การทำงานภายใต้ความเครียดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Work under Stress Effects Affecting Employees' Performance Efficiency in Bangkok

เฉลิมขวัญ ถาวรศักดิ์[1] อ.ดร ประพันธ์ วงศ์บางโพ[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานภายใต้ความเครียดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีครอนบาคกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.945 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบ t-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (1) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) มีระยะเวลาในการทำงาน 3 – 5 ปี และมีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 20,001 – 35,000 บาท (2) การทำงานภายใต้ความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชน อยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 (3) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน อยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน การทำงานภายใต้ความเครียดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ค่าสัมประสิทธิ์การทำงานภายใต้ความเครียดที่ 0.296 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่นๆคงที่

คำสำคัญ : ความเครียดในการทำงาน , ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

The objectives of this research were to study work under stress effects affecting employees' performance efficiency in Bangkok.Questionnaires with closed-ended from the samples are 400 private company employees in Bangkok , which was tested the reliability with 30 samples by the Cronbach' method and had the reliability of 0.945. Descriptive statistics and Inference statistics were used to analysis the data. In T-test statistics , One Way ANOVA analysis and Multiple Regression Analysis.

The results from the study showed the private company employees in Bangkok , (1) that most of the respondents were male, status single, aged 26-35 years old , had a bachelor's degree , position was officer , worked 3-5 years and salary 20,001 – 35,000 THB. (2) the mean of their opinion rating scales on the work stress was 3.22 (3)the mean of their opinion rating scales on the employees' performance efficiency in Bangkok was 3.81 . The results from the hypothesis testing revealed that in terms of personal factors, different gender , position and salary had no different effect on the work effectiveness. However, different status, ages , academic degrees and working life had a different effect on the work effectiveness. It was also found that work under stress effects affecting employees' performance efficiency, with a statistical significance of 0.05.

Keyword : work under stress, employees' performance efficiency

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันประชาชนประสบปัญหาสภาวะความเครียด ซึ่งความเครียดก่อให้เกิดผลกระทบกับร่างกายของมนุษย์โดยตรง เกิดความเจ็บป่วยของ ร่างกาย จิตใจ ตลอดจนพฤติกรรม อีกทั้งความเครียดที่มีการสะสมเป็นระยะเวลายาวนานมีความสัมพันธ์กับการเกิดโรคมะเร็ง ภาวะซึมเศร้า ตลอดจนถึงการทำร้ายตนเอง (กรมสุขภาพจิต , 2565) โดยความเครียดนั้นเกิดจากสาเหตุต่างๆ ได้หลากหลายสาเหตุ อาทิเช่น เครียดจากการทำงาน เครียดจากการระบาดของไวรัสโควิด19 เครียดจากสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ตลอดจนเครียดจากการถูกกดดันจากการทำงานไม่ว่าจะเป็นภาระงาน หัวหน้างาน และ เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น จึงทำให้ปัจจุบันมีจำนวนคนที่ประสบกับภาวะเครียดอยู่เป็นจำนวนมาก และ ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน การทำงานเป็นอย่างมาก

ในกรุงเทพมหานครอาชีพที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก คือ พนักงานบริษัทเอกชน เนื่องจากสามารถรองรับกับความต้องการในการประกอบอาชีพและได้ค่าตอบแทนค่อนข้างสูง แต่

พนักงานบริษัทเอกชนก็จะต้องทำงานให้ได้มาตรฐานและประสิทธิภาพของบริษัท ซึ่งสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานคร อาทิเช่น การระบาดของโควิด-19 การเดินขบวนประท้วงทางการเมือง ตลอดจนการแข่งขันในที่ทำงาน ทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายและ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของการทำงานลดลงอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง เช่น การทำงานผิดพลาด เกิดความเสียหายต่อทั้งบริษัทและลูกค้า จำนวนงานที่ทำสำเร็จน้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา สิ่งที่เกิดขึ้นเหล่านี้เกิดมาจากการทำงานที่ประสิทธิภาพลดลงย่อมส่งผลกระทบต่อบริษัทเป็นอย่างมาก

ความเครียด เป็นสิ่งที่ทุกคนสามารถพบเจอหรือประสบได้ทุกเพศ ทุกวัย และพนักงานบริษัทเอกชนก็เป็นอาชีพที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงความเครียดไปได้ ไม่ว่าจะเครียดจากการทำงานปกติ ความเครียดจากการแข่งขันต่างๆภายในหน่วยงาน ความเครียดจากหัวหน้างาน เช่น พนักงานบริษัทเอกชนติดโควิดต้องหยุดงาน รักษาและกักตัวอยู่ที่บ้าน โดยที่ไม่ได้รับเงินเดือนในช่วงที่หยุดไป ก็เกิดเป็นความเครียด หรือมีเหตุการณ์เดินขบวนประท้วงใกล้ที่ทำงานหรือต้องสัญจรเดินทางผ่าน ก็เกิดความกังวลว่าจะเกิดความรุนแรง จะโดนลูกหลงหรือไม่ หรือรถสาธารณะที่จะต้องใช้เพื่อสัญจร จะหยุดให้บริการแล้วไม่สามารถเดินทางได้ ต้องใช้บริการรถแท็กซี่ ที่มีราคาแพงกว่าหลายเท่าตัว เงินก็จะไม่พอใช้ ก็เกิดเป็นความเครียด สถานการณ์เหล่านี้ เป็นสิ่งที่พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ต้องเผชิญอยู่ในทุกวันที่ไปทำงาน จึงก่อให้เกิดเป็นความเครียดที่ไม่อาจจะหลีกเลี่ยงหรือหาทางป้องกันได้

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงอยากจะศึกษาว่าการที่พนักงานบริษัทเอกชนทำงานภายใต้ความเครียดนั้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยเพียงใด การทำงานมีคุณภาพหรือไม่ ปริมาณงานที่ทำได้อย่างสำเร็จมีจำนวนเท่าใด เวลาที่ทำงานอยู่ภายในกำหนดหรือไม่ ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่าหรือไม่ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้นำไปหาวิธีลดความเครียด และรับมือกับความเครียดให้ดี เพื่อให้การทำงานภายใต้ความเครียดนั้น เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการทำงานภายใต้ความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาการทำงานภายใต้ความเครียดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน

1. พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. การทำงานภายใต้ความเครียดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาการทำงานภายใต้ความเครียดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

1.ตัวแปรต้น

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และอัตราเงินเดือน ของพนักงานเอกชนในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.2 ความเครียด ตามทฤษฎีความเครียดของ Luckman and Soreson (1987) ได้แก่

1.2.1. สิ่งที่มาคุกคามหรือพยายามที่จะทำลายบุคคล

1.2.2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

1.2.3. สิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์

1.2.4. สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

2.ตัวแปรตาม ตามทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงานของ Peterson & Plowman (1941)

2.1. ด้านคุณภาพ

2.2. ด้านปริมาณงาน

2.3. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

2.4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไม่ทราบประชากรที่แน่ชัด

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤษภาคม พ.ศ 2565 เป็นระยะเวลา 1 เดือน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานภายใต้ความเครียด

นพ. โกวิทย์ นพพร (2561) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียด (Stress) คือ ภาวะของอารมณ์ความรู้สึก ที่ถูกบีบคั้น กดดัน ทำให้มีอาการแสดงที่ต่างกัน เช่น วิตกกังวล นอนไม่หลับ ปวดหัว ซึมเศร้า บางคนอาจมีอาการประสาทหลอนได้ ซึ่งโดยทั่วไปแต่ละคนจะมีวิธีการปรับตัวให้ผ่านพ้นไปได้ขึ้นกับทักษะการจัดการความเครียดของแต่ละบุคคล แต่ในบางคนที่เกิดความเครียดและหาทางระบายออกไม่ได้หรือเครียดบ่อยๆ กลายเป็นความทุกข์ทรมาน จนส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน อาจพัฒนาเป็นโรคซึมเศร้า (Depressive disorder) หรือโรควิตกกังวล (Anxiety disorders)

สมบัติ ตาปัญญา (2526) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดก็คือ การหดตัวของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกาย นั่นเอง ซึ่งทุกคนจำเป็นต้องมีอยู่เสมอในการดำรงชีวิต เช่น การทรงตัว เคลื่อนไหวทั่วๆไป มีการศึกษาพบว่าทุกครั้งที่เราคิดหรือมีอารมณ์บางอย่างเกิดขึ้นจะต้องมีการหดตัว เคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อแห่งใดแห่งหนึ่ง ในร่างกายเกิดขึ้นควบคู่เสมอ

รศ. ดร. ภญ. ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์ (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ และทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัววิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลรับรู้หรือประเมินว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จะส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป

Luckman and Sorenson (1987) ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมต่างๆที่มารบกวนภาวะสมดุลของร่างกาย ดังนี้ 1. สิ่งที่มาคุกคามหรือพยายามที่จะทำลายบุคคล 2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ 3. สิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ 4. สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

จอห์น ดี.มิลเล็ท (1954) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2544) ได้กล่าวไว้ว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

Peterson and Plowman (1941) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพ มี 4 ข้อ ดังนี้ 1. คุณภาพของการทำงาน 2. ปริมาณงานจำนวนงานที่ 3. เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภายใต้ความเครียด

ส่วนที่ 3 ส่วนที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (1) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) มีระยะเวลาในการทำงาน 3 – 5 ปี และมีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 20,001 – 35,000 บาท (2) การทำงานภายใต้ความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชน อยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 (3) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน อยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน การทำงานภายใต้ความเครียดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ค่าสัมประสิทธิ์การทำงานภายใต้ความเครียดที่ 0.296 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่นๆคงที่

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การทำงานภายใต้ความเครียดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุตั้งแต่ 26 – 35 ปี ระดับการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) มีอายุงานตั้งแต่ 3 – 5 ปี และมีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 20,001 – 35,000 บาท เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่แต่ละบริษัทจะมีปริมาณที่มากกว่าระดับอื่น ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงเป็นตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) ที่มีอายุตั้งแต่ 26 – 35 ปี เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับความเครียด ความกดดัน จากการทำงานอยู่บ่อยครั้ง

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาการทำงานภายใต้ความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การทำงานภายใต้ความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนโดยรวม อยู่ในระดับเครียดปานกลาง เนื่องจากพนักงานบริษัทเอกชน ต้องปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดันต่างๆ ไม่ว่า

จะเป็นแรงกดดันจากเรื่องส่วนตัว หรือแรงกดดันจากการทำงาน เหล่านี้ย่อมก็ให้เกิดเป็นความเครียด ส่งผลกระทบต่อร่างกายโดยตรง ทำให้ร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล มีอาการเจ็บป่วย ปวดหัว เป็นไข้ เกิดความว้าวุ่นใจ ไม่พึงพอใจ ไม่ยินดีในสิ่งที่เกิดขึ้น อยู่บ่อยครั้ง ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ Luckman and Sorenson (1987) ที่กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมต่างๆที่มารบกวนภาวะสมดุลของร่างกาย ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของบุคคล ทำให้บุคคลเกิดอาการผิดปกติ เช่น อารมณ์เสียง่าย วิตกกังวล ไม่ชอบ ไม่ยินดี รวมไปถึงการเจ็บป่วยทางกาย เช่น การปวดหัว ไม่สบายอยู่บ่อยครั้ง และพบว่าการทำงานภายใต้ความเครียดของพนักงานบริษัทเอกชนโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีการทำงานโดยมีความเครียดอยู่ในระหว่างที่ปฏิบัติงาน และส่งผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริลักษณ์ สุธรรม และฐิติมา ไชยะกุล (2563) ศึกษา อิทธิพลของปัจจัยในการทำงานต่อความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุสาหกรรมแหลมฉบัง พบว่า การทำงานของพนักงานมีความเครียดอยู่ในระดับสูง ซึ่งเกิดจากหลายๆปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นลักษณะงาน ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ เหล่านี้ ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานทั้งสิ้น

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานบริษัทเอกชนสามารถใช้ทักษะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย หรือ ปฏิบัติตามหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ตรงตามมาตรฐานของบริษัท ใช้เวลาอยู่ภายในกำหนดอย่างไม่มีข้อผิดพลาด เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้น สอดคล้อง กับแนวความคิดของ Peterson & Plowman (1941) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การที่เราสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่มีผิดพลาด ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยที่ใช้เวลาในการทำงานตรงตามกำหนด และ อยู่ภายในงบประมาณที่องค์กรตั้งไว้ ไม่บานปลาย จากการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล จะเห็นได้ว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก จำแนกตามองค์ประกอบต่างๆแล้ว โดย พนักงานบริษัทเอกชน สามารถปฏิบัติงานได้ดีมากในหัวข้อต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ นันทวดี อุ่นละมัย (2561) ศึกษาเรื่อง การจัดการความเครียดในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของบุคลากร พบว่า เมื่อเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันที่สูงขึ้น พนักงานต้องมีการปรับตัว มีการพัฒนาศักยภาพ

ของตนเอง ให้มีความสอดคล้องตรงกับความต้องการของสังคม สามารถทำงานในความรับผิดชอบดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานที่ยกมาเป็นความเครียด

ตอนที่ 4 ผลจากการทดสอบสมมติฐาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามเพศของพนักงานที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนเพศชายและเพศหญิง มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก พนักงานบริษัทเอกชน ทั้งเพศชายและเพศหญิง สามารถปฏิบัติได้ดีตรงตามที่บริษัทกำหนด ไม่มีข้อผิดพลาด ตรงตามกำหนดเวลา ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่หัวหน้างานและลูกค้า สอดคล้องกับการศึกษาของ เมธาวี ฮอฟมันน์ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาว พบว่า พนักงานโรงแรม ที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนทั้งตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ (Officer) และ พนักงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor) มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก พนักงานทั้ง 2 ระดับ ต่างทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานที่ทำมีความสมบูรณ์ในเนื้องาน และสามารถส่งต่องานไปยังส่วนต่างๆได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ นำไปสู่การทำงานได้มีประสิทธิภาพของพนักงานทั้ง 2 ระดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพัฒน์ ปิ่นหอม (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม ของบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพและความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามสถานภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานบริษัทเอกชนที่มีสถานภาพสมรสหรือมีครอบครัว จะมีประสิทธิภาพมากกว่าสถานภาพอื่น เนื่องจาก พนักงานบริษัทเอกชนที่มีครอบครัว จะสามารถจัดการปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น และหาวิธีแก้ไข เป็นประจำอยู่แล้ว เมื่อทำงานก็จะสามารถควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ วัณทณี วงศ์สวรรค์ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

การทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตสีลมและเขตบางรัก พบว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก ที่ความแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันตามอายุของพนักงานที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี จะมีแนวโน้มมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานบริษัทเอกชนช่วงอายุอื่นๆ เนื่องจากพนักงานที่อายุเยอะ หมายถึง ผ่านการทำงานมาหลายลักษณะ หลายรูปแบบ มีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า ยาวนานกว่า ทำให้สามารถปรับเปลี่ยนและวิเคราะห์ถึงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้มากกว่าพนักงานบริษัทเอกชนช่วงอายุอื่นๆ สอดคล้องกับการศึกษาของนิดา ประพฤติธรรม (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าความแตกต่างทางอายุของบุคลากร มีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเนื่องจากบุคลากรที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันจะมีเป้าหมายที่ต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันตามระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานบริษัทเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่มากกว่าพนักงานกลุ่มอื่น เนื่องจาก การศึกษาในมหาวิทยาลัยระดับชั้นปริญญาโทหรือสูงกว่า จะมีการฝึกฝนวิธีคิดที่เป็นระบบ เป็นขั้น เป็นตอน มีการคิดวิเคราะห์ เรียงลำดับความสำคัญได้อย่างดี และยังนำวิธีการทำงานจากทฤษฎีของนักทฤษฎีต่างๆมาประยุกต์ใช้ จึงทำให้การปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ วัณทณี วงศ์สวรรค์ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตสีลมและเขตบางรัก พบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก ที่ความแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันตามอายุการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานบริษัทเอกชนที่มีอายุการทำงาน 1- 2 ปี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากขาดประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น บางปัญหา หรือบางความขัดแย้ง จึงไม่สามารถจัดการได้ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น สอดคล้องกับการศึกษาของ วัณทณี วงศ์สวรรค์ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ในเขตสีลมและเขตบางรัก พบว่า อายุการทำงาน ที่

แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก ที่ความแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันตามอัตราเงินเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบัน ที่งานหายากและมีการแข่งขันในการทำงานที่สูงมาก เป็นความกดดันให้ทั้ง 2 ตำแหน่งต้องทำงานอย่างเต็มที่ จะต้องมีการปรับตัวให้ทันกับเหตุการณ์อยู่เสมอ พนักงานทุกระดับอัตราเงินเดือน จะต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายหรืออยู่ในหน้าที่ ให้มีประสิทธิภาพ ตรงกับเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งหากพนักงานทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ ตามที่องค์กรต้องการ ก็เสี่ยงที่จะไม่ถูกพิจารณาเลื่อนขั้นหรือปรับเงินเดือน จึงทำให้พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพัฒน์ ปิ่นหอม (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม ของบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีประสิทธิภาพและความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 การทำงานภายใต้ความเครียดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การทำงานภายใต้ความเครียดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านสิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์ ซึ่งพนักงานบริษัทเอกชนส่วนใหญ่จะประสบกับเหตุการณ์ในการทำงานที่ไม่ราบรื่น ทำงานแล้วมีการติดขัดอยู่เสมอ หรือเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน พนักงานต้องแก้ปัญหาด้วยตนเอง ไม่มีใครให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือ เกิดเป็นความเครียด ทำให้ทำงานโดยที่ประสิทธิภาพลดลง เพราะฉะนั้นการทำงานภายใต้ความเครียดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับการศึกษาของ วัฒนา ศรีวิลัย (2564) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ไฟน์ เม็ททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียด ในด้านพฤติกรรมและด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนความเครียดด้านร่างกายไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานยังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่บริษัทควรมีการดูแลสุขภาพให้แก่พนักงานและให้ความรู้เกี่ยวกับการคลายเครียด เพื่อพนักงานสนใจในสุขภาพร่างกายของตนเอง

เอกสารอ้างอิง

1.ความหมายความเครียด :

https://www.rama.mahidol.ac.th/ramamental/generalknowledge/general/05142014-1901

2.องค์ประกอบความเครียด :

https://pharmacy.mahidol.ac.th/th/knowledge/article

3.ความหมายประสิทธิภาพการทำงาน :

4.http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2030/1/139303.pdf

5.ความหมายประสิทธิภาพการทำงาน :

6.http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771

7.https://research-system.siam.edu/images/independent/2560_MBA/60-0399/6.2_Chapter_2_edit_turnitin.pdf

8.การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านงาน ความเครียดในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้

https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/article/view/252445/171173

9.ระดับความเครียดในองค์กรที่มีผลกับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานธ.ก.ส.จังหวัดกาญจนบุรี

https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/rgrc/article/view/2529/2020

10.ผลกระทบของความสามารถในการจัดการความเครียดและทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี

https://so01.tci-thaijo.org/index.php/executivejournal/article/view/240237/164402

11.การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล สาเหตุของความเครียด การจัดการความเครียด และผลกระทบของความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร

http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/2654

12.ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง

http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/1964