



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

FACTORS THAT AFFECT PERFORMANCE EFFECTIVENESS

OF PERSONNEL OF SIGNAL DEPARTMENT,

ROYAL THAI ARMY

โดย

พันโท กฤษณะ นันทะวิชัย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2557



**FACTORS THAT AFFECT PERFORMANCE EFFECTIVENESS
OF PERSONNEL OF SIGNAL DEPARTMENT,
ROYAL THAI ARMY**

BY

LIEUTENANT COLONEL KRITSANA NANTAWICHAI

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION**

GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

2014



วิทยานิพนธ์เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

โดย

พันโท กฤษณะ นันทะวิชัย

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2557

รศ. สมจิตร ล้วนจำเริญ
ประธานกรรมการสอบ

ดร. ฌกมล จันทร์สม
กรรมการ

ดร. ไกรจิตต์ สุตตะเมือง
กรรมการ

ผศ.ดร. รุจภา แพ่งเกษร
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ.ร.ต.หญิง ดร.วรรณี สุขศาสตร์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

9 กันยายน 2557



Thesis entitled

**FACTORS THAT AFFECT EFFECTIVENESS IN THE PERFORMANCE OF
PERSONNEL OF SIGNAL DEPARTMENT, ROYAL THAI ARMY**

by

LIEUTENANT COLONEL KRITSANA NANTAWICHAI

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Business Administration

Rangsit University
Academic Year 2014

Assoc. Prof. Somchit Luanchamroen
Examination Committee Chairperson

Krichit Sutamaung, Ph.D
Member

Nakamol Chansom, Ph.D
Member

Asst. Prof. Rujapa Paengkesorn, D.B.A.
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst. Prof. Plt. Off. Vanee Sooksatra, D. Eng.)

Dean of Graduate School

September 9, 2014

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วง สมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ศศ.ดร. รุจภา แพ่งเกษร ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตามและตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ของการวิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรังสิต และสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ที่ให้โอกาสในการศึกษาในระดับปริญญาโทของผู้วิจัย โดยการมอบทุนการศึกษาเต็มจำนวนตลอดระยะเวลาการศึกษา ขอขอบคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแบบสอบถาม และเป็นกำลังใจในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้โดยเฉพาะ ดร.กิตติพันธ์ กงสวัสดิ์เกียรติ พ.อ.อดิเทพ มโนการ พ.อ.ไพบูลย์ พุ่มพิเชษฐ และ พ.อ.กมล กฤษวงค์ พร้อมทั้ง คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ถ่ายทอดแนวความคิดและ ประสบการณ์ต่างๆ ในการศึกษา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรทุกท่าน ขอขอบคุณ คณะผู้บังคับบัญชา ของกรมการทหารสื่อสาร ผู้บังคับหน่วย รวมทั้งข้าราชการของทุกหน่วยงาน ที่ได้ให้ความร่วมมือเอื้อเฟื้อข้อมูลประกอบการทำวิจัย ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

ประโยชน์ที่พึงได้รับ จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบความดีนี้ให้กับทุกท่าน ทั้งที่ผู้วิจัยได้ กล่าวถึงในข้างต้นและผู้ที่ไม่สามารถกล่าวนามได้หมดในที่นี้ ที่มีส่วนสำคัญในการทำให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ หากมีข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับและขอ อภัยมา ณ โอกาสนี้

พันโท กฤษณะ นันทะวิชัย
ผู้วิจัย

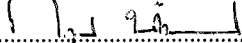
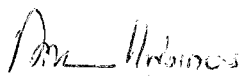
5209534 : สาขาวิชา : บริหารธุรกิจ ; บธ.ม.

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, กรมการทหารสื่อสาร

พันโท กฤษณะ นันทะวิชัย : ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร (FACTORS THAT AFFECT PERFORMANCE EFFECTIVENESS OF PERSONNEL OF SIGNAL DEPARTMENT, ROYAL THAI ARMY) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.รุจภา พ่างเกษร, 154 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กร และปัจจัยความเครียด กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำนวน 348 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การใช้สถิติเชิงพรรณนา การหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลโดยสรุป การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA t-test, F-test) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลในการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีชั้นยศจ่าสิบตรี - จ่าสิบเอก เป็นกำลังพลระดับปฏิบัติการ ระยะเวลารับราชการ 26 ปีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารแตกต่างกัน ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน และด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....  ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

5209534 : MAJOR : BUSINESS ADMINISTRATION; M.B.A.

**KEYWORD : PERFORMANCE EFFECTIVENESS, SIGNAL DEPARTMENT,
ROYAL THAI ARMY**

**KRITSANA NANTAWICHAJ : FACTORS THAT AFFECT PERFORMANCE
EFFECTIVENESS OF PERSONNEL OF SIGNAL DEPARTMENT, ROYAL THAI
ARMY. THESIS ADVISOR : ASST.PROF.RUJAPA PAENGKESORN, D.B.A., 154 p.**

The purpose of this research was to study the differences of personal factors, relationship between organization factors and stress factors with performance effectiveness of personnel of Signal Department, Royal Thai Army. The samples of the research were 348 commissioned officers and noncommissioned officers of Signal Department, Royal Thai Army. The questionnaire was used as a tool for data and information collecting. The data was analyzed via descriptive statistics which are frequency, percentage, mean and standard deviation to describe and summarize overall data. Analysis of variance (ANOVA t-test, F-test) was used for studying the difference between independent variables and dependent variable. Multiple regression analysis was used for data analysis to find out factors that affect performance effectiveness of personnel of Signal Depart, Royal Thai Army. Statistical significance was set at 0.05.

The results of the research showed that most of the participants were male, aged between 21 and 30 years, married, lower than bachelor's degree education ,rank between Master Sergeant Third Class – Master Sergeant First Class, working in operational level, served in the Army for 26 years or more, monthly income 15,001 - 25,000 baht. The differences of personal factors : sex, marital status, rank, position, working experience and monthly income affect performance effectiveness of personnel of Signal Department, Royal Thai Army. And also Organization factors : job description and job satisfaction and Stress factor : stress symptom affect performance effectiveness of personnel of Signal Department, Royal Thai Army. Statistical significance was set at 0.05.

Student's Signature.....*K. Nantawichaj*.....Thesis Advisor's Signature*Rujapa P.*.....

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานในการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 ขอบเขตการศึกษาวิจัย	3
1.6 นิยามปฏิบัติการ	5
1.7 กรอบแนวคิด	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	26
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร	33
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในองค์กร	39
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการความเครียด	45
2.6 ประวัติและความเป็นมาของกรมการทหารสื่อสาร	68
2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	71
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	77
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	79
3.3 การทดสอบแบบสอบถาม	80
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	82
3.5 เกณฑ์การแปลผล	83
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	83
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	85
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	85
4.2 ปัจจัยองค์กร	89
4.3 ปัจจัยความเครียด	93
4.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร	95
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	96
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	111
5.1 สรุปผลการวิจัย	111
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	117
5.3 ข้อเสนอแนะ	129
บรรณานุกรม	132
ภาคผนวก	143
ภาคผนวก ก การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)	144
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	148
ประวัติผู้วิจัย	154

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงถึงองค์ประกอบของประสิทธิผลขององค์กร	14
3.1	แสดงประชากรและขนาดตัวอย่างที่คำนวณจากสูตรของTaro,Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %	78
3.2	แสดงการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าตามชั้นยศ	79
3.3	แสดงการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC)	81
3.4	แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาร์ค(Cronbach)	82
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	85
4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	86
4.3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส	86
4.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	86
4.5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศ	87
4.6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน	87
4.7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลารับราชการ	88
4.8	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	88
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร	89
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร	89
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน	91
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	91
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร	92
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียด	93
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด	93
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด	94
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	95
4.19	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร	96
4.20	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร	96
4.21	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	97
4.22	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร	97
4.23	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.24	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร	98
4.25	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านชั้นยศ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร	99
4.26	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามชั้นยศ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	100
4.27	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร	100
4.28	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	101
4.29	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลา รับราชการ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร	102
4.30	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลา รับราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	103
4.31	แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร	103
4.32	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	104
4.33	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านด้านองค์กร และปัจจัยด้านความเครียด กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.34	แสดงความเชื่อมั่นของสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร โดยใช้ Enter	106

มหาวิทยาลัยรังสิต
Rangsit University

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิด	7
2.1	แสดงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ	19
2.2	ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด	55
2.3	แสดงรูปแบบของการตอบสนองความเครียด	59
4.1	แสดงแบบจำลองของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร	108

มหาวิทยาลัยรังสิต
Rangsit University

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติ การจัดระเบียบราชการ กระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2551 มาตรา 19 (ราชกิจจานุเบกษา, <http://www.ratchakitcha.soc.go.th>, 7 ต.ค.56) ระบุว่า กองทัพบกมีหน้าที่เตรียมกำลังกองทัพบก การป้องกันราชอาณาจักร และดำเนินการเกี่ยวกับการใช้กำลังกองทัพบก ตามอำนาจหน้าที่ของกระทรวงกลาโหม มีผู้บัญชาการทหารบกเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดระเบียบราชการ กระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2551 กองทัพบก จึงมีขอบเขตของภารกิจที่ต้องปฏิบัติ 5 ประการ คือ

- 1) การป้องกันประเทศ
- 2) การรักษาความมั่นคงภายใน
- 3) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ
- 4) การพัฒนาประเทศ
- 5) การปฏิบัติภารกิจอื่นๆทางทหารที่ไม่ใช่สงคราม

ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการทหารสื่อสารนั้น เนื่องจากกรมการทหารสื่อสารเป็นหน่วยขึ้นตรง ของกองทัพบก มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการปฏิบัติภารกิจสื่อสารสนับสนุนการควบคุมบังคับบัญชา และการสื่อสาร ของกองทัพบก รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการส่งกำลังและซ่อมบำรุงอุปกรณ์สายสื่อสารให้หน่วยต่างๆ ของกองทัพบก นอกจากนี้ยังมีความรับผิดชอบในการวิจัย พัฒนา กำหนดหลักนิยม ตลอดจนการศึกษาของเหล่าทหารสื่อสารอีกด้วย จึงทำให้ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กรมการทหารสื่อสารสามารถสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของกองทัพบกดังกล่าวข้างต้นและรวมทั้งภารกิจหน่วยต่างๆ ของกองทัพบก ให้สำเร็จและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในสภาวะสังคมปัจจุบัน การปฏิบัติงาน การดำรงชีวิตประจำวัน ล้วนก่อให้เกิดความเครียด และนับว่าเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตมากขึ้นทุกวัน ซึ่งเราสามารถสังเกตได้จาก การที่มีผู้ที่เจ็บป่วย หรือเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ในสังคม ที่เป็นผลเนื่องมาจากความเครียดมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัย การศึกษาองค์ความรู้ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเครียด ในรูปของบทความ เอกสาร หนังสือ ให้เราได้ศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกเป็นจำนวนมากมาย

เมื่อการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในชีวิต ซึ่งทัศนคติและความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิตย่อมแตกต่างกันไป หลายคนอาจมีความสุขและมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่ แต่อีกหลายๆคน อาจจะไม่มีความสุข อึดอัดและรู้สึกไม่สบายใจในการปฏิบัติงานของตนเองที่มีอยู่ ปัญหานี้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในหลายๆองค์กร ทั้งภาคเอกชนและส่วนราชการ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็มีปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆกันไป

ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆ ที่จะมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร โดยเฉพาะความเครียด เพื่อที่จะนำผลการวิจัยมาหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากปัจจัยดังกล่าว ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการดังกล่าว รวมทั้งนำไปสู่การปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานของกรมการทหารสื่อสารให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์กร กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยความเครียด กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารแตกต่างกัน
- 2) ปัจจัยองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร
- 3) ปัจจัยความเครียด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การบริหารจัดการกำลังพลของกรมการทหารสื่อสาร ให้ดียิ่งขึ้น
- 2) ทราบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยองค์กร กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของกรมการทหารสื่อสาร ให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
- 3) ทราบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยความเครียด กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดจากความเครียดของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร
- 4) ทราบแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้กรมการทหารสื่อสารสามารถตอบสนองต่อภารกิจของกองทัพบกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5 ขอบเขตการศึกษาวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านประชากร: ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารทั้งระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ

2) ขอบเขตด้านพื้นที่: การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้าราชการกรมการทหารสื่อสารในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรสาคร

3) ขอบเขตด้านเนื้อหา: จะทำการศึกษาวิจัยเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์กร และปัจจัยความเครียด ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

4) ขอบเขตด้านตัวแปร: จะทำการศึกษาเฉพาะตัวแปรดังต่อไปนี้

4.1) ตัวแปรอิสระประกอบด้วย

4.1.1) ตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) สถานภาพสมรส
- (4) ระดับการศึกษา
- (5) ชั้นยศ
- (6) ตำแหน่งงาน
- (7) ระยะเวลาการรับราชการ
- (8) รายได้ต่อเดือน

4.1.2) ตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ได้แก่

- (1) นโยบายขององค์กร
- (2) ลักษณะของงาน
- (3) ความพึงพอใจในงาน
- (4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (5) บทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร

4.1.3) ตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยความเครียด ได้แก่

- (1) อาการที่แสดงถึงความเครียด
- (2) พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด

4.2) ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

5) ขอบเขตด้านระยะเวลา: ระยะเวลาที่ทำการศึกษาวิจัย คือ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2556

1.6 นิยามปฏิบัติการ

ประสิทธิผล หมายถึง ระดับความสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) เช่น การที่ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบ เป็นไปตามแผนงานและงบประมาณที่กำหนด เป็นต้น

ความเครียด หมายถึง ภาวะกดดันที่เกิดขึ้นในอารมณ์และจิตใจ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลและสิ่งแวดล้อม เช่น การที่มีอาการเกร็งของกล้ามเนื้อ การเกิดความรู้สึกท้อแท้ การขาดงาน การไม่เข้าร่วมกับกิจกรรมขององค์กร เป็นต้น

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือสภาวะที่เกิดความเครียดอันเนื่องมาจากปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ รายได้และผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดี การบริหารงานในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กรไม่ดี ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ มีผลต่อกำลังพลผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกรมการทหารสื่อสาร ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วย นโยบายขององค์กร ลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร

ระยะเวลารับราชการ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ได้รับการบรรจุเข้ารับราชการจนถึงปัจจุบัน

รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินเดือนและรายได้อื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติราชการ เช่น เบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทนต่างๆ เงินประจำตำแหน่ง เป็นต้น

นโยบายขององค์กร หมายถึง หลักการ แนวทาง หรือกรอบ ที่กำหนดขึ้นในกรมการทหารสื่อสารเพื่อใช้ในการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารให้บรรลุเป้าหมายของกรมการทหารสื่อสาร

ลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติให้บรรลุภารกิจของหน่วยตนเอง เช่น งานที่ทำตาย งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในบทบาท หน้าที่ของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ได้รับการแต่งตั้ง มอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบ

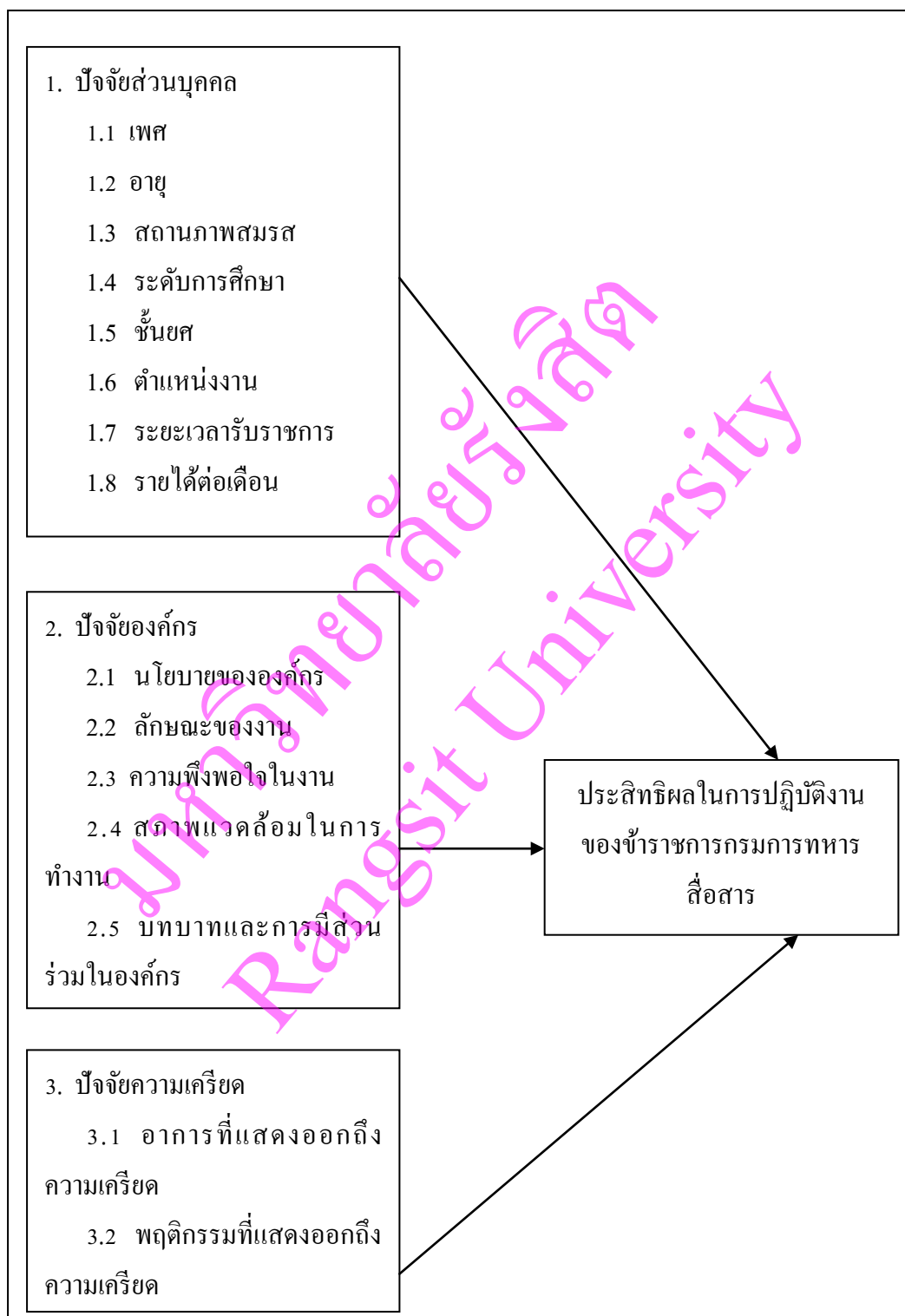
สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาวะแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เช่น สภาพแวดล้อมในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้ง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

บทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบด้านต่างๆ การให้ความสำคัญ ภาวะความรับผิดชอบของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารในการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วย

อาการที่แสดงออกถึงความเครียด หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ทำให้มีอาการทางด้านร่างกายและจิตใจที่แสดงออกถึงความเครียด

พฤติกรรมที่แสดงถึงความเครียด หมายถึง ลักษณะการกระทำของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่เป็นผลมาจากความเครียด

1.7 กรอบแนวคิด



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในองค์กร
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด
- 2.6 ประวัติและความเป็นมาของ กรมการทหารสื่อสาร
- 2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (Effectiveness)

ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำใดๆ ที่ได้บรรลุจุดมุ่งหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งจุดมุ่งหมายดังกล่าวมานั้นมีอยู่มากมาย เช่น มีประสิทธิภาพ มีกำไร พนักงานเข้าทำงานตรงเวลา การขาดงานในอัตราต่ำการลาออกจากงานน้อย พนักงานมีความพึงพอใจสูงอุบัติเหตุในการทำงานมีน้อยการผลิตสินค้าและบริการได้ตามปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ และความสามัคคีกันในองค์กร เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพนั้นเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผลเพราะประสิทธิภาพเป็นเพียงจุดมุ่งหมายอย่างหนึ่งที่องค์กรต้องการเท่านั้น ดังนั้นบางองค์กรที่มีประสิทธิภาพก็อาจไม่มีประสิทธิผลก็ได้ เช่น การประหยัดงบประมาณการลงทุนมากเกินไป จนทำให้วัตถุดิบขาดคุณภาพ กรณีนี้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) แต่จะขาดประสิทธิผล เพราะลูกค้าที่บริโภคผลิตภัณฑ์เหล่านั้น จะไม่พึงพอใจในคุณภาพและอาจไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ขององค์กรนั้นอีก องค์กรจึงขาด

ประสิทธิผล คือ สูญเสียลูก้าไปนั่นเอง อย่างไรก็ตาม องค์การต่าง ๆ ได้พยายามรักษาสมดุล ไว้
อย่างเหมาะสมเพื่อให้ได้มาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (วิไลพร อาลัยสุข, 2549 :
28)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ระดับความสำเร็จในการแสดงบทบาทของ
ผู้บริหารเพื่อให้ได้ผลงานตามต้องการ ดังนั้น ประสิทธิผลจึงเป็นความเหมาะสมกันระหว่าง
พฤติกรรมผู้นำกับสภาพแวดล้อมทางภารกิจในขณะนั้น กล่าวคือ ประสิทธิผลเป็นความสามารถ
ของผู้บริหารที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและเป้าหมาย (Reddin,1976 อ้างถึง
ในถวิล เกื้อกูลวงศ์,2530 : 245)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสำเร็จอันเกิดจากประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของหัวหน้างานกับสภาพงานและสภาพการณ์ของกลุ่มในขณะนั้น (Fiedler,1987 อ้างถึง
ใน เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต, 2534 : 60)การประเมินประสิทธิผลการทำงานดังกล่าวนี้นักวิชาการได้
แบ่งมาตรฐานสากลออกเป็น 3 วิธี คือ 1) วิธีประเมินผลใช้กับแต่ละบุคคล 2) วิธีประเมินผลโดยใช้
กับบุคคลหลายๆ คน 3) วิธีประเมินอื่นๆ (ชงชัย สันติวงษ์,2522 อ้างถึงใน เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต,
2534 : 60)

Yuhtmon และ Seashore (1967 : 393) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การเป็นการบรรลุ
เป้าหมายหรือเป้าประสงค์ (Goal Attainment)

ปิยธิดา ตรีเดช (2541 : 38) กล่าวว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การดำเนินงาน
ในลักษณะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยไม่แสดงค่าของผลการดำเนินงานใน
รูปของตัวเงิน แต่แสดงเป็นการเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

Cambell (1970 อ้างถึงใน ภรณ์ มหามนต์ 2529 : 43) ประสิทธิผล หมายถึง ความมาก
น้อย (Degree) ของการที่องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งหมด หรือบรรลุความสำเร็จในงานหลัก
วิธีการประเมินผลทั่วไปคือ การพิจารณาถึงเกณฑ์เดี่ยว ๆ (Single Criteria) ให้มีจำนวนมากที่สุด
เท่าที่จะมากได้ เพื่อตัดสินประสิทธิผลองค์การ

Moorhead และ Griffin (2001 : 46) ประสิทธิภาพที่สูงจะอยู่ที่ความหลากหลายของผลลัพธ์ของบุคคล ผลลัพธ์กลุ่ม และผลลัพธ์ขององค์กร ซึ่งบางครั้งความแตกต่างของประเภท ก็จะทำให้ผลลัพธ์ขององค์กรแตกต่างกัน ซึ่งในแต่ละผลลัพธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญของประสิทธิผลองค์กร

Mosley และคณะ (1996 อ้างถึงในอิสระ บุญญะฤทธิ์ 2545 : 15) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของผู้จัดการ ที่จะตั้งเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จของเป้าหมายนั้น

Steer (1977 : 1) ให้ความเห็นว่าประสิทธิผลองค์กรมองได้หลายมิติ เป็นต้นว่า ในมิติของนักเศรษฐศาสตร์ ประสิทธิภาพขององค์กร คือ ผลกำไรหรือผลประโยชน์จากการลงทุน ในมิติของผู้จัดการฝ่ายผลิต ประสิทธิภาพ คือ คุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตนั้นที่เป็นสินค้าหรือบริการ ในมิติของนักวิทยาศาสตร์การวิจัย ประสิทธิภาพ คือ จำนวนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ หรือผลผลิตใหม่ ๆ ที่องค์กร ได้ผลิตขึ้น ในมิติของนักสังคมศาสตร์ ประสิทธิภาพ คือ คุณภาพชีวิต

Yuchtman และ Seashore (1967 อ้างถึงใน ภรณ์ มหามานนท์ 2529 : 60) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม แต่การที่จะวัดประสิทธิภาพขององค์กรได้ชัดเจนตามแนวความคิดของ Yuchtman และ Seashore จะต้องใช้การวัดเปรียบเทียบระหว่างองค์กรในรูปของการแข่งขัน (Competition) ว่าองค์กรใดได้รับทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมมากกว่าองค์กรนั้นก็ย่อมมีประสิทธิผลมากกว่าอีกองค์กรหนึ่ง

สถิติ บัวขวัญ (2543 : 8) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาการทำงานให้สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก หรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเป้าหมาย หรือเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

ธงชัย สันติวงษ์ (2538 : 29-31) ได้ให้ข้อแตกต่างของคำว่าประสิทธิผล และ ประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไปแล้วสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้รับจากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำที่ได้สามารถ บรรลุสำเร็จตามเป้าหมาย (Goal) หรือวัตถุประสงค์ (Objective) ที่กำหนดซึ่งสามารถมองได้ใน หลายมิติขึ้นอยู่กับบุคคลหรือองค์กรนั้นเป็นแบบใด

2.1.2 ระดับมุมมองของการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

การศึกษาประสิทธิผลนั้นให้ความสนใจ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร กิปสัน และคณะ (Gibson et al., 1997 : 13) ดังนี้

1) ประสิทธิภาพของบุคคล (Individual Effectiveness) ประสิทธิภาพระดับนี้เน้นที่ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่งานของพนักงานหรือสมาชิกองค์กร ซึ่งหน้าที่งานที่ถูกปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของงานหรือตำแหน่งในองค์กร ผู้จัดการโดยมาจากประเมินประสิทธิภาพของบุคคลโดยใช้กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่จะตัดสินใจเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนขั้น และรางวัลอื่นๆ ตามระบบขององค์กร

2) ประสิทธิภาพของกลุ่ม (Group Effectiveness) ประสิทธิภาพของกลุ่มเป็นผลรวมของการช่วยเหลือสนับสนุนของสมาชิกในกลุ่มทั้งหมด โดยที่ประสิทธิภาพของกลุ่มเป็นมากกว่าผลรวมของการช่วยเหลือสนับสนุนของแต่ละบุคคลในสายพาน แต่ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นมากกว่าผลรวมของการช่วยเหลือสนับสนุนของแต่ละบุคคลในงานประเภทระบบสายพานที่ผลิตสินค้าหรือบริการที่รวมการปฏิบัติงานของแต่ละคน อธิบายได้ในรูปของพลังร่วม (Synergy) ที่แสดงถึงการรวมตัวกันของการร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันของบุคคลที่ลักษณะเกินกว่า การรวมตัวกันธรรมดา

3) ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Effectiveness) องค์กรประกอบไปด้วยบุคคลและกลุ่ม ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรจะประกอบด้วยประสิทธิภาพของบุคคลและกลุ่ม แต่ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นมากกว่าผลรวมของประสิทธิภาพของบุคคลและกลุ่ม ซึ่งกระทำของพลังร่วม (Synergistic Effects) ทำให้องค์กรมีประสิทธิผลที่มีระดับสูงกว่าผลรวมจากส่วนต่างๆ ธรรมดา

Moorhead และ Griffin (2001 อ้างถึงใน รมิดา เสนอโสพิศ, 2550: 28-29) ได้แบ่งการจัดการกับประสิทธิผลขององค์การ ออกเป็น 3 ระดับ คือ ประสิทธิภาพระดับบุคคล ประสิทธิภาพระดับกลุ่มและประสิทธิภาพระดับองค์การ ดังนี้

1) ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน และให้ความสนใจในเรื่องพฤติกรรมในการจัดการ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ตามทฤษฎีแบบอย่างดังนี้

1.1) ผลผลิตของแต่ละบุคคล (Productivity) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคคล ที่มีผลกระทบต่ออำนาจในการผลิต ความสามารถในการผลิตของบุคคลสามารถวัดได้จากผลิตภัณฑ์ (Products) หรือบริการที่เขาได้รับมอบหมายจากองค์การ

1.2) ผลการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทำงานในองค์การ หรือปฏิบัติงานตามที่องค์การมอบหมายด้วยความเต็มใจ การวัดการปฏิบัติงานโดยมองภาพรวมอย่างกว้าง ๆ ทั้งทางด้าน พฤติกรรมและความสัมพันธ์กับคนอื่นในการทำงาน

1.3) การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การไม่ปรากฏตัวของบุคลากรในขณะเวลาที่เข้าต้องปฏิบัติงาน ที่ขาดหายไป ชั่วคราว หรือนาน ๆ บางครั้งการเห็นผู้คนขาดงานและพยายามสร้างคำแก้ตัวเพื่อที่จะขาดงาน หรือในบางครั้งก็ใช้การโทรมาบอกว่าป่วยเพื่อที่จะได้พักผ่อนเพิ่มขึ้นอีกวันหนึ่ง

1.4) การตั้งใจจะลาออก (Turnover) หมายถึง ความคิดที่จะตั้งใจจะลาออกไปจากองค์การโดยไม่กลับมาทำงานต่อไปอีก หากบุคคลผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์การจะต้องเสียค่าฝึกอบรมเป็นจำนวนมาก สำหรับการจ้างบุคคลใหม่มารับหน้าที่ต่อไป

1.5) ทักษะคติของบุคคล (Individual Attitudes) หมายถึง ความคิดเห็นและเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลของแต่ละบุคคล ที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงาน หรือไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์การ และมีผลต่อการมีส่วนร่วมที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์การสิ่งเหล่านี้เป็นบทบาทที่สำคัญของพฤติกรรมองค์การ

1.6) ความเครียด (Stress) หมายถึง พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิต ใจกายภาพและเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ ภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้นทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านพฤติกรรมองค์การและปฏิบัติงาน

2) ประสิทธิผลของกลุ่มทีม มีองค์ประกอบของกลุ่ม ประสิทธิผลของแต่ละบุคคลบางตัวเกิดผลลัพธ์ที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับประสิทธิผลของกลุ่ม ตัวอย่างเช่น องค์การได้กำหนดให้บุคลากรทำงานกันเป็นทีม ร่วมกันสร้างผลงาน และผลการปฏิบัติงานคือประสิทธิผลที่สำคัญ อีกสิ่งที่จะลืมเสียไม่ได้ ถึงแม้ว่าประชากรทั้งหมดในกลุ่มทัศนคติเกี่ยวกับงานที่เหมือนกัน โดยในส่วนของทัศนคติ ซึ่งเป็นธรรมชาติของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของบุคคลก็ต่างจากประสิทธิผลของกลุ่มแต่อาจมีทัศนคติที่ตรงกันก็ไม่ได้ กล่าวโดยรวมการวัดประสิทธิผลของกลุ่มหรือทีมก็ต้องมาจากผลลัพธ์ของประสิทธิผล แต่ละบุคคลไม่ใช่การยึดผลลัพธ์เป็นกลุ่ม

3) ประสิทธิผลองค์การ ประสิทธิภาพขององค์การคือบทสรุปของทั้งหมด ซึ่งเราสามารถวัดและเปรียบเทียบผลิตภาพขององค์การ และยังสามารปรับแก้ทิศทางของการขาดงานและการลาออก ซึ่งผลกระทบทั้งหลายจะออกมาในรูปของประสิทธิผลองค์การ องค์การจะต้องมีการกำหนดสถานะทางการเงิน ราคา สินค้า การลงทุน การเติบโต และอื่น ๆ ซึ่งเราจะต้องประเมินค่าความสามารถและขอบเขตให้เป็นส่วนประกอบที่น่าพึงพอใจ เสมือนว่า นักลงทุนต้องการกำไร ผู้วางกฎของรัฐบาล คนงาน และสภาพแรงงาน

จากที่กล่าวมาการที่จะทำให้ประสิทธิผลขององค์การอยู่ในระดับสูงจะต้องสร้างความสมดุล จากประสิทธิผลทั้ง 3 ระดับ โดยคำนึงถึง พฤติกรรม สภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เหมาะสม รวมทั้งต้องมีรูปแบบของการบริหารจัดการที่ดี

ปีเตอร์ และ วอเตอร์แมน (Peters and Waterman, 1982 อ้างถึงใน คำพันธ์ ก้อนคำ, 2553: 35) มีแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของแบบการบริหารที่ดี ซึ่งรูปแบบการบริหารที่ดีมีอิทธิพลทำให้พฤติกรรมของคนในองค์การเปลี่ยนไปในทางที่ทำให้ห้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ได้แก่

- 1) บริหารนอกห้องทำงาน โดยเดินดูรอบๆ เพื่อสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด
- 2) เปิดโอกาสให้พนักงานปรึกษาหารือได้ตลอดเวลา
- 3) เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน
- 4) มีการควบคุมอย่างไม่เป็นทางการ

5) ผู้บริหารใช้เทคนิคการจูงใจเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดี

วิเชียร วิทยอุดม (2554: 18-20) กล่าวว่าไว้ว่า ความมีประสิทธิภาพขององค์การประกอบด้วย ความมีประสิทธิภาพของบุคคลและของกลุ่มร่วมกัน มุมมองความมีประสิทธิภาพขององค์การก็โดยพิจารณาว่า ความมีประสิทธิภาพขององค์การนั้นมีมากกว่าผลบวกของความมีประสิทธิภาพของบุคคลและของกลุ่มรวมกัน องค์การนั้นจะมีผลการดำเนินงานที่ดีความมีประสิทธิภาพขององค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์การที่ผู้จัดการจะประเมินผลของบุคคลและของกลุ่ม โดยประเมินจากการดำเนินงาน โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบที่จะสามารถนำไปเปลี่ยนแปลงตัวองค์การเองไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ องค์ประกอบของความมีประสิทธิภาพขององค์การมี 8 ประการ เช่น ที่นำมาใช้ในการประเมินความมีประสิทธิภาพขององค์การมีดังต่อไปนี้ (ดังตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 แสดงถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพขององค์การ

องค์ประกอบของประสิทธิภาพขององค์การ	
1) ความสามารถในการหาค่าไร	1) สามารถใช้เป็นเครื่องวัดได้หลายอย่าง เช่น กำไรจำนวนมาก เปอร์เซ็นต์กำไรจากการขายทั้งหมดและจำนวนเงินที่ต้องจ่ายให้กับผู้ถือหุ้นในบริษัท
2) การเจริญเติบโต	2) สามารถใช้เป็นเครื่องวัดความแตกต่างกันได้หลายทาง เช่น กำไรเพิ่มขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น จำนวนของผลผลิตหรือบริการเพิ่มขึ้น และการเจริญเติบโตในพื้นที่ใหม่
3) การได้มาของทรัพยากร	3) ความสามารถขององค์การในการได้ทรัพยากรมา ซึ่งได้มาจากการกระทำหน้าที่ ทรัพยากรได้จากทุน คน หรือขององค์การ
4) ความสามารถในการปรับตัว	4) ความสามารถขององค์การในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของผู้ผลิต ผู้บริโภค คู่แข่งขันและคนงาน ความคิดใหม่
5) นวัตกรรม	5) ความสามารถขององค์การในการปรับปรุงในรูปแบบของผลิตผลใหม่ รูปแบบบริการใหม่ เทคโนโลยีใหม่ และระบบการจัดการใหม่

ตารางที่ 2.1 แสดงถึงองค์ประกอบของประสิทธิผลขององค์การ (ต่อ)

องค์ประกอบของประสิทธิผลขององค์การ	
6) ผลิตผล	6) ประสิทธิภาพขององค์การในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการ ให้มีคุณภาพสูงต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายต่ำ
7) ความพอใจของผู้บริโภค/ลูกค้า	7) ระดับความพอใจของผู้บริโภคหรือลูกค้ากับผลิตภัณฑ์หรือการที่ถูกรจัดการโดยองค์การ
8) ความพอใจของลูกค้า/ความไว้วางใจ	8) ระดับความพอใจและความไว้วางใจในองค์การระหว่างสมาชิกด้วยกัน

ที่มา : Hugh j. Arnold and Daniel C. Feldman, 1986 : 10.

จุดสำคัญที่น่าสนใจและน่าสังเกตเกี่ยวกับส่วนประกอบของประสิทธิผลขององค์การซึ่งปรากฏอยู่ในตาราง คือ องค์การใดๆ อาจจะไม่สามารถพิจารณาตัดสินประสิทธิผลตามส่วนประกอบทั้งหมดไปพร้อมๆกันได้ การได้มาซึ่งประสิทธิผลตามส่วนประกอบเพียงหนึ่งอย่าง อาจจะเป็นการยากหรือเป็นไปได้ยากที่จะแสดงว่ามีประสิทธิผล เมื่อพิจารณาถึงส่วนประกอบอื่นๆ เพียงอย่างเดียวหรือมากกว่า ตัวอย่างเช่น ปฏิบัติการของการปิดโรงงานหรือการหยุดจ้างงาน ด้วยความต้องการเพิ่มผลกำไรและผลผลิตอาจสร้างความไม่พึงพอใจให้กับลูกจ้างที่ยังคงทำงานอยู่ เมื่อคูในอีกทางหนึ่งซึ่งองค์การที่ลงทุนอย่างมากเพื่อให้เกิดการเจริญเติบโตที่รวดเร็วและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ เป็นที่ดึงดูดใจ อาจไม่ทำให้เกิดผลกำไรตามที่คาดไว้ (อย่างน้อยระยะสั้น) ได้ เท่ากันกับองค์การที่ไม่ได้ปฏิบัติเช่นนั้น

ดังนั้นในการตัดสินวัดความมีประสิทธิภาพขององค์การใดๆ ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จึงไม่สามารถกล่าวได้โดยอ้างถึงส่วนประกอบทั้งหมดที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผล ซึ่งที่จริงแล้วการประเมินวัดประสิทธิผลการทำงานขององค์การนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ประเมิน วัด กรอบเวลาที่ชี้วัดและมาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบ

1) มุมมอง (Perspective) ความแตกต่างระหว่างบุคคลและกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์การ อาจจะมีมุมมองที่ส่วนประกอบของการดำเนินงานในองค์การที่แตกต่างกัน ซึ่งผลทำให้การพัฒนาการประเมินความมีประสิทธิภาพการทำงานขององค์การแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่นผู้ถือหุ้นและนักลงทุน อาจจะประเมินประสิทธิผลการทำงานขององค์การโดยใช้เพียงกำไร การเจริญเติบโต และผลผลิต ผู้จัดการในองค์การเดียวกันมีแนวโน้มที่จะมุ่งไปที่ความสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์

และมีการนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาในองค์การให้พอเหมาะพอดีกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับจากองค์การ ลูกจ้างในระดับล่างอาจจะตัดสินประสิทธิผลของ องค์การในเบื้องต้นว่าองค์การปฏิบัติต่อเขาอย่างไร และผลจากข้อผูกพันที่มีต่อองค์การอยู่ในระดับ ใด อาจไม่ถูกต้องนักที่จะสันนิษฐานว่าการประเมินวัดประสิทธิผลขององค์การจากมุมมองเดียวของ บุคคลใดเป็นหลักเป็นเรื่องที่ไม่ถูก กฎเกณฑ์สำคัญ คือ องค์การนั้นได้ถูกตัดสินว่าเป็นองค์การที่มี ประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ประเมินผลนั่นเอง

2) กรอบเวลา (Time Frame) การประเมินวัดประสิทธิผลการทำงานขององค์กรขึ้นอยู่กับ ช่วงเวลาวัดเป็นอย่างมากตัวอย่างเช่น องค์การสามารถเพิ่มผลกำไรในระยะสั้นถึงระยะกลาง โดย การตัดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงการวิจัยและพัฒนา และอย่างอื่นในลักษณะเดียวกัน อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์เดียวกันนี้อาจจะทำให้ไม่เกิดความสามารถขององค์การเดียวกันนี้การประเมินผลใช้ ช่วงเวลาระยะยาว อาจจะทำให้สรุปได้ว่า องค์การนี้ไม่มีผลอะไรเลยในรูปแบบของการเปลี่ยนแปลง ใหม่ๆ ความสามารถในการปรับตัว และการหาทำไรขึ้นพื้นฐาน การประเมินผลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพขององค์การ ต้องระบุนกรอบอย่างชัดเจนในการประเมินผล

3) มาตรฐานของการเปรียบเทียบ (Standard of Comparison) สิ่งสำคัญที่ใช้ในการ ประเมินประสิทธิภาพขององค์การ คือ การกำหนดว่าอะไรเป็นเกณฑ์ที่ใช้วัดประเมินผลมาตรฐาน ในการ วัดควรจะมีมาตรฐานเชื่อถืออันเป็นที่คนในองค์การสามารถยอมรับได้ โดยสมาชิกในองค์การรู้สึกมี มาตรฐานที่ยุติธรรมและมีความแน่นอนต่อการทำงานของพวกเขา ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ต่างๆ ก็ต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่อยู่ภายใต้พื้นฐานที่องค์การนั้นๆ ใช้ประเมินผลอยู่มีมาตรฐาน การเปรียบเทียบอยู่สามอย่างที่ใช้กันทั่วไปในการประเมิน วัดประสิทธิผลขององค์การ

3.1) มาตรฐานแรก เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์กรอื่นๆ ที่ทำการ ผลิตผลิตภัณฑ์ หรือ เสนอบริการที่เหมือนกันตัวอย่างเช่น ถ้าเปรียบเทียบองค์การต่างๆ ไป คอมพิวเตอร์ยี่ห้อแอปเปิลเป็นที่รู้กันว่ามีประสิทธิภาพด้านการเสริมสร้างสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมา แต่ ประสิทธิภาพยี่ห้อคอมพิวเตอร์ของแอปเปิลนี้จะเป็นการชี้ว่ามีความเปลี่ยนแปลงมากกว่ายี่ห้อ ไอบี เอ็ม, ฮิวเลตต์แพ็คเกจ ในขนาดที่เท่าๆกัน และรวมทั้งคู่แข่งระดับสุดยอดอื่นๆ อีก

3.2) มาตรฐานธรรมดาอย่างที่สอง สำหรับการประเมินวัดประสิทธิผลเป็นการวัด ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานที่ผ่านมาขององค์การ การเจริญเติบโตที่รวดเร็วของ อุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ บริษัทหนึ่งมีอัตราเติบโต 20% ใน 1 ปี อาจจะไม่มีความมีประสิทธิภาพ ถ้า

ตลอดเวลาที่ผ่านมา 5 ปี ขนาดของการเติบโตอยู่ที่ 50% ในอุตสาหกรรมที่กำลังถดถอย เช่น อุตสาหกรรมเหล็กกล้าบริษัทที่หดตัวตลอดระยะเวลาหลายปี อาจถูกตัดสินว่ามีประสิทธิผลเป็น ยิ่งยวด ถ้าปริมาณขายเติบโตขึ้น 5% ในปีต่อมา

3.3) มาตรฐานสุดท้าย ประสิทธิภาพขององค์การจะถูกตัดสินในรูปแบบความสามารถในการปฏิบัติงานที่บริษัทได้คาดหมายหรือวางแผนที่จะให้สำเร็จล่วงหน้า คือระดับที่องค์การคาดการณ์ว่าจะให้บรรลุผลขององค์การที่กำหนดเป้าหมายกำไรไว้ที่การเพิ่มขึ้น 5% ซึ่งจะมีประสิทธิผลมากกว่าถ้าพวกเขาได้รับกำไรเพิ่มขึ้น 7% ในขณะที่องค์การหนึ่งที่กำหนดเป้าหมายกำไรไว้ที่ 15% แต่กลับได้กำไรในระดับเท่ากันคือ 7% ก็คือองค์การนั้นไม่มีประสิทธิผล

การวัดมาตรฐานความมุ่งมั่นที่ลักษณะของการดำเนินงานในหน้าที่หรือตำแหน่งนั้นๆ หรือผลที่ได้จากผู้ดำเนินงานในตำแหน่งนั้น ตัวอย่างเช่น งานขายของอาจดูได้จากการรับโทรศัพท์ที่ครั้ง (มีลูกค้านัดต่อเข้ามาที่ครั้ง) ความเร็วของขั้นตอนการทำงาน ฯลฯ มาตรฐานทุกชนิดจะเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การ มาตรฐานนั้นเน้นอยู่ที่ผลงานของพนักงานและอาจจะรวมไปถึงปริมาณของสินค้าที่ขายในองค์การนั้น หรือว่าจำนวนลูกค้าใหม่ๆ หรือว่ายอดขายที่เพิ่มขึ้นเป็นเปอร์เซ็นต์เป็นต้น การประเมินวัดผลจะไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ทำให้เกิดผลดังกล่าวคือ จะดำเนินการอย่างไรก็ได้ ขอให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ

2.1.3 ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การ

วิเชียร วิทษุตม (2554: 22-23) กล่าวว่าไว้ว่า มีปัจจัยจำนวนมากที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลขององค์การดังรูปภาพที่ 2.1 สรุป บางส่วนของปัจจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มประเภทหลัก คือ ลักษณะสิ่งแวดล้อม ลักษณะองค์การ ลักษณะของสมาชิกในองค์การ นโยบายและวิธีจัดการ

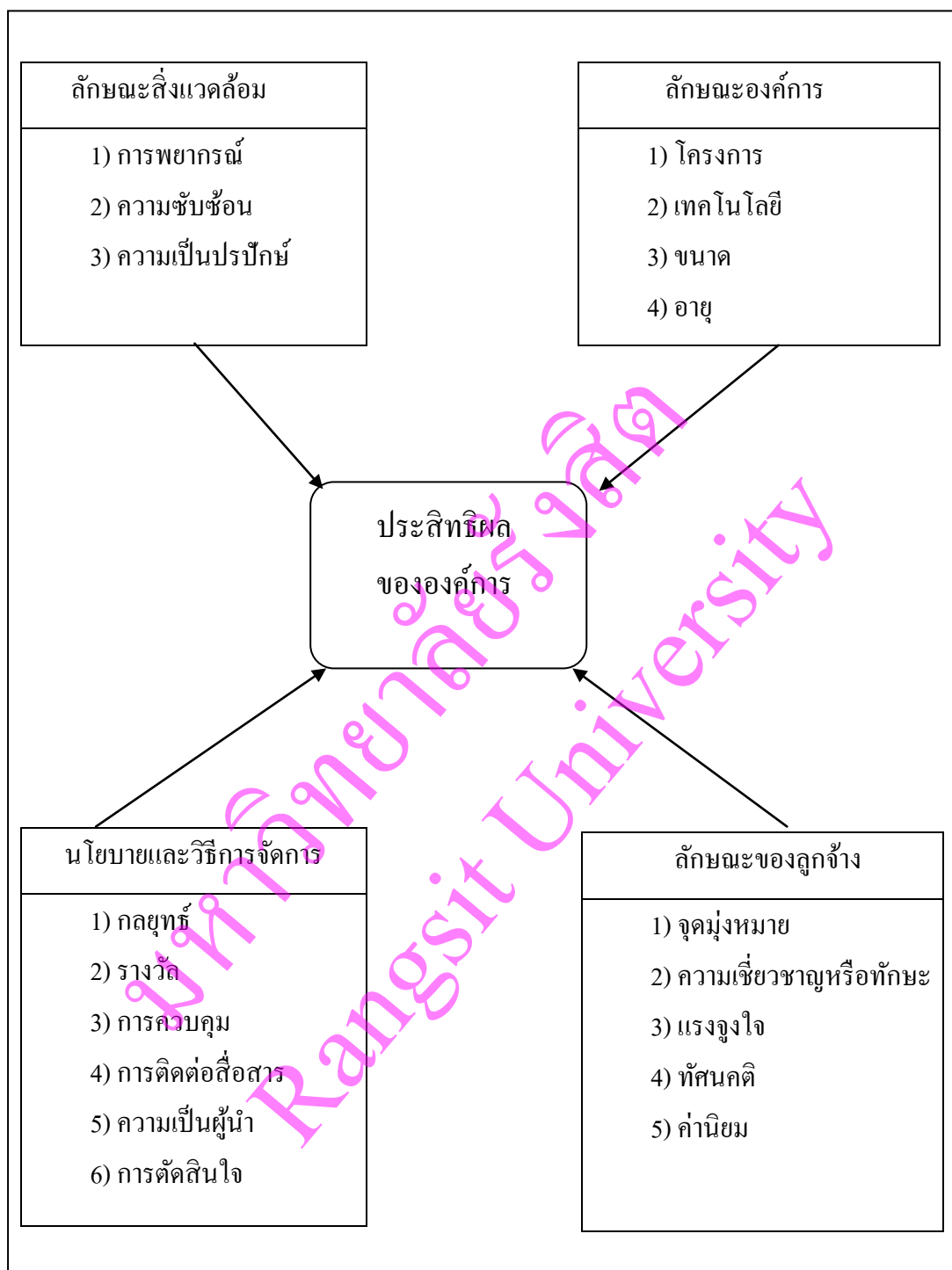
1) สิ่งแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในขององค์การ สิ่งแวดล้อมภายนอกที่องค์การต้องเผชิญหน้าอาจจะผันแปรในเรื่องที่จะสามารถคาดเดาได้หรือไม่อย่างไร ตัวอย่างเช่น เราจะมั่นใจได้อย่างไรว่าองค์การสามารถจัดหาวัตถุดิบได้ความแน่นอนหรือไม่แน่นอนที่องค์การจะถูกงดการส่งมอบวัตถุดิบ สิ่งแวดล้อมนั้นมีความยุ่งยากสลับซับซ้อนอย่างไร ตัวอย่างเช่น ความแตกต่างของกลุ่มหลายๆ กลุ่ม ผู้ผลิตหลายราย และหน่วยงานราชการที่ต้องติดต่อด้วย และ สิ่งแวดล้อมภายนอกนั้นเป็นปฏิภักษ์ต่อองค์การอย่างไร ตัวอย่างเช่น แนวโน้ม

ของประชาชนที่มีทัศนคติต่อองค์การที่ตนต้องการให้มี เช่น โรงพยาบาล หรือไม่ต้องการให้มีเช่น โรงงานผลิตแก๊ส

2) ประสิทธิภาพขององค์การขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลักษณะการขององค์การเองด้วย องค์การนั้นได้ถูกจัดโครงสร้างแบ่งเป็นแผนกงานต่างๆไว้ได้อย่างเหมาะสมหรือไม่และกิจกรรมต่างๆของแผนกงานได้มีการประสานงานกันอย่างพอดีหรือไม่ องค์การได้ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ และโครงสร้างได้สะท้อนถึงความต้องการที่มีอยู่แล้วในเทคโนโลยีหรือไม่ การวางรูปแบบขององค์การนั้นเหมาะสมกับขนาดองค์การหรือไม่ และได้รับการวางรูปแบบให้พัฒนาได้อย่างเหมาะสมต่อการเจริญเติบโตขององค์การที่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาหรือไม่

3) ลักษณะเฉพาะของสมาชิกในองค์การก็มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การ เช่นกัน พวกลูกจ้างมีทักษะและความสามารถเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ เป้าหมายของลูกจ้างสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การหรือไม่ พวกลูกจ้างได้รับแรงจูงใจให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความผูกพันกับองค์การนั้นหรือไม่ ทัศนคติและความรู้สึกต่อคุณค่าของพวกลูกจ้างนั้นมีส่วนช่วยส่งเสริมหรือขัดขวางการทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์การได้

4) นโยบายและวิธีการจัดการที่องค์การนำมาใช้ภายในองค์การ เป็นกุญแจสำคัญที่เป็นผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ วิธีการที่ผู้จัดการจะพัฒนากลยุทธ์และคิกรูปแบบเทคนิคที่จะให้ และการควบคุมลูกจ้างนั้น มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การเช่นเดียวกันกับการติดต่อสื่อสาร และความเป็นผู้นำของผู้จัดการที่เข้าร่วมกับวิธีการตัดสินใจ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์การ



รูปที่ 2.1 แสดงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร
ที่มา : Hugh j. Arnold and Daniel C. Feldman, 1986 : 13.

2.1.4 การประเมินผลในการปฏิบัติงานขององค์กร

การประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นการวัดผลของการทำงาน (สิริรัตน์ สวดยสม, 2546 : 18 อ้างถึงในภัทธีรา กมลรัตนเวช, 2549 : 12) หมายถึง การดำเนินการใดๆ ก็ตามที่จะให้เกิดประสิทธิผลเต็มที่ 100% ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นั่นเป็นไปได้อย่างยาก แต่อย่างไรก็ตามการประเมินประสิทธิผล สามารถมองได้ 2 แห่ง คือ

1) ในแง่ประสิทธิผลสมบูรณ์ คือ การทำงานนั้นต้องให้ผลออกมา 100% แต่ในความเป็นจริงประสิทธิผลย่อมไม่เกิดขึ้น

2) ในแง่ประสิทธิผลสัมพัทธ์ (Relative Efficiency) เป็นการศึกษาประสิทธิผลในแง่เปรียบเทียบ เช่น การเปรียบเทียบกับองค์กรที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน การเปรียบเทียบผลงานของตนในอดีต การเปรียบเทียบศักยภาพ ความรู้ และขีดความสามารถของตนเองแต่ละช่วงเวลา โดยพิจารณาว่าทำงานได้เต็มที่ขีดความสามารถหรือไม่ การเปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบคุณภาพของงาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความสำคัญของการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ความพร้อมและความสามารถของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยกระบวนการที่ถูกต้องแล้ว ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์กับฝ่ายต่างๆ ดังนี้

1) ประโยชน์ต่อองค์กร

1.1) เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินจะชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานและส่วนรวม ทำให้สามารถปรับปรุงการทำงานเพื่อผลงานดีขึ้นกว่าเดิม และมีโอกาสที่จะก้าวหน้าต่อไป

1.2) ผลการประเมินจะเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนกำลังคนขององค์กร กล่าวคือ การพิจารณาทบทวนผลการการทำงานทำให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง ความสามารถของพนักงาน ซึ่งใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการตัดสินใจเลื่อนขั้น และโยกย้ายตำแหน่ง

1.3) เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เพราะประเมินทำให้ทราบถึงศักยภาพ ความสามารถ จุดเด่นและจุดด้อยของพนักงานแต่ละคน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับความสามารถ

1.4) ประโยชน์ด้านการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน กล่าวคือ ใช้ผลการประเมินการปฏิบัติงานเป็นหลักในการพิจารณาปรับเพิ่มค่าจ้างและเงินเดือนของพนักงาน

2) ประโยชน์ต่อพนักงาน

2.1) ทำให้พนักงานทราบว่าตนเองมีจุดเด่น จุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อดำเนินการปรับปรุงประสิทธิผลการทำงานของตนให้ดียิ่งขึ้น

2.2) เป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานในองค์การทำงานด้วยความอุตสาหะเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ เพราะมั่นใจการประเมินผลการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสุขระหว่างผู้ร่วมงานและตัวเอง จำเป็นต้องใช้แนวทางและวิธีการในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวปฏิบัติได้ (พรทิพย์ เย็นจะบก และ กมลรัฐ อินทรทัศน, 2549) คือ

1) การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี ในการทำงานนั้นเราจะต้องรู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบ ชยัน และชวนขวยแสดงหาความรู้อยู่เสมอ ทำตัวให้เป็นที่รักของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2) การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน การปฏิบัติงานโดยยึดถือระเบียบ เคารพกติกา มารยาทจะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น และทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ

3) การสร้างบรรยากาศสดใสในที่ทำงาน การช่วยกันสร้างบรรยากาศที่สดใส เอื้ออาทร สามัคคีในที่ทำงาน จะช่วยทำให้เกิดรอยยิ้มในที่ทำงาน ทำให้เกิดความสุขและประสิทธิภาพในการทำงาน

4) การสร้างสัมพันธภาพที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นเกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของเหตุการณ์ต่างๆ และองค์ประกอบภายในตัวบุคคล องค์ประกอบทั้งสองนี้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ,2540)

สมยศ นาวิการ (2522) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านสถานการณ์
 - 1.1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยผู้บริหารจะต้องมีปัจจัยโดยตรงต่อปัจจัยเหล่านี้
 - 1.2) อุปกรณ์ และวัตถุดิบที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้วย
- 2) การรับรู้ทางด้านบทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลให้ความหมายของเขา ประเภทของเขา กำลังความพยายามที่เขาเชื่อว่ามีผลสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- 3) ความสามารถและทักษะ โดยที่ความสามารถเป็นลักษณะของบุคคล และทักษะหมายถึงระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง ความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับทักษะบุคคลที่มีความสามารถ (Ability) ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรม โดยแรงจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลของสภาพทางร่างกายและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ ส่วนความสามารถเป็นผลมาจากสิ่ง 3 ประการ คือ ประสบการณ์การศึกษาและฝึกอบรม อย่างไรก็ตามคนเราไม่สามารถทำงานโดยได้เหนือความสามารถของตน ดังนั้นถ้าผู้ใดรู้จักความสามารถของตนเอง ก็จะทำงานได้ผลดี

2.1.5 การประเมินผลการปฏิบัติงานของกองทัพบก

การประเมินผลการปฏิบัติงานของกองทัพบก ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำของกองทัพบก กองทัพบกได้กำหนดให้มี ระเบียบกองทัพบก ว่าด้วยการประเมินค่าการปฏิบัติงานข้าราชการและลูกจ้างประจำของกองทัพบก ทั้งนี้ เพื่อให้มีการประเมินค่าการปฏิบัติงานข้าราชการและลูกจ้างประจำของกองทัพบกเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการบริหารงานกำลังพลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่กองทัพบก มีรายละเอียดดังนี้

1) ความมุ่งหมายของการประเมินค่าการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

- 1.1) ใช้เป็นข้อพิจารณาในการบริหารงานกำลังพล
- 1.2) ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาบำเหน็จประจำปี
- 1.3) ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนานุเคราะห์
- 1.4) การประเมินค่าความเหมาะสมการปฏิบัติงานข้าราชการและลูกจ้างประจำในตำแหน่งต่างๆ
- 1.5) ให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงคุณค่าของข้าราชการ และลูกจ้างประจำในบังคับบัญชา
- 1.6) ประเมินค่าการปฏิบัติงานข้าราชการและลูกจ้างประจำ ตามห่วงระยะเวลา

2) ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบดังกล่าวนี้ มีการปฏิบัติในการประเมิน ดังนี้

- 2.1) ผู้ประเมิน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาโดยตรงและคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง รวมจำนวน 3 คน
- 2.2) กรรมการ คนที่ 1 หมายถึงผู้บังคับบัญชาโดยตรงหรือผู้กำกับดูแลผู้รับการประเมินโดยใกล้ชิด
- 2.3) กรรมการ คนที่ 2 และ 3 หมายถึง นายทหารสัญญาบัตร นายทหารประทวน ข้าราชการกลาโหมพลเรือน พลอาสาสมัคร หรือลูกจ้างประจำ ที่มีชั้นยศหรือระดับ

ไม่ต่ำกว่าผู้รับการประเมิน ซึ่งได้รับเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินร่วมกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง

2.4) ผู้รับการประเมิน หมายถึง นายทหารสัญญาบัตร ชั้นยศ ตั้งแต่ ร้อยตรี ถึงพลตรี นายทหารประทวน ข้าราชการกลาโหมพลเรือน พลอาสาสมัคร (เงินเดือนระดับ พ.2) และลูกจ้างประจำทุกคน ยกเว้น

2.4.1) ผู้ที่อยู่ตำแหน่งประจำหน่วยเพื่อรอเกษียณอายุราชการ

2.4.2) ผู้ที่ถูกส่งพักราชการ หรือสำรองราชการ

2.4.3) ผู้ที่ไปรับราชการหรือศึกษาในต่างประเทศ หรือ โอน ย้ายบรรจุเข้ารับราชการในกองทัพบกที่มีระยะเวลาการปฏิบัติราชการน้อยกว่า 1 เดือน ในวงรอบการประเมิน

3) วงรอบการประเมิน หมายถึง ห้วงเวลาที่จะต้องทำการประเมินค่าการปฏิบัติงาน ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ปีละ 2 ครั้ง ดังนี้

3.1) ครั้งที่ 1 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม – 31 มีนาคม ของปีถัดไป

3.2) ครั้งที่ 2 ตั้งแต่ 1 เมษายน – 30 กันยายน ของปีเดียวกัน

4) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติ ซึ่งพิจารณาจากปริมาณ คุณค่า ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของงาน เปรียบเทียบกับระยะเวลา และทรัพยากรที่ใช้ ว่า อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้หรือไม่ และเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพียงใด โดยกำหนดให้ค่าน้ำหนักให้ ร้อยละ 30 ของการประเมินค่าการปฏิบัติงานทั้งหมด

5) ระบบการประเมิน

5.1) ให้ทุกหน่วยในกองทัพบก ประเมินค่าการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำของหน่วย ทั้งผู้ที่สังกัดในหน่วย และผู้ที่ช่วยราชการหรือประจำหน่วย แล้วแปรผลเป็นร้อยละ แจกผล รายงานผลให้หน่วยที่เกี่ยวข้อง และใช้ผลการประเมินค่าการปฏิบัติงานเองให้เป็นไปตามความมุ่งหมาย

5.2) กรมสารบรรณทหารบก เมื่อได้รับผลการประเมินค่าการปฏิบัติงานของนายทหารสัญญาบัตร และข้าราชการกลาโหมพลเรือนระดับสัญญาบัตร จากหน่วยต่างๆ แล้ว

ให้สรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมวิธีจัดคะแนนของแต่ละกลุ่มชั้นยศ ได้แก่ กลุ่ม ร้อยตรี – ร้อยเอก, กลุ่ม พันตรี – พันโท, กลุ่ม พันเอก – พันเอก(เงินเดือนระดับ น.5) และกลุ่มนายพล แล้วรายงานผลให้กับผู้บัญชาการทหารบก ผ่านกรมกำลังพลทหารบกทราบ โดยครั้งที่ 1 ภายในวันที่ 15 เมษายน และครั้งที่ 2 ภายในวันที่ 15 ตุลาคม ของทุกปี

สำหรับกลุ่มคะแนนแบ่งออกเป็น 5 เกณฑ์ ดังนี้

- 1) คะแนนร้อยละ 90 ขึ้นไป อยู่ในเกณฑ์ ดีเด่น
 - 2) คะแนนร้อยละ 80 – 89 อยู่ในเกณฑ์ ดี
 - 3) คะแนนร้อยละ 60 – 79 อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
 - 4) คะแนนร้อยละ 70 – 79 อยู่ในเกณฑ์ ควรปรับปรุง
 - 5) คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50 อยู่ในเกณฑ์ ต้องปรับปรุง
- 6) การใช้ผลการประเมิน
- 6.1) ให้ทุกหน่วยใช้ข้อมูลตามแบบประเมินค่าการปฏิบัติงาน เป็นหลักพิจารณาบำเหน็จประจำปี ทั้งนายทหารสัญญาบัตร นายทหารประทวน ข้าราชการกลาโหมพลเรือน พลอาสาสมัคร และลูกจ้างประจำ ทั้งนี้ผลการพิจารณาบำเหน็จต้องสอดคล้องกับผลการประเมินค่า
 - 6.2) ให้ทุกหน่วยใช้ข้อมูลตามแบบประเมินค่าการปฏิบัติงาน เป็นหลักในการบริหารงานกำลังพล ทั้งนายทหารสัญญาบัตร นายทหารประทวน ข้าราชการกลาโหมพลเรือน พลอาสาสมัคร และลูกจ้างประจำ
- 7) ผลการปฏิบัติงาน
- 7.1) ปริมาณผลงาน ความสามารถสร้างผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลง หรือมาตรฐานที่กำหนด
 - 7.2) คุณภาพของผลงาน การมีผลงานที่ถูกต้องตามระเบียบและวิธีการปฏิบัติ โดยครบถ้วนสมบูรณ์ประณีต และเชื่อถือได้
 - 7.3) ความทันเวลา การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด

7.4) การประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ความสามารถในการบริหารทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยเปรียบเทียบระหว่างทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตของงาน

7.5) ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ การมีผลงานตรงตามเป้าหมายและสอดคล้องตรงกับภารกิจ โดยเปรียบเทียบจากผลผลิตหรือผลลัพธ์ของผลงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัยพรรณ สูดใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุพล ธนุรักษ์ (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อรรถพร ภรรยาณพ (2540 : 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติ หรือ ระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดย

เกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร สุขสงวน (2546 : 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ สภาพแวดล้อม หรือกิจกรรม ซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งในทางบวกและทางลบ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ตามระยะเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

อารี เพชรสุต (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่อ งานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้นทำให้ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้

Luthan (อ้างถึงในเอกชัย กี่สุขพันธ์,2544) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ที่บุคคลนั้นทำว่ามีมากน้อยเพียงใด ถ้าหากพบว่าดี ก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบหรือปัจจัยในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงและกำหนดขึ้นให้เหมาะสม ไม่ว่าจะผู้บริหารจะเลือกใช้ทฤษฎีที่เน้นในการจูงใจหรือทฤษฎีที่เน้นกระบวนการในการ

จูงใจเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารหน่วยงานบุคคลสามารถใช้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานและใช้เสริมสร้างความพึงพอใจได้ ซึ่งสมพงษ์ เกษมสิน (2517 : 320-321) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน มีลักษณะที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นเงินยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ 1) สิ่งจูงใจทางตรง เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตของการปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้นในกรณีที่ผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ตามแนวคิดที่ว่า Pay for Plus Performance และชนิดที่ 2 คือ สิ่งจูงใจทางอ้อม เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พนักงานมีกำลังใจรักงานมากขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น ลักษณะนี้เป็นการให้ผลประโยชน์ทางอ้อมชนิดเกื้อกูล

2) สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการตอบสนองความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย การยอมรับว่าบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน และความมั่นคงในงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับชาร์ลส์ อาร์มิลตัน ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ลักษณะงาน เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ผลประโยชน์ สภาพการทำงาน การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบริหารงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญสำหรับบุคคลที่ปฏิบัติงาน

Harrell (1958) กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานว่ามี 3 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยทางด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน เชื้อชนปัญหา ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพ

2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ประเภทของงานที่ต้องปฏิบัติ ทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน สถานภาพของตำแหน่งงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ในการทำงาน ขนาดของโรงงาน

3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ สภาพการทำงาน คุณภาพในการบังคับบัญชา วิธีการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานหรือองค์กร

กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2516) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย

- 1) ค่าจ้างแรงงาน
- 2) ลักษณะงานที่ทำ
- 3) เพื่อนร่วมงาน
- 4) หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง
- 5) ความมั่นคงในงาน
- 6) โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน
- 7) ความเป็นประชาธิปไตยหรือการมีส่วนร่วมในงาน
- 8) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน
- 9) ความเป็นระเบียบในการทำงาน

Gilmer (1970) กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานมี 10 ประการ คือ

- 1) ความมั่นคงปลอดภัย
- 2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
- 3) สภาพที่ทำงานและการจัดการ
- 4) ค่าจ้างหรือรายได้
- 5) ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ
- 6) การควบคุมดูแลหรือผู้บังคับบัญชา
- 7) ลักษณะทางสังคม
- 8) การติดต่อสื่อสาร
- 9) สภาพการทำงาน
- 10) ผลประโยชน์ตอบแทน

ประพันธ์ สุทธาวาส (2522 : 145) ได้เสนอว่า ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากปัจจัยเกี่ยวกับงาน ลักษณะของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ภายในกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน ตัวกำหนดความพึงพอใจในงานแต่ละงานอาจไม่เหมือนกัน แต่โดยทั่วไปแล้วปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมักเป็นสิ่งที่หนึ่งสิ่งใดดังต่อไปนี้

- 1) ลักษณะของงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน ความน่าสนใจของงาน เนื้อหาเฉพาะของงาน และความยากง่ายของงาน
- 2) หัวหน้างานและการบังคับบัญชา ได้แก่ ลักษณะความดึงดูดและน่าไว้วางใจของหัวหน้างาน ลักษณะการบังคับบัญชาและการนิเทศงาน
- 3) สภาพการทำงานและชั่วโมงการทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในองค์การ

- 4) ค่าตอบแทนและผลตอบแทนอื่นๆ
- 5) การสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

2.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดริก เฮร์ซเบิร์ก (The Motivation Hygiene Theory)

ในปี ค.ศ.1959 เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959:60-63) ได้นำแนวความคิดในเรื่องความต้องการ มาศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องการจูงใจให้คนทำงานของบุคคล โดย เฮร์ซเบิร์ก พยายามจะหาคำตอบว่าคนทุกๆ ไปมีความต้องการอะไรในงานที่เขาทำและรับผิดชอบ คำตอบก็คือบุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของคนในองค์กร ว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานของเขาหรือไม่

เฟรดริก เฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย เวสเทิร์น รีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะได้พิมพ์รายงาน ผลการวิจัย เรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation to Work) เผยแพร่เมื่อปี ค.ศ.1959 เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจ – คำจูง หรือเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual – Factor Theory) หรือทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two – Factor Theory)

ในการศึกษาค้นคว้า เฮร์ซเบิร์ก และคณะได้เริ่มศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คนจากโรงงาน 9 แห่งในเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburgh) มีจุดประสงค์ที่จะหาคำตอบว่าปัจจัยอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในภาวะของการทำงานผลปรากฏว่ามีปัจจัยหลายอย่าง ที่มีผลต่อการทำงานของคนงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ สามารถจัดเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเรียกว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในลักษณะสัมพันธ์กับงานนั้นโดยตรงเรียกว่า “องค์ประกอบคำจูง” โดยมีรายละเอียด พอสรุปได้ดังนี้ (Herzberg, 1959 : 44-49, 113 -115)

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นความพึงพอใจ (Satisfies) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นองค์ประกอบที่สนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้ลุล่วง และประสบความสำเร็จอย่างมีหลักฐานยืนยัน ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการนับถือ ตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น

1.3) ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่องานที่ทำ โดยงานนั้นสามารถแบ่งออกเป็นงานที่ทำประจำ หรืองานที่ต้องการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ และเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่บุคคลมีความรับผิดชอบตาม บทบาทหน้าที่ ที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ หรือการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ซึ่งบุคคลมีความพอใจกับความสำเร็จของเขาตามนโยบาย และการบริหารงานของหน่วยงาน

1.5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลง ตำแหน่งหน้าที่อย่างแท้จริง กรณีบุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่งของหน่วยงาน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน แต่เป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น แต่ไม่ใช่เป็นความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่แท้จริง

1.6) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลได้รับการพัฒนาทักษะ (Skill) หรือวิชาชีพ (Professional) เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้ออำนวยต่อวิชาชีพของเขา

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่ได้รับเพิ่มขึ้น เป็นไปตามที่คาดหมายหรือไม่ อันจะส่งผลถึงความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจของบุคคลในหน่วยงาน

2.2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) หมายถึง การติดต่อพบปะกันที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี สามารถทำงานร่วมกันมีการยอมรับนับถือต่อกัน โดยแบ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็น 3 ประเภท คือ

2.2.1) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation superior)

2.2.2) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation – Supervisor)

2.2.3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation – Seers)

2.3) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ลักษณะของอาชีพที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ ซึ่ง ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องานว่า อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติศักดิ์ศรี เช่นการมีเลขานุการในการที่ตนเองรับตำแหน่งใหม่

2.4) นโยบายและการบริหารงานหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานของหน่วยงาน โดยเกี่ยวข้องกับ 2 ลักษณะ

2.4.1) เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการสื่อสาร และการจัดการของหน่วยงาน ที่มีหรือไม่มีประสิทธิภาพ

2.4.2) เกี่ยวข้องกับลักษณะทั้งหมดที่เกิดขึ้นในหน่วยงานว่ามีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายของหน่วยงาน

2.5) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่สภาพต่างๆ ไปของสถานที่ทำงาน พื้นที่ที่ทำงานมีความสะดวกสบายไม่แออัด ปริมาณของงานที่ทำหรือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น ปริมาณแสงสว่าง เสียง รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุณหภูมิหรือเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

2.6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของงาน ที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัวของบุคคล ซึ่งเป็นผลให้เกิดความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่ง ต่องานของเขา เช่น ถ้าหน่วยงานต้องการย้ายบุคคล ไปสถานที่ทำงานใหม่ ซึ่งอาจจะไกล และทำให้ครอบครัวลำบาก อาจก่อให้เกิดการไม่มีความสุขในครอบครัวของคนนั้น

2.7) ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานว่ามีความมั่นคงหรือไม่มั่นคงเพียงใด เช่นระยะเวลาของงานความมั่นคงหรือไม่มั่นคงของหน่วยงาน

2.8) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความไร้ประสิทธิภาพ ความยุติธรรม หรือความลำเอียงของผู้บริหารความตั้งใจ หรือความไม่ตั้งใจ ในการมอบหมายบทบาทความรับผิดชอบต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

เฮิร์ชเบอร์ก ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ จะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้นจึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หากมีค่าเป็นลบจะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานนั้น สำหรับปัจจัยค่าจูงที่มีค่าเป็นบวก ก็ไม่ใช่ว่าบุคคลนั้นจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะปัจจัยค่าจูงนี้ไม่ใช่หน้าที่บำรุงรักษา แต่มีหน้าที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปแล้วทั้งสององค์ประกอบจะมีค่าในทางบวก

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร

2.3.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมขององค์กร

สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Environment) หมายถึง แรงกดดันต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการงานขององค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environment) เป็นแรงกดดันภายนอกองค์กรที่ส่งผลถึงศักยภาพของการบริหารจัดการองค์กรและความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย

1.1) สภาพแวดล้อมทั่วไป ได้แก่ แรงกดดันทางการเมืองและกฎหมาย แรงกดดันทางเศรษฐกิจ แรงกดดันทางเทคโนโลยี แรงกดดันทางสังคมและวัฒนธรรมและแรงกดดันจากต่างประเทศ เป็นต้น

1.2) สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับงาน (Task Environment) ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยลูกค้าและผู้ให้บริการ คู่แข่งขัน ผู้ส่งวัตถุดิบหรือผู้ขายปัจจัยการผลิต ตลาดแรงงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้ร่วมลงทุน

2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) เป็นแรงกดดันภายในองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อองค์กรและการทำงานขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย เจ้าของกิจการและผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริหาร พนักงาน วัฒนธรรมองค์กร หน้าที่งานต่างๆขององค์กร ระบบการบริหารจัดการและโครงสร้างขององค์กร

2.3.2 สภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545:85) กล่าวว่า มีโครงสร้าง 2 ประการที่มีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร ดังนี้

1) ความไม่แน่นอนจากสภาพแวดล้อม (Environment Uncertainty) เป็นการวัดการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและความสับสนของสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์กร องค์กรจะเผชิญกับความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม ถ้าองค์กรปราศจากข้อมูลจะทำให้องค์กร

ประสบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพราะไม่สามารถวางแผนหรือปรับกลยุทธ์ให้ฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ไปได้ ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันในแต่ละองค์กร ความไม่แน่นอนจากสภาพแวดล้อมจึงเป็นสภาพที่ผู้บริหารไม่มีข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่จะเข้าใจและพยากรณ์อนาคตได้ ความไม่แน่นอนเกิดขึ้นจากปัจจัย 2 ประการ คือ ความซับซ้อนของสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สม่ำเสมอหรือการเคลื่อนไหว

2) ปฏิกริยาของสภาพแวดล้อม (Environment Interaction) เป็นการวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่มีอิทธิพลและมีปฏิกริยาระหว่างกัน ผู้บริหารจะมีปฏิกริยากับสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้รับทรัพยากรซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการแปรสภาพและจำหน่ายผลผลิต เมื่อวิเคราะห์ปฏิกริยาระหว่างกันขององค์กรกับสภาพแวดล้อม ผู้บริหารต้องพิจารณา 2 ลักษณะ คือ

2.1) การจัดหาทรัพยากร (Environmental Munificence) หมายถึง รับของทรัพยากรที่สามารถจัดหาได้และระดับของความเจริญเติบโตที่มีอยู่และความคงทนที่สภาพแวดล้อมขององค์กรสามารถให้การสนับสนุนได้ เมื่อทรัพยากรเกิดการขาดแคลนองค์กรจะต้องมีนวัตกรรมในการใช้ทรัพยากรและอาจต้องใช้ร่วมกันในองค์กรอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร

2.2) การพึ่งพาอาศัยทรัพยากร (Resource Dependence) หมายถึง การที่องค์กรต้องอาศัยทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมภายนอก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเป็นอุปสรรคต่อการใช้ทรัพยากร เช่น เกิดการขาดแคลนทรัพยากร ผู้บริหารพยายามใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและใช้ทรัพยากรอื่นแทน

2.3.3 การตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม

ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับผลกระทบของสภาพแวดล้อม ผู้บริหารจะต้องรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและพิจารณาว่าจะตอบสนองอย่างไร ทางเลือกขององค์กรที่จะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม มี 3 วิธี คือ

- 1) การปรับปรุงให้เข้ากับสภาพแวดล้อม โดยการเปลี่ยนแปลงตนเองให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในขณะนั้น
- 2) การมีอิทธิพลเหนือสภาพแวดล้อม โดยการออกแบบกลยุทธ์และโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม
- 3) การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมขององค์กรใหม่ โดยการร่วมลงทุน การกระจายธุรกิจ การขายธุรกิจ การรวมกิจการหรือการซื้อกิจการ

Likert (1976 : 73) ได้กล่าวถึงบรรยากาศสององค์กรไว้ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้ถึงความเป็นไปภายในองค์กร ผู้นำแสดงถึงความใจกว้างที่จะติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและเพื่อการปฏิบัติงานที่ได้ผลดี

2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ มีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจมีผลกระทบต่อถึงใครแล้ว ผู้นำจะขอความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานคนนั้น

3) การคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง องค์กรเอาใจใส่จัดสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพ การทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

4) อำนาจและอิทธิพลในองค์กร หมายถึง อำนาจและอิทธิพลทั้งของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานเอง

5) เทคนิคและวิทยาการที่ใช้ในองค์กร หมายถึง เทคนิคที่ใช้ในองค์กรมีการปรับปรุงอย่างรวดเร็วไปตามสภาพแวดล้อม

6) แรงจูงใจ บรรยากาศที่ดีจะต้องมีลักษณะการยอมรับความแตกต่างและความขัดแย้งในองค์กร พร้อมจะสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานขยันขันแข็งทำงานหนักเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เพื่ออัตราค่าจ้าง และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

นางเยาว์ แก้วมรกต (2542 : 15 – 16) ได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์กร เป็น 6 ด้าน คือ

1) โครงสร้างองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะโครงสร้างองค์กร เช่น การแบ่งหน่วยงาน ความชัดเจนในสายการบังคับบัญชา เป้าหมายองค์กร รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2) นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อปรัชญาและแนวทางในการจัดการทรัพยากรบุคคลทั้งหมดขององค์กร

3) ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงานความยากง่ายและความท้าทายของงาน

4) การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะการบริหารและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา

5) สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา

6) ค่าตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อเงินเดือนหรือผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร

จุฑารัตน์ สุกันทรรัตน์ (2541 : 18) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) โครงสร้างองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมาย เทคโนโลยีขององค์กร ลักษณะการแบ่งสายบังคับบัญชา กฎระเบียบต่างๆ
- 2) ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่ายและความท้าทายของงาน
- 3) การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้ใจ การให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชา
- 4) สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา และความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน
- 5) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือนหรือผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับการจัดสวัสดิการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น ที่พัก รถรับส่ง และสิทธิในการลาประเภทต่างๆ

Jerome (อ้างถึงในนฤตล มีเพียร, 2541 : 22) ประธานของสถาบันการทำงานในอเมริกา ได้กำหนดเกณฑ์ 7 ประการในการทำงาน ดังนี้

- 1) รายได้ (Pay) คุณภาพชีวิตการทำงานในส่วนของรายได้จะอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับทั้งภายในและภายนอกองค์กร Jerome เชื่อว่าแรงจูงใจที่เกิดจากรายได้จะเป็นเครื่องล่อในการทำงานที่มีความสำคัญ และมีความหมายมากต่อพนักงาน
- 2) ผลประโยชน์ของพนักงาน (Employee Benefits) คน (โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา) มีความคาดหวังในการได้รับสิทธิประโยชน์สูงขึ้น ซึ่งการได้รับสิทธิประโยชน์ในหลาย ๆ องค์กรได้กลายเป็นข้อต่อระหว่างฝ่ายพนักงานและฝ่ายบริหาร เนื่องจากฝ่ายบริหารต้องการที่จะควบคุมรายจ่ายและฝ่ายพนักงานก็ต้องการผลประโยชน์เพิ่มขึ้น
- 3) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) พนักงานทุกคนต่างต้องการทำงานที่มีความมั่นคง การมีคุณภาพชีวิตการทำงานในส่วนของความมั่นคงในการทำงานต้องอาศัยการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานต้องมีระบบที่ดีและทันสมัย
- 4) ทางเลือกในการทำงาน (Alternative Work Schedules) การให้พนักงานมีทางเลือกในเวลาการทำงานที่สะดวกต่อตัวพนักงาน ได้แก่ การให้เข้างานและเลิกงานในเวลาที่เหมาะสม

ต้องการ การจ้างพนักงานชั่วคราว การให้ทำงานสัปดาห์ต่อสัปดาห์ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้สูงสุด

5) ความเครียดจากการทำงาน (Occupational Stress) ความเครียดที่เกิดจากการประกอบอาชีพเป็นแง่มุมใหม่ที่มีความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากความเครียด และความไม่สะดวกสบายจากการทำงาน จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานลดลง

6) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Worker Participation) พนักงานส่วนใหญ่ต่างมีความรู้สึกว่าตนเองมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งค่านิยมนี้นับวันจะได้รับความนิยมนับเพิ่มมากขึ้น และยังเป็นผลดีต่อองค์กร

7) ระบบประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy in the Workplace) แนวโน้มของความต้องการของพนักงานในการนำระบบประชาธิปไตยเข้ามาในสถานที่ทำงานมีสูงขึ้น Jerome Senoแนะให้ผู้นำในแต่ละองค์กรจะต้องรับฟังความต้องการความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร ผู้นำที่มีลักษณะเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยจะมีผลต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน

Dubrin (1984) ได้แบ่งบรรยากาศองค์กรไว้ 7 มิติ ดังนี้

1) มิติความมีอิสระส่วนบุคคล หมายถึง ระดับความเป็นอิสระในการตัดสินใจหรือการใช้อำนาจอย่างอิสระของพนักงาน

2) มิติโครงสร้าง หมายถึง ระดับที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์ วิธีการทำงานที่ถูกกำหนด ตลอดจนการติดต่อสื่อสารถึงบุคคลต่างๆ ในองค์กรของผู้บริหาร ซึ่งขั้นตอนต่างๆ จะถูกกำหนดในรูปแบบของตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน

3) มิติมุ่งรางวัล หมายถึง ระดับของการส่งเสริมการให้รางวัล มุ่งที่ประสิทธิภาพของผลงาน โดยจะพิจารณาจากผู้บริหารในองค์กร องค์กรจะมีส่วนให้พนักงานมีลักษณะมุ่งรางวัลสูง เพื่อผลผลิตขององค์กร ซึ่งจะส่งผลถึงบรรยากาศขององค์กร

4) มิติของความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง ระดับของการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ก่อให้เกิดความไว้วางใจกัน นำไปสู่ความพึงพอใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกันจะเกิดในทุกระดับ คือจากผู้บริหาร สมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กรรวมทั้งจากตนเอง

5) มิติความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา หมายถึง ระดับการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในองค์กร และระบบการบริหารงานของผู้บริหาร มีการส่งเสริมให้สมาชิกมีโอกาสพัฒนาและมีความก้าวหน้าในการทำงาน

6) มิตินการรับรู้ต่อความเสี่ยง หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการทำงาน โดยผู้บริหารเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ๆ โดยปราศจากความหวาดกลัวต่อความเสี่ยง ที่จะถูกตอบโต้ หรือการถูกลงโทษใดๆ

7) มิตินการควบคุม หมายถึง ระดับการควบคุมต่างๆ ของพฤติกรรมต่างๆ ของสมาชิกในองค์การ ลักษณะขององค์การที่เป็นระบบราชการ จะมีการควบคุมมาก จะมีลักษณะขององค์การที่มีความเข้มงวด ซึ่งแตกต่างจากลักษณะขององค์การที่ไม่มีความเข้มงวด คือจะให้สมาชิกในองค์การควบคุมตนเอง มีการตรวจสอบพฤติกรรมตนเอง

นอกจากนี้ Dubrin ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การไว้ 6 ปัจจัยคือ

1) ภาวะทางเศรษฐกิจ ในภาวะเศรษฐกิจที่มีความมั่นคงสูง โครงการที่มีความเสี่ยงสูงอาจได้รับการยอมรับ หากในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ความระมัดระวังเข้ามาแทนที่ความเชื่อมั่นดังกล่าว

2) รูปแบบของความเป็นผู้นำ ทักษะ และวิธีการบริหารที่ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากแนวทางในการบริหารและการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงจะถูกปฏิบัติตามจากผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารในระดับรองลงมา เพราะถือเป็นแนวปฏิบัติที่ถูกต้องขององค์การ

3) นโยบายขององค์การ มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในองค์การ การสร้างความรู้สึกประทับใจ เช่น องค์การที่มีนโยบายการใช้บุคคลภายนอกดำรงตำแหน่งระดับสูง จะมีบรรยากาศการแข่งขันในองค์การต่ำ

4) ค่านิยมของบุคคลในองค์การ ค่านิยมในองค์การจะมีผลกระทบต่อบุคคลในองค์การ องค์การที่มีค่านิยมสูงทางด้านสวัสดิการ จะทำให้บรรยากาศอบอุ่น เป็นมิตรมากกว่าองค์การที่มีค่านิยมด้านการมุ่งเน้นผลงาน เพราะจะสร้างความพึงพอใจให้สมาชิกในองค์การได้มากกว่า

5) โครงสร้างองค์การ องค์การที่มีการกำหนดโครงสร้างไว้อย่างเป็นทางการและให้ความสำคัญกับระเบียบและวิธีปฏิบัติจะทำให้ไม่เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ขาดความเป็นมิตรและอบอุ่นต่างจากโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น โครงสร้างน้อย จะทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

6) คุณลักษณะของสมาชิก บรรยากาศองค์การ ได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะของบุคคลภายในองค์การ เช่น อายุโดยเฉลี่ยของสมาชิกในองค์การ หรือการแต่งงานของสมาชิกในองค์การ

Snow (2002) ร่วมกับ Hay Group ได้พัฒนาแนวคิดบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer (1968) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้ว่า คือ การรับรู้หรือรู้สึกถึงสิ่งแวดล้อมที่มีส่วนร่วมในการทำงาน หรือคือบรรยากาศในสถานที่ทำงานที่ประกอบไปด้วยการผสมผสาน

ระหว่างบรรทัดฐาน คุณค่า ความคาดหวัง นโยบาย และแนวทางการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่ม และเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้สามารถทำงานเป็นทีมได้ ประกอบด้วย 6 มิติ ดังนี้

1) ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง การรับรู้ หรือความรู้สึกของบุคลากรว่าองค์กรมีความยืดหยุ่นเกี่ยวกับกฎ ระเบียบต่างๆ แนวทาง นโยบาย และข้อปฏิบัติที่ไม่จำเป็น ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และมีการสนับสนุนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่และลดสายการบังคับบัญชาให้เหลือน้อยที่สุด

2) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ว่าได้ได้รับความไว้วางใจและได้รับมอบหมายอำนาจในการปฏิบัติงาน ที่บุคลากรสามารถดำเนินการไปได้โดยไม่ต้องได้รับการตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา และรับรู้ถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากงานในความรับผิดชอบของตนได้อย่างเต็มที่

3) มาตรฐาน (Standards) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีที่สุด รู้สึกว่าเป็นความท้าทายแต่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

4) ระบบรางวัล (Rewards) หมายถึง การที่บุคลากรว่า พวกเขาจะได้รับการยอมรับและได้รับรางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้ดี และเหมาะสมกับระดับของผลงานที่ปฏิบัติ

5) ความโปร่งใส (Clarity) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับ นโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

6) ความยึดมั่นในทีม (Team Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรถึงความภาคภูมิใจในการเป็นเจ้าขององค์กร มีความไว้วางใจกันในการทำงาน และมีความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อองค์กร

สรุปได้ว่าบรรยากาศองค์กร หมายถึง ลักษณะของสภาพต่างๆ ขององค์กรตามการรับรู้ของบุคคลและความคาดหวังว่าจะเป็นเช่นนั้น โดยจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบความพอใจที่สมาชิกมีต่อสมาชิกมีต่อองค์กรและมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์กร ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในองค์กร

2.4.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (2534 : 67) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติ และการร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบมาถึงประชาชนเอง

บุญเทียม อังสวัสดิ์ (2542 : 18) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการปฏิบัติกิจกรรมโดยเริ่มตั้งแต่การสำรวจสภาพปัจจุบัน ปัญหา การกำหนดความต้องการ การตัดสินใจ และการปฏิบัติตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

อุทัย บุญประเสริฐ (2542 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการบริหารการตัดสินใจ และร่วมจัดการศึกษา ทั้งครู ผู้ปกครอง ตัวแทนชุมชน ตัวแทนศิษย์เก่า และตัวแทนนักเรียน การที่บุคคลมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาจะเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและจะรับผิดชอบในการจัดการศึกษามากขึ้น

สมยศ นาวิการ (2545 : 1) ได้ให้ความหมายการบริหารแบบมีส่วนร่วม คือกระบวนการของการให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชา มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจเน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคลใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ปัญหาของการบริหาร ที่สำคัญอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการแบ่งอำนาจ หน้าที่ ที่ถือว่าผู้บริหารแบ่งอำนาจหน้าที่การบริหารของพวกเขาให้กับผู้ได้บังคับบัญชา ประการสุดท้ายต้องการให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญขององค์การไม่ใช่เพียงแค่สัมผัสปัญหาหรือแสดงความห่วงใย จึงพิจารณาถึงรายละเอียดของลักษณะเหล่านี้แต่ละอย่าง

ธเนศ จำเกิด (2545 : 149) กล่าวถึงการมีส่วนร่วม และการร่วมคิดร่วมทำ ตามแนวทางการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน คือ การเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการบริหารตัดสินใจ และร่วมจัดการศึกษา ทั้งครู ผู้ปกครอง ตัวแทนชุมชน ตัวแทนศิษย์เก่า และตัวแทนนักเรียน เพราะการที่บุคคลมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และจะรับผิดชอบในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพมากขึ้น

ปรัชญา เวสารัชช (2528 : 227) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมว่าจะต้องมีขึ้นโดยตลอดตั้งแต่ขั้นการร่วม วางแผนโครงการ การร่วมมือ การใช้ยุทธศาสตร์เพื่อระดมกำลัง

ความคิด จิตใจ การเสียดสี กำลัง แรงงาน วัสดุ กำลังเงิน หรือทรัพยากรใดที่มีอยู่ทำให้เกิดพลังทางการบริหาร โดยมีความเชื่ออันเป็นหนึ่งอันเดียวกันในเรื่องของเป้าหมายของกิจกรรมที่ปฏิบัติ การร่วมมือกันจึงจะเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์ (2538 : 158-159) ได้ให้ความหมายของสิทธิที่จะมีส่วนร่วมไว้ว่า การที่มวลชนมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

1) การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา และเป้าหมายสูงสุดของสังคม รวมทั้งมีโอกาสที่จะกำหนดการจัดสรรทรัพยากรเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว

2) การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานดำเนินงาน โครงการพัฒนาและการประเมินผล เราจะต้องถือว่า การมีส่วนร่วมเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาไปในแนวทางที่จะสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน เมื่อมองในแง่ี้แล้ว การมีส่วนร่วมมีความหมายอย่างยิ่งในการที่จะก่อให้เกิดผลหลายทางด้วยกัน คือ

2.1) มีบทบาทสำคัญในการกำหนดความต้องการพื้นฐานของสังคม

2.2) กระตุ้นให้มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนองความต้องการดังกล่าว

2.3) ปรับปรุงการกระจายสินค้าและบริการไปสู่กลุ่มชนอย่างกว้างขวาง

2.4) สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ที่ต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีความหมายต่อชุมชน

สรุปความหมายการมีส่วนร่วมได้ว่า หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการทำงาน ตั้งแต่การร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงาน และร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดข้อผูกมัดหรือผูกพันสิ่งที่ตกลงใจร่วมกัน

2.4.2 ขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

Cohen and Uphoff (อ้างถึงในพงษ์รัช วิวังสุ 2546 : 18) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 แบบ ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นกระบวนการกำหนดความต้องการและจัดลำดับความสำคัญ การเลือกนโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วยปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ

2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) เป็นการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร และการประสานขอความร่วมมือ

3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) เป็นการมองถึงความสำคัญของผลประโยชน์ และต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่ม ซึ่งผลประโยชน์รวมถึงผลประโยชน์ทางบวกและผลประโยชน์ทางลบที่บุคคลต้องร่วมกันรับผิดชอบ

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องสังเกตในส่วนของการเห็น (Views) ความชอบ (Preferences) และความคาดหวัง (Expectations) จะมีอิทธิพลสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่างๆ ได้

กรณีศึกษา ชมดี (อ้างถึงในสัญญาชัย สุทธิพันธ์วิหาร, 2539: 15) ได้สรุปกิจกรรมที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมประชุม (Attendance at Meeting)
- 2) การมีส่วนร่วมออกเงิน (Financial Contribution)
- 3) การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ (Membership on Committees)
- 4) การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ (Position of Leadership)
- 5) การมีส่วนร่วมสัมภาษณ์ (Interviewer)
- 6) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ชักชวน (Solicitor)
- 7) การมีส่วนร่วมเป็นผู้บริโภค (Customers)
- 8) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่มหรือผู้เริ่มการ (Entrepreneurs)
- 9) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ใช้แรงงาน (Employers)
- 10) การมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์ (Material Contribution)

2.4.3 รูปแบบของการมีส่วนร่วม

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization:WHO; อ้างถึงในดิเรก สายศิริวิทย์, 2545 : 33) ได้เสนอรูปแบบการมีส่วนร่วมในการบริหารที่ถือว่าเป็นรูปแบบที่แท้จริงนั้น จะต้องประกอบด้วยกระบวนการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) ประชาชนจะต้องมีส่วน

ร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญ ตั้งเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผล และประการสำคัญคือการตัดสินใจ 2) การดำเนินกิจกรรม (Implementation) ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการจัดการและบริหารการใช้ทรัพยากร มีความรับผิดชอบในการจัดสรร ควบคุมทางการเงินและการบริหาร 3) การใช้ประโยชน์ (Obtaining Benefit) ประชาชนต้องได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์จากชุมชนในพื้นที่เท่ากัน ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ส่วนตัวในสังคมหรือวัตถุก็ได้

ชูชาติ พ่วงสมจิตร (อ้างถึงใน อุทัย บุญประเสริฐ, 2542 : 115-116) ได้จำแนกขั้นตอนในการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมในขั้นริเริ่มโครงการ เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการค้นหาและสาเหตุของปัญหาภายในชุมชน ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดความต้องการของชุมชน และมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการนั้นๆ
- 2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ วิธีการและแนวทางในการดำเนินงาน ทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรที่จะใช้ในโครงการ
- 3) มีส่วนร่วมในขั้นดำเนินโครงการ เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้แก่โครงการ โดยการร่วมช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ วัสดุอุปกรณ์และแรงงาน หรือโดยการบริหารงานและประสานงาน ตลอดจนการดำเนินงานขอความช่วยเหลือจากภายนอก เป็นต้น
- 4) การมีส่วนร่วมในขั้นประเมินโครงการ เป็นขั้นที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินว่า โครงการที่ดำเนินนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ การประเมินผลนี้อาจเป็นการประเมินผลย่อย (Formative Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินผลความก้าวหน้าของโครงการที่กระทำกันเป็นระยะๆ หรือการประเมินผลรวม (Summation Evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินผลสรุปรวบยอดของโครงการทั้งหมด

สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วมได้ว่า เป็นกระบวนการ 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินกิจกรรม การประเมินผล และการปรับปรุงแก้ไข ประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมต้องประเมินแล้วว่าโครงการที่จัดทำขึ้นต้องบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527) ได้จำแนกรูปแบบของการมีส่วนร่วมตามลักษณะของการมีส่วนร่วม ดังนี้

- 1) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (Direct Participation) โดยผ่านองค์กรจัดตั้งของประชาชน (inclusive organization) เช่น การร่วมกลุ่มเยาวชนกลุ่มต่างๆ
- 2) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางอ้อม (Indirect Participation) โดยผ่านองค์กรผู้แทนของประชาชน (Representative Organization) เช่น กรรมการของกลุ่ม หรือชุมชนกรรมการกลุ่มเลี้ยงไหม กรรมการหมู่บ้าน
- 3) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยการเปิดโอกาสให้ (Open Participation) โดยผ่านองค์กรที่ไม่ใช่ผู้แทนของประชาชน (Non-Representative Organization) เช่น สถาบัน หรือหน่วยงานที่เชิญชวนหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อไรก็ได้ตลอดเวลา

2.4.4 ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

Romos and Fletcher (1982 อ้างถึงใน สาคร คุณชื่น 2543 : 25) กล่าวว่าความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ

- 1) เป็นเครื่องชี้ว่า การตัดสินใจของรัฐบาลมาจากความต้องการของประชาชน
- 2) เพิ่มความรับผิดชอบและเพิ่มความสามารถในการตรวจสอบได้ของรัฐที่มีต่อประชาชน
- 3) ช่วยในการสร้างแผนต่าง ๆ ที่ดีกว่าเดิม
- 4) เพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- 5) สร้างการสนับสนุนให้แก่หน่วยวางแผน

ทรงสิทธิ์ ยืนชีวิต (2543 : 9) กล่าวถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม โดยใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ PM (Participative Management) ว่ามีประโยชน์ดังนี้

- 1) การตัดสินใจที่ดีกว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม ช่วยปรับปรุงคุณภาพของการตัดสินใจในองค์กรให้ดีขึ้น การแก้ปัญหาด้วยกลุ่มทำให้วิเคราะห์ปัญหา และการสร้างทางเลือกแก้ปัญหาได้ดีกว่า ความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการตัดสินใจมีมากขึ้น ความผูกพันของพนักงานต่อการปฏิบัติตามการตัดสินใจมีมากกว่า เพราะว่าพวกเขามีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจ
- 2) ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น การบริหารแบบมีส่วนร่วม ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น การตัดสินใจที่ดีทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น
- 3) กำลังใจและความพอใจในงานมีมากขึ้น การตัดสินใจและประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น เกิดจากการมีส่วนร่วมทำให้กำลังใจและความพอใจในงานที่ทำของพนักงานสูงขึ้น

4) การออกจากงาน การขาดงานและความเหนื่อยล้าลดลง การบริหารแบบมีส่วนร่วม ลดความเหนื่อยล้า การขาดงาน และการออกจากงานให้น้อยลง เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ มีความผูกพันต่องาน และมีความพอใจในงานมากขึ้น

5) การติดต่อสื่อสารและการยุติความขัดแย้งดีกว่า องค์กรทุกแห่งย่อมมีความขัดแย้ง ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดี ถ้าหากว่าความขัดแย้งนั้นถูกจัดการอย่างถูกต้อง การบริหารแบบมีส่วนร่วม ช่วยให้มี การติดต่อสื่อสารในการยุติความขัดแย้งอย่างเปิดเผยได้ ความขัดแย้งถูกยุติภายในกรอบของการมีส่วนร่วม

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการความเครียด

2.5.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า *Stringers* หมายถึง ทำให้แน่นขึ้น หรือหมายถึง ความทุกข์ทรมานเจ็บปวด ความกดดัน ความบีบบังคับ หรือหมายถึง สภาพที่ร่างกายหรือจิตใจของปัจเจกบุคคลที่มีความพยายามอย่างแรงกล้าที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Hinkle, 1973 : 31)

ความเครียด (Stress) ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.2545 หมายถึง อาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนเกินไปหรือลักษณะอาการที่จิตใจมีอาการบางอย่างมากกดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541 : 9) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบบังคับ กดดันจิตใจ จนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

สวานีย์ ดันตีพัฒนานันท์ (2522) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ 2 ความหมายคือ ภาวะทางอารมณ์ที่ปั่นป่วนหรืออารมณ์ที่ไม่สมดุลที่บุคคลประสบ และอีกความหมายหนึ่งคือ สิ่งกระตุ้นที่คุกคามต่อสวัสดิภาพทางกายและบุคคลก่อให้เกิดความไม่สบายใจ เป็นเหตุให้พฤติกรรมแปรปรวนในที่สุด

ดวงเดือน พันธมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจฉิม (2524 : 6) ได้ศึกษาความเครียด ในรูปของอาการทางใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ความหวาดกลัวจนเกินเหตุ ส่วนอาการทาง สรีระ ได้แก่ ปวดศีรษะ เป็นไข้ เบื่ออาหาร อ่อนเพลีย อันเป็นสาเหตุจากความเครียดที่สะสมมา

Robbins (2000 : 563) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ผลของความกดดันที่เกิดขึ้นเมื่อ บุคคลไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเอง การที่บุคคลต้องเผชิญกับการสูญเสียสิ่งที่ปรารถนา บุคคลสูญเสียโอกาสในการกระทำบางสิ่งบางอย่างและบุคคลคิดว่าสิ่งที่ตนสูญเสียหรือ ความปรารถนานั้นคือสิ่งที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อตนเอง

Moorhead and Griffin (2001 : 226) กล่าวว่าความเครียด หมายถึง การตอบสนองสิ่งที่มา กระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ การตอบสนองจะเป็นไปในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล ความเครียดจะเกิดขึ้นหากบุคคลนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการและไม่สามารถ ปรับสภาพร่างกายและจิตใจได้

Powell (1983 : 63) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง เหตุการณ์ใดๆที่เข้ามากระทบความ สมดุลของร่างกายและอารมณ์ จนทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองอันไม่น่าพึงพอใจ ซึ่งอาจเป็นความ วิตกกังวลหรือความไม่สบายทางด้านร่างกาย

Famer et al. (1984 : 14) กล่าวว่า ความเครียดเป็นระดับความวิตกกังวลที่บุคคลรับรู้ อัน เนื่องมาจากภาวะต่างๆ ซึ่งในสภาวะการณ์เดียวกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยา อาการ ภาวะทางอารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับเหตุการณ์ใดๆ ที่เข้ามากระทบ ซึ่งทำให้เกิดการ เสียสมดุลทั้งทางร่างกายและด้านจิตใจ

2.5.2 ชนิดและประเภทของความเครียด

ลักษณะ สรีวัตน์ (2544:160) กล่าวไว้ว่า ความเครียดมีหลายชนิดขึ้นอยู่กับว่าจะจำแนก โดยใช้เกณฑ์ใด และได้แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ประเภทโดยใช้เกณฑ์ในการจำแนก ดังนี้

1) จำแนกตามผลที่เกิดขึ้น แบ่งออกเป็น ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความทุกข์ เช่น ถูกให้ออกจากงานหรือหย่าร้าง และความเครียดที่ดี (Positive Stress) เป็นความเครียดที่ก่อให้เกิดความสุข เช่น ได้รับผลสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้เข้าพิธีแต่งงาน ซึ่งอาจทำให้ตื่นเต้นจนก่อให้เกิดความเครียดได้

2) จำแนกตามสาเหตุที่เกิด แบ่งออกได้ดังนี้

2.1) ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่เพียงพอในการที่จะทำงานได้สำเร็จ

2.2) ความเครียดจากสถานการณ์ (Situation Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผลมาจากบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

2.3) ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลกับเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งเหตุการณ์นั้นๆ อาจจะเกิดหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

2.4) ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ใจที่ต้องติดต่อกับบุคคลที่ไม่ชอบหรือเข้ากันไม่ได้หรือเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นกับการที่ต้องเผชิญหน้าหรือต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา

3) จำแนกตามแหล่งที่เกิด แบ่งออกได้ดังนี้

3.1) ความเครียดที่เกิดจากร่างกาย (Physical Stress) เป็นสภาพที่ร่างกายเกิดภัยคุกคาม เช่น การมีโรคประจำตัว การเกิดอุบัติเหตุต่างๆ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายที่เกิดไปตามวัย เช่น จากเด็กเข้าสู่วัยรุ่น การเข้าสู่วัยหมดประจำเดือน การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่วัยชรา เป็นต้น

3.2) ความเครียดที่เกิดจากสภาพจิตใจ (Psychological Stress) เป็นสภาพการณ์ที่กระทบหรือคุกคามอันเนื่องมาจากความคิดของตนเอง ซึ่งเกิดจากการคิดวนเวียนอยู่กับเรื่องเดิมๆ ที่ทำให้ทุกข์ใจหรืออาจเกิดจากการได้รับข้อมูลจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับฟังเรื่องสะเทือนใจจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น เป็นต้น

4) จำแนกตามความสามารถในการป้องกันความเครียด แบ่งออกได้ดังนี้

4.1) ความเครียดที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Avoid Stress) เช่น ไม่ชอบอากาศร้อนในเวลานอนหลับ ซึ่งสามารถหลีกเลี่ยงได้โดยการติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องนอน เป็นต้น

4.2) ความเครียดที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (Unavoidable Stress) เช่น ความเครียดจากความเจ็บป่วย ความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ Miller & Keane (1972 : 915-916) ก็ได้แบ่งความเครียดตามที่เกิดเป็น 2 ชนิด ดังนี้ คือ ชนิดแรก เป็นความเครียดทางร่างกาย แบ่งตามปฏิกิริยาการตอบสนองได้เป็น ความเครียดชนิดฉับพลันเป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับความเจ็บปวด การเกิดอุบัติเหตุหรือการตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว เป็นต้นและชนิดที่สอง เป็นความเครียดทางด้านจิตใจจะเป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลัน เมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้น หรือจะต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่เลวร้าย ทำให้กล้ามเนื้อหัวใจเต้นแรงและเร็ว เป็นต้น

ส่วน Luthans (1992 : 399) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ คือ ประเภทแรก เรียกว่า Eustress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ดี ซึ่งเป็นความเครียดในทางบวก เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เป็นต้น ส่วนประเภทที่สอง เรียกว่า Distress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากความทุกข์ ซึ่งเป็นความเครียดที่ไม่น่าพอใจและก่อให้เกิดความไม่สบายใจ เช่น การถูกตำหนิจากหัวหน้า การเข้ากันไม่ได้กับเพื่อนร่วมงาน หรือการเกิดความเจ็บป่วย เป็นต้น

2.5.3 ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล แม้ว่าจะมีสาเหตุเดียวกันก็ตามแต่ระดับความเครียดของบุคคลจะแตกต่างกันไป และมีความรุนแรงที่ไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการรับรู้พื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์ บุคลิกภาพ และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความมากน้อยของสิ่งที่มากระตุ้น

Frain and Valiga (อ้างถึงใน เพ็ญญา อนุชิตวงศ์, 2540 : 23-24) กล่าวว่าระดับของความเครียดที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจที่แตกต่างกันไปด้วย กล่าวคือ

ระดับ 1 เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นตามปกติในชีวิตประจำวัน ความเครียดในระดับนี้ทำให้คนสามารถปรับตัวได้โดยอัตโนมัติ และใช้พลังงานในการปรับตัวน้อยที่สุด เช่น การมีชีวิตที่เร่งรีบในการเดินทางในสภาวะที่การจราจรติดขัด ซึ่งความเครียดในระดับนี้มีน้อยมากและสามารถหมดไปในระยะเวลาอันสั้น ไม่คุกคามการดำเนินชีวิต

ระดับ 2 เป็นความเครียดที่ในระดับต่ำที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน แต่เกิดขึ้นเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อเข้าทำงานหรือเข้าศึกษาต่อ ความเครียดระดับนี้จะป็นแรงผลักดันให้คนทำงานได้ดีขึ้น ไม่เกียจคร้าน นั่งดูสาย ความเครียดระดับนี้มีน้อยและสามารถสิ้นสุดในระยะเวลาเพียงนาที หรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับ 3 ความเครียดระดับปานกลางเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นแล้วไม่สามารถปรับตัวได้ในระยะเวลาดั้งเดิม เช่น การเข้าทำงานใหม่ การทำงานหนัก การเจ็บป่วยรุนแรง ความเครียดระดับนี้ อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ คิดเห่ล้าติดตาและไม่สามารถหมดสิ้นไปในระยะอันสั้น ต้องใช้เวลาพอสมควร

ระดับ 4 ความเครียดระดับสูง อาจทำให้เกิดการกระทำก้าวร้าว ถึงบ้าดีเดือดหรือซึมเศร้าหรือถึงกับวิกลจริตไม่สามารถควบคุมตัวเองได้ อาจส่งผลทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่สนใจครอบครัว เกิดการขาดงาน ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นเป็นสัปดาห์ เป็นเดือนหรือเป็นปีก็ได้

นอกจากนี้ ชูทิตซ์ ปานปริชา (2531 : 483) ได้แบ่งความรุนแรงของความเครียดไว้เป็น 3 ระดับ คือ

ระดับแรก เป็นความเครียดทางจิตใจที่ยังมีน้อยๆ ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ชีวิต เพราะอาจเป็นความเคยชิน

ระดับที่สอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่ปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายและจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่มีอยู่นั้น และแสดงออกให้เห็นโดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต ซึ่งความเครียดที่เริ่มมีในระดับนี้ ต้องเร่งหาสาเหตุและขจัดสาเหตุของความเครียดเหล่านั้น หรือผ่อนคลายลงโดยเร็ว การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะค่อยๆ กลับคืนเข้าสู่สภาวะปกติ

ระดับที่สาม เป็นเรื่องของภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรงหรือที่เรียกว่าเครียดมาก ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจให้เห็นเด่นชัด มีพยาธิสภาพหรือป่วยเป็นโรคร้าย ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด ซึ่งในระยะนี้ต้องได้รับการดูแล ช่วยเหลือ และรักษาตัว แม้สาเหตุทำให้เกิดความเครียดหมดไป หรือรู้จักวิธีผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเอง ก็ยังไม่สามารถจะทำให้ความเครียดหมดไปได้อย่างง่าย การช่วยเหลือตนเองเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอต้องมีผู้อื่นเข้ามาให้การช่วยเหลือด้วย

2.5.4 สาเหตุและผลของความเครียดในการทำงาน

ก่อนที่จะกล่าวถึงสาเหตุและผลของความเครียดในการทำงาน ควรทราบถึงความหมายของความเครียดในการทำงานก่อน ซึ่งมีผู้รู้และนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของความเครียดในการทำงานไว้ ดังนี้

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

Ross and Altmaier (1994 : 12) ได้อธิบายถึงความหมายของความเครียดในการทำงานไว้ว่า ความเครียดในการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงาน โดยปริมาณงานนั้นมีมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานได้รับความเครียดมากขึ้น

Cooper and Marshall (1976 : 11) ให้คำจำกัดความของความเครียดในการทำงานไว้ว่า ความเครียดในการทำงานเป็นความรู้สึกอันเกิดขึ้นเนื่องมาจากปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สภาพการทำงานที่ไม่ดี ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบสูงและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไม่ดี ซึ่งปัจจัยต่างๆที่กล่าวมานี้จะทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและความเจ็บป่วยทางสภาพจิตใจตามมา

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2542 : 16) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาพที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสภาพร่างกาย จิตใจและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นทั้งในทางบวกและทางลบ

ศิริมาส อเต็นต้า (2542 : 11) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานไว้ว่า เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สัมพันธ์ ไม่สมดุลหรือไม่สอดคล้องกันซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น

กล่าวโดยสรุปความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาพที่ปริมาณงานและความพร้อมหรือความสามารถของบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานไม่สมดุลกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกดดันและไม่

พึงพอใจจนอาจทำให้เกิดความเจ็บป่วยหรือความไม่สบายของร่างกายและ/ หรือจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียในการปฏิบัติงานหรือทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดน้อยลง

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ซูทิตซ์ ปานปริชา (2534 : 486-488) กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ 2 สาเหตุ ดังนี้

1) สาเหตุภายใน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยต่างๆ ที่มาจากตัวคน สามารถแยกสาเหตุในตัวคนได้เป็น 2 ชนิด คือ

1.1) เนื่องจากร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันไม่ได้ ดังนั้นเมื่อร่างกายเครียดจึงทำให้จิตใจเกิดความเครียดไปด้วย ภาวะต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของความเครียด ได้แก่

1.1.1) ความเมื่อยล้าทางร่างกายเป็นสภาพทางร่างกายที่เกิดจากไม่สมบูรณ์แข็งแรง หรือได้ผ่านการทำงานที่หนักและนาน

1.1.2) ร่างกายได้รับการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ ซึ่งเกิดจากสภาพของร่างกายที่ตรากตรำทำงานติดต่อกันนาน

1.1.3) การรับประทานอาหารไม่เพียงพอ ไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ร่างกายวิหิงโยและขาดส่วนประกอบที่สำคัญในการให้พลังงานแก่ร่างกายทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.4) ความเจ็บป่วยทางร่างกาย เช่น การมีโรคประจำตัว ได้รับการผ่าตัดใหม่ๆ ทำให้ไม่ยอมอาหาร หรือทำให้เนื้อเยื่อของอวัยวะถูกทำลายหรือทำงานได้ไม่ดี เป็นผลทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

1.1.5) ภาวะที่ร่างกายเกิดจากการติดสุราหรือยาเสพติด สุราและยาเสพติดไปกดประสาท ทำให้ร่างกายต้องใช้พลังงานมาก เป็นผลให้ร่างกายอ่อนเพลียและอ่อนแอมากขึ้น

1.2) สาเหตุมาจากด้านจิตใจ สภาพทางจิตใจบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ คือ

1.2.1) อารมณ์ไม่ดีทุกชนิด ได้แก่ ความกลัว ความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้า ซึ่งอารมณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดความทุกข์ใจ ไม่สบายใจ โดยเฉพาะความเศร้าจะก่อให้เกิดความรู้สึกสิ้นหวัง ซึ่งความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้เกิดความเครียด

1.2.2) ความคับข้องใจ เป็นภาวะทางจิตใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการถูกขัดขวาง ทำให้มีปัญหาที่ต้องเผชิญ จึงเกิดความรู้สึกไม่พอใจ โกรธ วิตกกังวล จิตใจเหมือนถูกบังคับให้เกิดความเครียดขึ้นมา

1.2.3) บุคลิกภาพบางประเภททำให้เกิดความเครียด ได้แก่ (ก) เป็นคนจริงจังกับชีวิต (Perfectionist) ทำอะไรต้องทำให้สมบูรณ์แบบ เจ้าระเบียบ เป็นคนตรง มีมาตรฐานในการดำเนินชีวิตสูง ความสามารถในการทำงานเหนือกว่าผู้อื่น ทำให้ตลอดชีวิตต้องทำงานหนักทุกอย่างด้วยตัวของตัวเองจึงเกิดความเครียดได้ง่าย (ข) เป็นคนใจร้อน รุนแรง ก้าวร้าวควบคุมอารมณ์ไม่อยู่ คนประเภทนี้ อารมณ์เปลี่ยนแปลงได้มาก มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาด้วย ทำให้เกิดความเครียด (ค) เป็นคนต้องพึ่งพาผู้อื่น คนประเภทนี้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ไม่กล้าตัดสินใจ ไม่กล้าทำอะไรด้วยตนเอง

2) สาเหตุภายนอก หมายถึง ปัจจัยภายนอกตัวบุคคลที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้แก่

2.1) สูญเสียสิ่งรัก ได้แก่ การสูญเสียคนรัก ของรัก ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน การตกงาน หรือถูกทำให้ออกจากงาน ถูกลดตำแหน่ง ถูกย้ายงานหรือลี้ภัยตาย เป็นต้น

2.2) การเปลี่ยนแปลงในชีวิต พบว่าในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิตทุกคนจะมีจิตใจที่แปรปรวน (Psychological) ทำให้เกิดความเครียดไม่มากนักน้อย ระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต ได้แก่ เข้าโรงเรียนครั้งแรก การมีบุตรคนแรก วิทยุมดประจำเดือน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องปรับตัว ก็เป็นสาเหตุของความเครียดชนิดหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงกะทันหัน โดยไม่คาดคิด หรือไม่ได้เตรียมตัวไว้ก่อน เช่น การย้ายโรงเรียน ย้ายงาน ย้ายที่อยู่ หรือการอพยพย้ายถิ่น เป็นต้น

2.3) ภัยอันตรายที่คุกคามชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นภัยที่เกิดจากมนุษย์หรือภัยที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติ เช่น อยู่ในถิ่นที่มีผู้ร้ายชุกชุม ถูกขู่จะทำร้ายร่างกาย อยู่ในสนามรบ น้ำท่วม และไฟไหม้ ภาวะดังกล่าวทำให้เกิดความกดดัน บีบคั้นจิตใจอย่างรุนแรงจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

2.4) การทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น การทำงานที่เสี่ยงอันตราย ขาดความปลอดภัยในที่ทำงาน การทำงานที่ไม่พึงพอใจหรือมองไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่

2.5) ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ภาวะความยากจน การเป็นหนี้สิน ซึ่งทำให้ภาวะการเจริญเติบโตของร่างกายไม่สมบูรณ์ ขาดอาหาร เรียนไม่เต็มที่อยู่ในชุมชนแออัด ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทำให้เกิดความวิตกกังวล หวาดกลัว คิดมาก จึงทำให้เกิดความเครียดได้

2.6) สภาพของสังคมเมือง ซึ่งเกิดจากการมีคนหลั่งไหลเข้ามาทำงานในเมืองมากขึ้นเรื่อยๆ จึงต้องใช้ชีวิตอย่างแออัดขัดเขียด ชีวิตต้องแข่งขัน ชิงดีชิงเด่น การเดินทางไปไหนมาไหนไม่สะดวกเพราะการจราจรติดขัด ชีวิตครอบครัวไม่อบอุ่น ต่างคนต่างอยู่ ขาดอากาศบริสุทธิ์ ซึ่งสภาพที่เกิดขึ้นดังกล่าวล้วนส่งผลให้เกิดความเครียด

นอกจากนี้ Brown และ Moberg (1980 : 170-175) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความเครียดในการทำงานเกิดจากงานที่ยากเกินไป งานที่คลุมเครือไม่ชัดเจนงานที่หนักเกินไปซึ่งมีปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติมากเกินไป และไม่สามารถทำให้เสร็จได้ในเวลาที่ต้องการ และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาท ตัวอย่างเช่น บทบาทที่คลุมเครือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงานบทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน หรือบทบาทที่ขัดแย้ง หมายถึงการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่กระทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองคน ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างหรือคาดหวังหน้าที่ต่างกัน หรืออื่นๆ เช่น ความเครียดมีความเกี่ยวกับการไม่ได้รับการยอมรับ การขาดความช่วยเหลือจากผู้อื่นการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การที่ต้องทำให้ได้มาตรฐาน

2) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมทางสังคม เช่น สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่งสัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้ความไว้วางใจต่ำและขาดความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความขัดแย้งเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีสาเหตุจากการที่ต้องอยู่กับผู้อื่นกับผู้คนตลอดเวลา และการขาดความเป็นส่วนตัว ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ เสียง อุณหภูมิ ที่ร้อนหรือเย็นเกินไป และสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล เช่น ชีวิตส่วนตัวที่ทำให้เกิดความเครียดและนำไปสู่ความเครียดในการทำงานในระดับสูง เช่น การสูญเสียสามีหรือภรรยา หรือสมาชิกในครอบครัว การหย่าร้างการแยกกันอยู่ระหว่างคู่สมรส ความเจ็บป่วย เป็นต้น

3) ระบบการให้รางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งเป็นผลจากการให้ข้อมูลย้อนกลับ กล่าวคือ การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวข้องกับการให้รางวัลแก่บุคคล โดยผลของการให้ข้อมูลย้อนกลับและความคาดหวังจะให้เกิดความเครียดมากขึ้น เช่น ลูกน้องคิดว่าหัวหน้าประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ยุติธรรมหรือไม่เห็นความดีของลูกน้อง เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับที่ Dubrin (1988:88-91) ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 5 ประการ ดังนี้คือ

1) ความรู้สึกคับข้องใจจากความทะเยอทะยานคนส่วนใหญ่รู้สึกคับข้องใจและเครียด เพราะว่าคนเหล่านี้ล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จในเป้าหมายการทำงานของตนเองซึ่งปัญหานี้จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะกับผู้จัดการระดับกลางอันเป็นบุคคลที่องค์กรจะก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่ง

สูงขององค์กร ดังนั้น การตั้งเป้าหมายที่เป็นไปได้จะช่วยป้องกันความเครียดที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกคับข้องใจจากความทะเยอทะยานของตนเอง

2) ปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป กล่าวคือ การทำงานที่หนักเกินไปหรือน้อยเกินไปสามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ทั้งนี้การทำงานหนักเกินไปสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ 2 ทาง คือ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและโกรธง่าย และทำให้เป็นคนทำงานล่าช้า

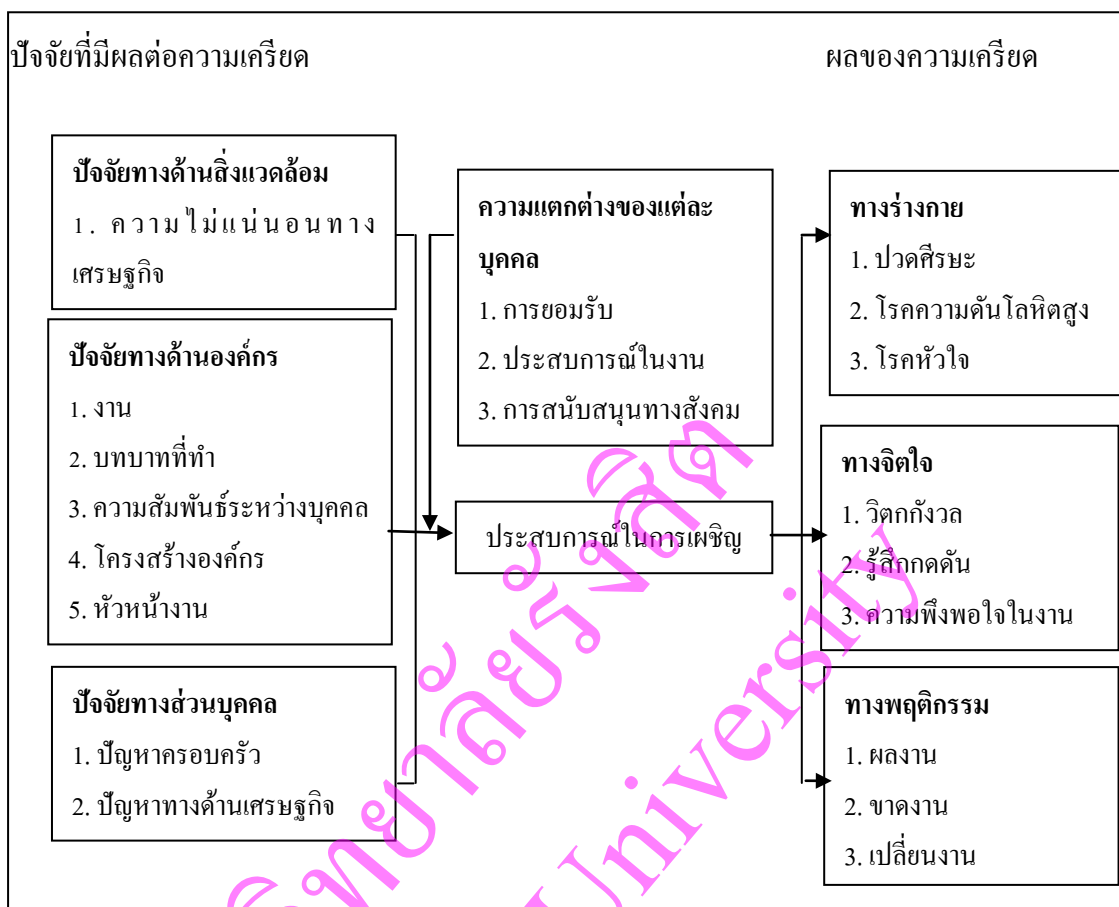
3) การสั่งการที่สับสนและความต้องการที่ขัดแย้ง พนักงานส่วนใหญ่จะได้รับความขัดแย้งกันจากหัวหน้า 2 คน หรือมากกว่านั้น ซึ่งโดยปกติพนักงานจะพยายามแก้ไขปัญหานั้น และถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เขาก็จะเกิดความเครียด

4) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีสะดวกสบาย ลักษณะทางด้านกายภาพที่เกี่ยวข้องกับงานก็สามารถทำให้เกิดความเครียดได้เช่นเดียวกับลักษณะทางด้านจิตวิทยา ลักษณะทางด้านกายภาพที่มีสะดวกสบายนั้น ได้แก่อุณหภูมิที่สูงหรือต่ำเกินไป มีควันหรือฝุ่นละอองที่เป็นพิษ และความอันตรายของสภาพแวดล้อม

5) ความเครียดจากคอมพิวเตอร์ เป็นปฏิกิริยาด้านลบในระดับมาก ที่มีสาเหตุจากการทำงานอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานเกินไป

ความเครียด (Stress) และความวิตกกังวล (Anxiety) เป็นกระบวนการทางจิตที่ใกล้เคียงกันมากซึ่งบางครั้งสามารถใช้แทนกันได้ จึงมีหลายงานวิจัยที่ศึกษาถึงเรื่องความเครียดและมีการประมวลเอกสาร ไปถึงเรื่องความวิตกกังวลด้วย เช่นงานวิจัย ของ Pruessne และคณะ (1999) เรื่อง “Burnout, Perceived Stress, and Cortisol Responses to Awakening” ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 66 คน ที่มีอายุเฉลี่ย 37-47 ปี ผลการวิจัยพบว่า ยังมีลักษณะจิตมอดใหม่สูงยังมีระดับฮอร์โมน Cortisol ซึ่งฮอร์โมนที่ช่วยให้ร่างกายตื่นตัวและแข็งแรงมีปริมาณที่น้อยลง

ดังนั้นในการทำงานร่วมกัน ผู้บริหารคงต้องศึกษาถึงปัญหาต่างๆ อันเนื่องมาจากคนเป็นต้นเหตุเพื่อให้การพัฒนาองค์กรเป็นไปได้ด้วยดี เช่น การศึกษาเกี่ยวกับจิตใจของคนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในมิติต่างๆ อย่างเช่น Robbins, S.P. (2000) ได้อธิบายว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด ได้แก่ ปัจจัยด้านความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีส่วนสำคัญต่อการแสดงออกของความเครียด ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยทางด้านองค์กร ปัจจัยส่วนบุคคล และความแตกต่างของแต่ละบุคคล ดังรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด

ที่มา : Robbins, 2000:565

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นว่ามีปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดอีกหลายปัจจัย ดังนี้ (Robbins, 2000)

- 1) การยอมรับ การยอมรับความเครียดทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก ตัวอย่างเช่น บุคคลกลัวว่าตนเองกำลังจะตกงานเพราะว่าบริษัทมีนโยบายที่จะปลดพนักงานออก ความกลัวดังกล่าวจะทำให้เครียด เพื่อลดความเครียดลง บุคคลนั้นจะยอมรับว่านั่นเป็นโอกาสที่ดีที่เขาจะได้เริ่มประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือได้เริ่มต้นกับงานหรือประสบการณ์ใหม่ๆ
- 2) ประสบการณ์ในงาน พบว่าบุคคลที่ถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อยๆจะมีความเครียดสูง เนื่องจากจะไม่มี ความชำนาญในงานใดงานหนึ่ง ต้องเรียนรู้และปรับตัวตลอดเวลา แต่สำหรับบุคคล

ที่ชอบพัฒนาตนเองแล้ว การถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อยๆ คือ การฝึกฝนทักษะที่หลากหลายทำให้มีประสบการณ์มากขึ้นอันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียดได้

3) การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะสามารถลดความเครียดหรือช่วยบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นลง

4) การควบคุมตนเอง เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ แบบแรกมีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆได้ และแบบที่สอง มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆรอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง ซึ่งบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบที่หนึ่งจะมีความเครียดน้อยกว่า เนื่องจาก เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือนกัน บุคคลที่เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้ บุคคลประเภทนี้จะแสดงการกระทำเพื่อควบคุมเหตุการณ์ต่างๆที่จะเกิดขึ้นให้ผลลัพธ์ออกมาตามที่ตนเองต้องการ ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆรอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตตนเองจะเป็นฝ่ายถูกกระทำและยอมรับผลที่เกิดขึ้น ตลอดจนรู้สึกว่าจะไม่สามารถช่วยเหลืออะไรได้

5) ลักษณะที่ไม่เป็นมิตร บุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตรและโกรธง่าย ลักษณะพิเศษของบุคคลเหล่านี้จะแสดงอาการหงุดหงิดและไม่ไว้วางใจผู้อื่น บุคคลดังกล่าวนอกจากจะมีความเครียดแล้วยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคหัวใจ

ส่วน Hellriegel, Sloocum and Woodman (1998 : 202) ได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1) ปริมาณงานที่มาก (Workload) บุคคลส่วนใหญ่มีงานที่ต้องกระทำให้สำเร็จ ในขณะที่เวลาไม่เพียงพอ จึงเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง

2) เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Job Conditions) บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตนเองไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น อันได้แก่ อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง เสียงที่ดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เหมาะสมหรือแม้แต่ปัญหาในการสื่อสารและการส่งต่อข้อมูลการทำงานระหว่างพนักงาน หากปล่อยให้ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นเป็นเวลานานจะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

3) ความขัดแย้งในบทบาทและบทบาทที่คลุมเครือ (Role Conflict and Ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาทเกิดจากการที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับภาระงานที่ต้องกระทำ ซึ่งบทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจนหรือการอธิบายหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งความขัดแย้งดังกล่าวมีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4) การพัฒนาการทำงานในด้านวิชาชีพ (Career Development) สาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนและการพัฒนาในด้านวิชาชีพ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสับเปลี่ยนโยกย้าย การมีโอกาสนในการพัฒนาตนเองและความมั่นคงในอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งอย่างมากหรือการไม่ได้รับการสนับสนุนให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งสามารถทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้

5) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่องค์กรปรารถนาเพราะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นและองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดีจะเกิดความเครียดทางใจและจะรู้สึกว่าคุณเองถูกคุกคามเกี่ยวกับเรื่องงานและความสุขของตนเอง

6) พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive Behavior) รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานอาจก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น การประท้วงหยุดงาน การไม่เท่าเทียมกันในเรื่องเพศที่สถานที่ทำงานบางแห่งกำหนดไว้ให้เฉพาะเพศชายดำรงตำแหน่งในระดับสูงอาจจะส่งผลให้เพศหญิงรู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมกันจนทำให้เกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อกัน

7) ความขัดแย้งระหว่างงานกับบทบาทอื่นๆ (Conflict Between Work and other Roles) บุคคลมีบทบาทในการดำรงชีวิตในหลายบทบาท ซึ่งบทบาทที่ได้รับอาจมีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้ นอกจากนี้แต่ละบุคคลอาจมีความต้องการและมีเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งความต้องการและเป้าหมายของชีวิตอาจจะขัดแย้งกับความต้องการและเป้าหมายในอาชีพการงานได้ อันเป็นส่วนที่สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความเครียดได้

อมรากล อธิโอชานนท์ (2532 : 12) ได้สรุปสาเหตุของความเครียดในการทำงานไว้ 6 ประการ คือ

1) สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป งานที่ต้องรับผิดชอบหลายๆ อย่างหรือการทำงานที่มีความเร่งด่วนจนเกินไป

2) สาเหตุเกี่ยวกับความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น การรับผิดชอบต่อบุคคลหรือกลุ่มคนหลายๆกลุ่มที่มีความคิดหลากหลาย มีบุคลิกภาพและสภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันทำให้ยากต่อการควบคุม

3) สาเหตุเกี่ยวกับสภาพความขัดแย้งระหว่างความต้องการของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานขัดแย้งกับความต้องการของพนักงานหรือขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว

4) สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น การไม่ให้คำปรึกษาหรือไม่มีการช่วยเหลือกันในที่ทำงาน การแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน การมีกฎระเบียบที่เข้มงวดไม่มีความยืดหยุ่น หรือสถานที่ทำงานไม่สะดวกต่อการเดินทาง เป็นต้น

5) สาเหตุเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ไม่มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

6) สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บังคับบัญชามีอคติ ขาดการประสานงานติดต่อที่ดีและเกิดการไม่ยอมรับในผลงาน

2.5.5 ผลของความเครียดในที่ทำงาน

อุบลพรรณ เอี่ยม โภคกลาง (2543 : 3-30) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดและปฏิกิริยาตอบสนองของความเครียดไว้ดังต่อไปนี้

ระดับของความเครียดที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจที่แตกต่างกัน ดังนี้

- 1) ถ้าเป็นความเครียดระดับต่ำจะเป็นแรงผลักดันให้มีความตั้งใจทำงานมากยิ่งขึ้น
- 2) ถ้าเป็นความเครียดระดับปานกลางอาจมีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น กินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ คิดสุรา เป็นต้น
- 3) ถ้าเป็นความเครียดระดับรุนแรงอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ก้าวร้าวหรือซึมเศร้า
- 4) ถ้าเป็นความเครียดระยะยาวก็อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้ เช่น โรคกระเพาะ โรคหัวใจ แก่เร็ว เป็นต้น

ความเครียดทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ดังต่อไปนี้

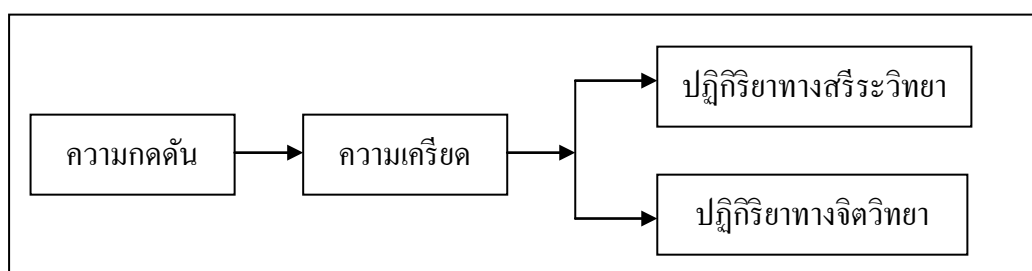
- 1) ปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านร่างกาย ได้แก่

1.1) ระบบหมุนเวียนโลหิตและระบบหัวใจเช่น มีภาวะความดันโลหิตสูง ระดับน้ำตาลในเลือดสูง หัวใจมีการสูบฉีดโลหิตเร็วและแรงขึ้นจนอาจทำให้เกิดโรคกล้ามเนื้อหัวใจตาย (Myocardial Infraction)

1.2) ระบบทางเดินอาหาร ได้แก่ การเกิดโรคกระเพาะอาหาร แผลในลำไส้ คลื่นไส้ อาเจียน ระบบการย่อยอาหารไม่ดี เป็นต้น

- 1.3) ระบบหายใจ ทำให้เกิดการถ่ายเทอากาศในปอดมากเกินไป (Hyperventilation) หรืออาจเกิดโรคหอบหืด (Asthma)
- 1.4) ระบบกล้ามเนื้อ ทำให้มีการดึงตัวของกล้ามเนื้อเพิ่มมากขึ้น
- 1.5) ระบบขับถ่ายปัสสาวะ ทำให้ปัสสาวะบ่อย เนื่องจากมีการบีบรัดตัวของกล้ามเนื้อเรียบในกระเพาะปัสสาวะ
- 1.6) ระบบผิวหนัง ทำให้เกิดลมพิษเรื้อรัง เหงื่อออกง่าย เป็นต้น
- 2) ปฏิกริยาตอบสนองด้านจิตใจที่มีต่อความเครียด มีดังนี้
- 2.1) พฤติกรรมหรือบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น มีพฤติกรรมก้าวร้าว แยกตัว เฉื่อยชา มีอารมณ์แปรปรวน เป็นต้น
- 2.2) การแสดงออกทางอารมณ์ไม่เหมาะสม เช่น หงุดหงิด โกรธง่าย ร้องไห้หรือหัวเราะโดยไม่มีเหตุผล เป็นต้น
- 2.3) ระดับความรู้สึก ความจำ ความสนใจ หรือสมาธิสั้น
- 2.4) กระบวนการทางความคิดถูกรบกวน มีความคิดสับสน ลังเล ตัดสินใจไม่ได้ ประสาทหลอน เป็นต้น
- 2.5) การรับรู้ถูกรบกวน มีความบกพร่องหรือมีการสูญเสียทางการรับรู้ของระบบประสาทสัมผัส
- 2.6) สูญเสียความมั่นใจ มีความรู้สึกไวต่อเสียงรบกวน
- 2.7) การติดต่อสื่อสารทางคำพูดมีการเปลี่ยนแปลง มีการเปลี่ยนแปลงของน้ำเสียง หรือความเร็วในการพูด
- 2.8) มีอาการแสดงของการเปลี่ยนแปลงในภาพลักษณ์ของตนเอง เช่น ทำตัวเป็นเด็ก หรือเรียกร้องความสนใจมากกว่าปกติ

จากที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2.3



รูปที่ 2.3 แสดงรูปแบบของการตอบสนองความเครียด

ที่มา : Hans Selye, 1983: 500

นอกจากนี้ Cooper., et al. (1988 : 1) ได้กล่าวถึงความเครียดในที่ทำงานว่าเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ หากมองในแง่ของผลของความเครียดในด้านพฤติกรรม จะพบดังนี้

- 1) ทำงานไม่ทันตามกำหนดเวลา
- 2) การมาทำงานสายบ่อยๆ
- 3) การทำงานด้วยความประมาทเลินเล่อ
- 4) ลังเล ไม่กล้าตัดสินใจ
- 5) เข้ากับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชายาก

ในมุมมองของ Robbin (อ้างถึงในประพันธ์ จันทรันฤกุลและคณะ. 2545 : 20) กล่าวว่า ความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นแบบรูปตัว U หักกลับ (Inverted- U Relationship) คือ ภายใต้อาการเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายให้เพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มมากขึ้นจนเกินความสามารถที่จะรับได้ก็จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลง

กล่าวโดยสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งอาจมีระดับมากน้อยแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับบทบาท สถานการณ์ และปัจจัยที่มากระตุ้น

2.5.6 กลยุทธ์ในการจัดการกับความเครียด

กลยุทธ์ในการจัดการกับความเครียดแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

- 1) กลยุทธ์ในระดับปัจเจกบุคคล อาจทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1.1) การเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง โดยวิธีการต่างๆ เช่น การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ ครบ 5 หมู่ ออกกำลังกายเป็นประจำ นอนหลับให้เพียงพอ เป็นต้น

1.2) พยายามเปลี่ยนแปลงที่จิตใจ จะเกิดขึ้นได้จากการมีหลักการหรือหลักศาสนา เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจและการมีเพื่อนที่ดีชักจูงกันไปไปในทิศทางที่ดี โดยการพยายามยกระดับจิตใจของตนไม่ให้โกรธง่าย ไม่มองโลกในแง่ร้าย สร้างอารมณ์ขัน รู้จักให้อภัย ไม่ท้อถอย พยายามคิดในเชิงบวกและพยายามสร้างกำลังใจให้ตนเอง เป็นต้น

1.3) แก้ไขปัญหาอย่างถูกวิธีและมีสติในการแก้ปัญหา

1.4) เปลี่ยนแปลงสภาพที่ทำให้เครียด เช่น จัดสถานที่ทำงานใหม่ หาเวลาหยุดพักผ่อน ไปท่องเที่ยวเปลี่ยนบรรยากาศ เป็นต้น

1.5) บริหารเวลา ควรมีการมอบหมายงานและ/หรือวางแผนการทำงาน และจัดลำดับความสำคัญของงาน คือ งานที่ต้องทำ งานที่ควรทำและงานที่ถ้าจะทำก็ดีคือมีเวลาจึงทำ

1.6) ใช้เครื่องมือต่างๆ เพื่อผ่อนคลายความเครียด เช่น ใช้วิธีการทำสมาธิเบื้องต้น เล่นโยคะ ทำงานศิลปะ ฟังเพลง เป็นต้น

1.7) การสนับสนุนทางสังคม คือการเข้าร่วมกลุ่มหรือการร่วมชมรมที่น่าสนใจเพื่อร่วมทำกิจกรรมต่างๆ หรือกิจกรรมทางสังคมที่เป็นประโยชน์และทำให้เราสนุกสนาน

2) กลยุทธ์ในระดับองค์กร องค์กรจะมีบทบาทในการลดความเครียดของพนักงานได้ในแนวทางต่างๆ ดังนี้

2.1) การกำหนดเป้าหมายและให้ข้อมูลย้อนกลับ เนื่องจากพนักงานอาจมีความเครียดเกิดขึ้นเนื่องจากงานที่ทำไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจนและไม่ทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าเป็นอย่างไร ดังนั้นผู้บริหารอาจใช้แนวคิดของการบริหารงานตามเป้าหมาย (MBO) เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและสามารถประเมินผลงานของตนเองจากเป้าหมาย และผู้บริหารควรให้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงานแก่พนักงานในเวลาที่เหมาะสมด้วย

2.2) การออกแบบงานใหม่ ถ้าพนักงานมีความเครียดเนื่องจากเรื่องงาน ผู้บริหารก็ควรมีการออกแบบงานให้น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ มีความรับผิดชอบ มีอิสระในการทำงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจภายในจากการทำงาน โดยการขยายขอบเขตงานในแนวนอน การขยายขอบเขตงานในแนวตั้ง เป็นต้น

2.3) ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสาร ข้อมูล เกิดความรู้ความเข้าใจ เกิดการยอมรับกันมากขึ้นและเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคม การให้พนักงานมีส่วนร่วมอาจทำได้หลายแบบ เช่น ให้มีส่วนร่วมในรูปของคณะกรรมการ ทีมงานหรือชมรมต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้ทั่วถึง กว้างขวางและทันต่อเวลาด้วย

2.4) การจัดโครงการ Fitness โดยการจัดอุปกรณ์ เครื่องมือและโปรแกรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ซึ่งเป็นรากฐานทำให้จิตใจมีความแข็งแรงด้วย

2.5) การจัดโครงการ Wellness จะเป็นการจัดโครงการประเภทให้ความรู้ ตลอดจนให้การรักษานักงานในเรื่องพิษและโทษของบุหรี่ เหล้าและสิ่งเสพติดต่างๆ เช่น โครงการเลิกเหล้า เลิกบุหรี่ เลิกยาเสพติด เป็นต้น

2.6) จัดให้มีคลินิกให้คำแนะนำปรึกษา เช่น กิจกรรม Counseling โดยรณรงค์ให้เป็นเรื่องปกติที่พนักงานจะเข้าพบและปรึกษาหารือได้และจัดกิจกรรมให้ความรู้ในเรื่องความเครียด และการบริหารความเครียดแก่พนักงานด้วย

2.7) จัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ให้แก่พนักงานให้เหมาะสม เช่น งานสังสรรค์ประจำปี การจัดทอดผ้าป่า การจัดสัมมนาออกสถานที่ เป็นต้น เพื่อให้ความรู้ ความสนุกสนาน เพลิดเพลินและการมีกิจกรรมทางสังคมร่วมกันอย่างเหมาะสม

2.5.7 ทฤษฎีความเครียดของ Selye

Selye (1956:31) กล่าวว่าไว้ว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองของบุคคลต่อตัวกระตุ้น (Stressor) ซึ่งการตอบสนองนั้นจะแสดงออกในลักษณะของกลุ่มอาการที่ไม่เฉพาะเจาะจงที่เรียกว่า กลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป (GAS: General Adaptation Syndrome) ซึ่งกลุ่มอาการนี้เกิดขึ้นเป็น 3 ระยะ คือ

1) ระยะเตือน (Alarm Reaction) เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดภาวะความเครียดในระยะแรก ปฏิกิริยาในระยะนี้จะเกิดขึ้นเพียงระยะสั้นๆ ตั้งแต่เพียงไม่กี่นาทีถึง 48 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของตัวกระตุ้น

2) ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) สิ่งมีชีวิตจะปรับตัวอย่างเต็มที่ต่อตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด และผลที่ตามมาคืออาการจะดีขึ้นหรือหายไป ลักษณะที่ปรากฏในระยะนี้จะแตกต่างหรือมีลักษณะตรงกันข้ามกับระยะเตือน แต่ถ้าสิ่งมีชีวิตนั้นได้รับการกระตุ้นจากสิ่งทีก่อให้เกิดความเครียดอยู่ สิ่งมีชีวิตนั้นจะสูญเสียการปรับตัวอีกและจะเข้าสู่ระยะที่ 3 คือระยะหมดกำลังใจ

3) ระยะหมดกำลังใจ (Stage of Exhaustion) เนื่องจากความสามารถในการปรับตัวของสิ่งมีชีวิตต้องมีจุดจบ ถ้าตัวกระตุ้นก่อให้เกิดความเครียดอย่างรุนแรงและไม่สามารถจะขจัดออกไปได้ สิ่งมีชีวิตจะเกิดการหมดกำลัง และอาการต่างๆที่เกิดขึ้นในระยะเตือนจะกลับมาอีกและถ้าหากไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือประคับประคองจากภายนอกเพียงพอกฎการปรับตัวล้มเหลวจะทำให้เกิดโรคและเสียชีวิตในที่สุด

2.5.8 ทฤษฎีของ John Riehl

ได้กล่าวถึงขบวนการของความเครียด (Stress Process) ไว้ดังนี้คือ เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียด ร่างกายจะเกิดความเครียดเกิดสภาพการตอบสนองหรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ซึ่งเป็นผลจากเครียด ปฏิกริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียดอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ ในการปรับตัวอาจมีได้หลายวิธี เช่น อาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกัน การกระตุ้นให้เกิดความเครียด ในการปรับตัวของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกาย ซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ขึ้นอยู่กับความรุนแรง การประสานงานของอวัยวะต่างๆ ของ ร่างกาย และวิถีทางการปรับตัวของมนุษย์ โดยได้กำหนดลักษณะดัชนีบ่งตัวของความเครียด ไว้ 6 ประการคือ

1) ผลของความเครียด (Stress Quotient) เป็นสัดส่วนระหว่างความเครียดเฉพาะและผลรวมของความเครียด โดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่จากประสบการณ์ในอดีตและยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการ หรือความต้านทานของร่างกาย

2) สัดส่วนของความเครียดที่สังเกตเห็นและตามคำบอกเล่า (Objective and Subjective) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียดที่วัดได้จากการสังเกตของเราเองและความเครียดที่ได้จากคำบอกเล่าหรือแปลความ

3) ความรุนแรง ความเข้มข้นของความเครียด (Intensity of Stress) เป็นการแบ่งความเข้มข้นของความเครียดออกเป็นระดับสูง (Severe) ปานกลาง (Moderate) หรือต่ำ (Mild) ถ้าความเครียดสูงย่อมต้องการความช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลางหรือต่ำย่อมต้องการประคับประคองการดูแลจึงขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้นๆ ต่อความเครียด การเตรียมพร้อมเพื่อปรับให้เข้ากับ ความเครียด สัดส่วนของความเครียด และทิศทางของความเครียด

4) ขอบเขตของผลกระทบ (Scope of Impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

5) ความไวในการเกิดผลกระทบ (Speed of Impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

6) ระยะเวลาที่เกิด (Duration) ย่อมให้ผลที่เฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายแล้วแต่บุคคล

ในช่วงที่ร่างกายมีการปรับตัวอันเนื่องมาจากความเครียด Riehl ได้กำหนดดัชนีข้อปฏิบัติของของความเครียด (Stress Reaction Index) นำมาประยุกต์ใช้กับภาวะความเครียดและการปรับตัว โดยปฏิบัติความเครียดที่พบได้ คือ

- 1) การเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (Affective Change) เป็นความผิดปกติหรือความเปลี่ยนแปลงทางด้านทางความรู้สึก ซึ่งจะปรับไปตามระดับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์
- 2) การเปลี่ยนแปลงทางความคิด (Cognitive Change) เป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การตัดสินใจ และความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น
- 3) การเปลี่ยนแปลงทางจิต (Psychological Change) เป็นปฏิกิริยาต่อความเครียดที่ครอบคลุมไปถึงการตอบสนอง หรืออาการแสดงออกที่มีต่อภาวะความเครียดทางชีววิทยาและทางจิตใจ
- 4) การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (Activity Change) เป็นการตอบสนองของร่างกายทั้งตัว ทำให้พฤติกรรม 6 อย่าง ซึ่งสามารถจะสังเกตหรือค้นหาได้ เช่น การใช้แบบแผนของพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงกิจกรรมต่างๆ การเปลี่ยนแปลงทางด้านควบคุมพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทางด้านความไวต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาและพฤติกรรม ซึ่งแสดงถึงการรับรู้ต่อความจริงที่บิดเบือนไป

Lazarus (1971 อ้างถึงในกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2539 : 8) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดไว้ 2 ประการใหญ่ๆ ได้แก่

- 1) สาเหตุจากสภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมทางสังคม สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิตของบุคคล สภาพชีวิตที่มีลักษณะอยู่ท่ามกลางผู้คนมากเกินไปหรือโดดเดี่ยว ร้อนจัด เสี่ยงค้างเกินไป และข้อจำกัดที่ทำให้ไม่มีความเป็นส่วนตัว ตลอดจนสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น ทำงานหนัก หรือ รับผิดชอบมากเกินไป การมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้ร่วมงาน การเปลี่ยนงาน และสภาพงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคคล
- 2) สาเหตุจากองค์ประกอบของบุคคล (Individual)

2.1) ทักษะและลักษณะประจำตัว (Attitude and Traits) Powell (1990 : 13) พบว่า ทักษะและลักษณะประจำของบุคคลที่เป็นผลให้เกิดความเครียดได้ง่าย ได้แก่ คนที่รีบร้อนอยู่ตลอดเวลา เขามักจะรีบร้อนอยู่เสมอและพยายามทำภารกิจต่างๆ ให้ได้มากที่สุดในเวลาอันน้อยที่สุด คนที่มีลักษณะแข่งขันสูงเขาจะรู้สึกผ่อนคลายได้ยากและรู้สึกเป็นศัตรูกับผู้อื่นได้ง่าย คนที่มักจะทำสิ่งต่างๆ หลากๆ อย่างในเวลาเดียวกัน คนที่อยากจะบรรลุเป้าหมายโดยไม่มีกรวางแผนที่เหมาะสม คนที่ไม่กล้าแสดงออก ตลอดจนที่มีความคาดหวังสูงเกินไป ลักษณะเหล่านี้เป็นสาเหตุที่นำไปสู่ความคับข้องใจและความเครียดอย่างสูง

2.2) อารมณ์ (Emotion) การมีความรู้สึกในทางลบ เช่น ความรู้สึกปวดร้าวใจ ความคับข้องใจ ความขัดแย้งในใจ ความวิตกกังวล ความรู้สึกผิด ความไม่สมหวังต่างๆ การมีอารมณ์

รุนแรงและความรู้สึกไม่เป็นสุข เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด และเป็นตัวการในอันที่ทำให้รู้สึกเครียดมากยิ่งขึ้น

2.3) ประสบการณ์ในอดีต ประสบการณ์ในอดีต ได้แก่ ความทรงจำเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่ผ่านมาในชีวิต การเรียนรู้จากเหตุการณ์ในอดีต ความล้มเหลวที่เกิดจากการรับรู้ เป็นต้น เหล่านี้เป็นสาเหตุแห่งการรับรู้และการประเมินของบุคคลต่อสิ่งที่เข้ามาว่าเป็นสิ่งคุกคามอันจะนำไปสู่ภาวะของความเครียด เราไม่สามารถแยกแยะเหตุของความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบของบุคคลออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เนื่องจากทั้ง 2 ปัจจัยต่างก็กระทำซึ่งกันและกันและส่งผลกระทบต่อกัน ลักษณะต่างๆของบุคคลที่เป็นสาเหตุของความเครียดก็เป็นผลมาจากการสั่งสมของสภาพแวดล้อมมาเป็นระยะเวลายาวนานของการเรียนรู้และการดำเนินชีวิตของบุคคล การแยกดังกล่าวจึงเป็นแต่เพียงความพยายามที่จะอธิบายให้ชัดเจนยิ่งขึ้นเท่านั้น

Robbins (20000 : 565) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดว่ามีสาเหตุของปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่หนึ่ง คือ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจมีผลต่อโครงสร้างขององค์กร ภาวะที่เศรษฐกิจหดตัวมีผลให้พนักงานมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในอาชีพ ปัจจัยที่สอง คือ ความไม่แน่นอนทางการเมือง ปัจจัยนี้ไม่มีผลกระทบต่อเกิดความเครียดในกลุ่มประเทศแถบอเมริกา แต่สำหรับบางประเทศที่มีนโยบายทางการเมืองไม่แน่นอน ปัจจัยนี้มีผลต่อการเกิดความเครียด ปัจจัยที่สาม คือ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง สามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น หากองค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ทดแทนแรงงานเพิ่มขึ้น พนักงานบางส่วนอาจถูกปลดออก พนักงานที่เหลืออยู่จะเกิดความเครียดเพราะต้องพยายามพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยี นอกจากนี้พนักงานอาจเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพหากพนักงานไม่สามารถพัฒนาให้ทันเทคโนโลยีพนักงานเหล่านี้จะเป็นกลุ่มที่ถูกปลดออกไป

2) ปัจจัยทางด้านองค์กร (Organization Factors) สาเหตุของความเครียดที่มาจากปัจจัยทางด้านองค์กรประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

2.1) งาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วยตัวเนื้องาน เงื่อนไขการทำงาน รูปแบบในการวางสายการผลิต การทำงานในห้องที่แคบเกินไปหรือในที่ที่มีแสงสว่างมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและเกิดความเครียดขึ้นได้

2.2) บทบาทในงานที่ทำ ความขัดแย้งในบทบาทมีผลให้ความพึงพอใจในงานลดลง บทบาทที่มากเกินไปเกิดจากการที่พนักงานทุ่มเทในการทำงานมากกว่าเวลาที่องค์กรกำหนดไว้ บทบาทที่คลุมเครือ เกิดจากการที่พนักงานไม่ได้รับคำอธิบายหรือเกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ต้องกระทำ

2.3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงานทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันลดลง ส่งผลให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการสังคมสัมพันธ์สูง

2.4) โครงสร้างขององค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างที่ประกอบด้วยระดับชั้นหลายระดับ จะเกิดปัญหาในเรื่องของการตัดสินใจ เพราะไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.5) หัวหน้างาน บุคลิกลักษณะของหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนที่จะบอกให้บุคคลอื่นทราบว่า องค์กรมีรูปแบบในการบริหารอย่างไร เช่น หัวหน้าบางคนที่มีบุคลิกลักษณะชอบใช้อำนาจทำให้กลัว ชอบกดดันลูกน้อง ลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่าหัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจเช่นกัน

2.6) ช่วงชีวิตขององค์กร องค์กรดำเนินไปตามวัฏจักร ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเจริญเติบโตเข้าสู่ภาวะมั่นคงและสุดท้ายอยู่ช่วงภาวะตกต่ำ ในแต่ละช่วงชีวิตขององค์กรปัญหาที่พบและความกดดันที่พนักงานได้รับจะแตกต่างกัน ในช่วงที่เริ่มก่อตั้งกับช่วงภาวะที่ตกต่ำเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูง

3) ปัจจัยของแต่ละบุคคล (Individual Factors) นอกเหนือจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียด ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ และบุคลิกภาพ

3.1) ปัญหาครอบครัว จากผลการสำรวจในหลาย ๆ ประเทศ แสดงให้เห็นว่าบุคคลไม่สามารถจัดการความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในเรื่องปัญหาชีวิตคู่ ปัญหาเรื่องบุตร ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความเครียดให้เกิดขึ้นได้ แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นจะหลีกเลี่ยงปัญหาจากที่บ้าน เมื่อมาถึงที่ทำงานก็ไม่สามารถละทิ้งและไม่คิดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้

3.2) ปัญหาฐานะทางเศรษฐกิจ เกิดกับบุคคลที่ใช้จ่ายเกินรายได้ จะทำให้เกิดความเครียดแก่พนักงานและผลที่ตามมาคือ การละความสนใจจากงานที่ทำและคิดหาทางเพิ่มรายได้

3.3) บุคลิกภาพ จากผลการศึกษาใน 3 องค์กร พบว่า อาการเครียดที่พบในบุคคลที่อาชีพเดียวกันมีความแตกต่างกัน การค้นพบดังกล่าวทำให้นักวิจัยสรุปความเห็นว่าคุณลักษณะที่เกิเกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล นั่นคือ บุคลิกภาพ

ประเด็นที่น่าสนใจ คือ เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นกับบุคคลแล้ว ทำไมบางคนมีอาการเครียดมาก บางคนมีอาการเครียดน้อย 롭บิ้น (Robbins, 2000) อธิบายว่านอกจากปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดแล้ว ปัจจัยด้านความแตกต่างของแต่ละบุคคลมีส่วนสำคัญต่อการแสดงอาการเครียดที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่

1) การยอมรับ การยอมรับความเครียดทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก ยกตัวอย่างเช่น บุคคลกลัวว่าตนเองกำลังจะตกงานเพราะว่าบริษัทมีนโยบายที่จะปลดพนักงานออก ความกลัวดังกล่าวจะทำให้เครียด เพื่อลดความเครียดลง บุคคลนั้นจะยอมรับว่านั่นเป็นโอกาสที่ดีที่เขาจะได้เริ่มต้นการมีธุรกิจส่วนตัว

2) ประสบการณ์ในงาน มีหลักฐานที่ชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์ในงานสามารถลดความเครียดในการทำงานได้ บุคคลที่ถูกเปลี่ยนงานที่ทำบ่อย ๆ จะมีความเครียดสูง เนื่องจากจะไม่มี ความชำนาญในงานด้านใดด้านหนึ่ง ต้องเรียนรู้และปรับตัวอยู่ตลอดเวลา แต่สำหรับบุคคลที่ชอบพัฒนาตนเองแล้ว การเปลี่ยนงานที่อยู่บ่อย ๆ คือ การฝึกฝนทักษะหลากหลายทำให้มีประสบการณ์มากขึ้นอันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียดได้

3) การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่กระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องกับหัวหน้า สามารถลดความเครียดหรือบรรเทาความเครียดที่เกิดขึ้นให้เบาบางลง

4) การควบคุมตนเอง เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็นสองแบบ แบบที่หนึ่ง คือ แบบที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ (Internal Locus of Control) แบบที่สอง คือ แบบที่มีความเชื่อว่า สิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง (External Locus of Control) บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบที่หนึ่งจะมีความเครียดน้อยกว่าแบบที่สอง เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือนกัน บุคคลที่เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ผลลัพธ์ออกมาตามที่ต้องการ ในทางตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่อว่าสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเองจะเป็นฝ่ายถูกกระทำและยอมรับผลที่เกิดขึ้นตลอดจนรู้สึกว่าจะไม่สามารถช่วยเหลืออะไรได้

5) ลักษณะที่ไม่เป็นมิตร บุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตรและโกรธง่าย ลักษณะพิเศษของบุคคลเหล่านี้จะมีอาการหงุดหงิดง่ายและไม่ไว้วางใจผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าไม่เป็นมิตรอย่างเด่นชัด บุคคลที่มีลักษณะไม่เป็นมิตรนอกจากเป็นบุคคลที่มีความเครียดแล้ว ยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคหัวใจ

ทฤษฎีของ Hans Selye (อ้างถึงในจันทร์จิรา ภูทองเกษ, 2544 : 38-40) ซึ่งเป็นบิดาแห่งทฤษฎีความเครียด กล่าวว่าความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างเคมี เพื่อกระตุ้นการ

คุกคามนั้นหรือหมายถึงผลกระทบทั่วไป (Non Specific Effect) ทั้งหมดที่เกิดแก่อินทรีย์ เมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญคือร่างกายและต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวและการต่อสู้กับความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน

1) ระยะเวลาเตือน (Stage of Alarm) ระยะนี้มนุษย์จะโต้ตอบสิ่งที่มากระตุ้นทันทีทันใด ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่กระตุ้นนั้นระยะนี้เป็นระยะสั้น ในขณะที่เดียวกันการทำงานของฮอร์โมนส่วนประกอบของสารเคมีและระบบประสาท จะทำงานร่วมกันเพื่อโต้ตอบต่อสิ่งที่มากระตุ้น จะสังเกตได้เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็น และรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย เป็นต้น

2) ระยะเวลาต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาการคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด การปรับตัวในระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคลถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้วการปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

3) ระยะเวลาหมดกำลัง (Stage of Exhaustion) เมื่อความรุนแรงของที่มาของความเครียดและชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแล้วมนุษย์ก็ไม่สามารถจะปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้ก็จะหมดไปมากที่สุดอาจถึงแก่ความตายได้ถ้ามนุษย์ใช้พลังทั้งสองเกินขีดความสามารถที่มีจำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถที่จะทนอยู่ต่อไปได้จำเป็นต้องอาศัยพลังงานจากภายนอกเพื่อชดเชยส่วนที่เสียไป เพื่อให้ร่างกายทำงานได้

2.6 ประวัติและความเป็นมาของกรมการทหารสื่อสาร

กรมการทหารสื่อสาร(2527: 138-153) กล่าวว่า กิจกรรมสื่อสารของกองทัพไทย ในสมัยก่อนที่จะจัดหน่วยทหารสื่อสารขึ้น โดยเฉพาะนั้นการสื่อสารกองทัพบกใช้เครื่องมือที่เรียกว่า “เครื่องสัญญาณ” โดยมีเจ้าหน้าที่ในกรมทหารช่างเป็นผู้ปฏิบัติการใช้เครื่องสัญญาณที่ว่านั้น ส่วนหน่วยทหารเหล่าอื่นๆ ก็ต้องจัดหาขึ้นสำหรับใช้เครื่องสัญญาณของตนเอง ทั้งนี้มีความเป็นมาตามที่ทหารสื่อสารในอดีตได้ค้นคว้ามาบันทึกไว้ตามลำดับดังต่อไปนี้

พ.ศ.2467 เป็นปีที่ถือได้ว่ามีการจัดเหล่าทหารสื่อสารขึ้นเป็นครั้งแรก คือ ตามคำสั่งสำหรับทหารบก ที่ 37 /4863 ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2467 ได้ใช้อัตรากองโรงเรียนทหารสื่อสารขึ้นอยู่ในกรมจเรการช่างทหารบกแก้คำว่า พลสัญญา เป็นพลสื่อสาร คำว่า เครื่องสัญญา เป็น การสื่อสารกำหนดให้มี “ชนิดทหารสื่อสาร” และระบุให้มีสีเม็ดมะปราง เป็นสัญลักษณ์ของทหารสื่อสาร กองโรงเรียนทหารสื่อสาร ที่จัดตั้งขึ้นใหม่ได้แปรสภาพมาจาก กองพันที่ 2 ช่างเครื่องสัญญาณของกรมช่างทหารบกที่ 1 มี ร.อ.จิต ธรรมทัต เป็นผู้บังคับกองและได้แปรสภาพ กองร้อยที่ 2 ของกองพันนี้ เป็นกองทหารสื่อสาร ขึ้นตรงต่อโรงเรียนทหารสื่อสารกองโรงเรียนทหารสื่อสาร เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อ กรมจเรการช่างทหารบก ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 149 ถนนพระราม 5 ตำบลถนนนครไชยศรี (สะพานแดง บางซื่อ) อำเภอดุสิต จังหวัด จังหวัดพระนคร เป็นการเริ่มต้นกำเนิดของเหล่าทหารสื่อสาร และหน่วยทหารสื่อสาร ซึ่งได้เจริญพัฒนาถาวรมาจนเป็นกรมการทหารสื่อสารอยู่ในปัจจุบันนี้

พ.ศ.2491 ในเดือนสิงหาคม ได้เริ่มตั้งสถานีวิทยุกระจายเสียงทดลองขึ้น ในกรมจเรทหารสื่อสาร โดยใช้เครื่องส่งขนาด 250 วัตต์ เรียกชื่อสถานีว่า จส.1 ชื่อสากล HS 1 JS ความมุ่งหมายเพื่อแถลงข่าวราชการกองทัพบก และอบรมศีลธรรมแก่ทหาร

พ.ศ.2493 ประเทศไทยได้จัดกำลังพลอาสาสมัครเข้าร่วมการรบกับสหประชาชาติ ในสงครามเกาหลี โดยจัดกำลังเป็นกรมผสม และทหารสื่อสารได้จัดเป็นหมวดทหารสื่อสาร โดยส่งพลัดที่ 1 เดินทางไปราชการ ตั้งแต่ 22 ตุลาคม 2493 และได้จัดส่งไปพลัดเปลี่ยนจนถึงพลัดที่ 4 จึงมีการเจรจาหยุดยิง

พ.ศ.2495 กองทัพบกเริ่มได้รับความช่วยเหลือทางทหารจากสหรัฐอเมริกา มีหน่วยช่วยเหลือและแนะนำ เรียกว่า จัสแมก โดยมี พ.ท.แรนดอล์ฟ วี.ไฟท์ เป็นหัวหน้าสายสื่อสารคนแรก กรมจเรทหารสื่อสารเป็นหน่วยรับเครื่องสื่อสารจากสหรัฐอเมริกา เพื่อแจกจ่ายให้กับหน่วยในโครงการของจัสแมกในกองทัพบก จึงได้จัดตั้งโรงเรียนทหารสื่อสารขึ้นในกรมจเรทหารสื่อสารเพื่อฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องสื่อสารที่ได้รับใหม่ ให้แก่เจ้าหน้าที่สื่อสารของหน่วยต่างๆ ในกองทัพบก ใน 6 สิงหาคม 2495 ได้แก้อัตราจากกรมจเรทหารสื่อสาร เป็นกรมการทหารสื่อสาร ตามคำสั่งกระทรวงกลาโหม (พิเศษ) ที่ 45/18427 ลงวันที่ 12 กันยายน 2495 และมี พล.ต.หลวงกำจัดปัจจามิตร (เจือ สิงหนเสนีย์) เป็นเจ้ากรมการทหารสื่อสารคนแรก

พ.ศ.2500 กรมการทหารสื่อสาร ได้ดำเนินการก่อสร้างสถานีโทรทัศน่กองทัพบกในพื้นที่ของ กองพลทหารม้า ถนนพหลโยธิน ตำบลสนามเป้า อำเภอพญาไท จังหวัดพระนคร โดยวางศิลาฤกษ์ เมื่อ 24 มิถุนายน 2500

พ.ศ.2513 กองทัพบกมีโครงการที่จะรวมหน่วยทหารสื่อสารที่เป็นส่วนกลาง และส่วนการศึกษา คือ กรมการทหารสื่อสาร และหน่วยขึ้นตรง ทั้งหมดตั้งอยู่ในพื้นที่เดียวกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจในสายงานทางเทคนิค และการส่งกำลังบำรุงตลอดจนการฝึกศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และจะให้ย้ายไปตั้ง ณ พื้นที่ตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามโครงการนี้จะได้รับงบประมาณทั้งสิ้น 297,287,000 บาท ในระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2513 – 2517 ในปีแรกได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารที่จำเป็นขึ้นก่อน สำหรับพื้นที่กรมการทหารสื่อสารเดิม ที่สะพานแดง บางซื่อ ทางราชการดำริจะจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ทหารต่อไป

กองบัญชาการทหารสูงสุด ได้มอบโอนความรับผิดชอบในการดำเนินการตามโครงการโทรคมนาคมทหาร เพื่อเชื่อมต่อการสื่อสารระหว่างหน่วยประจำถิ่นทั่วประเทศ ด้วยระบบโทรคมนาคมขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยตั้งชุมสายโทรศัพท์และเครื่องโทรพิมพ์ปลายทางที่หน่วยทหารที่สำคัญ เช่น กองทัพบก มณฑลทหารบก และจังหวัดทหารบก ซึ่งกรมการทหารสื่อสารได้มอบให้ กองการสื่อสารเป็นหน่วยรับผิดชอบ โดยมีชุดปฏิบัติการโทรศัพท์ขนาด 100 เลขหมาย 10 ชุด และขนาด 200 เลขหมาย 4 ชุด จัดตั้งกองร้อยทหารสื่อสารส่งกำลังและซ่อมบำรุงส่วนหน้า กองบัญชาการช่วยรบที่ 3 สังกัดกองทัพบกที่ 3 จังหวัดพิษณุโลก

มิถุนายน 2513 สถานีโทรทัศน่กองทัพบกช่อง 7 ได้ย้ายแยกจาก สถานีโทรทัศน่กองทัพบกช่อง 7 เดิม ไปตั้งอยู่ที่หลังสถานีขนส่งสายเหนือ ถนนพหลโยธิน เพื่อดำเนินการเป็นเอกเทศ

พ.ศ. 2531 29 กุมภาพันธ์ 2531 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดพระอนุสาวรีย์ พลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ณ กรมการทหารสื่อสาร เมื่อเวลา 16.09

25 พฤษภาคม 2531 พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ ผู้บัญชาการทหารบกเป็นประธานพิธีวางศิลาฤกษ์ พระอนุสาวรีย์ พลเอก พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ณ ค่ายกำแพงเพชรอัครโยธิน จังหวัดสมุทรสาคร

แปรสภาพ กองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพบก เป็น กองพันทหารสื่อสารที่ 101 กรมทหารสื่อสารที่ 1

พ.ศ.2532 23 กุมภาพันธ์ 2532 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดพระอนุสาวรีย์ พลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน และเปิดป้ายชื่อ ค่ายกำแพงเพชรอัครโยธิน จังหวัดสมุทรสาคร เมื่อเวลา 14.30

จัดตั้งกรมทหารสื่อสารที่ 1 และตั้งกองพันทหารสื่อสารที่ 102 สังกัดกรมการทหารสื่อสารที่ 1

พ.ศ. 2548 มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 18 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2548 ให้ศูนย์เทคโนโลยีทางทหารเป็นหน่วยขึ้นตรง กรมการทหารสื่อสาร และปรับอัตราเจ้ากรมการทหารสื่อสาร เป็น พลโท ตั้งแต่ 1 เมษายน 2548

2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระพีพรรณ ร้อยพิลา (2545) ได้วิจัยการศึกษาความเครียดกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก หัวหน้าการการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9 ที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอที่มีขนาดสำนักงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายได้ไม่แตกต่างกัน แต่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยรวมของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9 ตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความคาดหวังจากบทบาทหน้าที่ มีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความคาดหวังจากบทบาทหน้าที่ และด้านความรับผิดชอบจากการบริหาร มีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านงานบริหารทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความคาดหวังจากบทบาทหน้าที่ มีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานงานเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ไม่มีตัวแปร

ความเครียดในการปฏิบัติงานตัวแปรใดมีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ และด้านงานนิเทศการศึกษา

เพ็ญภา ปันทุลักษ์ณ์ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรุงเทพมหานครที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และแรงจูงใจรายด้าน ได้แก่ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง เงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

สุพจน์ โพธิ์พงษ์วิวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มอำนวยการ โรงพยาบาลสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน การฝึกอบรม การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และความก้าวหน้าในการทำงาน กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลสกลนคร มีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บุญเลิศ แซ่โจ้ว (2544) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักแผนงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลดังกล่าว คือ คุณภาพของบุคลากร ความพอเพียงของงบประมาณด้านการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ความเหมาะสมของโครงสร้างการบริหารและวิธีการบริหาร ประสิทธิภาพการบังคับบัญชาของ

ผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในหน่วยงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบายในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร

ยุทธนา บุตรนาม (2553) ได้ศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ/ทัณฑสถานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานในเรือนจำ/ทัณฑสถานเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่ปฏิบัติงานในเรือนจำ/ทัณฑสถานเขตกรุงเทพมหานครแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย แรงจูงใจ สมรรถนะ และกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ/ทัณฑสถานเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถอธิบายประสิทธิผลและประสิทธิผลได้ร้อยละ 81.4 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภัทรกร เนียมแดง (2552) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยเกื้อหนุนในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้ร้อยละ 75.49 ($R^2 = 0.754$)

วิศรา จงเจริญ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมือง ในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองในเขตจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสาธารณสุข ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้านการคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองในเขตจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ และด้านความเหมาะสมของแผนยุทธศาสตร์

บุญเชิด ชื่นฤดี (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ปฏิบัติการ ของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากการประเมินของหัวหน้างาน พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทัศนคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในองค์กร และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน และความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ธวัชกุล ยุคธรรม (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบางมด กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีนครบาลบางมด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากร พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ข้าราชการตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปิติ วัลยะเพ็ชร ร.น. (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าและด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน อยู่ในระดับสูง ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารที่มียศทางทหาร และมีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้าราชการกรมกิจการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

รัชนิพร กักดี (2550) ศึกษาระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ทักษะการปฏิบัติงาน เจตคติต่องานในหน้าที่ และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสหสัมพันธ์หุคูณของตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรพยากรณ์ มีค่าเท่ากับ 0.89 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 79

ศิริพงษ์ พุ่มพวง (2553) ศึกษาระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประจำสถานีโทรคมนาคม ระบบโทรคมนาคมทหาร ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการประจำสถานีโทรคมนาคม ระบบโทรคมนาคมทหาร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ชั้นยศ อายุราชการ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร รายได้ และการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการและสิทธิกำลังพล ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจ ด้านลักษณะงานและความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังประจำสถานีโทรคมนาคมทหาร ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจ และด้านสภาพครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังประจำสถานีโทรคมนาคมทหาร

สิรินดา ทวนสุวรรณ (2548) ศึกษาระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน ด้านนโยบายการบริหารและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

วรรณ ตังถาวรสิริกุล (2549) ศึกษาระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สุขุมวิท ครัววัน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท สุขุมวิทครัววัน จำกัด มีทัศนคติต่อองค์ประกอบทางการจัดการโดยรวม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ใน

ระดับดี ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานบริษัท สุขุมวิท คราวน์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 องค์ประกอบทางการจัดการ ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ในทิศทางเดียวกัน สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ได้ ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการด้านร่างกายส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานได้ ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยดังกล่าว สามารถร่วมทำนายได้ถูกต้องร้อยละ 77.0

มหาวิทยาลัยรังสิต
Rangsit University

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามกรอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัยโดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และทำการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้คือ

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบแบบสอบถาม
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 เทคนิคการแปลผล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่สังกัดกรมการทหารสื่อสาร ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 13 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 2,690 นาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่สังกัด กรมการทหารสื่อสาร จำนวน 348 นาย ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1967 อ้างถึงใน เอกชัย อภิสักดิ์กุล, กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และ จตุพร เลิศล้ำ, 2552:60) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และ ระดับความคลาดเคลื่อน ± 5 % แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงประชากรและขนาดตัวอย่างที่คำนวณจากสูตรของ Taro,Yamane
ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

ประชากร (N)	ขนาดของตัวอย่าง (n) สำหรับความคลาดเคลื่อนที่					
	+	+ 2%	+ 3%	+4%	+5%	+ 10%
500	-	-	-	-	222	83
1,000	-	-	-	385	286	91
1,500	-	-	638	441	316	94
2,000	-	-	714	476	333	95
2,500	-	1,250	769	500	345	96
3,000	-	1,364	811	517	353	97
3,500	-	1,458	843	530	359	97
4,000	-	1,538	870	541	364	98
4,500	-	1,607	891	549	367	98
5,000	-	1,667	909	556	370	98
6,000	-	1,765	938	566	375	98
7,000	-	1,842	959	574	378	99
8,000	-	1,905	976	580	381	99
9,000	-	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
>100,000	10,000	2,500	1,111	625	400	100

ที่มา : Yamane, Taro,1967.

จากตารางที่ 3.1 สามารถคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 348 นาย ดังนี้

$$\begin{aligned}
 & \text{ประชากร 2,500 คน} && \text{กลุ่มตัวอย่าง} && 345 && \text{คน} \\
 & \text{ประชากร 3,000 คน} && \text{กลุ่มตัวอย่าง} && 353 && \text{คน} \\
 & \text{ประชากรต่างกัน (3,000 - 2,500)} && && = && 500 \text{ คน} \\
 & \text{กลุ่มตัวอย่างต่างกัน} && && = && 8 \text{ คน} \\
 & \text{ประชากรต่างกัน (2,690 - 2,500)} && = && 190 \text{ คน} \\
 & \text{กลุ่มตัวอย่าง} && && = && \frac{8 \times 190}{500} \\
 & && && = && 3 \text{ คน} \\
 & \text{ดังนั้นประชากร} && && = && 2,500 + 190 = 2,690 \text{ คน} \\
 & \text{กลุ่มตัวอย่าง} && && = && 345 + 3 = 348 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า โดยจัดแบ่งข้าราชการออกเป็นกลุ่มต่างๆ ตามสังกัดชั้นยศ จำนวน 5 กลุ่ม แล้วทำการกำหนดสัดส่วน จำนวน 348 นาย ต่อ 2,690 นาย ได้ สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างคือ 0.129 ของประชากร จะได้กลุ่มตัวอย่างตามตารางดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าตามชั้นยศ

ลำดับ	ชั้นยศ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.	สิบตรี - สิบเอก	871	113
2.	จ่าสิบตรี - จ่าสิบเอก	1,356	175
3.	ร้อยตรี - ร้อยเอก	218	28
4.	พันตรี - พันเอก	191	25
5.	พันเอก (พิเศษ) - พลโท	50	7
	รวม	2,690	348

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มาเป็นองค์ประกอบในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเป็นข้อคำถามปลายเปิดแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และรายได้ต่อเดือน จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามและเป็นตัวแปรอิสระ โดยเป็นข้อคำถามปลายเปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 10 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 23 ข้อ ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) ด้านนโยบายขององค์กร จำนวน 4 ข้อ
- 2) ด้านลักษณะของงาน จำนวน 5 ข้อ
- 3) ด้านความพึงพอใจในงาน จำนวน 4 ข้อ
- 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ
- 5) ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามและเป็นตัวแปรอิสระ โดยเป็นข้อคำถามปลายเปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 10 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยความรู้สึกรู้สึกที่แสดงถึงความเครียดและพฤติกรรมที่แสดงถึงความเครียด

ตอนที่ 4 เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามและเป็นตัวแปรตาม โดยเป็นข้อคำถามปลายเปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 10 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 5 ข้อ

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในตอนที่ 2-4 ผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนตามความเห็นด้วยจากน้อยไปหามาก 0-10 คะแนน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.3 การทดสอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบดังนี้-

1) ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านคือ ดร.กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ ผู้จัดการ โครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พ.อ.กมล กฤษวงศ์ นายทหารปฏิบัติการ สำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก และพ.อ.ไพบุลย์ พุ่มพิเชษฐ์ รองผู้บังคับการ กรมทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 2 ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้ของข้อคำถามในแต่ละข้อ เพื่อพิจารณาตัดสินว่าแบบสอบถามนั้นมีความเที่ยงตรงมากน้อยเพียงใด โดยผลการทดสอบพบว่าแบบสอบถามในแต่ละหัวข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC) ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC)

ปัจจัย	จำนวนข้อคำถาม	IOC
ปัจจัยองค์กร		
-ด้านนโยบายขององค์กร	4	1
-ด้านลักษณะของงาน	5	1
-ด้านความพึงพอใจในงาน	4	1
-ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	5	.934
-ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร	5	1
ปัจจัยความเครียด		
-อาการที่แสดงออกถึงความเครียด	5	.934
-พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด	5	1
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	5	1

3) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปทดลองกับข้าราชการของหน่วยในพื้นที่ค่ายกำแพงเพชรอัครโยธิน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 30 ชุด และนำมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient)ตามวิธีการของครอนบาร์ค(Cronbach)โดยใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left(\frac{\sum S^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

N แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม

$\sum S^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

จากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาร์ค (Cronbach) แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .922 และข้อคำถามของปัจจัยแต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่นดังแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาร์ค (Cronbach)

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient)
ปัจจัยองค์กร	.959
ปัจจัยความเครียด	.882
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	.954

ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้ต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปแจกข้าราชการกรมการทหารสื่อสารตามสังกัดต่างๆของกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทุกคนเข้าใจ หลังจากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.5 เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับการวัดไว้ 10 ระดับ โดยใช้เทคนิคการวัดของเทอร์สโตน (Thurstone Technic) และกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าระหว่าง 0-10 โดยกำหนดอันตรภาคชั้น (Class Interval) ไว้จำนวน 10 อันตรภาคชั้น สามารถหาช่วงห่างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= 10 - 0 / 10 \\ &= 1 \end{aligned}$$

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เลือกใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

3.6.1 สถิติพรรณนา

1) ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลปัจจัยในด้านองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.), ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุด

3) ข้อมูลปัจจัยความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.), ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุด

4) ข้อมูลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.), ค่าต่ำสุด, ค่าสูงสุด

3.6.2 สถิติอ้างอิง

1) การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ANOVA t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA F-test ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

2) การทดสอบสมมติฐานเพื่อการพยากรณ์หาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวม จำนวน 348 ชุด มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ปัจจัยองค์กร
- 4.3 ปัจจัยความเครียด
- 4.4 ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร
- 4.5 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	315	90.52
หญิง	33	9.48
รวม	348	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 90.52 และเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.48

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 - 30 ปี	103	29.60
31 - 40 ปี	99	28.45
41 - 50 ปี	86	24.71
51 - 60 ปี	60	17.24
รวม	348	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.45 และน้อยที่สุดคือ มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	111	31.90
สมรส	219	62.93
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	18	5.17
รวม	348	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 62.93 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 และ น้อยที่สุดคือ มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.17

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	186	53.45
ปริญญาตรี	141	40.52
สูงกว่าปริญญาตรี	21	6.03
รวม	348	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 53.45 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็น

ร้อยละ 40.52 และน้อยที่สุดคือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.03

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นยศ

ชั้นยศ	จำนวน	ร้อยละ
สิบตรี - สิบเอก	113	32.47
จ่าสิบตรี - จ่าสิบเอก	175	50.29
ร้อยตรี - ร้อยเอก	28	8.05
พันตรี - พันเอก	25	7.18
พันเอก (พิเศษ) - พลโท	7	2.01
รวม	348	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีชั้นยศจ่าสิบตรี - จ่าสิบเอก จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 50.29 รองลงมาคือ มีชั้นยศสิบตรี - สิบเอก จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 และน้อยที่สุดคือ มีชั้นยศพันเอก (พิเศษ) - พลโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.01

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ลักษณะของตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารระดับสูง/ระดับผู้บัญชาการกองพลหรือเทียบเท่า	3	0.86
ผู้บริหารระดับกลาง/ผู้อำนวยการกอง/ผู้บังคับกองพัน/	22	6.32
ผู้บริหารระดับต้น/ผู้บังคับกองร้อย	40	11.50
กำลังพลระดับปฏิบัติการ	283	81.32
รวม	348	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกำลังพลระดับปฏิบัติการ จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 81.32 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น/ผู้บังคับกองร้อย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารระดับสูง/ระดับผู้บัญชาการกองพลหรือเทียบเท่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลารับราชการ

ระยะเวลารับราชการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	51	14.66
5 - 10 ปี	72	20.69
11 - 15 ปี	40	11.49
16 - 20 ปี	51	14.66
21 - 25 ปี	46	13.22
26 ปีขึ้นไป	88	25.29
รวม	348	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระยะเวลารับราชการ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.29 รองลงมาคือ ระยะเวลารับราชการ 5 - 10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69 และน้อยที่สุดคือ ระยะเวลารับราชการ 11 - 15 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.49

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	129	37.07
15,001 - 25,000 บาท	139	39.94
25,001 - 35,000 บาท	60	17.24
35,001 - 45,000 บาท	9	2.59
มากกว่า 45,000 บาท	11	3.16
รวม	348	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 39.94 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.07 และน้อยที่สุดคือ มีรายได้ต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.59

4.2 ปัจจัยองค์กร

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร

ปัจจัยองค์กร	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านนโยบายขององค์กร	0	10	6.90	1.83
ด้านลักษณะของงาน	0	10	6.66	1.98
ด้านความพึงพอใจในงาน	0	10	7.53	1.84
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0	10	7.10	1.89
ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร	0	10	6.76	2.09
ภาพรวม	0	10	6.99	1.65

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยองค์กร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 6.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.65 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.84 รองลงมาคือ ปัจจัยองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 7.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.89 และปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 6.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.98

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร

ปัจจัยองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ทราบนโยบายของกรมการทหารสื่อสาร	0	10	6.67	2.32
ปฏิบัติตามนโยบายของกรมการทหารสื่อสารได้เป็นอย่างดี	0	10	7.20	2.16
นโยบายของกรมการทหารสื่อสารมีผลต่อการปฏิบัติงาน	0	10	7.18	2.18
นโยบายของกรมการทหารสื่อสารควรปรับปรุงแก้ไข	0	10	6.53	2.52

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านนโยบายขององค์กรในเรื่องปฏิบัติตามนโยบายของกรมการทหารสื่อสารได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.16 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร

ด้านนโยบายขององค์กรในเรื่องนโยบายของกรมการทหารสื่อสารมีผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 7.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.18 และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านนโยบายขององค์กรในเรื่องนโยบายของกรมการทหารสื่อสารควรปรับปรุงแก้ไข อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 6.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.52

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน

ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
งานตรงกับความรู้ ความสามารถและความถนัด	0	10	6.79	2.47
งานเป็นงานที่เสี่ยงต่ออันตราย	0	10	4.86	3.18
งานเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่จะต้องมีการหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ	0	10	6.95	2.60
เป็นงานที่ต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	0	10	7.62	2.09
งานสามารถใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ได้อย่างเต็มที่	0	10	7.09	2.28

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงานในเรื่อง งานเป็นงานที่ต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.09 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงานในเรื่อง งานสามารถใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 7.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.28 และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงานในเรื่อง งานเป็นงานที่เสี่ยงต่ออันตราย อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.18

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
รู้สึกพึงพอใจที่ได้ทำงานในหน้าที่/ ตำแหน่งงานปัจจุบัน	0	10	7.36	2.39
ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความเหมาะสม	0	10	7.01	2.34
งานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อหน่วย	0	10	7.88	1.97
มีความภาคภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามภารกิจ/เป้าหมาย	0	10	7.86	2.13

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านความพึงพอใจในงานในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อหน่วย อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.97 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านความพึงพอใจในงานในเรื่องมีความภาคภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามภารกิจ/เป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 7.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.13 และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านความพึงพอใจในงานในเรื่องปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความเหมาะสม อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.34

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (สถานที่, เพื่อนร่วมงาน) มีความเหมาะสม	0	10	7.17	2.30
ที่ทำงานมีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสม	0	10	6.42	2.48
ที่ทำงานจัดให้มีสวัสดิการอย่างเหมาะสม	0	10	6.59	2.46
ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน	0	10	7.31	2.07
มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	0	10	8.01	1.97

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในเรื่องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.97 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในเรื่องได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 7.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.07 และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในเรื่องที่ทำงานมีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสม อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 6.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.48

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร

ปัจจัยองค์กร ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มีบทบาทและหน้าที่ในหน่วยงานที่เหมาะสม	0	10	7.25	2.01
เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามักสอบถามความคิดเห็นของท่าน	0	10	6.50	2.71
ได้รับมอบอำนาจ หน้าที่อย่างเพียงพอในการทำงาน	0	10	6.94	2.18
ผู้บังคับบัญชาเคยนำแนวคิดของท่านไปใช้ในการทำงาน	0	10	6.24	2.76
เพื่อนร่วมงานยอมรับแนวคิดของท่านในการทำงานอยู่เสมอ	0	10	6.86	2.28

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กรในเรื่องมีบทบาทและหน้าที่ในหน่วยงานที่เหมาะสม อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.01 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กรในเรื่องได้รับมอบอำนาจ หน้าที่อย่างเพียงพอในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 6.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.18 และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กร ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กรในเรื่องผู้บังคับบัญชาเคยนำแนวคิดของท่านไปใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 6.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.76

4.3 ปัจจัยความเครียด

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียด

ปัจจัยความเครียด	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด	0	10	3.46	2.14
ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด	0	9	2.55	2.21
ภาพรวม	0	10	3.00	2.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยความเครียด ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยความเครียด ด้านระดับอาการที่แสดงออกถึงความเครียด มีค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.14 และปัจจัยความเครียด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด มีค่าเฉลี่ย 2.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.21

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด

ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มีอาการเกร็งบริเวณหัวไหล่ ปวดต้นคอ โดยไม่ทราบสาเหตุ	0	10	3.97	3.02
เมื่อมีเรื่องไม่สบายใจ กลุ่มใจ มักจะดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือออกไปเที่ยวเตร่	0	10	3.38	3.06
มักมีอาการนอนไม่หลับอยู่บ่อยๆ	0	10	3.44	2.82
เคยเจ็บป่วย อ่อนเพลีย จนไม่สามารถมาทำงานได้	0	10	3.01	2.71
รู้สึกท้อแท้ ไม่มีกำลังใจในการทำงาน	0	10	3.50	2.92

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียดในเรื่องมีอาการเกร็งบริเวณหัวไหล่ ปวดต้นคอ โดยไม่ทราบสาเหตุ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.02 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียดในเรื่องรู้สึกท้อแท้ ไม่มีกำลังใจในการทำงาน

มีค่าเฉลี่ย 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.92 และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียดในเรื่องเคยเจ็บป่วย อ่อนเพลีย จนไม่สามารถมาทำงานได้ อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.71

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด

ปัจจัยความเครียด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
กลายเป็นคนที่ไม่อดทน ถ้าอะไรไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้	0	10	3.08	2.91
มาถึงที่ทำงานสาย หรือเข้าประชุมไม่ทันตามกำหนดเวลา	0	10	2.10	2.61
หลีกเลี่ยงที่จะร่วมกิจกรรมนอกเวลาทำงานกับผู้ร่วมงาน	0	10	2.71	2.75
มักกลางานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน	0	10	2.03	2.64
มักเกิดอารมณ์ขุ่นมัวหรือไม่พอใจเมื่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานมองว่าท่านไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามภารกิจ/เป้าหมายได้	0	10	2.83	2.77

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียดในเรื่องกลายเป็นคนที่ไม่อดทน ถ้าอะไรไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.91 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียดในเรื่องมักเกิดอารมณ์ขุ่นมัวหรือไม่พอใจเมื่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานมองว่าท่านไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามภารกิจ/เป้าหมายได้ มีค่าเฉลี่ย 2.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.77 และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียดในเรื่องมักกลางานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.64

4.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สามารถปฏิบัติงานสำเร็จเป็นไปตามภารกิจหรือเป้าหมายที่กำหนด	0	10	7.37	2.04
มีผลงานที่ถูกต้องตามระเบียบและวิธีการปฏิบัติครบถ้วนสมบูรณ์	0	10	7.41	1.85
ปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	0	10	7.63	1.84
ปฏิบัติงานสำเร็จทุกภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	1	10	7.57	1.84
ปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานและงบประมาณที่กำหนด	1	10	7.46	1.86
ภาพรวม	0	10	7.49	1.71

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 7.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.71 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเรื่องปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.84 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเรื่องปฏิบัติงานสำเร็จทุกภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 7.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.84 และมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเรื่องสามารถปฏิบัติงานสำเร็จเป็นไปตามภารกิจหรือเป้าหมายที่กำหนด อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.04

4.5 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

เพศ	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		t	P. Value
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
ชาย	7.51	1.68	0.88	0.38
หญิง	7.24	1.97		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ที่เป็นเพศชาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 7.51 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.68 ในขณะที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 7.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.97 ค่า t-test 0.88 และค่า sig 0.38

ดังนั้น ความแตกต่างของเพศชายและเพศหญิง ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

อายุ	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		F-test (sig)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
21 - 30 ปี	7.09	1.60	4.76
31 - 40 ปี	7.61	1.65	(0.00*)
41 - 50 ปี	7.39	1.94	
51 - 60 ปี	8.09	1.49	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ที่มีอายุ 51 - 60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 8.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.49 ในขณะที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 7.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.60 ค่า F-test 4.76 และค่า sig 0.00

ดังนั้น ความแตกต่างของอายุมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
21 - 30 ปี	7.09	-	-.52*	-.30	-1.00*
31 - 40 ปี	7.61	-	-	.22	-.48
41 - 50 ปี	7.39	-	-	-	-.70*
51 - 60 ปี	8.09	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีอายุ 21 - 30 ปี แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีอายุ 31 - 40 ปี และอายุ 51 - 60 ปี ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีอายุ 41 - 50 ปี แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีอายุ 51 - 60 ปี

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพสมรส กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

สถานภาพการสมรส	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		F-test (sig)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
โสด	7.12	1.61	3.94
สมรส	7.68	1.71	(0.02*)
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	7.43	2.10	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ที่มีสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 7.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.71 ในขณะที่สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 7.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.61 ค่า F-test 3.94 และค่า sig 0.02

ดังนั้น ความแตกต่างของสถานภาพสมรสมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
โสด	7.12	-	-.56*	-.31
สมรส	7.68	-	-	-
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	7.43	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีสถานภาพโสด แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ระดับการศึกษา	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		F-test (sig)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7.30	1.84	2.96
ปริญญาตรี	7.65	1.52	(0.053)
สูงกว่าปริญญาตรี	8.05	1.65	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 8.05 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.65 ในขณะที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 7.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.84 ค่า F-test 2.96 และค่า sig 0.053

ดังนั้น ความแตกต่างของระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านชั้นยศ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ชั้นยศ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		F-test (sig)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
สิบตรี - สิบเอก	7.10	1.71	2.65
จ่าสิบตรี - จ่าสิบเอก	7.63	1.78	(0.03*)
ร้อยตรี - ร้อยเอก	7.53	1.41	
พันตรี - พันเอก	7.91	1.50	
พันเอก (พิเศษ) - พลโท	8.34	0.62	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ที่มีชั้นยศพันเอก (พิเศษ) - พลโท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 8.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 ในขณะที่ มีชั้นยศ สิบตรี - สิบเอก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 7.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.71 ค่า F-test 2.65 และค่า sig 0.03

ดังนั้น ความแตกต่างของชั้นยศมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามชั้นยศ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ชั้นยศ	ค่าเฉลี่ย	สิบตรี - สิบเอก	จ่าสิบตรี - จ่าสิบเอก	ร้อยตรี - ร้อยเอก	พันตรี - พันเอก	พันเอก (พิเศษ) - พลโท
สิบตรี - สิบเอก	7.10	-	-0.54*	-0.43	-0.81*	-1.24
จ่าสิบตรี - จ่าสิบเอก	7.63	-	-	.11	-0.28	-0.71
ร้อยตรี - ร้อยเอก	7.53	-	-	-	-0.38	-0.81
พันตรี - พันเอก	7.91	-	-	-	-	-0.43
พันเอก (พิเศษ) - พลโท	8.34	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามชั้นยศ เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ที่มีชั้นยศ สิบตรี - สิบเอก แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ที่มีชั้นยศจ่าสิบตรี - จ่าสิบเอก และชั้นยศพันตรี - พันเอก

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ตำแหน่งงาน	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		F-test (sig)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
ผู้บริหารระดับสูง/ระดับผู้บัญชาการกองพลหรือเทียบเท่าขึ้นไป	8.40	1.40	2.76 (0.04*)
ผู้บริหารระดับกลาง/ผู้อำนวยการกอง/ผู้บังคับกองพัน/หัวหน้าแผน	8.17	1.11	
ผู้บริหารระดับต้น/ผู้บังคับกองร้อย	7.90	1.36	
กำลังพลระดับปฏิบัติการ	7.36	1.78	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับสูง/ระดับผู้บัญชาการกองพลหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 8.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.40 ในขณะที่มีตำแหน่งงานเป็นกำลังพลระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 7.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.78 ค่า F-test 2.76 และค่า sig 0.04

ดังนั้น ความแตกต่างของตำแหน่งงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ผู้บริหาร ระดับสูง/ ระดับผู้ บัญชาการ กองพลหรือ เทียบเท่าขึ้นไป	ผู้บริหาร ระดับกลาง/ ผู้อำนวยการ กอง/ผู้บังคับ กองพัน/ หัวหน้าแผนก	ผู้บริหาร ระดับต้น/ ผู้บังคับ กองร้อย	กำลังพล ระดับ ปฏิบัติการ
ผู้บริหารระดับสูง/ ระดับผู้บัญชาการ กองพลหรือเทียบเท่า ขึ้นไป	8.40	-	0.23	0.50	1.04
ผู้บริหารระดับกลาง/ ผู้อำนวยการกอง/ ผู้บังคับกองพัน/ หัวหน้าแผนก	8.17	-	-	0.27	0.81*
ผู้บริหารระดับต้น/ ผู้บังคับกองร้อย	7.90	-	-	-	0.50
กำลังพลระดับ ปฏิบัติการ	7.36	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง/ผู้อำนวยการกอง/ผู้บังคับกองพัน/หัวหน้าแผนกแตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีตำแหน่งงานเป็นกำลังพลระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลารับราชการ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ระยะเวลารับราชการ	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		F-test (sig)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
น้อยกว่า 5 ปี	6.95	1.55	3.89
5 - 10 ปี	7.20	1.80	0.00*
11 - 15 ปี	7.11	1.70	
16 - 20 ปี	7.73	1.57	
21 - 25 ปี	8.17	1.58	
26 ปีขึ้นไป	7.70	1.74	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ที่ระยะเวลารับราชการ 21 - 25 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 8.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.58 ในขณะที่ระยะเวลารับราชการ น้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 6.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.55 ค่า F-test 3.89 และค่า sig 0.00

ดังนั้น ความแตกต่างของระยะเวลารับราชการ มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารจำแนกตามระยะเวลารับราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระยะเวลารับราชการ	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	26 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	6.95	-	-0.25	-0.17	-0.78*	-1.22*	-0.75*
5 - 10 ปี	7.20	-	-	0.09	-0.53	-0.97*	-0.50
11 - 15 ปี	7.11	-	-	-	-0.62	-1.05*	-0.59
16 - 20 ปี	7.73	-	-	-	-	-0.44	0.03
21 - 25 ปี	8.17	-	-	-	-	-	0.47
26 ปีขึ้นไป	7.70	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลารับราชการ เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ระยะเวลารับราชการ น้อยกว่า 5 ปี แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ระยะเวลารับราชการ 16 - 20 ปี ระยะเวลารับราชการ 21 - 25 ปี และระยะเวลารับราชการ 26 ปีขึ้นไป ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ระยะเวลารับราชการ 5 - 10 ปี แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ระยะเวลารับราชการ 21 - 25 ปี ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ระยะเวลารับราชการ 11 - 15 ปี แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ระยะเวลารับราชการ 21 - 25 ปี

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

รายได้ต่อเดือน	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		F-test (sig)
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
ต่ำกว่า 15,000 บาท	7.12	1.58	2.91
15,001 - 25,000 บาท	7.61	1.85	(0.02*)
25,001 - 35,000 บาท	7.74	1.69	
35,001 - 45,000 บาท	8.33	1.14	
มากกว่า 45,000 บาท	8.09	1.28	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 8.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14 ในขณะที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 7.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.58 ค่า F-test 2.91 และค่า sig 0.02

ดังนั้น ความแตกต่างของรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระยะเวลารับราชการ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001 - 25,000 บาท	25,001 - 35,000 บาท	35,001 - 45,000 บาท	มากกว่า 45,000 บาท
ต่ำกว่า 15,000 บาท	7.12	-	-0.49*	-0.61*	-1.21*	-0.97
15,001 - 25,000 บาท	7.61	-	-	-0.13	-0.72	-0.48
25,001 - 35,000 บาท	7.74	-	-	-	-0.60	-0.35
35,001 - 45,000 บาท	8.33	-	-	-	-	0.24
มากกว่า 45,000 บาท	8.09	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีรายได้ ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท รายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท

การทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis MRA) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านด้านองค์กร และปัจจัยด้านความเครียด กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ตัวแปร	Unstandardize		Standardize	t	sig	Collinearity	
	Coeffients		d			Tolerance	VIF
	B	SE	Beta				
ค่าคงที่	2.976	.392		7.598	.000		
ปัจจัยองค์กร							
ด้านนโยบายขององค์กร	.056	.063	.060	.883	.378	.424	2.356
ด้านลักษณะของงาน	-.127	.057	-.147	-2.247	.025*	.456	2.193
ด้านความพึงพอใจในงาน	.441	.068	.475	6.495	.000*	.364	2.748
ด้านสภาพแวดล้อมในการ	.097	.064	.107	1.501	.134	.383	2.609
ทำงาน							
ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร	.089	.063	.109	1.414	.158	.328	3.050
ปัจจัยความเครียด							
อาการที่แสดงออกถึง	.110	.049	.138	2.237	.026*	.512	1.953
ความเครียด							
พฤติกรรมที่แสดงออกถึง	-.007	.048	-.009	-.153	.879	.504	1.986
ความเครียด							

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า จากตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปร มีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งหมด 3 ตัวแปร

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย ด้านนโยบายขององค์กร ลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีค่า Sig 0.025 และ 0.000 แต่ด้านนโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีค่า Sig 0.378, 0.134 และ 0.158 แสดงว่าลักษณะของงาน และความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยความเครียด ประกอบด้วย อาการที่แสดงออกถึงความเครียด และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด พบว่า ปัจจัยด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีค่า Sig 0.026 แต่ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีค่า Sig 0.879 แสดงว่าอาการที่แสดงออกถึงความเครียด เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 แสดงความเชื่อมั่นของสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร โดยใช้ Enter

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig
1	.582	.339	.325	1.406	24.915	.000*

จากตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร ด้านลักษณะของงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.582 แสดงว่า ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัย

ความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.339 หมายความว่า ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน และด้านความพึงพอใจในงาน และปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร คิดเป็น 33.90%

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณเท่ากับ 1.406 หมายความว่า การประมาณค่าของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 1.406

ผู้วิจัยได้นำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้เป็นค่าพยากรณ์ โดยมีรูปแบบของสมการดังนี้

$$Y = C + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

โดยสามารถแทนค่าสมการได้ดังนี้

$$Y = 2.976 - .127 X_1 + .441 X_2 + .110 X_3$$

Y หมายถึง ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

C หมายถึง ค่าคงที่ (Constant)

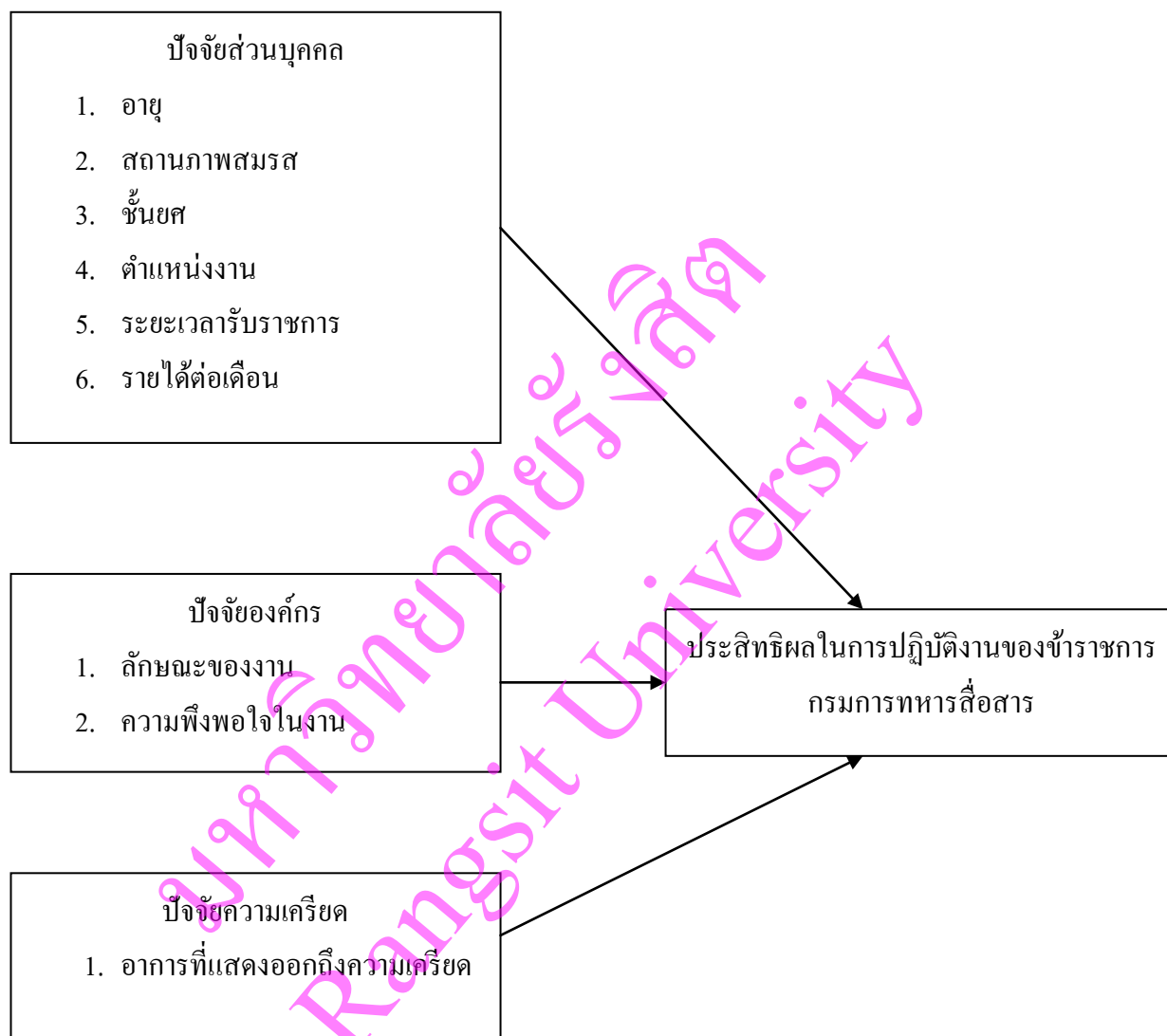
β หมายถึง ค่าเบต้า (Beta)

X_1 หมายถึง ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน

X_2 หมายถึง ปัจจัยองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน

X_3 หมายถึง ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด

จากผลการวิจัยสามารถเขียนแบบจำลอง เพื่อสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ได้ดังนี้



รูปที่ 4.1 แสดงแบบจำลองของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

จากแบบจำลองข้างต้น สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามตามสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ และทดสอบสมมุติฐานตามสมมุติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส ชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่เพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 1 ในส่วนของอายุ สถานภาพสมรส ชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และรายได้ต่อเดือน และปฏิเสธสมมุติฐานที่ 1 ในด้านเพศ และระดับการศึกษา

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย ด้านนโยบายขององค์กร ด้านลักษณะของงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

จากผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมุติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน และด้านความพึงพอใจในงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน (t) เป็นลบในด้านลักษณะของงาน และเป็นบวกในด้านความพึงพอใจในงาน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะของงาน มีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร และปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีผลในทิศทางเดียวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน และด้านความพึงพอใจในงาน และปฏิเสธสมมุติฐานที่ 2 ในส่วนของปัจจัยองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยความเครียด ประกอบด้วย ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

จากผลการวิเคราะห์ และทดสอบสมมุติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน (t) เป็นบวก แสดงให้เห็นว่าปัจจัยดังกล่าว มีผลในทิศทางเดียวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัจจัยความเครียด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด และปฏิเสธสมมุติฐานที่ 3 ในส่วนของปัจจัยความเครียด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด

มหาวิทยาลัยรังสิต
Rangsit University

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผลการวิจัยโดยสรุปเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษาวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 348 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 90.52 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 มีสถานภาพสมรส จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 62.93 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 53.45 มีชั้นยศจำสิบตรี - จำสิบเอก จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 50.29 เป็นกำลังพลระดับปฏิบัติการ จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 81.32 ระยะเวลารับราชการ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.29 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 39.94

5.1.2 ข้อมูลปัจจัยองค์กร

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 6.99 โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ปัจจัยองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์กร ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมใน

องค์กร และด้านลักษณะของงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 7.53, 7.10, 6.90, 6.76 และ 6.66 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ปัจจัยองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีความคิดเห็นในเรื่องปฏิบัติตามนโยบายของกรมการทหารสื่อสารได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.20 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นในเรื่องนโยบายของกรมการทหารสื่อสารมีผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 7.18 และมีความคิดเห็นในเรื่องนโยบายของกรมการทหารสื่อสารควรปรับปรุงแก้ไข อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 6.53

2) ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีความคิดเห็นในเรื่องงานเป็นงานที่ต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.62 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นในเรื่องงานสามารถใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 7.09 และมีความคิดเห็นในเรื่องงานเป็นงานที่เสี่ยงต่ออันตราย อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86

3) ปัจจัยองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีความคิดเห็นในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อหน่วย อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.88 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นในเรื่องมีความภาคภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามภารกิจ/เป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 7.86 และมีความคิดเห็นในเรื่องปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความเหมาะสม อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.01

4) ปัจจัยองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีความคิดเห็นในเรื่องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 8.01 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นในเรื่องได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 7.31 และมีความคิดเห็นในเรื่องที่ทำงานมีอุปสรรค สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสม อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 6.42

5) ปัจจัยองค์กร ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีความคิดเห็นในเรื่องมีบทบาทและหน้าที่ในหน่วยงานที่เหมาะสม อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.25 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นในเรื่องได้รับมอบอำนาจหน้าที่

อย่างเพียงพอในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 6.94 และมีความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชาเคยนำแนวคิดของท่านไปใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 6.24

5.1.3 ข้อมูลปัจจัยความเครียด

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเครียด ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.00 โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 และ 2.55 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีความคิดเห็นในเรื่องมีอาการเกร็งบริเวณหัวไหล่ ปวดต้นคอ โดยไม่ทราบสาเหตุ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นในเรื่องรู้สึกท้อแท้ ไม่มีกำลังใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 และมีความคิดเห็นในเรื่องเคยเจ็บป่วย อ่อนเพลีย จนไม่สามารถมาทำงานได้ อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.01

2) ปัจจัยความเครียด ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีความคิดเห็นในเรื่องกลายเป็นคนที่ไม่อดทน ถ้าอะไรไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.08 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นในเรื่องมักเกิดอารมณ์จุ่นมัวหรือไม่พอใจเมื่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานมองว่าท่านไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามภารกิจ/เป้าหมายได้มีค่าเฉลี่ย 2.83 และมีความคิดเห็นในเรื่องมักกลางานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.03

5.1.4 ข้อมูลประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 7.49 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในเรื่องปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.63 รองลงมาคือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในเรื่องปฏิบัติงานสำเร็จทุกภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 7.57 และมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลใน

การปฏิบัติงานในเรื่องสามารถปฏิบัติงานสำเร็จเป็นไปตามภารกิจหรือเป้าหมายที่กำหนด อยู่ในระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 7.37

5.1.5 การทดสอบสมมติฐาน

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารแตกต่างกัน

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ซึ่งตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และรายได้ต่อเดือน โดยเก็บข้อมูลแบบตรวจสอบรายการ และทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามสมมติฐานที่ 1 เพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติแบบ One Way Anova โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Alpha) ที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า อายุมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีอายุ 21 - 30 ปี แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีอายุ 31 - 40 ปี และอายุ 51 - 60 ปี ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีอายุ 41 - 50 ปี แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีอายุ 51 - 60 ปี สถานภาพสมรสมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีสถานภาพโสด แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีสถานภาพสมรส ชั้นยศมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามชั้นยศ เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีชั้นยศ สิบตรี - สิบเอก แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีชั้นยศจ่าสิบตรี - จ่าสิบเอก และชั้นยศพันตรี - พันเอก ตำแหน่งงานมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้บริหารระดับกลาง/ผู้อำนวยการกอง/ผู้บังคับ

กองพัน/หัวหน้าแผน แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีตำแหน่งงานเป็นกำลังพลระดับปฏิบัติการ ระยะเวลารับราชการมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลารับราชการ เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ระยะเวลารับราชการ น้อยกว่า 5 ปี แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ระยะเวลารับราชการ 16 - 20 ปี ระยะเวลารับราชการ 21 - 25 ปี และระยะเวลารับราชการ 26 ปีขึ้นไป ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ระยะเวลารับราชการ 5 - 10 ปี แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ระยะเวลารับราชการ 21 - 25 ปี ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ระยะเวลารับราชการ 11 - 15 ปี แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่ระยะเวลารับราชการ 21 - 25 ปี รายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท แตกต่างจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท รายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท

2) ปัจจัยองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

การศึกษาปัจจัยองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร การพยากรณ์ปัจจัยองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารในอนาคต และการทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามสมมติฐานที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระที่ใช้ ได้แก่ ปัจจัยองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร ลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ และพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน และด้านความพึงพอใจในงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R^2) ที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 0.339 แสดงว่า

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน และด้านความพึงพอใจในงานมีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร คิดเป็น 33.90 % ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยองค์กร ด้านนโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กรไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

3) ปัจจัยความเครียด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

การศึกษาปัจจัยความเครียด ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร การพยากรณ์ปัจจัยความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารในอนาคต และการทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามสมมติฐานที่ 3 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระที่ใช้ ได้แก่ ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ และพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ผลการศึกษา พบว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียดมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R^2) ที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 0.339 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียดมีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร คิดเป็น 33.90 % ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยความเครียดด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียดไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

สร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ดังนี้

สมการพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

$$Y = 2.976 - .127 X_1 + .441 X_2 + .110 X_3$$

Y หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

C หมายถึง ค่าคงที่ (Constant)

B หมายถึง ค่าเบต้า (Beta)

X₁ หมายถึง ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน

X₂ หมายถึง ปัจจัยองค์กร ด้านความพึงพอใจในงาน

X₃ หมายถึง ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า อายุ สถานภาพสมรส ชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ รายได้ต่อเดือน ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงาน และด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถทำนายผลการวิจัยนี้ได้โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R²) ที่ระดับ 33.90% สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และรายได้ต่อเดือน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ชั้นยศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของระพีพรรณ ร้อยพิลา (2545) ได้วิจัยการศึกษาความเครียดกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9 พบว่า หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9 ที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอที่มีขนาดสำนักงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน สอดคล้องและขัดแย้งกับผลการวิจัยของเพ็ญภา ปันทุลกษณ์ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องและขัดแย้งกับผลการวิจัยของวิชกุล ยุคลธรรม (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลมด กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลมด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากร พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ข้าราชการตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ ศิริพงษ์ พุ่มพวง (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประจำ สถานีโทรคมนาคม ระบบโทรคมนาคมทหาร พบว่า ข้าราชการประจำสถานีโทรคมนาคม ระบบโทรคมนาคมทหาร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ชั้นยศ อายุราชการ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร รายได้ และการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ขัดแย้งกับผลการวิจัยของวรรณ ตังถาวรสิริกุล (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สุขุมวิท คราวน์ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร พบว่า มีตัวแปรอิสระของปัจจัยองค์กร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายขององค์กร ด้านลักษณะของงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการ

ทำงาน และด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร โดยปัจจัยองค์กร 2 ด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความพึงพอใจในงาน สามารถอภิปรายผลจากการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ด้านนโยบายขององค์กร พบว่า ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ทั้งนี้เป็นเพราะนโยบายของกรมการทหารสื่อสารเป็นหลักการแนวทาง หรือ กรอบที่กรมการทหารสื่อสารกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นให้บรรลุภารกิจของหน่วย มีความต่อเนื่อง ชัดเจน ซึ่งเป็นที่รับทราบของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารสามารถปฏิบัติตามได้เป็นอย่างดี ทำให้ ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของนงเยาว์แก้วมรกต (2542) ได้กล่าวถึงนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อปรัชญาและแนวทางในการจัดการทรัพยากรบุคคลทั้งหมดขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Dubrin (1984) ที่กล่าวว่า นโยบายขององค์กร มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในองค์กร การสร้างความรู้สึกระประทับใจ เช่น องค์กรที่มีนโยบายการใช้บุคคลภายนอกดำรงตำแหน่งระดับสูง จะมีบรรยากาศการแข่งขันในองค์กรต่ำ สอดคล้องแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์ก ที่กล่าวว่า ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น โดยนโยบายและการบริหารงานหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานของหน่วยงาน โดยเกี่ยวข้องกัน 2 ลักษณะ คือ เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการสื่อสาร และการจัดการของหน่วยงาน ที่มีหรือไม่มีประสิทธิภาพ และเกี่ยวข้องกับลักษณะทั้งหมดที่เกิดขึ้นในหน่วยงานว่ามีผลต่อความสำเร็จ หรือ ล้มเหลวของนโยบายของหน่วยงาน ชัดแย้งกับแนวคิดตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กร (Determinants of Organizational Effectiveness) ที่กล่าวว่า นโยบายและวิธีการจัดการที่องค์กรนำมาใช้ภายในองค์กร เป็นกุญแจสำคัญที่เป็นผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร วิธีการที่ผู้จัดการจะพัฒนากลยุทธ์และคิรูปแบบเทคนิคที่จะใช้ และการควบคุมลูกจ้างนั้น มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรเช่นเดียวกับการติดต่อสื่อสาร และความเป็นผู้นำของผู้จัดการที่ใช้ร่วมกับวิธีการตัดสินใจ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร ชัดแย้งกับงานวิจัยของสิรินดา ทวนสุวรรณ (2548) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ปัจจัย

สภาพแวดล้อมของงาน ด้านนโยบายการบริหารและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลิศ แซ่โจ้ว (2544) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักแผนงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพดังกล่าว คือ คุณภาพของบุคลากร ความพอเพียงของงบประมาณด้านการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ความเหมาะสมของโครงสร้างการบริหารและวิธีการบริหาร ประสิทธิภาพการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในหน่วยงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบายในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร

2) ด้านลักษณะของงาน พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (t) เป็นลบ ทั้งนี้เนื่องจากการรับราชการทหารนั้น มีการปรับย้ายหมุนเวียนไปรับราชการในตำแหน่ง และชั้นยศที่สูงขึ้น ตามแนวทางการรับราชการ ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับความรู้ความสามารถที่บรรจุเข้ารับราชการในครั้งแรก แต่เนื่องจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารเห็นว่าการลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นงานที่จะต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เป็นงานที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่สามารถใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ได้ ซึ่งข้าราชการกรมการทหารสื่อสารมีการรับรู้ถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่าย และความท้าทายของงาน ทำให้ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อให้ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ควรส่งเสริมให้กำลังพลได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง หรือจัดให้มีการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าตามสายงานของตนเองอย่างเสมอภาคกัน สอดคล้องกับแนวคิดของนงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ได้กล่าวถึงลักษณะงานว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่ายและความท้าทายของงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Dubrin (1984) ได้กล่าวว่าการรับรู้ต่อความเสี่ยง คือ ระดับการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการทำงาน โดยผู้บริหารเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ๆ โดยปราศจากความหวาดกลัวต่อความเสี่ยง ที่จะถูกตอบโต้ หรือการถูกลงโทษใดๆ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ที่กล่าวว่า ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่องานที่ทำ โดยงานนั้นสามารถแบ่งออกเป็นงานที่ทำประจำ หรืองานที่ต้องการมีการเปลี่ยนแปลง

อยู่เสมอ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ และเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน และความสำเร็จก้าวหน้าในงาน เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญญา ปัญกุลักษณ์ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพงษ์ พุ่มพวง (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประจำสถานีโทรคมนาคม ระบบโทรคมนาคมทหาร พบว่า ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจ ด้านลักษณะงานและความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังประจำสถานีโทรคมนาคมทหาร ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจ และด้านสภาพครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังประจำสถานีโทรคมนาคมทหาร

3) ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน (t) เป็นบวกแสดงให้เห็นว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลในทิศทางเดียวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เนื่องจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารเห็นว่าการที่ได้รับความหมายมีความสำคัญต่อหน่วย เมื่อสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามภารกิจเป้าหมาย จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจ แสดงถึงความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายอยู่ได้ระดับสูงดังนั้น เพื่อให้ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารมีความพึงพอใจในงานเพิ่มสูงขึ้น กรมการทหารสื่อสารควรจัดให้มีสวัสดิการ และสิทธิกำลังพล เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการ เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกำลังพลกับผู้บังคับบัญชาให้ดีขึ้น มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และความคิดเห็นระหว่างกำลังพลภายในหน่วย การส่งเสริมความสามัคคีความร่วมมือของกำลังพลภายในหน่วย การทำให้กำลังพลเกิดความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายนอกตัวบุคคลที่เป็นปัจจัยในการจูงใจให้คนชอบและรักงาน

ที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงานหน่วยงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา สอดคล้องกับแนวคิดของ Likert (1976) ที่กล่าวว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้ถึงความเป็นไปภายในองค์กร ผู้นำแสดงถึงความใจกว้างที่จะติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและเพื่อการปฏิบัติงานที่ได้ผลดี ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ มีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจมีผลกระทบถึงใครแล้ว ผู้นำจะขอความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานคนนั้น องค์กรเอาใจใส่จัดสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพ การทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน อำนาจและอิทธิพลในองค์กรทั้งของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานเอง เทคนิคและวิทยาการที่ใช้ในองค์กรมีการปรับปรุงอย่างรวดเร็วไปตามสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ดีจะต้องมีลักษณะการยอมรับความแตกต่างและความขัดแย้งในองค์กร พร้อมจะสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานขยันขันแข็งทำงานหนักเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เพื่ออัตราค่าจ้าง และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา ปันทุลกษณ์ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเชิด ชื่นฤดี (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ปฏิบัติการ ของบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากการประเมินของหัวหน้างาน พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในองค์กร และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน และความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องและขัดแย้งกับงานวิจัยของ ศิริพงษ์ พุ่มพวง (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประจำสถานีโทรคมนาคม

ระบบโทรคมนาคมทหาร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการและสิทธิกำลังพล ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจ ด้านลักษณะงานและความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังประจำสถานีโทรคมนาคมทหาร ส่วนความพึงพอใจ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจ และด้านสภาพครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังประจำสถานีโทรคมนาคมทหาร

4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร กล่าวคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารไม่ได้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารนั้น มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ได้รับความร่วมมือ และช่วยเหลือกัน ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รวมทั้งข้าราชการกรมการทหารสื่อสารถูกฝึกให้สามารถปฏิบัติงานได้ทุกสถานการณ์ ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ขัดแย้งกับแนวคิดของสมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยผู้บริหารจะต้องมีปัจจัยโดยตรงต่อปัจจัยเหล่านี้ และอุปกรณ์ วัสดุที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้วย ขัดแย้งกับแนวคิดของเทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์ต่างๆ และองค์ประกอบภายในตัวบุคคล องค์ประกอบทั้งสองนี้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ขัดแย้งกับแนวคิดของพรทิพย์ เข็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์ ที่กล่าวว่า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสุขระหว่างผู้ร่วมงานและตัวเอง จำเป็นต้องใช้แนวทางและวิธีการในการปฏิบัติงาน คือ การสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน การช่วยกันสร้างบรรยากาศที่ดีใส เอื้ออาทร สามัคคีในที่ทำงาน จะช่วยทำให้เกิดรอยยิ้มในที่ทำงาน ทำให้เกิดความสุขและประสิทธิภาพในการทำงาน กับสอดคล้องและขัดแย้งกับงานวิจัยของสิรินดา ทวนสุวรรณ (2548) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน ด้านนโยบายการบริหารและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ขัดแย้งกับงานวิจัยของเพ็ญญา ปันทุลักษ์ณ์ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

5) ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร พบว่า ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร กล่าวคือ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารไม่ได้ขึ้นอยู่กับบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการกรมการทหารสื่อสารมีหน้าที่ตำแหน่งของตนเองอย่างชัดเจน แต่ละตำแหน่ง หน้าที่ มีบทบาท และส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่างๆ และเกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ทำให้ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขัดแย้งกับแนวคิดของปีเตอร์และวอเตอร์แมน Peters and Waterman, 1982 (อ้างถึงใน คำพันธ์ ก้อนคำ, 2553) ที่กล่าวว่ารูปแบบการบริหารที่ดีมีอิทธิพลทำให้พฤติกรรมของคนในองค์กรเปลี่ยนไปในทางที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้พนักงานปรึกษาหารือได้ตลอดเวลา และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน ขัดแย้งกับแนวคิดของอุทัย บุญประเสริฐ (2542) ที่กล่าวว่า หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการบริหารการตัดสินใจ และร่วมจัดการศึกษา ทั้งครู ผู้ปกครอง ตัวแทนชุมชน ตัวแทนศิษย์เก่า และตัวแทนนักเรียน การที่บุคคลมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาจะเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและจะรับผิดชอบในการจัดการศึกษามากขึ้น ขัดแย้งกับแนวคิดของสมยศ นาวิการ (2545) ที่กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ กระบวนการของการให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจเน้นการมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคลใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ปัญหาของการบริหาร ที่สำคัญอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการแบ่งอำนาจ หน้าที่ ที่ถือว่า

ผู้บริหารแบ่งอำนาจหน้าที่การบริหารของพวกเขาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ประการสุดท้ายต้องการให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญขององค์กรไม่ใช่เพียงแค่สัมผัสปัญหาหรือแสดงความห่วงใย จึงพิจารณาถึงรายละเอียดของลักษณะเหล่านี้แต่ละอย่าง ชัดแย้งกับแนวคิดของปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์ (2538) ที่กล่าวว่า การที่มวลชนมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา และเป้าหมายสูงสุดของสังคม รวมทั้งมีโอกาสที่จะกำหนดการจัดสรรทรัพยากรเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานดำเนินงานโครงการพัฒนาและการประเมินผล เราจะต้องถือว่า การมีส่วนร่วมเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาไปในแนวทางที่จะสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน เมื่อมองในแง่นี้แล้ว การมีส่วนร่วมมีความหมายอย่างยิ่งในการที่จะก่อให้เกิดผลหลายทางด้วยกัน คือ 1) มีบทบาทสำคัญในการกำหนดความต้องการพื้นฐานของสังคม 2) กระตุ้นให้มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนองความต้องการดังกล่าว 3) ปรับปรุงการกระจายสินค้าและบริการไปสู่กลุ่มชนอย่างกว้างขวาง 4) สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ที่ต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีความหมายต่อชุมชน ชัดแย้งกับแนวคิดของ Likert (1976) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ มีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจมีผลกระทบต่อใครแล้ว ผู้นำจะขอความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานคนนั้น ชัดแย้งกับแนวคิดของ Jerome ประธานของสถาบันการทำงานในอเมริกาที่ได้กำหนดเกณฑ์ในการทำงาน (อ้างถึงในนฤตล มีเพียร, 2541) ในส่วนของการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Worker Participation) พนักงานส่วนใหญ่ต่างมีความรู้สึกว่าตนเองมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งค่านิยมนี้ในวันจะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น และยังเป็นผลดีต่อองค์กร ชัดแย้งกับแนวคิดของทรงสิทธิ์ ยืนชีวิต (2543) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการมีส่วนร่วม คือ การบริหารแบบมีส่วนร่วม ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น การตัดสินใจที่ดีทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ โพธิ์พงษ์วิวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มอำนวยการ โรงพยาบาลสกลนคร พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน การฝึกอบรม การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และความก้าวหน้าในการทำงาน กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มภารกิจอำนวยการ โรงพยาบาลสกลนคร มีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ชัดแย้งกับงานวิจัยของยุทธนา บุตรนาม (2553) ได้ศึกษา

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ/ทัณฑสถานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ/ทัณฑสถานเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถอธิบายประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ร้อยละ 81.4 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความเครียด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความเครียด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร พบว่า มีตัวแปรอิสระของปัจจัยความเครียด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด โดยปัจจัยความเครียด 1 ด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด สามารถอภิปรายผลจากการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด พบว่า มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (t) เป็นบวกแสดงให้เห็นว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลในทิศทางเดียวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ทั้งนี้เนื่องมาจาก ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายนั้น ทำให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน อันส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbin (อ้างถึงในประพันธ์ จันทน์ฤกษ์และคณะ, 2545) ที่กล่าวว่า ความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นแบบรูปตัว U หัวกลับ (Inverted - U Relationship) คือ ภายใต้อาการเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายให้เพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มมากขึ้นจนเกินความสามารถที่จะรับได้ก็จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลง ดังนั้นเพื่อมิให้ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานมากเกินไป จึงควรมีกิจกรรมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะลดระดับความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของกำลังพล เช่น การจัดกิจกรรมสันทนาการต่างๆ การให้กำลังพลมีเวลาการปฏิบัติงานและการพักผ่อนอย่างสมดุล การสร้างศูนย์กีฬาให้เพียงพอ เพื่อให้กำลังพลได้ออกกำลังกาย ผ่อนคลายความเครียด ส่งเสริมให้ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารได้รับการอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยเฉพาะความรับผิดชอบงานในหน้าที่และการอุทิศเวลาให้กับราชการ เพื่อส่งผลต่อการลดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานให้น้อยลง สอดคล้องกับแนวคิดของ Moorhead และ Griffin (2001:46) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน และให้ความสนใจในเรื่องพฤติกรรมในการจัดการ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยความเครียด (Stress) เป็นพฤติกรรม หรือความรู้สึกที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจกายภาพและเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร ภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้นทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านพฤติกรรมองค์กรและปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Jerome ประธานของสถาบันการทำงานในอเมริกาที่ได้กำหนดเกณฑ์ในการทำงาน (อ้างถึงในนฤคดมี้เพียร, 2541) ในส่วนของความเครียดจากการทำงาน (Occupational Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการประกอบอาชีพเป็นแง่มุมใหม่ที่มีความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากความเครียด และความไม่สะดวกสบายจากการทำงาน จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานลดลง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง สอดคล้องกับแนวคิดของอากรณั ภู่วิทยาพันธ์ (2542) ที่กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกาย จิตใจและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นทั้งในทางบวกและทางลบ สอดคล้องกับแนวคิดของ Dubrin (1988) ที่กล่าวว่า การทำงานที่หนักเกินไปหรือน้อยเกินไปสามารถก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ ทั้งนี้การทำงานหนักเกินไปสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ 2 ทาง คือ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและโกรธง่าย และทำให้เป็นคนทำงานล่าช้า ขัดแย้งกับงานวิจัยของวาริศา จงเจริญ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมือง ในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองในเขตจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสาธารณสุข ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ด้านการคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองในเขตจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ และด้านความเหมาะสม

ของแผนยุทธศาสตร์ ขัดแย้งกับงานวิจัยของรัชนิพร ภักดี (2550) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ทักษะการปฏิบัติงาน เจตคติต่องานในหน้าที่ และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรเกณฑ์กับตัวแปรพยากรณ์ มีค่าเท่ากับ 0.89 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 79

2) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด พบว่า ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ทั้งนี้เป็นเพราะ ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารได้รับการฝึกอบรมให้มีระเบียบวินัย อดทน อดกลั้น ไม่ประพฤติปฏิบัติสิ่งที่จะก่อผลเสียแก่ส่วนรวม หรือ องค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของระพีพรรณ ร้อยพิลา (2545) ได้วิจัยการศึกษาความเครียดกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก หัวหน้าการการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9 ที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอที่มีขนาดสำนักงานแตกต่างกันมีระดับความเครียดจากการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยรวมของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9 ตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความคาดหวังจากบทบาทหน้าที่ มีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความคาดหวังจากบทบาทหน้าที่ และด้านความรับผิดชอบจากการบริหาร มีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านงานบริหารทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความคาดหวังจากบทบาทหน้าที่ มีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ไม่มีตัวแปรความเครียดในการปฏิบัติงานตัวแปรใดมีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ และด้านงานนิเทศการศึกษา ขัดแย้งกับงานวิจัยของวรรณาทังถาวรสิริกุล (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสุขุมวิท คราวน์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีทัศนคติต่อองค์ประกอบทางการจัดการโดยรวม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบทางการจัดการ ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิททราเวล จำกัด ในทิศทางเดียวกัน สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิททราเวล จำกัด ได้ ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการด้านร่างกายส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานได้ ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยดังกล่าว สามารถร่วมทำนายได้ถูกต้องร้อยละ 77.0

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย (Mean = 7.49) โดยข้าราชการกรมการทหารสื่อสารมีข้อคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในด้านการปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับสูงสุดมีค่าเฉลี่ย (Mean = 7.63) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานสำเร็จทุกภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย (Mean = 7.57) ซึ่งมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ได้แก่ ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะของงานและด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยความเครียด ด้านอาการที่แสดงออกถึงความเครียด จากการค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัย จำแนกข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1) กรมการทหารสื่อสาร ควรมอบหมายงาน บรรจุ หรือ ปรับย้าย ให้ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมและตรงกับความรู้ ความสามารถของตนเอง แต่ทั้งนี้หากต้องมีการปรับย้ายเพื่อไปรับราชการในตำแหน่งหน้าที่อื่น ตามแนวทางการรับราชการ ก็ควรจะต้องให้มีการฝึกอบรม ให้ความรู้แก่ข้าราชการในระหว่างการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ ไปด้วย รวมทั้งส่งเสริมให้ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารได้มีการหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งข้าราชการกรมการทหารสื่อสารได้

ตระหนักอยู่แล้วว่า การปฏิบัติงานของตนเองนั้นต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมทั้ง ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานอีกด้วย

2) ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เห็นว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญและมีความภาคภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ จึงควรจัดให้มีการอบรม เสริมสร้างอุดมการณ์ให้ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ได้มีความภาคภูมิใจในชีวิตการเป็นทหารอยู่เสมอ มีการยกย่อง ชมเชย ให้เกิดความภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในชีวิตรับราชการอย่างเหมาะสมและยุติธรรม

3) ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร มีความสัมพันธ์ที่ดี มีความสามัคคีในหมู่คณะ และให้ความช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ดังนั้นควรจัดให้มีจัดสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและเพียงพอในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารเพิ่มมากขึ้น

4) ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เห็นว่า ตนเองมีบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม แต่เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจึงควรมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีการนำเอาแนวคิดและประสบการณ์มาใช้ในการปฏิบัติงานและแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการมอบอำนาจ หน้าที่ อย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของข้าราชการทุกระดับ

5) เพื่อมิให้ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลง จึงควรมี แนวทางการปฏิบัติงาน กิจกรรม หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะลดระดับความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการ เช่น การจัดให้มีผู้ที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ การให้ข้าราชการมีเวลาการปฏิบัติงานและการพักผ่อนอย่างสมดุล การจัดกิจกรรมสันทนาการต่างๆ การสร้างศูนย์กีฬา ให้เพียงพอทั้งในพื้นที่ปฏิบัติงานและบ้านพัก เพื่อให้กำลังพลได้ออกกำลังกาย ผ่อนคลายความเครียด เป็นต้น

6) เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ควรพัฒนาสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการให้ดีขึ้น โดยเฉพาะข้าราชการชั้นผู้น้อย ที่ยังมีรายได้น้อย ปรับปรุงที่พักอาศัย รวมทั้งปรับปรุงในเรื่องการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสวัสดิการให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7) ผู้บังคับบัญชาในทุกระดับ ควรมีภาวะในการเป็นผู้นำ มีความเข้าใจ เห็นใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการกำลังพลและบริหารงาน ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม สามารถดึงเอาศักยภาพของข้าราชการมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัย ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่จะมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร เช่น แรงจูงใจ ภาวะผู้นำ คุณภาพชีวิต เป็นต้น
- 2) ควรมีการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยอื่นๆ เพิ่มขึ้น เช่น หน่วยกำลังรบ หน่วยในสวนภูมิภาค เป็นต้น
- 3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร และปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาความแตกต่างและนำผลที่ได้มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานต่อไป
- 4) ควรมีการศึกษาและประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารและมีการติดตาม ตามระยะเวลา เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารอย่างต่อเนื่อง
- 5) ควรมีการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสารในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมในประเด็นที่ศึกษาเชิงปริมาณ ไม่สามารถทำได้ชัดเจน เช่น ความรู้สึกทางด้านจิตใจ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: แพร์พิทยา, 2516.
- กรมการทหารสื่อสาร. *60 ปีเหล่าทหารสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : กรมการทหารสื่อสาร, 2527.
- สาธารณสุข, กระทรวง, กรมสุขภาพจิต. *ความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย*. นนทบุรี: กระทรวง
สาธารณสุข, 2539.
- _____. *คู่มือคลายเครียด*. กรุงเทพฯ: สยามเอ็มแอนด์บีพับลิชชิ่ง
จำกัด, 2541.
- กรรณิกา ชมดี. “การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณี
โครงการสารภี ตำบลท่าช้าง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะ
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524.
- กีรีมาส อเต็นต้า. “การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคาร
ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- คำพันธ์ ก้อนคำ. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านบริหารกับคุณภาพชีวิตการ
ทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไป เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 13.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2553.
- จันทร์จิรา ภูทองเกษ. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะ
สังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2544.
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. *การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาล
ตากสิน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต. “คุณลักษณะของผู้นำและประสิทธิผลของงานในภาควิชา ของคณะ
ศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2534.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ชูชาติ พวงสมจิตร. “การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนกับโรงเรียนประถมศึกษาในเขตปริมณฑลกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

สุทธิชัย ปานปรีชา. *อารมณ์ ความเครียดและการปรับตัว*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์, 2531.

_____ . *จิตเป็นเหตุ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : คลินิกสุขภาพ, 2534.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจจุบัน. “รายงานการวิจัยฉบับที่ 26 : ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวกับสุขภาพจิตและจริยธรรมของนักเรียนวัยรุ่น.” กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2524.

ดิเรก สายศิริวิทย์. “บทบาทของผู้บริหารในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

ถวิล เกื้อกูลวงศ์. *การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ : ทฤษฎีวิจัยและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2530.

ทรงสิทธิ์ ยืนชีวิต. “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาโรงเรียน สังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.

เทพพนม เมืองแมนและสวีน สุวรรณ. *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

ธงชัย สันติวงษ์. *พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร*. กรุงเทพฯ: เจริญพัฒนา, 2522.

_____ . *กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ : การศึกษานโยบายและกลยุทธ์การบริหารขององค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2538.

ธวัชกุล ยุคลธรรม. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร.” รายงานการวิจัยในวิชาการค้นคว้าอิสระ, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2552.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชนศ ขำเกิด. “การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ เทคนิคที่ไม่ควรมองข้าม.” *ส่งเสริมเทคโนโลยี*. 29 (ต.ค./พ.ย. 2545) : 156-158.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. “ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานของบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- นฤดล มีเพียร. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. *กลวิธี แนวทาง วิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา”*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, 2527.
- นันทวัน วรรณดี. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในกระทรวงศึกษาธิการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.
- บุญเชิด ชื่นฤดี. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2548.
- บุญเทียม อังสวัสดิ์. “การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินงานของศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ ในวัดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2542.
- บุญเลิศ แซ่โจ้ว. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประพันธ์ จันทน์ฤกษ์กุลและคณะ. “การศึกษาความเครียดของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.” รายงานการวิจัยในวิชาการค้นคว้าอิสระ, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล, 2545.
- ประพันธ์ สุทธาวาส. *จิตวิทยาสังคม*. เชียงใหม่: กลางเวียง, 2552.
- ปรัชญา เวสารัชช์. *การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท*. กรุงเทพฯ: สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2528.
- ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. *สิ่งแวดล้อมและการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ปิติ วัลยะเพ็ชร ร.น. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ.” รายงานการวิจัยในวิชาปัญหาพิเศษ, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- ปิยธิดา ตรีเดช. *การวางแผนการเงินโรงพยาบาลของรัฐ: ทฤษฎีและปฏิบัติ*. มหาวิทยาลัยมหิดล 2541.
- พงศ์วัช วิวงศ์. “ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยและพัฒนาพฤติกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน. *โครงการพัฒนาองค์ความรู้การสื่อสารเพื่อสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: Media literacy, 2549.
- เพ็ญภา ปั่นทุลक्षण. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยปทุมธานี, 2553.
- เพ็ญภา อนุชิตวงศ์. “ความเครียดกับการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- ภรณ์ มหานนท์. *การประเมินประสิทธิภาพองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนท์สโตร์, 2529.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภัทธีรา กมลรัตนเวช. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที.ยู. ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- ภัทรกร เนียมแดง. “ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552.
- ยุทธนา บุตรนาม. “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำ/ทัณฑสถานเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2553.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. *หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยอนุเคราะห์ไทย, 2534.
- รมิดา เสนโสพิศ. “การรับรู้บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก, 2550.
- ระพีพรรณ ร้อยพิลา. “การศึกษาความเครียดกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์, สถาบันราชภัฏสกลนคร, 2545.
- รัชนิพร ภักดี. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกรรมการโรงเรียนในจังหวัดพิษณุโลก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550.
- ราชกิจจานุเบกษา. “พระราชบัญญัติการจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม” [ออนไลน์]
เข้าถึงได้จาก : <http://www.ratchakitcha.soc.go.th>, 7 ตุลาคม 2556.
- ราชบัณฑิตยสถาน. *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์, 2545.
- _____. *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.
- ลักขณา สรีวัฒน์. *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2544.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรรณดา ตั้งถาวรศิริกุล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สุขุมวิท คราวน์ จำกัด.” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- วิศรดา จงเจริญ. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมือง ในเขต จังหวัดปทุมธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- วิเชียร วิทญูดม. *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์, 2554.
- วิไลพร อาลัยสุข. “การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2549.
- ศิริพงษ์ พุ่มพวง. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการประจำสถานีโทรคมนาคม ระบบโทรคมนาคมทหาร.” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2553.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร, 2545.
- สถิต บัวขวัญ. *ประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญาบางประเภทของปลัดอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- สมพงษ์ เกษมสิน. *สารนุกรมการบริหาร*. พระนคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2517.
- สมวงศ์ ศิริวรรณ. “ความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารบก:กรณีศึกษากรมยุทธโยธาทหารบก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, สถาบันราชภัฏพระนคร, 2546.
- สมยศ นาวิการ. *การบริหาร*. กรุงเทพฯ. กรุงเทพมหานครการพิมพ์, 2522.
- _____. *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991, 2545.
- สัจชัย สุตพันธ์วิหาร. “การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อปัญหามลพิษทางน้ำจากชุมชน: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองภูเก็ต.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล, 2539.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สาคร คุณชื่น. “การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการโรงเรียนในการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2543.
- สายจิตร สุขสงวน. “พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของข้าราชการทหารอากาศ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- สิรินดา ทวนสุวรรณ. “สภาพแวดล้อมของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์.” สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.
- สิริรัตน์ สวสสม. “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะพลศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- สุพจน์ โพธิ์พงษ์วิวัฒน์. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มอำนวยการ โรงพยาบาลสกลนคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2554.
- สุพล ธนุรักษ์. “ความพึงพอใจของเกษตรกรในโครงการผลิตหน่อไม้ฝรั่งแบบครบวงจร: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. “ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- สุวนีย์ ตันติพัฒนานันท์. *การพยาบาลจิตเวช*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์, 2522.
- อมรากุล อินโอชานนท์. *ความเครียดในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา, 2532.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรรถพร ภมรมาณพ. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาล ศึกษาเฉพาะกรณี: กองกำกับการ 5 กองตำรวจสันติบาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2540.
- อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างระดับมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองในการทำงานและระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่วัยกลางคน กรณีศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจชั้นดี สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- อารี เพชรสุด. “ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.
- อิสระ บุญญะฤทธิ. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะ บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- อุทัย บุญประเสริฐ. “รายงานการวิจัยการศึกษาแนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในรูปแบบการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School-Based Management).” กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- อุบลพรรณ เอี่ยมโกกลาง. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการสื่อสาร บริษัท แอดวานซ์เพจจิ่ง จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองการพิมพ์, 2544.
- เอกชัย อภิศักดิ์กุล, กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ และ จตุพร เลิศล้ำ. *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2552.
- Brown, warren B. And Deunis J. Moberg. *Organization Theory and Management*. New York: John wiley & Sons, 1980.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cohen, J.M. & Uphoff, N.T. *Rural development participation*. New York: concepts and measures for project design implementation and evaluation, 1997.
- Cooper, C.L. & Marshall, J. "Occupational Sources of Stress." *Journal of Occupational Psychology*. 49 (March 1976) : 11-28.
- Cooper ,C.L, S.J. Sloan and S . Willaims. *Occupatioual Stress Indicator Managerent Guide*. Greet Brilain : NFER Nelson Publishing Company Limited, 1988.
- Dubrin, A. J. *Applying psychology individual and organizational effectiveness*. New Jersey: Prentice Hall, 1984.
- _____. *Human relations: a job oriented approach*. New Jersey Prentice Hall, 1988.
- Famer Richard E., et. al. *Stress Management for Human Service*. Michigan: Sage Publication Ltd, 1984.
- Fiedler, F.E. and Garcia, J.E. *New Approaches to Effectiveness Leadership*. New York: Wilye, 1987.
- Gibson, James L., et.al. *Organizations: Behavior, Structure , Processes*. New York: McGraw-Hill, 1997.
- Gilmer , B.Von Haller. *Industrial and organizational psychology*. New York: McGraw-Hill, 1970.
- Harrell, T. Wilard. *Industrial Psychology*. 2nd .ed.Cancutta: Mehan Primlami, 1958.
- Hellriegel. Don. John W. Sloocum, Jr. and Richard W. Woodman. *Organizational Behavior*. New York: West Publishing, 1998.
- Herzberg, Frederick, Brenard Mausner and Block Synderman. *The motivation to work*. New York, NY: John Wiley & Sons, 1959.
- Hickle, L.E.Jr. *The Concept of Stress in Biological and Sciences*. Sci.Med.Man., 1973.
- Hugh j. Arnold and Daniel C. Feldman. *Organization Behavior*, McGraw-Hill, 1986.
- Bruner, Jerome S., Goodnow, Jacqueline J. and Austin George A. *A Study of Thing*. New York: John Wiley & Sons, 1956.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Johnson, D.E. The behavioral system model for nursing. In P.J. Riehl, & C. Roy (Eds.), *Conceptual models for nursing practice*. (2nd ed.). New York: Appleton-century-Crofts, 1980.
- Lazarus, R.S. *The concept of stress and disease*. New York: McGraw-Hill, 1971.
- Likert, Rensis and Likert, Jane. *New Way Management Conflict*. New York: McGraw-Hill, 1967.
- Litwin, G.H., & Stringer, R.A. "Motivation and Organization Climate." Boston: Division of research, Graduate school of business administration, Harvard University, 1968.
- Luthans, F. *Organization Behavior*. Singapore: McGraw-Hill Book Co-singapore, 1992.
- _____. *Organizational Behavior*. (8th ed.). India: McGraw-Hill, 1998.
- Miller, B.F. & Keane, C.B. *Stress: Encyclopedia and dictionary of Medicine and Nursing*. New Jersey: Perntice-Hall, 1972.
- Moorhead, Gregory and Griffin, Ricky W. *Organizational behavior: Managing people and organizations*. (6th ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin, 2001.
- Mosley, D.C., P.H. Pietri and L.C. Megginson. *Management, Leadership in Action*. New York: Harper Collins College, 1996.
- Peters, T.J. & Waterman, R.H. *In search of excellence: Lessons from American's best run companies*. New York: Harper & Row, 1982.
- Powell, D.H. *Understanding Human Adjustment: Normal Adaptation Through the Life Cycle*. Boston: Little Brown, 1983.
- _____. *Understanding Human Adjustment: Normal Adaptation Through the Life Cycle*. Boston: Little Brown, 1990.
- Pruessner, J.C., Hellhammer, D.H., Kirschbaum, C. *Burnout, Perceived Stress, and Cortisol Responses to Awakening*. *Psychosom.* 61, 1999.
- Reddin, William J. *Managerial Effectiveness*. New York: McGraw-Hill Book Co., Ltd, 1976.
- Robbins, S.P. *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice. Hall, 2000.
- Romos L.A. and Fletcher. "Planning for Rural Development with popular L.P. participation." Owa: Department of Economics, Iowa state university, 1982.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Ross, Randall R. and Altmaier, Elizabeth M. *Industrial psychiatry; Job stress; Stress (Physiology)*. SAGE Publication Ltd, 1994.
- Selye, Hans. *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill, 1956.
- _____. *Past, Present and Future*. New York. Wiley. 1993.
- Snow, J.L. "Enhancing work climate to improve performance and retain valued employees." *Journal of Nursing Administration*. 32 (July/August 2002) : 393-397.
- Steer, R.M. *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica: Good Years, 1977.
- Yamane, Taro. *Statistics: An introductory analysis*. New York : Harper and Row, 1967.
- Yuhtman, E., and Seashore, S.E. *A System Resource Approach to Organizational Effectiveness*. American Sociological Review, 1967.

มหาวิทยาลัยรังสิต
Rangsit University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

มหาวิทยาลัยรังสิต
Rangsit University

ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC : Item Objective Congruence Index

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Item Objective Congruence Index) ซึ่งหาได้จากสูตร

$$IOC = \frac{\text{ผลรวมของผู้ทรงคุณวุฒิ}}{\text{จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ}} = \frac{\sum R}{N}$$

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กร

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการทหารสื่อสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		1	2	3	
	ด้านนโยบายขององค์กร				
1	ท่านทราบนโยบายของกรมการทหารสื่อสาร	1	1	1	1
2	ท่านปฏิบัติตามนโยบายของกรมการทหารสื่อสาร ได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1
3	ท่านคิดว่านโยบายของกรมการทหารสื่อสารมีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน	1	1	1	1
4	ท่านคิดว่านโยบายของกรมการทหารสื่อสารควรปรับปรุงแก้ไข	1	1	1	1
	ด้านลักษณะของงาน				
5	งานของท่านตรงกับความรู้ ความสามารถและความถนัด	1	1	1	1
6	งานของท่านเป็นงานที่เสี่ยงต่ออันตราย	1	1	1	1
7	งานของท่านเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่จะต้องมีการหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ	1	1	1	1
8	งานของท่านเป็นงานที่ต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	1	1	1	1
9	งานของท่านสามารถใช้ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ได้อย่างเต็มที่	1	1	1	1
	ด้านความพึงพอใจในงาน				
10	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้ทำงานในหน้าที่/ ตำแหน่งงานปัจจุบัน	1	1	1	1
11	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความเหมาะสม	1	1	1	1

12	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อหน่วย	1	1	1	1
13	ท่านมีความภาคภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามภารกิจ/เป้าหมายของหน่วย	1	1	1	1
	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน				
14	สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่าน(สถานที่,เพื่อนร่วมงาน)มีความเหมาะสม	1	1	1	1
15	ที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เหมาะสม	1	1	1	1
16	ที่ทำงานท่านจัดให้มีสวัสดิการอย่างเหมาะสม	0	1	1	0.67
17	ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน	1	1	1	1
18	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1
	ด้านบทบาทและการมีส่วนร่วมในองค์กร				
19	ท่านมีบทบาทและหน้าที่ในหน่วยงานที่เหมาะสม	1	1	1	1
20	เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชามักสอบถามความคิดเห็นของท่าน	1	1	1	1
21	ท่านได้รับมอบอำนาจ หน้าที่อย่างเพียงพอในการทำงาน	1	1	1	1
22	ผู้บังคับบัญชาเคยนำแนวคิดของท่านไปใช้ในการทำงาน	1	1	1	1
23	เพื่อนร่วมงานยอมรับแนวคิดของท่านในการทำงานอยู่เสมอ	1	1	1	1

ตอนที่ 3 ปัจจัยความเครียด

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการทหารสื่อสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		1	2	3	
	อาการที่แสดงออกถึงความเครียด				
1	ท่านมีอาการเกร็งบริเวณหัวไหล่ ปวดต้นคอโดยไม่ทราบสาเหตุ	1	1	1	1
2	เมื่อมีเรื่องไม่สบายใจ กลุ่มใจ ท่านมักจะดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์หรือออกไปเที่ยวเตร่	1	1	0	0.67
3	ท่านมักมีอาการนอนไม่หลับอยู่บ่อยๆ	1	1	1	1
4	ท่านเคยเจ็บป่วย อ่อนเพลีย จนไม่สามารถมาทำงานได้	1	1	1	1

5	ท่านรู้สึกท้อแท้ ไม่มีกำลังใจในการทำงาน	1	1	1	1
	พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด				
6	ท่านกลายเป็นคนที่ไม่อดทน ถ้าอะไรไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้	1	1	1	1
7	ท่านมาถึงที่ทำงานสาย หรือเข้าประชุมไม่ทันตามกำหนดเวลา	1	1	1	1
8	ท่านหลีกเลี่ยงที่จะร่วมกิจกรรมนอกเวลาทำงานกับผู้ร่วมงาน	1	1	1	1
9	ท่านมักกลางานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน	1	1	1	1
10	ท่านมักเกิดอารมณ์ขุ่นมัวหรือไม่พอใจเมื่อผู้บังคับบัญชาหรือ/ผู้ร่วมงานมองว่าท่านไม่สามารถทำงานให้สำเร็จตามภารกิจ/เป้าหมายได้	1	1	1	1

ตอนที่ 4 ปัจจัยประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการทหารสื่อสาร	ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		1	2	3	
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จเป็นไปตามภารกิจหรือเป้าหมายที่กำหนด	1	1	1	1
2	ท่านมีผลงานที่ถูกต้องตามระเบียบและวิธีการปฏิบัติครบถ้วนสมบูรณ์	1	1	1	1
3	ท่านปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	1	1	1	1
4	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จทุกภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	1
5	ท่านปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานและงบประมาณที่กำหนด	1	1	1	1

มหาวิทยาลัยรังสิต
Rangsit University

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ()

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

ข้อมูลที่ได้รับ จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้นและจะเก็บเป็นความลับ

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () 21 – 30 ปี () 31– 40 ปี
() 41 - 50 ปี () 51 – 60 ปี
3. สถานภาพสมรส () โสด () สมรส
() หย่าร้าง/ม้าย/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
5. ชั้นยศ () สิบตรี– สิบเอก () จำสิบตรี– จำสิบเอก
() ร้อยตรี– ร้อยเอก () พันตรี– พันเอก
() พันเอก (พิเศษ) - พลตรี ขึ้นไป
6. ตำแหน่งงาน () ผู้บริหารระดับสูง/ระดับ ผู้บัญชาการกองพล หรือเทียบเท่าขึ้นไป
() ผู้บริหารระดับกลาง/ ผู้อำนวยการกอง/ผู้บังคับกองพัน/ หัวหน้าแผนก
() ผู้บริหารระดับต้น/ผู้บังคับกองร้อย
() กำลังพลระดับปฏิบัติการ
7. ระยะเวลารับราชการ () น้อยกว่า 5 ปี () 5 – 10 ปี
() 11 – 15 ปี () 16 - 20 ปี
() 21 - 25 ปี () 26 ปีขึ้นไป
8. รายได้ต่อเดือน () ต่ำกว่า 15,000 บาท () 15,001 – 25,000 บาท
() 25,001 – 35,000 บาท () 35,001 – 45,000 บาท
() มากกว่า 45,000 บาท

ตอนที่ 4 ปัจจัยประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับประสบการณ์ของท่านมากที่สุดเพื่อวัดระดับ
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (โดยระดับความคิดเห็น 0 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด เรียงลำดับไปถึง
10 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด)

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น											
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จเป็นไปตามภารกิจหรือ เป้าหมายที่กำหนด												
2	ท่านมีผลงานที่ถูกต้องตามระเบียบและวิธีการปฏิบัติ ครบถ้วนสมบูรณ์												
3	ท่านปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด												
4	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จทุกภารกิจที่ได้รับมอบหมาย												
5	ท่านปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานและงบประมาณที่ กำหนด												

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	พันโท กฤษณะ นันทะวิชัย
วันเดือนปีเกิด	22 กรกฎาคม 2511
สถานที่เกิด	จังหวัดแพร่ ประเทศไทย
การศึกษา	โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, 2535 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, 2557
ที่อยู่ปัจจุบัน	149/188-101 ถนนพระราม 5 แขวงถนนนครไชยศรี เขตคูสิต กรุงเทพมหานคร 10300
สถานที่ทำงาน	กองพันนักเรียน โรงเรียนทหารสื่อสาร
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้บังคับกองพันนักเรียน โรงเรียนทหารสื่อสาร

มหาวิทยาลัยรังสิต
Rangsit University