสินใจร่วมกัน | 2. การตัดสินใจเฉพาะบุคคล |
| 3. ความเกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมากในการตัดสินใจ | 3. ความเกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนน้อยในการตัดสินใจ และการขยายไปยังบุคคลโดยเน้นมูลค่า |
| 4. การเคลื่อนย้ายการตัดสินใจเชิงเหตุผลจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง และป้อนข้อมูลกลับสู่ระดับบน เคลื่อนย้ายการตัดสินใจของสิ่งที่ไม่สำคัญจากระดับล่างสู่ระดับบน | 4. การตัดสินใจเริ่มจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง |
| 5. การตัดสินใจช้าและการปฏิบัติงานตามการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว | 5. การตัดสินใจเร็ว การปฏิบัติตามล่าช้า ต้องการความร่วมมือเป็นผลลัพธ์ในการตัดสินใจ |

ตารางที่ 2.2

การเปรียบเทียบ การจัดการองค์การในญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา

| การบริหารจัดการของญี่ปุ่น | การบริหารจัดการของสหรัฐอเมริกา |
|---|---|
| 1. การรับผิดชอบร่วมกันและมีความผูกพันร่วมกัน | 1. รับผิดชอบ โดยบุคคลและมีความร่วมมือผูกพันส่วนบุคคล |
| 2. ตัดสินใจแบบเห็นพ้องต้องกันทั้งหมด ของพนักงาน | 2. การตัดสินใจส่วนบุคคลอย่างชัดเจนและเฉพาะ |
| 3. โครงสร้างองค์การแบบไม่เป็นทางการ | 3. โครงสร้างองค์การแบบเป็นทางการและใช้รูปแบบราชการ |
| 4. โครงสร้างวัฒนธรรม องค์การและปรัชญาองค์การ คือค่านิยมร่วม และส่งเสริมความร่วมมือเพื่อความสำเร็จ สู่เป้าหมายขององค์การ | 4. ขาดวัฒนธรรมขององค์การร่วมกันและผูกพัน อยู่กับวิชาชีพแทนที่จะเป็นขององค์การบริษัท |

ตารางที่ 2.3

การเปรียบเทียบการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) ระหว่างญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา

| การบริหารจัดการของญี่ปุ่น | การบริหารจัดการของสหรัฐอเมริกา |
|--|--|
| 1. คนหนุ่มสาวลาออกจากโรงเรียน การย้ายงานระหว่างบริษัทค่อนข้างยาก | 1. คนลาออกจากโรงเรียนและจากบริษัทอื่น มีการย้ายงานระหว่างบริษัทสูงมาก |
| 2. การเลื่อนตำแหน่งทุกตำแหน่งช้ามาก | 2. ความก้าวหน้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว |
| 3. มีความซื่อสัตย์ต่อบริษัท | 3. มีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ |
| 4. การประเมินผลงานปีละ 1-2 ครั้ง | 4. การประเมินผลงานปีละ 1 ครั้ง |
| 5. การประเมินผลงานจะใช้เวลานาน | 5. การประเมินผลงานจะมีผลในระยะสั้น |
| 6. การเลื่อนตำแหน่งยึดเกณฑ์ของการทำงานมาเป็นเวลานาน | 6. การเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานในระยะเริ่มต้นของแต่ละคน และมักจะ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในระยะ สั้น |

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

| การบริหารจัดการของญี่ปุ่น | การบริหารจัดการของสหรัฐอเมริกา |
|---|---|
| 7. การฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นการลงทุนในระยะยาว | 6. การฝึกอบรมและการพัฒนาเกิดขึ้นด้วยความบังเอิญ เพราะไม่แน่ใจว่าพนักงานจะเปลี่ยนไปทำงานกับบริษัทอื่นเมื่อใด |
| 8. มีการจ้างงานตลอดชีวิตเหมือนกันทุกบริษัท | 7. มีความไม่มั่นคงในอาชีพ |

ตารางที่ 2.4

การเปรียบเทียบการนำ (Leading) ระหว่างญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา

| การบริหารจัดการของญี่ปุ่น | การบริหารจัดการของสหรัฐอเมริกา |
|--|---|
| 1. ผู้นำจะแสดงบทบาทของผู้อำนวยความสะดวกในด้านสังคม และเป็นสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่ม | 1. ผู้นำจะแสดงบทบาทของผู้ตัดสินใจและหัวหน้าของกลุ่ม |
| 2. ใช้สไตล์แบบพ่อบุญการลูก | 2. ใช้สไตล์แบบการชี้แนะ (มีความเข้มแข็งมั่นคง เป็นผู้กำหนดแนวทาง) |
| 3. มีค่านิยมด้านความร่วมมือในการอำนวยความสะดวก | 3. มีค่านิยมที่แตกต่างกันบ่อย ๆ เช่น ความเป็นอิสระทางความคิดและกระทำการ บางครั้งก็เป็นอุปสรรคต่อความร่วมมือในการปฏิบัติงาน) |
| 4. หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าเพราะบางครั้งการนำก่อให้เกิดความไม่ชัดเจน จึงต้องเน้นความกลมกลืน | 4. ใช้การเผชิญหน้ากัน โดยเน้นความชัดเจนและความเข้าใจกันและสอดคล้องกัน |
| 5. การติดต่อสื่อสารที่สำคัญเป็นแบบเบื้องบนสู่เบื้องล่าง กับเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ไม่สำคัญเป็นแบบเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน | 5. การติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่เป็นแบบเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง |

ตารางที่ 2.5

การเปรียบเทียบการควบคุม (Controlling) ระหว่างญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา

| การบริหารจัดการของญี่ปุ่น | การบริหารจัดการของสหรัฐอเมริกา |
|-------------------------------------|---|
| 1. การควบคุมโดยการสั่งเกต | 1. การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (ผู้ที่อยู่เหนือกว่า) |
| 2. การควบคุมมุ่งที่การทำงานของกลุ่ม | 2. การควบคุมมุ่งที่การทำงานของแต่ละบุคคล |
| 3. การรักษาภาพลักษณ์ | 3. การระบุนความรับผิดชอบแน่นอน |
| 4. ใช้วงจรควบคุมคุณภาพอย่างแพร่หลาย | 4. ใช้วงจรควบคุมคุณภาพจำกัด |

2.11 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.11.1 ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแม็กเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:115-116) ได้กล่าวไว้ว่า โดยปกติผู้บริหารจะพยายามจูงใจบุคคลด้วยวิธีการพื้นฐาน 2 ทาง โดยเรียกวธีเหล่านี้ว่า ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ข้อสมมติฐานและการจูงใจตามทฤษฎี X มีดังนี้

1. บุคคลโดยเฉลี่ยไม่ชอบทำงาน และมักจะหลบเลี่ยงการทำงาน ถ้าสามารถทำได้
2. ด้วยเหตุผลที่ไม่ชอบทำงาน บุคคลโดยเฉลี่ยแล้วจึงต้องถูกบังคับ มีการชี้นำ หรือมีการข่มขู่จะลงโทษเพื่อเป็นการจูงใจให้บุคคลใช้ความอุตสาหะในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ
3. บุคคลโดยเฉลี่ยมีความชอบที่จะได้รับการชี้นำ เพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย แต่ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ

ตามทฤษฎี X ผู้บริหารจะเน้นการควบคุมพนักงานอย่างใกล้ชิด และใช้การจูงใจโดยให้ได้รับค่าจ้างแรงงานเพิ่มขึ้น มีสวัสดิการที่ดี และมีการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยแก่พนักงาน

ข้อสมมติฐานและการจงใจตามทฤษฎี Y มีดังนี้

1. โดยพื้นฐานของบุคคลแล้วจะไคความร่วมมือ สนับสนุน มีความขยันมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ และมักจะปฏิบัติงานมากกว่ากำหนด
2. คนโดยทั่วไป ไม่ใช่คนที่มีความเกียจคร้าน ไร้วางใจไม่ได้
3. คนโดยพื้นฐานแล้วสามารถสั่งการและมีความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยตัวเอง ถ้าหากได้รับการจงใจอย่างถูกต้อง
4. คนโดยพื้นฐานแล้วจะพยายามพัฒนาวิธีการทำงาน หรือพัฒนาด้วยตัวเองอยู่เสมอตามทฤษฎี Y ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องควบคุมมาก แต่ให้มีการรับผิดชอบดูแลกันเองระหว่างพนักงาน การจงใจให้พนักงานทำงานจึงเน้นที่การยอมรับ การมีเกียรติ ชื่อเสียง และการประสบความสำเร็จเป็นการตอบแทน

2.11.2 ทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้น (Hierarchy of Need Theory) เสนาะ ดิเยาวิ (2546 : 211-212) ซึ่งรู้จักกันในชื่อว่า ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีนี้ก็ช่วยให้เข้าใจความต้องการของคนในการทำงานและบอกได้ว่าควรจะดำเนินการอะไรเพื่อสนองความต้องการเหล่านี้ แนวคิดของทฤษฎีนี้ยังเสนอแนะด้วยว่าความต้องการขั้นก่อนยังคงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนตราบใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองและอาจเกิดผลในทางลบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ในทำนองเดียวกันการดำเนินการให้มีการตอบสนองความต้องการให้เหมาะสมตามลำดับของความต้องการก็จะก่อให้เกิดในทางบวกต่อการจงใจด้วยเช่นกัน ลำดับความต้องการของคนตามหลักความก้าวหน้าได้แบ่งออกเป็น 5 ลำดับดังนี้

ความต้องการลำดับต้น (lower-order need) ได้แก่

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological need) จัดให้มีชั่วโมงทำงานอย่างเหมาะสมในแต่ละวันจัดสถานที่ทำงานให้สะดวกสบาย จัดให้มีเครื่องมือในการทำงานให้ครบ และจัดให้มีเวลาหยุดพักผ่อนระหว่างเวลาทำงาน
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) ผู้บริหารต้องจัดให้มีสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย ให้มีความมั่นคงในการทำงาน มีเงินเดือนและสวัสดิการขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม
3. ความต้องการทางสังคม (Social need) ได้แก่ การมีผู้ร่วมงานที่มีความเป็นมิตร มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ำ มีหัวหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์

ความต้องการลำดับที่สูงขึ้น (higher-order need) ได้แก่

4. ความต้องการให้ตัวเองมีความสำคัญ (Esteem need) ได้แก่ ความรับผิดชอบงานที่มีความสำคัญสูง การได้รับคำชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้างานและการได้เลื่อนตำแหน่งงานที่มีสถานภาพที่สูงขึ้น

5. ความต้องการให้ความคิดของตัวเองเป็นจริง (Self-actualization need) ได้แก่ ลักษณะการทำงานที่มีความยืดหยุ่นและมีอิสระสูง การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2.11.3 ทฤษฎีความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลัง (Acquired Need Theory) เสนาะ ตียาว (2546 : 214-215) ได้กล่าวว่า คนไม่ได้เกิดมาพร้อมกับความต้องการต่างๆ เหล่านี้ติดตัวมาแต่กำเนิดแต่เรียนรู้จากประสบการณ์ของชีวิตในภายหลัง ทฤษฎีนี้ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement, nAch) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งที่ดีกว่าเดิม ทำงานที่ยุ่งยากให้สำเร็จ ทำงานให้ได้มาตรฐานสูง หรือสามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ คนที่มีความต้องการนี้จะทุ่มเทความรู้ความสามารถให้กับงานอย่างเต็มที่ จะมีความมุ่งมั่นในการแข่งขันกันทำงานต้องการทำงานคนเดียวโดยลำพังและเกิดความพอใจในความสำเร็จของงานที่ทำ อันเป็นการให้รางวัลแก่ตัวเองดังนั้น คนที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีความชอบในงานมีลักษณะดังนี้

1.1 งานที่คนคนเดียวรับผิดชอบในผลงานที่ทำ

1.2 งานที่ต้องทำให้สำเร็จและมีเป้าหมายในการทำงานสูงและท้าทาย

1.3 งานที่มีผลสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงาน

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power, nPower) ได้แก่ ความต้องการที่จะควบคุมคนอื่น ไม่ว่าจะเป็นการใช้อิทธิพลต่อพฤติกรรม หรือการมีความรับผิดชอบต่อกัน คนที่มีความต้องการอำนาจจะใช้การจูงใจให้คนอื่นมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ มีอิทธิพลต่อคนและเหตุการณ์ ลักษณะของผู้ที่ต้องการอำนาจมีความชอบที่จะทำงานต่อไปนี้

2.1 งานที่สามารถควบคุมคนอื่นได้

2.2 งานที่ส่งผลกระทบต่อคนและเหตุการณ์

2.3 งานที่ทำให้สาธารณชนยอมรับและสนใจ

3. ความต้องการมีส่วนร่วม (Need for Affiliation, nAff) ได้แก่ ความต้องการเป็นเพื่อน และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น คนที่มีความต้องการนี้จะแสวงหาความเป็นมิตร การยอมรับจาก

สังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคคลที่มีความต้องการมีส่วนร่วมจะชอบทำงานลักษณะต่อไปนี้

- 3.1 งานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 3.2 งานที่ก่อให้เกิดความเป็นมิตรกับคน
- 3.3 งานที่นำมาให้เกิดการยอมรับจากสังคม

2.11.4 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เสนาเด ตีเยวี่ (2546 : 217) ได้กล่าวว่า ตามทฤษฎีความพอใจเน้นที่สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อความพอใจในการทำงาน แต่ทฤษฎีความคาดหวังเน้น 2 อย่างคือ เราต้องการเท่าไรและเราคิดว่าจะทำอะไรให้ได้สิ่งนั้นซึ่งทฤษฎีความคาดหวังเปรียบเทียบกับตัวเอง ไม่ได้เปรียบเทียบกับคนอื่น ทฤษฎีนี้กล่าวว่าคนจะทำงานก็ต่อเมื่อเขากลัวว่าจะได้อะไรจากการทำงานนั้น คนที่ทำงานจะคิดล่วงหน้าว่าเขาจะต้องทำอะไรจึงจะได้รางวัลตอบแทนและรางวัลตอบแทนนั้นมีความหมายต่อเขาอย่างไร ทฤษฎีนี้จึงมีสมมติฐาน 4 ข้อคือ

1. ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมคน คือ พลัง 2 อย่างรวมกัน ได้แก่ พลังในตัวคนกับพลังจากสภาพแวดล้อม
2. คนแต่ละคนจะตัดสินใจเองว่าเขาจะมีพฤติกรรมอย่างไรในองค์การ
3. คนแต่ละคนมีความต้องการ มีความประสงค์และมีเป้าหมายแตกต่างกัน คนแต่ละคนต้องการรางวัลตอบแทนจากการทำงานแตกต่างกัน
4. คนแต่ละคนจะเลือกทางเลือกโดยขึ้นอยู่กับพื้นฐานการรับรู้ ของแต่ละคนว่าพฤติกรรมอะไรจึงจะนำไปสู่ผลที่ต้องการ

2.11.5 ทฤษฎีการบริหาร Z สมคิด บางโม (2545 : 290-291) ได้กล่าวว่า ทฤษฎี Z มีลักษณะคล้ายกับการบริหารของระบบญี่ปุ่นมาก แต่มีการดัดแปลงให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของประเพณีและวัฒนธรรมของสหรัฐอเมริกาด้วย ได้แก่

แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี Z มี 3 ประการดังนี้

1. Trust คนในบริษัทต้องมีความซื่อสัตย์ต่อกันก่อน
2. Unity คนในบริษัทต้องมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว
3. Intimacy คนในบริษัทต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดคล้ายคนใน

ครอบครัวเดียวกัน

ลักษณะการบริหารของทฤษฎี Z มีลักษณะดังนี้

1. การจ้างงาน เป็นการจ้างงานตลอดอาชีพ ครอบคลุมเมื่ออายุ 55 หรือ 60 ปี
2. ลักษณะของอาชีพ พนักงานต้องมีความรู้หลาย ๆ ด้าน คือรอบรู้งานทุกฝ่ายของบริษัท
3. การตัดสินใจ มีทั้งระบบรวมอำนาจคือกลุ่มผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจ และมีทั้งแบบกระจายอำนาจคือให้พนักงานมีส่วนร่วมด้วย
4. การบริหาร ใช้การบริหารแบบเน้นวัตถุประสงค์ การควบคุมการบริหารเป็นแบบอเมริกัน
5. การทำงาน ทุกคนมีอิสระเป็นตัวของตัวเอง มีเสรีภาพเท่าเทียมกัน
6. มนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ใช้แบบญี่ปุ่นคือยึดหลัก Trust, unity และ intimacy

2.12 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญภา อนุชิตวงศ์ (2540) ได้ศึกษาความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 355 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ พนักงานหญิงในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ฐานะทางเศรษฐกิจ และภาระครอบครัวที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน และระดับความเครียดไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

นุชรรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้พิพากษาในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้พิพากษาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 243 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และสถานภาพทางเศรษฐกิจ ไม่มีผลต่อความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอายุราชการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงาน

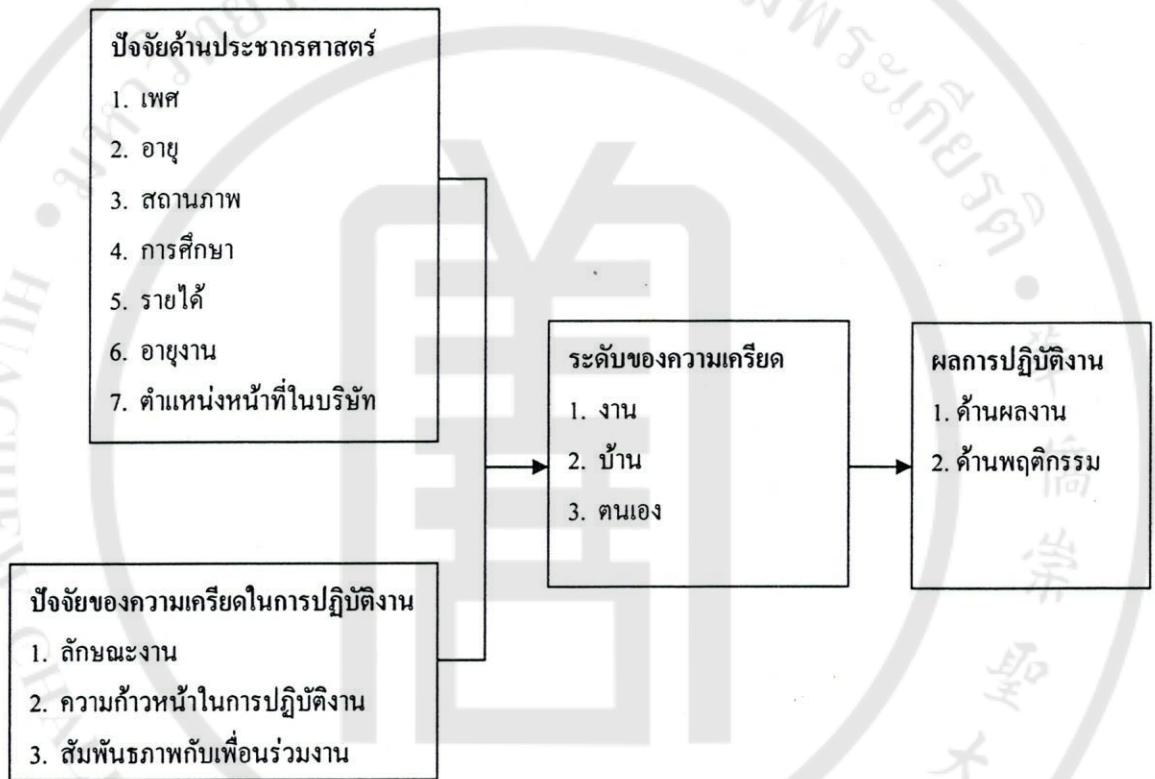
สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหา และความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรระดับปฏิบัติการในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 182 คน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ การรับรู้

สัมพันธ์ภายในครอบครัว การรับรู้ภาวะครอบครัว และหน่วยงานที่สังกัดไม่มีผลต่อความเครียดของบุคลากร แต่เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดต่างกัน ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร กล่าวคือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อย ถ้าปัจจัยในการทำงานไม่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดมาก

วงศ์ศิริ พรหมรักษ์ (2547) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียดและรูปแบบการทำงานของนักบัญชีที่มีเพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน จำนวนทั้งสิ้น 395 คน ผลการวิจัยพบว่า มีเพศ อายุงาน และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน มีการจัดการกับความเครียดไม่แตกต่างกัน มีรูปแบบการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน นักบัญชีที่มีระดับความเครียดแตกต่างกัน มีการจัดการความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน

พิชัย อิศรัตน์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 310 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดยมีความเครียดด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมา ด้านบุคคล ด้านการจัดการ และด้านงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มากที่สุด คือ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

2.13 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ปัจจัยก่อความเครียด ความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทยานยนต์ที่มีผู้บริหารชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและชาวสหรัฐอเมริกา” โดยกำหนดวิธีการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยในเชิงสำรวจ (Survey)

3.1 ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ อยู่ในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ ที่อยู่บริษัทที่บริหารงานโดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น ชาวสหรัฐอเมริกา โดยชาวญี่ปุ่น จำนวน 100 คน ชาวไทย จำนวน 100 คน ชาวอเมริกา 100 คน ได้แก่

1. บริษัท มิตรสยามมอเตอร์ส จำกัด บริหารงานโดยชาวญี่ปุ่น
2. บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริหารงานโดยชาวญี่ปุ่น
3. บริษัท ชัยรชการ จำกัด บริหารงานโดยชาวไทย
4. บริษัท ฟอร์ด ศรีนครินทร์ จำกัด บริหารงานโดยชาวไทย
5. บริษัท ฟอร์ด นิว เอรา เซลส์ สมุทรปราการ จำกัด บริหารงานโดยชาวไทย
6. บริษัท อาปีโก ไฮเทค จำกัด (มหาชน) บริหารงานโดยชาวสหรัฐอเมริกา

3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ทำงานอยู่ในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ที่มีผู้บริหารเป็นชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ Non Probability Sampling โดยการสุ่ม ออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ที่มีผู้บริหารเป็นชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา เลือกกลุ่มตัวอย่างจากบริษัทที่บริหารงานโดยชาวญี่ปุ่น คือ บริษัทมิตรสยามมอเตอร์ส จำกัด และบริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริหารงานโดยชาวไทย คือ บริษัท ชัยรชการ (กรุงเทพ) จำกัด บริษัท ฟอร์ด

ศรีนครินทร์ จำกัด และบริษัท ฟอร์ด นิว เอรา เซลส์ สมุทรปราการ จำกัด บริษัทที่บริหารงานโดยชาวอเมริกา คือ บริษัท อาปิโก ไฮเทค จำกัด (มหาชน)

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยหาจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละกลุ่มผู้บริหารตามขั้นตอนที่ 1 กำหนดสัดส่วนในแต่ละกลุ่มผู้บริหาร โดยเก็บตัวอย่างผู้บริหารงานชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา ในสัดส่วนที่เท่ากันในแต่ละกลุ่ม คือกลุ่มละ 100 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรวบรวมข้อมูลจากหนังสือและเอกสารต่าง ๆ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียดในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้น เป็นแบบมาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบลิเคอร์ท (Likert) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

ด้านลักษณะงาน จำนวน 10 ข้อ

ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 7 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับความเครียดดังนี้

| | | |
|-----------------|---------|---------|
| เครียดมากที่สุด | เท่ากับ | 5 คะแนน |
| เครียดมาก | เท่ากับ | 4 คะแนน |
| เครียดปานกลาง | เท่ากับ | 3 คะแนน |
| เครียดน้อย | เท่ากับ | 2 คะแนน |
| ไม่เครียดเลย | เท่ากับ | 1 คะแนน |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของความเครียด กรมสุขภาพจิต (2545) ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 20 ข้อ เป็นแบบวัดความเครียดสวนปรง เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับให้คะแนน 1-2-3-4-5 ดังนี้

คะแนนความเครียด 5 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมากที่สุด

คะแนนความเครียด 4 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมาก

คะแนนความเครียด 3 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดปานกลาง

คะแนนความเครียด 2 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดเล็กน้อย

คะแนนความเครียด 1 คะแนน หมายถึง ไม่รู้สึกเครียด

การแปลผล แบบวัดความเครียดสวนปรุง ชุด 20 ข้อ มี คะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

| | | |
|-------|-----------|---------------|
| คะแนน | 0 – 24 | เครียดน้อย |
| คะแนน | 25 – 42 | เครียดปานกลาง |
| คะแนน | 43 – 62 | เครียดสูง |
| คะแนน | 63 ขึ้นไป | เครียดรุนแรง |

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึงความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไปในระยะ เวลาค้นสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมี การปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัว ต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็น ภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิด ความ เครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการ บรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง เกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกัน มาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หด แรง ควบคุมตัวเอง ไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบลิเคอร์ (Likert) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน

ด้านผลงาน จำนวน 5 ข้อ

ด้านพฤติกรรม/คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ

การแปลผล โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับการประเมินดังนี้

คะแนน 5 – พิเศษ

คะแนน 4 – พึงพอใจมาก

คะแนน 3 – เป็นไปตามคาด

คะแนน 2 – ต่ำกว่าที่คาด

คะแนน 1 - ต้องปรับปรุง

1. พิเศษ มีความมั่นคง และมีจุดยืนในเรื่องของผลงานและการนำเสนอผลงาน ความสามารถอยู่ในระดับพิเศษ ผลของการปฏิบัติงานตรงตามความคาดหวังและอยู่ในระดับที่เหนือกว่าทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ แม้ว่าจะมีข้อขัดข้องหรือสถานการณ์ที่คาดไม่ถึงเกิดขึ้น
2. พึงพอใจมาก ผลการปฏิบัติงานอยู่เหนือความคาดหวัง พนักงานประสบความสำเร็จตามคาด และตามเวลาที่กำหนด และมากกว่าขั้นพื้นฐาน ผลงานและความสามารถอยู่ในกลุ่มที่มีความชัดเจน
3. เป็นไปตามคาด ผลของการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับที่น่าพอใจในบางส่วน แต่ไม่ทั้งหมด ขั้นของความสามารถเป็นที่ยอมรับ
4. ต่ำกว่าที่คาด ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าความคาดหวัง จำเป็นต้องปรับปรุงในความสามารถ และ เป้าหมายหลัก
5. ต้องปรับปรุง ผลของการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ไร้ความสามารถและ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขั้นต่ำของงานที่วางไว้

3.4 การพัฒนาแบบสอบถาม

1. ศึกษาคุณลักษณะที่จะวัด โดยศึกษาคุณลักษณะหรือประเด็นที่จะวัดให้เข้าใจอย่างละเอียด โดยศึกษาจากเอกสาร ตำราหรือผลการวิจัยต่างๆ ที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ตลอดจนศึกษาลักษณะของแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดชนิดของแบบสอบถาม ต้องเลือกชนิดของแบบสอบถามให้เหมาะสมกับเรื่องที่จะวัดและกลุ่มตัวอย่าง
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม ต้องศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดคุณลักษณะที่ต้องการจะวัด โดยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตัวอย่างให้เข้าใจ และยึดวัตถุประสงค์เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถาม

4. แบ่งคุณสมบัติที่ต้องการจะวัดออกเป็นด้านต่างๆ การสร้างแบบสอบถาม ควรแบ่งคุณสมบัติที่ต้องการวัดออกเป็นด้านๆ ซึ่งจะทำให้สร้างง่ายขึ้นและครอบคลุมในแต่ละด้านอย่างทั่วถึง

5. เขียนคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม ส่วนแรกของการแบบสอบถาม คือ คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยความมุ่งหมายของการวิจัย คำอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบวัตถุประสงค์ และเข้าใจวิธีการสร้างแบบสอบถามนั้น โดยผู้วิจัยต้องเขียนให้ละเอียดและชัดเจนด้วย

6. การปรับปรุงแบบสอบถาม หลังจากการสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ควรนำแบบสอบถามนั้นมาพิจารณาใหม่ เพื่อหาข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไข และควรให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจแบบสอบถามนั้นด้วย เพื่อที่จะได้นำข้อเสนอแนะและข้อวิพากษ์วิจารณ์ของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้เพื่อวิเคราะห์คุณภาพ เป็นการนำเอาแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเล็กๆ เพื่อนำผลมาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

8. ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ จะต้องทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากผลการวิเคราะห์คุณภาพอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพ ซึ่งจะทำให้ผลงานวิจัยเป็นที่น่าเชื่อถืออีกครั้งหนึ่ง

9. จัดพิมพ์แบบสอบถาม เป็นการนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วมาจัดพิมพ์และตรวจสอบให้ละเอียด โดยความถูกต้องในถ้อยคำหรือสำนวน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ตอบอ่านเข้าใจได้ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการ

10. นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบแล้วไปทดสอบกับประชากร จำนวน 30 คนแล้ว นำมาหาค่าความเชื่อมั่น เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ได้ค่า $\alpha = 0.961$

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ขออนหนังสือรับรองจากบัณฑิตศึกษาเพื่อขออนุญาตจากผู้จัดการแผนกบุคคลของบริษัท บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริหารงานโดยชาวญี่ปุ่น บริษัท ชัยรัชการ จำกัด

ชีโนมอเตอร

20075

บริหารงานโดยชาวไทย และบริษัท อาปิโก ไฮเทค จำกัด (มหาชน) บริหารงานโดยชาวสหรัฐอเมริกา ในการแจกแบบสอบถามในการวิจัย และส่งหนังสือรับรองและนำจดหมายไปยังผู้จัดการแผนกบุคคลของบริษัทต่างๆ

2. ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ขอให้ทางแผนกทรัพยากรบุคคลของแต่ละบริษัทเป็นผู้ทำการแจกและเก็บรวบรวม ส่งกับผู้วิจัย
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในแบบสอบถาม
4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์

3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ SPSS ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการอธิบายลักษณะของตัวแปรและกำหนดการตัดสินใจ
3. การหาความสัมพันธ์ (Chi-Square Test) ระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่บริหารงานโดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา มีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน
3. การหาความสัมพันธ์ (Chi-Square Test) ระหว่างปัจจัยความเครียดที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
4. การหาความสัมพันธ์ (Chi-Square Test) ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อระดับความเครียด

สัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

| | | |
|-----------|-----|--|
| n | คือ | จำนวนตัวอย่าง |
| \bar{X} | คือ | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | คือ | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| χ^2 | คือ | ค่าไค-สแควร์ |
| Sig. | คือ | ค่าสถิติแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 |
| df | คือ | องศาของควมอิสระ |
| * | คือ | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |
| ** | คือ | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 |

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ปัจจัยก่อความเครียด ความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทยานยนต์ที่มีผู้บริหารชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและชาวสหรัฐอเมริกา” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของความเครียด

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| 1. ผู้บริหารของกิจการ | | |
| ชาวไทย | 100 | 33.33 |
| ชาวญี่ปุ่น | 100 | 33.33 |
| ชาวอเมริกา | 100 | 33.33 |
| รวม | 300 | 100.00 |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 2. เพศ | | |
| ชาย | 142 | 47.33 |
| หญิง | 158 | 52.67 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| 3. อายุ | | |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี | 70 | 23.33 |
| 26-30 ปี | 113 | 37.67 |
| 31-35 ปี | 55 | 18.33 |
| 36-40 ปี | 36 | 12.00 |
| 41 ปีขึ้นไป | 26 | 8.67 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| อายุเฉลี่ย เท่ากับ 30.68 ± 7.06 ปี | | |
| 4. สถานภาพ | | |
| โสด | 182 | 60.67 |
| สมรส | 110 | 36.67 |
| หม้าย/หย่า | 8 | 2.67 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| 5. ระดับการศึกษา | | |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 12 | 4.00 |
| ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย | 18 | 6.00 |
| ปวส./อนุปริญญา | 50 | 16.67 |
| ปริญญาตรี | 183 | 61.00 |
| ปริญญาโท | 36 | 12.00 |
| ปริญญาเอก | 1 | 0.33 |
| รวม | 300 | 100.00 |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | 78 | 26.00 |
| 10,001-20,000 บาท | 137 | 45.67 |
| 20,001-30,000 บาท | 36 | 12.00 |
| มากกว่า 30,000 บาท | 49 | 16.33 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| รายได้เฉลี่ย เท่ากับ 21,198.91 ± 18,265.87 | | |
| 7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน | | |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี | 86 | 28.67 |
| 2-4 ปี | 140 | 46.67 |
| 5-7 ปี | 38 | 12.67 |
| มากกว่า 7 ปี | 36 | 12.00 |
| รวม | 300 | 100.00 |
| ระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 ± 3.69 | | |
| 8. ตำแหน่งงาน | | |
| ผู้บริหารระดับสูง | 6 | 2.00 |
| ผู้บริหารระดับกลาง | 33 | 11.00 |
| ผู้บริหารระดับต้น | 48 | 16.00 |
| พนักงานระดับปฏิบัติการ | 213 | 71.00 |
| รวม | 300 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 300 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ผู้บริหาร กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์มีผู้บริหารเป็นชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวอเมริกา ในจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่ากัน

เพศ กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.67 และเป็นเพศชาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.33

อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ มีอายุเฉลี่ย เท่ากับ 30.68 ปี กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์จำนวนมากที่สุดมีอายุ 26-30 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.67 รองลงมา มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และมีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 60.67 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ส่วนใหญ่มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมา มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 มีระดับการศึกษาปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 มีระดับ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และมีระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์มีรายได้ เฉลี่ย เท่ากับ 21,198.91 บาท/เดือน กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์จำนวนมาก ที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 45.67 รองลงมา มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.33 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์มี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ปี กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ จำนวนมากที่สุดมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-4 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมา มี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.67 มีระยะเวลาที่ ปฏิบัติงาน 5-7 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมา มีตำแหน่งงานผู้บริหาร ระดับต้น จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 มีตำแหน่งงานผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 33 คน

คิดเป็นร้อยละ 11.00 และมีตำแหน่งงานผู้บริหารระดับสูง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียดในการทำงาน

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยรวม และจำแนกรายด้าน

| ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|---|-----------|------|---------------|
| 1. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน | 3.11 | 0.96 | เครียดปานกลาง |
| 2. ด้านลักษณะงาน | 3.10 | 0.85 | เครียดปานกลาง |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 2.82 | 1.01 | เครียดปานกลาง |
| รวม | 3.01 | 0.82 | เครียดปานกลาง |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และ 2.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

| ด้านลักษณะงาน | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|---|-----------|------|---------------|
| 1. งานที่ทำการต้องการความเร่งรีบ และแข่งขันกับเวลา | 3.61 | 1.00 | เครียดมาก |
| 2. งานแต่ละอย่างมีปริมาณงานมาก จนเกินกำลังความสามารถที่มี | 3.41 | 1.06 | เครียดปานกลาง |

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

| ด้านลักษณะงาน | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|--|-----------|------|---------------|
| 3. มีงานหลายอย่างที่ ต้องทำ จนไม่รู้จะ เริ่มทำอะไรก่อน | 3.36 | 1.09 | เครียดปานกลาง |
| 3. งานที่ทำไม่ตรงกับความรู้ความสามารถที่มี | 3.10 | 1.21 | เครียดปานกลาง |
| 4. บุคลากรที่มีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน | 3.07 | 1.10 | เครียดปานกลาง |
| 5. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในงานไม่มีความเป็น ธรรม | 3.00 | 1.21 | เครียดปานกลาง |
| 6. งานที่กำลังทำอยู่มีอันตราย ต้องใช้ความระมัดระวัง | 3.00 | 1.21 | เครียดปานกลาง |
| 7. งานที่ทำไม่รู้ว่าควรทำอะไรให้ถูกต้อง | 2.94 | 1.16 | เครียดปานกลาง |
| 8. งานที่ทำมีความซ้ำซาก จำเจ | 2.90 | 1.18 | เครียดปานกลาง |
| 9. งานที่ทำไม่มีความสำคัญ | 2.61 | 1.23 | เครียดปานกลาง |
| รวม | 3.10 | 0.85 | เครียดปานกลาง |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานที่ต้องการความเร่งรีบ และแข่งขันกับเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ส่วนที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ งานแต่ละอย่างมีปริมาณงานมาก จนเกินกำลังความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 รองลงมา ได้แก่ มีงานหลายอย่างที่ ต้องทำ จนไม่รู้จะเริ่มทำอะไรก่อน, งานที่ทำไม่ตรงกับความรู้ความสามารถที่มี, บุคลากรที่มีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน, การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในงานไม่มีความเป็นธรรม, งานที่กำลังทำอยู่มีอันตราย ต้องใช้ความระมัดระวัง, งานที่ทำไม่รู้ว่าควรทำอะไรให้ถูกต้อง, งานที่ทำมีความซ้ำซาก จำเจ และในข้องานที่ทำไม่มีความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36, 3.10, 3.07, 3.00, 3.00, 2.91, 2.90 และ 2.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานทำให้เกิด
ความเครียดในการปฏิบัติงาน

| ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|---|-----------|------|---------------|
| 1. เกณฑ์การประเมินผลงานของหน่วยงานไม่ชัดเจน | 3.31 | 1.11 | เครียดปานกลาง |
| 2. ถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าที่เป็นจริง | 3.28 | 1.17 | เครียดปานกลาง |
| 3. บริษัทไม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปตามความรู้ความสามารถ | 3.20 | 1.11 | เครียดปานกลาง |
| 4. ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น | 3.12 | 1.06 | เครียดปานกลาง |
| 5. งานที่ไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าขึ้น | 3.11 | 1.13 | เครียดปานกลาง |
| 6. ไม่มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น | 3.04 | 1.25 | เครียดปานกลาง |
| 7. ไม่ได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ | 2.99 | 1.18 | เครียดปานกลาง |
| 8. หน่วยงานไม่สนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาอบรมหรือพัฒนาความรู้ | 2.86 | 1.14 | เครียดปานกลาง |
| รวม | 3.11 | 0.96 | เครียดปานกลาง |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เกณฑ์การประเมินผลงานของหน่วยงานไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 รองลงมา ได้แก่ ถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าที่เป็นจริง, บริษัทไม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปตามความรู้ความสามารถ, ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น, งานที่ไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าขึ้น, ไม่มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น, ไม่ได้รับการพิจารณาความดี

ความชอบเป็นพิเศษ และในข้อหน่วยงานไม่สนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28, 3.20, 3.12, 3.11, 3.04, 2.99 และ 2.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

| ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|---|-----------|------|---------------|
| 1. เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน | 3.15 | 1.23 | เครียดปานกลาง |
| 2. เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับความสามารถของตน | 2.88 | 1.19 | เครียดปานกลาง |
| 3. แนวคิดในการทำงานมักขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ | 2.85 | 1.16 | เครียดปานกลาง |
| 4. มีสัมพันธภาพไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน | 2.80 | 1.23 | เครียดปานกลาง |
| 5. เกิดความรู้สึกไม่สบายใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนๆ ในที่ทำงาน | 2.76 | 1.17 | เครียดปานกลาง |
| 6. เพื่อนร่วมงานไม่สามารถให้คำปรึกษาได้เมื่อมีปัญหา | 2.68 | 1.19 | เครียดปานกลาง |
| 7. มักมีความหวาดระแวง ไม่ไว้ใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน | 2.64 | 1.16 | เครียดปานกลาง |
| รวม | 2.82 | 1.01 | เครียดปานกลาง |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 รองลงมา ได้แก่ เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับความสามารถของตน, แนวคิดในการทำงานมักขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ, มีสัมพันธภาพไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน, เกิดความรู้สึกไม่สบายใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนๆ ในที่ทำงาน, เพื่อนร่วมงานไม่สามารถให้

คำปรึกษาได้เมื่อมีปัญหา และในข้อแม้ก็มีความหวาดระแวง ไม่ไว้ใจกันระหว่างเพื่อร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88, 2.85, 2.80, 2.76, 2.68 และ 2.64 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของความเครียด

ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

| | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|--------------------|-----------|-------|-------------|
| ระดับของความเครียด | 52.90 | 17.12 | สูง |

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 52.90

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความเครียด

| ระดับของความเครียด | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| น้อย (0 - 24 คะแนน) | 12 | 4.00 |
| ปานกลาง (25 - 42 คะแนน) | 76 | 25.33 |
| สูง (43 - 62 คะแนน) | 123 | 41.00 |
| รุนแรง (63 คะแนนขึ้นไป) | 89 | 29.67 |
| รวม | 300 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ จำนวนมากที่สุดอยู่ในระดับสูง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา ในระดับรุนแรง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.67 ระดับปานกลาง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33 และระดับน้อย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของความเครียดในการปฏิบัติงาน

| ระดับของความเครียด | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|---|-----------|------|---------------|
| 1. เงินไม่พอใช้จ่าย | 3.54 | 1.38 | เครียดมาก |
| 2. กลัวทำงานผิดพลาด | 3.39 | 1.14 | เครียดปานกลาง |
| 3. ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ | 3.35 | 1.17 | เครียดปานกลาง |
| 4. ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือ เรื่องงานในบ้าน | 3.11 | 1.39 | เครียดปานกลาง |
| 5. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ | 2.91 | 1.24 | เครียดปานกลาง |
| 6. ปวดหัวจากความตึงเครียด | 2.72 | 1.30 | เครียดปานกลาง |
| 7. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด | 2.62 | 1.25 | เครียดปานกลาง |
| 8. รู้สึกคับข้องใจ | 2.58 | 1.30 | เครียดปานกลาง |
| 9. ปวดหลัง | 2.57 | 1.30 | เครียดปานกลาง |
| 10. รู้สึกวิตกกังวล | 2.57 | 1.25 | เครียดปานกลาง |
| 11. เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะใน อากาศ น้ำ เสียง และดิน | 2.57 | 1.19 | เครียดปานกลาง |
| 12. รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด | 2.55 | 1.25 | เครียดปานกลาง |
| 13. ปวดศีรษะข้างเดียว | 2.44 | 1.28 | เครียดน้อย |
| 14. ความจำไม่ดี | 2.42 | 1.24 | เครียดน้อย |
| 15. รู้สึกสับสน | 2.38 | 1.24 | เครียดน้อย |
| 16. ตั้งสมาธิลำบาก | 2.34 | 1.21 | เครียดน้อย |
| 17. รู้สึกเหนื่อยง่าย | 2.29 | 1.22 | เครียดน้อย |
| 18. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง | 2.25 | 1.21 | เครียดน้อย |
| 19. รู้สึกเศร้า | 2.20 | 1.16 | เครียดน้อย |
| 20. เป็นหวัดบ่อย ๆ | 2.11 | 1.20 | เครียดน้อย |
| รวม | 2.65 | 0.86 | เครียดปานกลาง |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับของความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 เมื่อพิจารณา

ระดับของความเครียดเป็นรายข้อ พบว่า ที่มีความเครียด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อเงินไม่พอใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ส่วนที่มีความเครียด อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กลัวทำงานผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 รองลงมา ได้แก่ ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้, ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือ เรื่องงานในบ้าน, รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ, ปวดหัวจากความตึงเครียด, กล้ามเนื้อตึงหรือปวด, รู้สึกคับข้องใจ, ปวดหลัง, รู้สึกวิตกกังวล, เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะใน อากาศ น้ำ เสียง และดิน และในข้อรู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35, 3.11, 2.91, 2.72, 2.62, 2.58, 2.57, 2.57, 2.57 2.68 และ 2.55 ตามลำดับ

ส่วนที่มีความเครียด อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เป็นหวัดบ่อย ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 รองลงมา ได้แก่ รู้สึกเศร้า, ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง, รู้สึกเหนื่อยง่าย, ตั้งสมาธิลำบาก, รู้สึก สับสน, ความจำไม่ดี และในข้อปวดศีรษะข้างเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20, 2.25, 2.29, 2.34, 2.38, 2.42 และ 2.44 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.9

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลการปฏิบัติงานโดยรวม และจำแนกรายด้าน

| ผลการปฏิบัติงาน | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|--|-----------|------|-------------|
| 1. ด้านผลงาน | 3.60 | 0.62 | พึงพอใจมาก |
| 2. ด้านพฤติกรรม/คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน | 3.77 | 0.66 | พึงพอใจมาก |
| รวม | 3.69 | 0.60 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรม/คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ศูนย์บรรณสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ตารางที่ 4.10

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลการปฏิบัติงานในด้านผลงาน

| ด้านผลงาน | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|--|-----------|------|--------------|
| <u>ปริมาณงาน</u> | 3.61 | 0.74 | พึงพอใจมาก |
| 1. จำนวนผลงานที่ได้รับมอบหมายที่ทำได้สำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด | 3.63 | 0.78 | พึงพอใจมาก |
| 2. จำนวนผลงานตามหน้าที่ภารกิจที่ทำได้สำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด | 3.60 | 0.79 | พึงพอใจมาก |
| <u>คุณภาพของผลงาน</u> | 3.50 | 0.71 | เป็นไปตามคาด |
| 1. ความถูกต้องแม่นยำ | 3.56 | 0.80 | พึงพอใจมาก |
| 2. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของงาน | 3.53 | 0.82 | พึงพอใจมาก |
| 3. ความปราณีต เรียบร้อย | 3.47 | 0.78 | เป็นไปตามคาด |
| 4. ผลสำเร็จของงานบรรลุเป้าหมายไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือปัญหาตามมาภายหลัง | 3.45 | 0.81 | เป็นไปตามคาด |
| <u>ความทันเวลา</u> | 3.69 | 0.78 | พึงพอใจมาก |
| 1. ทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด | 3.70 | 0.82 | พึงพอใจมาก |
| 2. ทำงานตามหน้าที่/ภารกิจได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด | 3.67 | 0.81 | พึงพอใจมาก |
| <u>การประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร</u> | 3.57 | 0.75 | พึงพอใจมาก |
| 1. เอาใจใส่ ดูแล รักษา อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ | 3.61 | 0.88 | พึงพอใจมาก |
| 2. ประยุกต์ใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ | 3.61 | 0.81 | พึงพอใจมาก |
| 3. ความสมดุลระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้เมื่อเทียบกับผลสำเร็จของงาน | 3.50 | 0.82 | เป็นไปตามคาด |

๑
BF
545.845
๒๓๘๒๓
๒๕๕๑
๒.๑

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

| ด้านผลงาน | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|--|-----------|------|-------------|
| <u>ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติ</u> | 3.62 | 0.75 | พึงพอใจมาก |
| 1. ผลงานหรือผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปใช้ให้ เกิดประโยชน์ได้ตามต้องการ | 3.63 | 0.78 | พึงพอใจมาก |
| 2. ผลงานหรือผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนด | 3.61 | 0.80 | พึงพอใจมาก |
| รวม | 3.60 | 0.62 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผลการปฏิบัติงานในด้านผลงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ในกลุ่มธุรกิจยานยนต์โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านความทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61, 3.50, 3.57 และ 3.62 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านปริมาณงาน พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ จำนวนผลงานที่ได้รับมอบหมายที่ทำได้สำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมา ได้แก่ จำนวนผลงานตามหน้าที่ภารกิจที่ทำได้สำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ด้านคุณภาพของผลงาน พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 รองลงมา ได้แก่ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของงาน, ความปราณีตเรียบร้อย และในผลสำเร็จของงานบรรลุเป้าหมายไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือปัญหาตามมาภายหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53, 3.47 และ 3.45 ตามลำดับ

ด้านความทันเวลา พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมา ได้แก่ ทำงานตามหน้าที่/ภารกิจได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ เอาใจใส่ ดูแล รักษา อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และในประยุกต์ใช้

ทรัพยากรอย่างเหมาะสมในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามคาด ได้แก่ ความสมดุลระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้เมื่อเทียบกับผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติ พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ผลงานหรือผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ตามต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 รองลงมา ได้แก่ ผลงานหรือผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ตารางที่ 4.11

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับผลการปฏิบัติงานในด้านพฤติกรรม/คุณลักษณะ
ในการปฏิบัติงาน

| ด้านพฤติกรรม/คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|--|-----------|------|-------------|
| <u>การมุ่งผลสัมฤทธิ์</u> | 3.78 | 0.81 | พึงพอใจมาก |
| 1. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ | 3.85 | 0.85 | พึงพอใจมาก |
| 2. มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น | 3.78 | 0.89 | พึงพอใจมาก |
| 3. สร้างสรรค์และพัฒนาผลงานให้เป็นเลิศอย่างสม่ำเสมอ | 3.71 | 0.87 | พึงพอใจมาก |
| <u>ความรับผิดชอบ</u> | 3.79 | 0.69 | พึงพอใจมาก |
| 1. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับตรงต่อเวลา | 3.81 | 0.79 | พึงพอใจมาก |
| 2. การให้บริการที่ดี | 3.79 | 0.81 | พึงพอใจมาก |
| 3. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ | 3.77 | 0.77 | พึงพอใจมาก |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

| ด้านพฤติกรรม/คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|--|-----------|------|-------------|
| <u>การรักษาวินัยและปฏิบัติตน</u> | 3.83 | 0.78 | พึงพอใจมาก |
| 1. มีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ไว้วางใจได้ทั้งต่อหน้าและลับหลัง | 3.94 | 0.90 | พึงพอใจมาก |
| 2. มีระเบียบวินัย เคารพกฎ กติกาของสังคม | 3.81 | 0.84 | พึงพอใจมาก |
| 3. ครองตนและประพฤติปฏิบัติตนในแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและมีจริยธรรม | 3.76 | 0.81 | พึงพอใจมาก |
| <u>การวางแผนและการจัดระบบการทำงาน</u> | 3.72 | 0.75 | พึงพอใจมาก |
| 1. มีการวางแผนการทำงานและปฏิบัติงานด้วยวิธีการที่เหมาะสมสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ | 3.74 | 0.81 | พึงพอใจมาก |
| 2. มีการติดตาม/ปรับปรุงงาน/วิธีการทำงานอยู่เสมอและการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รวมทั้งมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | 3.69 | 0.80 | พึงพอใจมาก |
| <u>ความร่วมมือ</u> | 3.83 | 0.75 | พึงพอใจมาก |
| 1. สามารถร่วมทำงานกับผู้อื่นได้ทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพ | 3.85 | 0.79 | พึงพอใจมาก |
| 2. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในการปฏิบัติภารกิจ หรือกิจกรรมต่างๆ | 3.80 | 0.84 | พึงพอใจมาก |
| <u>ความเป็นผู้นำ</u> | 3.68 | 0.83 | พึงพอใจมาก |
| 1. ให้กำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้ตั้งใจและเต็มใจร่วมกันทำงานให้สำเร็จ | 3.69 | 0.90 | พึงพอใจมาก |
| 2. เป็นตัวอย่างที่ดี มีศิลปะในการจูงใจ | 3.67 | 0.89 | พึงพอใจมาก |

ตารางที่ 11 (ต่อ)

| ด้านพฤติกรรม/คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน | \bar{X} | S.D. | แปลความหมาย |
|---|-----------|------|-------------|
| <u>ความสามารถในการปฏิบัติงาน</u> | 3.71 | 0.85 | พึงพอใจมาก |
| 1. รอบรู้ในงาน เข้าใจในหน้าที่สามารถคิดวิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ | 3.71 | 0.85 | พึงพอใจมาก |
| <u>ความอดสาหัส</u> | 3.86 | 0.85 | พึงพอใจมาก |
| 1. ความขยันหมั่นเพียรตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา | 3.86 | 0.85 | พึงพอใจมาก |
| รวม | 3.77 | 0.66 | พึงพอใจมาก |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการปฏิบัติงานในด้านพฤติกรรม/คุณลักษณะในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านความอดสาหัส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมา ได้แก่ ด้านความร่วมมือ, ด้านการรักษาวินัยและปฏิบัติตน, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์, ด้านการวางแผนและการจัดระบบการทำงาน, ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, 3.83, 3.79, 3.78, 3.72, 3.71 และ 3.68 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้านพบว่า

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมา ได้แก่ มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น และในสร้างสรรค์และพัฒนาผลงานให้เป็นเลิศอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และ 3.71 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่ดี และในมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.77 ตามลำดับ

ด้านการรักษาวินัยและปฏิบัติตน พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ไว้วางใจได้ทั้งต่อหน้าและลับหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมา ได้แก่ มีระเบียบวินัย เคารพกฎ กติกาของสังคม และในข้อครองตนและประพฤติปฏิบัติตนในแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การและมีจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และ 3.76 ตามลำดับ

ด้านการวางแผนและการจัดระบบการทำงาน พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ มีการวางแผนการทำงานและปฏิบัติงานด้วยวิธีการที่เหมาะสมสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมา ได้แก่ มีการติดตาม/ปรับปรุงงาน/วิธีการทำงานอยู่เสมอและการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รวมทั้งมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ด้านความร่วมมือ พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ สามารถร่วมทำงานกับผู้อื่นได้ทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมา ได้แก่ ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในการปฏิบัติภารกิจ หรือกิจกรรมต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ด้านความเป็นผู้นำ พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ให้กำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้ตั้งใจและเต็มใจร่วมกันทำงานให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมา ได้แก่ เป็นตัวอย่างที่ดี มีศิลปะในการจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ รอบรู้ในงาน เข้าใจในหน้าที่สามารถคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ด้านความอดุสาหะ พบว่า ที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ความขยันหมั่นเพียรตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่บริหารงานโดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา มีระดับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียด จำแนกตามการบริหารงานโดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา

| ผู้บริหาร | ระดับของความเครียด | | | | รวม |
|------------|--------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| | น้อย | ปานกลาง | สูง | รุนแรง | |
| ชาวไทย | 3 (3.00) | 21 (21.00) | 50 (50.00) | 26 (26.00) | 100 (100.00) |
| ชาวญี่ปุ่น | 5 (5.00) | 30 (30.00) | 39 (39.00) | 26 (26.00) | 100 (100.00) |
| ชาวอเมริกา | 4 (4.00) | 25 (25.00) | 34 (34.00) | 37 (37.00) | 100 (100.00) |

$$\chi^2 = 8.093 \text{ df} = 6 \text{ Sig.} = 0.231$$

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ จำแนกตามการบริหารงานโดยชาวญี่ปุ่น ชาวไทย และชาวอเมริกา โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่บริหารงานโดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน และระดับความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานย่อย 2.1 ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.13

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยของความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน

| ปัจจัยที่ทำให้เกิด ความเครียดในการ ปฏิบัติงาน | ผลการปฏิบัติงาน: จำนวน (ร้อยละ) | | | รวม | χ^2 | df | Sig. |
|--|------------------------------------|----------------|---------------|-----------------|----------|----|-------|
| | เป็นไป ตามคาด | พึงพอใจ มาก | พิเศษ | | | | |
| | 1. ด้านลักษณะงาน ไม่เครียดเลย | 7 (41.18) | 7 (41.18) | | | | |
| เครียดน้อย | 18 (31.58) | 34 (59.65) | 5 (8.77) | 57 (100.00) | | | |
| เครียดปานกลาง | 70 (49.65) | 65 (46.10) | 6 (4.26) | 141 (100.00) | | | |
| เครียดมาก | 26 (36.62) | 32 (45.07) | 13 (18.31) | 71 (100.00) | | | |
| เครียดมากที่สุด | 1 (7.14) | 5 (35.71) | 8 (57.14) | 14 (100.00) | | | |
| 2. ด้านความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงาน ไม่เครียดเลย | 9 (37.50) | 13 (54.17) | 2 (8.33) | 24 (100.00) | 36.072** | 8 | 0.000 |
| เครียดน้อย | 21 (42.86) | 24 (48.98) | 4 (8.16) | 49 (100.00) | | | |
| เครียดปานกลาง | 70 (51.09) | 60 (43.80) | 7 (5.11) | 137 (100.00) | | | |
| เครียดมาก | 21 (30.43) | 34 (49.28) | 14 (20.29) | 69 (100.00) | | | |
| เครียดมากที่สุด | 1 (4.76) | 12 (57.14) | 8 (38.10) | 21 (100.00) | | | |

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

| ปัจจัยที่ทำให้เกิด ความเครียดในการ ปฏิบัติงาน | ผลการปฏิบัติงาน: จำนวน (ร้อยละ) | | | รวม | χ^2 | df | Sig. |
|---|------------------------------------|----------------|---------------|-----------------|----------|----|-------|
| | เป็นไป ตามคาด | พึงพอใจ มาก | พิเศษ | | | | |
| | | | | | | | |
| 3. ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน | | | | | 37.253** | 8 | 0.000 |
| ไม่เครียดเลย | (1200.00) (34.29) | 20 (57.14) | 3 (8.57) | 35 (100.00) | | | |
| เครียดน้อย | 27 (35.06) | 43 (55.84) | 7 (9.09) | 77 (100.00) | | | |
| เครียดปานกลาง | 59 (54.13) | 44 (40.37) | 6 (5.50) | 109 (100.00) | | | |
| เครียดมาก | 24 (38.10) | 27 (42.86) | 12 (19.05) | 63 (100.00) | | | |
| เครียดมากที่สุด | 0 (0.00) | 9 (56.25) | 7 (43.75) | 16 (100.00) | | | |
| รวม | | | | | 30.313** | 6 | 0.000 |
| ไม่เครียดเลย | 6 (37.50) | 8 (50.00) | 2 (12.50) | 16 (100.00) | | | |
| เครียดน้อย | 22 (37.93) | 31 (53.45) | 5 (8.62) | 58 (100.00) | | | |
| เครียดปานกลาง | 74 (50.34) | 66 (44.90) | 7 (4.76) | 147 (100.00) | | | |
| เครียดมาก | 20 (25.32) | 38 (48.10) | 21 (26.58) | 79 (100.00) | | | |

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยของความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน และเมื่อทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยของความเครียดในการทำงาน พบว่า

1. ปัจจัยของความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน
2. ปัจจัยของความเครียดในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน
3. ปัจจัยของความเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 2.2 ระดับความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.14

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

| ระดับของ ความเครียด | ผลการปฏิบัติงาน: จำนวน (ร้อยละ) | | | รวม |
|------------------------|---------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| | เป็นไปตามคาด | พึงพอใจมาก | พิเศษ | |
| น้อย | 4 (33.33) | 5 (41.67) | 3 (25.00) | 12 (100.00) |
| ปานกลาง | 29 (38.16) | 44 (57.89) | 3 (3.95) | 76 (100.00) |
| สูง | 53 (43.09) | 54 (43.90) | 16 (13.01) | 123 (100.00) |
| รุนแรง | 36 (40.45) | 40 (44.94) | 13 (14.61) | 89 (100.00) |

$$\chi^2 = 9.277 \quad df = 6 \quad \text{Sig.} = 0.159$$

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า ระดับความเครียดไม่ได้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด
สมมติฐานย่อย 3.1 ปัจจัยด้านเพศของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด

ตารางที่ 4.15

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านเพศของพนักงานกับระดับความเครียด

| เพศ | ระดับของความเครียด: จำนวน (ร้อยละ) | | | | รวม |
|------|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| | น้อย | ปานกลาง | สูง | รุนแรง | |
| ชาย | 7 (4.93) | 39 (27.46) | 56 (39.44) | 40 (28.17) | 142 (100.00) |
| หญิง | 5 (3.16) | 37 (23.42) | 67 (42.41) | 49 (31.01) | 158 (100.00) |

$$\chi^2 = 1.431 \text{ df} = 3 \text{ Sig.} = 0.698$$

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านเพศของพนักงานกับระดับความเครียด โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า ปัจจัยด้านเพศของพนักงานไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียดจึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 3.2 ปัจจัยด้านอายุของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด

ตารางที่ 4.16

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านอายุของพนักงานกับระดับความเครียด

| อายุ | ระดับของความเครียด: จำนวน (ร้อยละ) | | | | รวม |
|---------------------------|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| | น้อย | ปานกลาง | สูง | รุนแรง | |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี | 1 (1.43) | 14 (20.00) | 34 (48.57) | 21 (30.00) | 70 (100.00) |
| 26-30 ปี | 2 (1.77) | 37 (32.74) | 35 (30.97) | 39 (34.51) | 113 (100.00) |
| 31-35 ปี | 6 (10.91) | 12 (21.82) | 24 (43.64) | 13 (23.64) | 55 (100.00) |

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

| อายุ | ระดับของความเครียด: จำนวน (ร้อยละ) | | | | รวม |
|-------------|------------------------------------|--------------|---------------|--------------|----------------|
| | น้อย | ปานกลาง | สูง | รุนแรง | |
| 36-40 ปี | 1 (2.78) | 7 (19.44) | 20 (55.56) | 8 (22.22) | 36 (100.00) |
| 41 ปีขึ้นไป | 2 (7.69) | 6 (23.08) | 10 (38.46) | 8 (30.77) | 26 (100.00) |

$$\chi^2 = 22.193^* \text{ df} = 12 \text{ Sig.} = 0.035$$

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านอายุของพนักงานกับระดับความเครียด โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า ปัจจัยด้านอายุของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 3.3 ปัจจัยด้านสถานภาพของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด

ตารางที่ 4.17

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านสถานภาพของพนักงานกับระดับความเครียด

| สถานภาพ | ระดับของความเครียด: จำนวน (ร้อยละ) | | | | รวม |
|---------|------------------------------------|---------------|----------------|---------------|-----------------|
| | น้อย | ปานกลาง | สูง | รุนแรง | |
| โสด | 7 (3.85) | 56 (30.77) | 73 (40.11) | 46 (25.27) | 182 (100.00) |
| สมรส | 5 (4.24) | 20 (16.95) | 50 (42.37) | 43 (36.44) | 118 (100.00) |
| | 12 (4.00) | 76 (25.33) | 123 (41.00) | 89 (29.67) | 300 (100.00) |

$$\chi^2 = 8.522^* \text{ df} = 3 \text{ Sig.} = 0.036$$

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านสถานภาพของพนักงาน กับระดับความเครียด โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 3.4 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด

ตารางที่ 4.18

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของพนักงานกับระดับความเครียด

| ระดับการศึกษา | ระดับของความเครียด: จำนวน (ร้อยละ) | | | | รวม |
|---------------------------------------|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| | น้อย | ปานกลาง | สูง | รุนแรง | |
| ปวช./มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือต่ำกว่า | 1 (3.33) | 2 (6.67) | 11 (36.67) | 16 (53.33) | 30 (100.00) |
| ปวส./อนุปริญญา | 1 (2.00) | 9 (18.00) | 21 (42.00) | 19 (38.00) | 50 (100.00) |
| ปริญญาตรี | 8 (4.37) | 53 (28.96) | 78 (42.62) | 44 (24.04) | 183 (100.00) |
| ปริญญาโทขึ้นไป | 2 (5.41) | 12 (32.43) | 13 (35.14) | 10 (27.03) | 37 (100.00) |

$$\chi^2 = 17.103^* \text{ df} = 9 \text{ Sig.} = 0.047$$

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของพนักงานกับระดับความเครียด โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 3.5 ปัจจัยด้านรายได้ของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด

ตารางที่ 4.19

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านรายได้ของพนักงานกับระดับความเครียด

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ระดับของความเครียด: จำนวน (ร้อยละ) | | | | รวม |
|----------------------|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| | น้อย | ปานกลาง | สูง | รุนแรง | |
| น้อยกว่า 10,000 บาท | 3 (3.85) | 11 (14.10) | 33 (42.31) | 31 (39.74) | 78 (100.00) |
| 10,001-20,000 บาท | 7 (5.11) | 39 (28.47) | 52 (37.96) | 39 (28.47) | 137 (100.00) |
| 20,001-30,000 บาท | 0 (0.00) | 11 (30.56) | 16 (44.44) | 9 (25.00) | 36 (100.00) |
| มากกว่า 30,000 บาท | 2 (4.08) | 15 (30.61) | 22 (44.90) | 10 (20.41) | 49 (100.00) |

$$\chi^2 = 12.252 \text{ df} = 9 \text{ Sig.} = 0.199$$

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านรายได้ของพนักงานกับระดับความเครียด โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ของพนักงานไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียด จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 3.6 ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด

ตารางที่ 4.20

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง

ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานกับระดับความเครียด

| ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน | ระดับของความเครียด: จำนวน (ร้อยละ) | | | | รวม |
|--------------------------|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| | น้อย | ปานกลาง | สูง | รุนแรง | |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี | 4 (4.65) | 18 (20.93) | 34 (39.53) | 30 (34.88) | 86 (100.00) |

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

| ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน | ระดับของความเครียด: จำนวน (ร้อยละ) | | | | รวม |
|-----------------------|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| | น้อย | ปานกลาง | สูง | รุนแรง | |
| 2-4 ปี | 5 (3.57) | 41 (29.29) | 54 (38.57) | 40 (28.57) | 140 (100.00) |
| 5-7 ปี | 2 (5.26) | 8 (21.05) | 16 (42.11) | 12 (31.58) | 38 (100.00) |
| มากกว่า 7 ปี | 1 (2.78) | 9 (25.00) | 19 (52.78) | 7 (19.44) | 36 (100.00) |

$$\chi^2 = 5.876 \text{ df} = 9 \text{ Sig.} = 0.752$$

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานกับระดับความเครียด โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียด จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 3.7 ปัจจัยด้านตำแหน่งงานของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน

ตารางที่ 4.21

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านตำแหน่งงานของพนักงานกับระดับความเครียด

| ตำแหน่งงาน | ระดับของความเครียด: จำนวน (ร้อยละ) | | | | รวม |
|--------------------------|------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| | น้อย | ปานกลาง | สูง | รุนแรง | |
| ผู้บริหารระดับกลางและสูง | 2 (5.13) | 9 (23.08) | 18 (46.15) | 10 (25.64) | 39 (100.00) |
| ผู้บริหารระดับต้น | 1 (2.08) | 16 (33.33) | 19 (39.58) | 12 (25.00) | 48 (100.00) |
| พนักงานระดับปฏิบัติการ | 9 (4.23) | 51 (23.94) | 86 (40.38) | 67 (31.46) | 213 (100.00) |

$$\chi^2 = 3.137 \text{ df} = 6 \text{ Sig.} = 0.791$$

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านตำแหน่งงานของ พนักงานกับระดับความเครียด โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานของพนักงาน ไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียด จึงปฏิเสธสมมติฐาน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ปัจจัยก่อความเครียด ความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชนที่มีผู้บริหารชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและชาวสหรัฐอเมริกา” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดของพนักงาน ที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่บริหารงานโดย ชาวญี่ปุ่น ชาวไทย ชาวอเมริกา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อระดับความเครียดของพนักงาน
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ มีขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 300 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม
สถิติที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
สถิติที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
สถิติที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของความเครียด ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
สถิติที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-square test)

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์มีผู้บริหารเป็นชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา ในจำนวนเท่ากัน มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง จำนวนมากที่สุดมีอายุ 26-30 ปี รองลงมา มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวนมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-4 ปี รองลงมา น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ด้านที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะงาน พบว่า ข้อที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้องานที่ต้องการความเร่งรีบ และแข่งขันกับเวลา ส่วนข้อที่ทำให้เกิดความเครียดในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้องานแต่ละอย่างมีปริมาณงานมาก จนเกินกำลังความสามารถ รองลงมา ได้แก่ ข้อมีงานหลายอย่างที่ควรทำ จนไม่รู้จะเริ่มทำอะไรก่อน และน้อยที่สุดในข้องานที่ทำไม่มีความสำคัญ

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้อที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อเกณฑ์การประเมินผลงานของหน่วยงานไม่ชัดเจน รองลงมา ได้แก่ ข้อถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าที่เป็นจริง และน้อยที่สุดในข้อหน่วยงานไม่สนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้อที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อเพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ ข้อเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับความสามารถของตน และน้อยที่สุดในข้อมักมีความหวาดระแวง ไม่ไว้ใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของความเครียด

ระดับของความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ที่มีความเครียด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เงินไม่พอใช้จ่าย ส่วนที่มีความเครียด อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กลัวทำงานผิดพลาด รองลงมา ได้แก่ ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้, ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือ เรื่องงานในบ้าน, รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ, ปวดหัวจากความตึงเครียด ตามลำดับ ส่วนที่มีความเครียด อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เป็นหวัดบ่อย ๆ รองลงมา ได้แก่ รู้สึกเศร้า, ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง, รู้สึกเหนื่อยง่าย, ตั้งสมาธิลำบาก, รู้สึกสับสน ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจยานยนต์โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยพบว่า ด้านที่มีผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านผลงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านพฤติกรรม/คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานในด้านผลงาน พบว่า ด้านที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านความทันเวลา รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของผลงาน ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ โดยพบว่า

ผลการปฏิบัติงานในด้านพฤติกรรม/คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านความอดสาหะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมา ได้แก่ ด้านความร่วมมือ, ด้านการรักษาวินัยและปฏิบัติตน, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์, ด้านการวางแผนและการจัดระบบการทำงาน, ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความเป็นผู้นำ ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่บริหารงานโดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวอเมริกา มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2

สมมติฐานย่อย 2.1 ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน และเมื่อทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยของความเครียดในการทำงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยของความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 2.2 ระดับความเครียดไม่ได้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3

สมมติฐานย่อย 3.1 ปัจจัยด้านเพศของพนักงานไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียดจึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 3.2 ปัจจัยด้านอายุของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 3.3 ปัจจัยด้านสถานภาพของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 3.4 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของพนักงานมีผลต่อระดับความเครียด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 3.5 ปัจจัยด้านรายได้ของพนักงานไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียด จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 3.6 ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียด จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานย่อย 3.7 ปัจจัยด้านตำแหน่งงานของพนักงานไม่ได้มีผลต่อระดับความเครียด จึงปฏิเสธสมมติฐาน

5.2 การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริหารงานโดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น ชาวสหรัฐอเมริกา ในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจยานยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวความคิดของชัยวัฒน์ เพชรกุล (2539 : 78) ที่กล่าววว่าปัจจัยด้านตัวงาน ทั้งสภาพการทำงานโดยตรง ลักษณะ

งาน ความยากง่าย ปริมาณงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน เกิดความขัดแย้งระหว่างสมาชิกภายในองค์กรและปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีสาเหตุจากความหวังที่จะได้รับผลตอบแทนในการเลื่อนตำแหน่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ทั้งนี้ จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ เสนาะ ดิยาว (25496 : 240) ความเครียดมักจะชี้ให้เห็นถึงความเครียดในทางลบ แต่ความเครียดที่ก่อให้เกิดในทางบวกก็มี คือ ความเครียดที่สร้างสรรค์ กับความเครียดที่ทำลาย ความเครียดที่สร้างสรรค์จะส่งผลดีต่อบุคคลและองค์กร ซึ่งได้แก่ความเครียดที่อยู่ระหว่างระดับต่ำถึงปานกลาง ความเครียดต่ำเกินไปพนักงานอาจไม่ตื่นตัวพอที่จะทำงานให้ได้ผลงานดี แต่เมื่อเริ่มสูงขึ้นจนถึงระดับปานกลางจะก่อให้เกิดผลการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มจนมากเกินไปก็จะเป็นความเครียดที่ทำลาย ซึ่งส่งผลเสียต่อบุคคลและองค์กรและหากความเครียดมีสูงขึ้นเรื่อย ๆ จะสูญเสียการควบคุมทั้งระบบร่างกายและจิตใจ

2. จากการศึกษาระดับความเครียดของพนักงานที่บริหารงานโดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น ชาวสหรัฐอเมริกา ในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ แจกแนกตามการบริหารงาน โดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา มีระดับความเครียดไม่แตกต่างกัน มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2545) ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. จากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริหารงาน โดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวอเมริกา ในกลุ่มธุรกิจยานยนต์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียด ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 290-291) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ด้านอายุ อายุแม่จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย ด้านการศึกษา ในงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ นักวิชาชีพ เช่น แพทย์วิศวกร ทัศนศาสตร์ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยและผลการวิจัยที่ได้ ผู้วิจัยใครขอเสนอแนะแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานที่บริหารงานโดยชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา จะต้องมีการบริหารความเครียดเพื่อไม่ให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในอนาคตดังต่อไปนี้

1. การบริหารความเครียด

เพื่อลดความเครียดโดยการช่วยให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเข้าใจการตอบสนองต่อความเครียด รู้สาเหตุของความเครียด และใช้เทคนิคเผชิญความเครียดเพื่อลดผลในทางลบของความเครียด การบริหารความเครียดต้องทำทั้งทางด้านองค์การและด้านบุคคล

2. วิธีการบริหารความเครียดขององค์การ มี การบริหารความเครียดที่องค์การจัดทำเพื่อลดผลกระทบจากความเครียด 2 วิธี

1. การบริหารความเครียดเพื่อขจัดและปรับเปลี่ยนสาเหตุของความเครียดในที่ทำงาน
 - 1.1 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ดีขึ้น
 - 1.2 ออกแบบงานเพื่อลดความเครียดให้น้อยลง
 - 1.3 ปรับเปลี่ยนปริมาณและวันเวลาดำเนินงานทำเสร็จของแต่ละคนให้เหมาะสม
 - 1.4 ปรับปรุงโครงสร้างองค์การใหม่ให้เหมาะสม
 - 1.5 จัดให้มีการบริหาร โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงแผนงานที่ทำให้กระทบพนักงาน
 - 1.6 จัดให้มีการอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับการวิเคราะห์บทบาทในการทำงาน
 - 1.7 การจัดอบรมให้รู้เทคนิคการพักผ่อนและลดความเครียด
 - 1.8 การจัดให้มีการบริหารสุขภาพหรือการรักษาสุขภาพ
2. การบริหารความเครียดเพื่อให้คนรับรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับความเครียดและผลของความเครียดโดย
 - 2.1 การสร้างทีมทำงาน
 - 2.2 การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม
 - 2.3 การจัดให้มีที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาอาชีพและช่วยเหลือคนที่มีปัญหาทางด้านการวางแผนอาชีพ
 - 2.4 การจัดสัมมนาเกี่ยวกับการบริหารเวลา

- 2.5 การจัดสัมมนาเรื่อง job burnout เพื่อช่วยให้คนเข้าใจลักษณะและอาการ
- 2.6 การจัดอบรมให้รู้เทคนิคการพักผ่อนและลดความเครียด
- 2.7 การจัดให้มีการบริหารสุขภาพหรือการรักษาสุขภาพ

3. วิธีการบริหารความเครียดของคน ผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้วิธีการบริหารความเครียดหรือวิธีการที่ทำให้ความเครียดลดลง 2 วิธี

1. วิธีการเผชิญกับความเครียดในที่ทำงาน

- 1.1 รู้จักตัวเอง รู้ว่าตัวเองมีข้อจำกัดอะไร ต้องยอมรับว่าการเปลี่ยนแปลงคนอื่นยากกว่าการเปลี่ยนแปลงตัวเอง เราไม่สามารถทำทุกสิ่งได้ตามที่ทุกคนต้องการ
- 1.2 ก้าวเดินอย่างรู้จังหวะ รู้จังหวะตอนไหนควรรีบ ตอนไหนควรรอคอย และตอนไหนควรยืดหยุ่น ใช้เวลาคิดให้มากก่อนทำและรู้จักคาดการณ์ล่วงหน้า
- 1.3 จงเปิดเผยตัวเอง ให้วิเคราะห์ทั้งปัญหาและปรึกษาหารืออย่างเปิดเผยและเป็นอิสระกับคนอื่นเอาใจใส่ต่อทุกคน โดยเฉพาะคนที่ร่วมคิดและมีความไว้วางใจในตัวเรา
- 1.4 รู้จักวัดลดความเครียด เมื่อโกรธหรือเกิดความไม่พอใจ หรือผิดหวังในการทำงาน ให้รู้จักลดความเครียดด้วยวิธีง่าย ๆ ทำอะไรก็ได้ในที่ทำงาน เช่น เดิน หรือนั่งสงบสติอารมณ์
- 1.5 รู้จักสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานกับการพักผ่อน วางแผนหยุดพักผ่อนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ภายหลังจากการทำงานหนัก

2. แนวทางในการบริหารความเครียด

- 2.1 วางแผนล่วงหน้าเสมอและรู้จักบริหารเวลา
- 2.2 ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ควบคุมอาหาร พักผ่อนให้เพียงพอและรู้จักดูแลตัวเอง
- 2.3 พัฒนาปรัชญาการใช้ชีวิตให้เหมาะสมและสร้างทัศนคติในทางบวก
- 2.4 รู้จักใช้เวลาไปในทางสนุกสนาน ร่าเริงบ้าง อย่ามุ่งงานจนเกินไป
- 2.5 เรียนรู้เทคนิคการพักผ่อนเพื่อลดความเครียด หรือเมื่อกำลังจะเผชิญความเครียด

ดังนี้

- หานั่งสบาย ๆ
- หลับตา
- พักผ่อนกล้ามเนื้อ
- กำหนดลมหายใจ รู้ตัวว่ากำลังหายใจอย่างไร
- ปล่อยวางความคิด รู้ว่ากำลังคิดอะไร
- ทำเช่นนี้ทุกวัน วันละ 20 นาที

5.4 ข้อจำกัดของการศึกษาวิจัย

ความสัมพันธ์ปัจจัยก่อความเครียด ความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทยานยนต์ที่มีผู้บริหารชาวไทย ชาวญี่ปุ่นและชาวสหรัฐอเมริกา ในครั้งนี้มีข้อจำกัดในการทำวิจัย คือ ในเรื่องการเลือกประชากรในการศึกษาไม่สามารถศึกษาได้ทุกบริษัท เพราะบางบริษัทไม่อนุญาตจึงศึกษาได้บางบริษัทเท่านั้น

5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการทำการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ระดับความเครียดและผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัทยานยนต์เปรียบเทียบระหว่างผู้บริหารชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา จึงขอเสนอแนะให้มีการทำวิจัยในหัวข้อเดียวกันแต่เป็นผู้บริหารชาติอื่น ในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ หรือความแตกต่างของผลการปฏิบัติงาน โดยรวมให้เห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2542) รายงานการวิจัยการพัฒนาแบบประเมินและ
วิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ :
กองแผนงาน กรมสุขภาพจิต.
- ชิน โอสถ หัสบำเรอ. (2525) อาชีวนามัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช
- ชูทิพย์ ปานปรีชา. (2519) จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร :
อักษรเจริญทัศน์.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2544) จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541) พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2542) คำบรรยายวิชาจิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมิต อาชวนิจกุล. (2541) เครียดเป็นบ้า. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สามัคคีสาร
(ดอกหญ้า)
- สมยศ นาวิการ (2543) การบริหาร และพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์บรรณกิจ
- สุวิวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล. (2545) แบบสอบถามความเครียดสวนปรุง. กรมสุขภาพจิต. กระทรวง
สาธารณสุข และคณะ
- เสนาะ ดิยาวี. (2546) หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อรุณ รักรธรรม. (2539) พฤติกรรมความเครียดในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : เสมอธรรม
- ชัยวัฒน์ เพชรกุล. (2539) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของตำรวจจราจรในเขตเทศบาล .
วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิชัย อสรรัตน์. (2549) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการ
พาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นฤมล กิตติยานนท์. (2529) “การจัดการกับความเครียด” วารสารสังคมสงเคราะห์. 1 (มกราคม-มิถุนายน 2529) 71
- อรุณ รักธรรม. (2532) “พฤติกรรมความเครียดในการบริหารงานบุคคล” วารสารนักบริหาร. 19 (มกราคม-มีนาคม) 2523 : 33-38





ภาคผนวก

ผนวก ก.

แบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยก่อความเครียด ความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชนที่มีผู้บริหารชาวไทย ชาวญี่ปุ่น และชาวสหรัฐอเมริกา

ผู้จัดทำขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์และตรงกับความเป็นจริง ซึ่งจะทำให้การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ประสบผลสำเร็จลงได้ ดังนั้นผู้จัดทำจึงขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดีมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของความเครียด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมกับตัวท่านมากที่สุดให้ตรงกับความเป็นจริง

ผู้บริหารงานในบริษัทของท่านเป็นชาวอะไร

- ชาวไทย ชาวญี่ปุ่น ชาวอเมริกา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. สถานภาพ

- โสด สมรส หม้าย/หย่า

4. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนต้น ปวช. / มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาตรี
ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน _____ บาท

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทนี้ _____ ปี

7. ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

- ผู้บริหารระดับสูง
 ผู้บริหารระดับกลาง
 ผู้บริหารระดับต้น
 พนักงานระดับปฏิบัติการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นมากน้อยเพียงใดกับคำถามความเครียดดังต่อไปนี้ ที่ทำให้ท่านมีความเครียดเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือสอดคล้องกับความรู้สึของท่านมากที่สุด ดังนี้

| | | |
|-----------------|---------|---------|
| เครียดมากที่สุด | เท่ากับ | 5 คะแนน |
| เครียดมาก | เท่ากับ | 4 คะแนน |
| เครียดปานกลาง | เท่ากับ | 3 คะแนน |
| เครียดน้อย | เท่ากับ | 2 คะแนน |
| ไม่เครียดเลย | เท่ากับ | 1 คะแนน |

| ข้อ | คำถาม | ระดับความเครียด | | | | |
|--|--|-----------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านลักษณะงาน | | | | | | |
| 1 | มีงานหลายอย่างที่ควรทำ จนไม่รู้จะเริ่มทำอะไรก่อน | | | | | |
| 2 | งานที่ต้องการความเร่งรีบ และแข่งขันกับเวลา | | | | | |
| 3 | งานแต่ละอย่างมีปริมาณงานมาก จนเกินกำลังความสามารถที่มี | | | | | |
| 4 | งานที่ทำไม่ตรงกับความรู้ความสามารถที่มี | | | | | |
| 5 | งานที่กำลังทำอยู่มีอันตราย ต้องใช้ความระมัดระวัง | | | | | |
| 6 | บุคลากรที่มีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน | | | | | |
| 7 | งานที่ทำงานมีความซ้ำซาก จำเจ | | | | | |
| 8 | งานที่ทำไม่มีความสำคัญ | | | | | |
| 9 | งานที่ทำไม่รู้ว่าควรทำอะไรให้ถูกต้อง | | | | | |
| 10 | การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในงานไม่มีความเป็นธรรม | | | | | |
| ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน | | | | | | |
| 11 | ได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น | | | | | |
| 12 | ท่านถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าที่เป็นจริง | | | | | |
| 13 | เกณฑ์การประเมินผลงานของหน่วยงานไม่ชัดเจน | | | | | |
| 14 | บริษัทไม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปตามความรู้ความสามารถ | | | | | |
| 15 | หน่วยงานไม่สนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ | | | | | |
| 16 | งานที่ทำไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าขึ้น | | | | | |
| 17 | ท่านไม่ได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ | | | | | |
| 18 | ท่านไม่มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น | | | | | |

| ข้อ | คำถาม | ระดับความเครียด | | | | |
|----------------------------------|--|-----------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | | | | | | |
| 19 | ท่านมีสัมพันธภาพไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 20 | แนวคิดในการทำงานมักขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเป็นประจำ | | | | | |
| 21 | เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับความสามารถของท่าน | | | | | |
| 22 | เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน | | | | | |
| 23 | ท่านเกิดความรู้สึกไม่สบายใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนๆ ในที่ทำงาน | | | | | |
| 24 | มักมีความหวาดระแวง ไม่ไว้ใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 25 | เพื่อนร่วมงานของท่านไม่สามารถให้คำปรึกษาได้เมื่อท่านมีปัญหา | | | | | |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของความเครียด

คำชี้แจง อ่านหัวข้อข้างล่างนี้ แล้วสำรวจดูว่าในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ในข้อใด เกิด ขึ้นกับตัวคุณบ้าง ถ้าข้อไหนไม่ได้เกิดขึ้นให้ข้ามไปไม่ต้องตอบ แต่ถ้ามีเหตุการณ์ใน ข้อใดเกิดขึ้นกับตัวคุณให้ ประเมินว่าคุณมีความรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ให้ ตรงช่องตามที่คุณประเมิน โดย

- คะแนนความเครียด 5 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมากที่สุด
 คะแนนความเครียด 4 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดมาก
 คะแนนความเครียด 3 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดปานกลาง
 คะแนนความเครียด 2 คะแนน หมายถึง รู้สึกเครียดเล็กน้อย
 คะแนนความเครียด 1 คะแนน หมายถึง ไม่รู้สึกเครียด

| ข้อที่ | ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา | คะแนนความเครียด | | | | |
|--------|--|-----------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | กลัวทำงานผิดพลาด | | | | | |
| 2 | ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ | | | | | |
| 3 | ครอบครัวมีความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือ เรื่องงานในบ้าน | | | | | |
| 4 | เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษ หรือมลภาวะใน อากาศ น้ำ เสียง และดิน | | | | | |
| 5 | รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ | | | | | |
| 6 | เงินไม่พอใช้จ่าย | | | | | |
| 7 | กล้ำเนื้อตึงหรือปวด | | | | | |

| ข้อที่ | ในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมา | คะแนนความเครียด | | | | |
|--------|--------------------------|-----------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | ปวดหัวจากความตึงเครียด | | | | | |
| 9 | ปวดหลัง | | | | | |
| 10 | ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง | | | | | |
| 11 | ปวดศีรษะข้างเดียว | | | | | |
| 12 | รู้สึกวิตกกังวล | | | | | |
| 13 | รู้สึกคับข้องใจ | | | | | |
| 14 | รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด | | | | | |
| 15 | รู้สึกเศร้า | | | | | |
| 16 | ความจำไม่ดี | | | | | |
| 17 | รู้สึกสับสน | | | | | |
| 18 | ตั้งสมาธิลำบาก | | | | | |
| 19 | รู้สึกเหนื่อยง่าย | | | | | |
| 20 | เป็นหวัดบ่อย ๆ | | | | | |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำการประเมินผลความรู้ความสามารถของท่านโดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมิน

ระดับคะแนน คะแนน 5 – พิเศษ คะแนน 4 – พึงพอใจมาก คะแนน 3 – เป็นไปตามคาด
 คะแนน 2 – ต่ำกว่าที่คาด คะแนน 1 - ต้องปรับปรุง

| แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน | | | | | | |
|---------------------------|--|-----------------|---|---|---|---|
| ข้อที่ | หัวข้อการประเมิน | ระดับการประเมิน | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.ด้านผลงาน | | | | | | |
| 1 ปริมาณงาน | 1.1 จำนวนผลงานตามหน้าที่/ภารกิจที่ทำ ได้สำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด | | | | | |
| | 1.2 จำนวนผลงานที่ได้รับมอบหมายที่ทำ ได้สำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด | | | | | |

| แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน | | | | | | |
|--|---|-----------------|---|---|---|---|
| ข้อที่ | หัวข้อการประเมิน | ระดับการประเมิน | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 คุณภาพ ของผลงาน | 2.1 ความถูกต้องแม่นยำ | | | | | |
| | 2.2 ความปราณีต เรียบร้อย | | | | | |
| | 2.3 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของงาน | | | | | |
| | 2.4 ผลสำเร็จของงานบรรลุเป้าหมาย ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือปัญหาตามมาภายหลัง | | | | | |
| 3 ความทัน เวลา | 3.1 ทำงานตามหน้าที่/ภารกิจได้ สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด | | | | | |
| | 3.2 ทำหน้าที่ได้รับมอบหมายได้ สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 4 การประหยัด หรือความคุ้มค่า ในการใช้ ทรัพยากร | 4.1 ประยุกต์ใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ | | | | | |
| | 4.2 ความสมดุลระหว่างปริมาณทรัพยากร ที่ใช้เมื่อเทียบกับผลสำเร็จของงาน | | | | | |
| | 4.3 เอาใจใส่ ดูแล รักษา อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ | | | | | |
| 5 ผลสัมฤทธิ์ ของงานที่ปฏิบัติ | 5.1 ผลงานหรือผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตาม เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนด | | | | | |
| | 5.2 ผลงานหรือผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไป ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ตามต้องการ | | | | | |
| 2. ด้านพฤติกรรม/คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน | | | | | | |
| 6 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ | 6.1 มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ในการทำงาน ให้ประสบผลสำเร็จ | | | | | |
| | 6.2 สร้างสรรค์และพัฒนาผลงานให้ เป็นเลิศอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| | 6.3 มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น | | | | | |

| แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน | | | | | | |
|-------------------------------------|---|-----------------|---|---|---|---|
| ข้อที่ | หัวข้อการประเมิน | ระดับการประเมิน | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7 ความรับผิดชอบ | 7.1 มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับตรงต่อเวลา | | | | | |
| | 7.2 มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ | | | | | |
| | 7.3 การให้บริการที่ดี | | | | | |
| 8 การรักษาวินัยและปฏิบัติตน | 8.1 ครองคนและประพฤติปฏิบัติตนในแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การและมิจริยธรรม | | | | | |
| | 8.2 มีระเบียบวินัย เคารพกฎ กติกาของสังคม | | | | | |
| | 8.3 มีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ไว้วางใจได้ทั้งต่อหน้าและลับหลัง | | | | | |
| 9 การวางแผนและการจัดระบบการทำงาน | 9.1 มีการวางแผนการทำงานและปฏิบัติงานด้วยวิธีการที่เหมาะสมสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ | | | | | |
| | 9.2 มีการติดตาม/ปรับปรุงงาน/วิธีการทำงานอยู่เสมอและการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รวมทั้งมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | | | | | |
| 10 ความร่วมมือ | 10.1 ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในการปฏิบัติภารกิจ หรือกิจกรรมต่างๆ | | | | | |
| | 10.2 สามารถร่วมทำงานกับผู้อื่นได้ทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 11 ความเป็นผู้นำ | 11.1 เป็นตัวอย่างที่ดี มีศิลปะในการจูงใจ | | | | | |
| | 11.2 ให้กำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้ตั้งใจและเต็มใจร่วมกันทำงานให้สำเร็จ | | | | | |

| แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน | | | | | | |
|-------------------------------------|---|-----------------|---|---|---|---|
| ข้อที่ | หัวข้อการประเมิน | ระดับการประเมิน | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12 ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน | 12.1 รอบรู้ในงาน เข้าใจในหน้าที่สามารถคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่ง ต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ | | | | | |
| 13 ความอดสาหะ | 13.1 ความขยันหมั่นเพียรตั้งใจที่จะทำงานให้ สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา | | | | | |

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ครั้งนี้

วิทยาเขตยศเส

๑๒๑ ถนนอนันตนาถ เขตป้อมปราบฯ

กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐

โทร. ๐-๒๖๒๑-๗๐๗๐-๔ โทรสาร ๐-๒๖๒๑-๗๐๗๕

<http://www.hcu.ac.th>

ผนวก ข.



เขียนผู้เพื่อรับใช้สังคม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

๑๗/๑๗ ถนนบางนา-ตราด กิโลเมตรที่ ๑๗

อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๔๐

โทร. ๐-๒๓๑๒-๖๓๐๐ โทรสาร ๐-๒๓๑๒-๖๓๓๗

<http://www.hcu.ac.th>

ที่ มฉก. 0110/จ. 05)๗

๒7 มกราคม 2551

เรื่อง ขออนุญาตเข้าแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล
เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ด้วย นางสาวกัญจน์มีตา ทิพย์ภูวณนท์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ขณะนี้อยู่ระหว่างค้นคว้าข้อมูลเรื่อง “การศึกษาความ
สัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดและระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีผู้บริหารเป็น
ชาวไทย ชาวญี่ปุ่น ชาวอเมริกา” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา BA 8913 การศึกษาอิสระ นั้น

บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษา คือ นางสาวกัญจน์มีตา ทิพย์ภูวณนท์ เข้าแจก
แบบสอบถามกับพนักงานบริษัทของท่าน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและเป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราย แสงวิเชียร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-2312-6300 ต่อ 1205,1518

โทรสาร 0-2312-6293

วิทยาเขตยศเส

๑๒๑ ถนนอนันตนาถ เขตป้อมปราบฯ

กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐

โทร. ๐-๒๖๒๑-๗๐๗๐-๔ โทรสาร ๐-๒๖๒๑-๗๐๗๕

<http://www.bcu.ac.th>



เรียนรู้อะไรก็ได้ที่นี่

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

๑๗/๑๗ ถนนบางนา-ตราด กิโลเมตรที่ ๑๗

อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๔๐

โทร. ๐-๒๓๑๒-๖๓๐๐ โทรสาร ๐-๒๓๑๒-๖๓๓๗

<http://www.bcu.ac.th>

ที่ มฉก. ๐110/ ๑.๐5๗

๒7 มกราคม 2551

เรื่อง ขออนุญาตเข้าแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล
เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท อาปิโก ไฮเทค จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางสาวกัญจน์มีตา ทิพย์ภูวนนท์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ขณะนี้อยู่ระหว่างค้นคว้าข้อมูลเรื่อง “การศึกษาความ
สัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเครียดและระดับความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีผู้บริหารเป็น
ชาวไทย ชาวญี่ปุ่น ชาวอเมริกา” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา BA 8913 การศึกษาอิสระ นั้น

บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษา คือ นางสาวกัญจน์มีตา ทิพย์ภูวนนท์ เข้าแจก
แบบสอบถามกับพนักงานบริษัท ฟอร์ด นิว เอรา เซลล์ สมุทรปราการ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและเป็น
ประโยชน์ในการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราย แสงวิเชียร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

สำนักงานเลขาธิการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-2312-6300 ต่อ 1205,1518

โทรสาร 0-2312-6293

