

ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

The Relationships Between Work Related Factors, Stress And Performance Efficiency Among Real Estate Company Employees In Bangkok

พิชญ์ แก้วสระแสน (Phichaya Kaewsrasean) *

ไพบูลย์ อารุงโรจน์ (Paiboon Archarunjroj) **

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างคือ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์คือ สถิตีสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 29 – 39 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีตำแหน่งงานระดับ Staff รายได้อยู่ในช่วง 25,001 – 35,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ปัจจัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการวางแผน และพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน โดยรวมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ

ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้าน

* นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Student Master of Business Administration Degree in Management, Srinakharinwirot University
(E-mail: Phichaya.kss@gmail.com)

** อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Advisor: Master of Business Administration Degree in Management, Srinakharinwirot University
(E-mail: Paiboonswu@hotmail.com)

ผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง และต่ำความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ

คำสำคัญ: ปัจจัยในการทำงาน, ความเครียด, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this research was to study the relationships between work-related factors, stress and performance efficiency of real estate company employees in Bangkok. The samples of this research were collected from four hundred employees of real estate companies in Bangkok. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistical procedures for data analysis included frequency, mean and standard deviation, as well as an independent sample, One-Way Analysis of Variance, and the Pearson Product Moment Correlation was used for testing correlations.

The results of the research revealed that the majority of employees were male, aged between 29-39 years old, with an average educational level of a Bachelor's degree, their marital status was married or living with a partner, their job position level was at the staff level, they had more than 10 years of experience and an average monthly salary of between THB 25,001-35,000. The overall work related factors were at highest level, while overall stress was at a low level and overall performance efficiency was at high level.

The results of testing the hypotheses reveals that the work factors in terms of the intrinsic work factor, the career development factor, the organizational structure and climatic factors, the management policy factor, the home-work interface factor and the benefits factor correlated with the stress of real estate company employees in Bangkok at a statistically significant level of 0.01, in the opposite direction and at a relatively low level.

The work factors in terms of the intrinsic job factor, the role of the organizational factor, the relationship with the organizational factor, the career development factor, the organizational structure and climatic factors, the management policy factor, the home-work interface factor and the benefits factor correlated with the performance efficiency of a real estate company employees in Bangkok at a statistically significant level of 0.01 in the same direction at a relatively moderate and a low level.

Psychological stress have correlated to the overall performance efficiency, quality of work and time of real estate company employees in Bangkok at the statistically significant level 0.01 and 0.05 in the opposite direction at a relatively low.

Keywords: work-related factors, stress, performance efficiency

บทนำ

ในปัจจุบันสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีต่างๆ วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ วิถีชีวิตของคนในสังคม รวมทั้งในภาคธุรกิจ ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในปี 2558 ธุรกิจอสังหาฯ ถือว่ามีความผันผวนมาก ส่วนแนวโน้มปี 2559 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เชื่อว่าตลาดยังขยายตัวต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 5% จากปีก่อนหน้า อย่างไรก็ตามปัจจัยท้าทายสำหรับภาคอสังหาริมทรัพย์ปีนี้ คือ ตลาดจะรักษาอัตราเติบโตได้ต่อเนื่องหรือไม่ภายใต้ความกดดันทางสถานะเศรษฐกิจที่ยังมีความไม่แน่นอนเช่นนี้ (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ปีที่ 36 ฉบับที่ 3,123 วันที่ 17 – 20 มกราคม พ.ศ. 2559) แสดงให้เห็นถึงภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และความอยู่รอดขององค์กรที่อาจทำให้บุคลากรภายในองค์กรต้องปรับตัวและเผชิญกับความเปลี่ยนแปลง ความกดดันจากสถานการณ์ต่างๆ ที่ไม่คุ้นชิน ก่อให้เกิดภาวะความเครียดที่ส่งผลต่อสุขภาพทางกายและสุขภาพทางจิต ซึ่งความเครียดนั้นอาจส่งผลดี หรือส่งผลร้ายแก่บุคลากร ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น หรือแย่ลง ดังที่กรมสุขภาพจิต (2540: 3-4) กล่าวว่าผลของความเครียดมีหลายด้านขึ้นอยู่กับระดับของความเครียดที่เกิดขึ้น โดยความเครียดในระดับต่ำ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้ดีขึ้น ความเครียดในระดับปานกลาง อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ถึงกับวิตกกังวล ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค และอาจเกิดโรคอื่นๆ ตามมาได้อีกมากมาย

นพ.เจษฎา โชคดำรงสุข อธิบดีกรมสุขภาพจิต กล่าวว่า จากการสำรวจสถานการณ์ประชากรวัยแรงงานทั่วโลก องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ระบุว่า ทุกๆ ปีจะมีแรงงานที่เจ็บป่วยจากการทำงานมากกว่า 160 ล้านคน โดยร้อยละ 8 ประสบปัญหาความเครียดจากการทำงาน สอดคล้องกับข้อมูลสายด่วนสุขภาพจิต ที่พบว่า ในปี 2557 ปัญหาลำดับแรกที่พบ คือ ปัญหาความเครียดหรือความวิตกกังวล นอกจากนี้ ยังพบว่าประชากรวัยแรงงาน (อายุ 15-60 ปี) กว่า 9,389 คน มีปัญหาเป็นโรคทางจิตเวช ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการทำงาน เป็นตัวการสำคัญที่มีผลต่อศักยภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิต คุณภาพการทำงานของแรงงาน และอาจส่งผลทำให้มีโรคทางจิตเวชตามมา (ฐานเศรษฐกิจออนไลน์ - 1 พฤษภาคม 2558) ทั้งนี้ความเครียดไม่ได้ส่งผลเสียต่อการทำงานเสมอไป เนื่องจากแต่ละบุคคลมีลักษณะทางกายภาพ การรับรู้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดการเผชิญหน้ากับความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป บางคนสามารถทำงานได้ดีในสภาพของความเครียด แต่คนบางคนก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เลยในขณะที่เกิดความเครียด روبินส์ (Robbins. 2001: 563)

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร (2542: 12) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะทางร่างกายหรือจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าที่มาจากทั้งภายนอกและในร่างกาย เป็นผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายขาดความสมดุล โดยแต่ละคนก็จะมีอาการแสดงออกที่ต่างกันไป ทั้งนี้ความเครียดจากการทำงานมีได้หลายสาเหตุ ดังเช่นที่ คูเปอร์ และ มาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียด โดยได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน (Gilmer. 1966) เป็นต้น

ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson; & Plowman. 1953) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 5 ประการ คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิต ทั้งนี้กระบวนการต่างๆ จะสามารถดำเนินไปได้ต้องประกอบไปด้วยปัจจัยในการบริหารงาน ได้แก่ คน (Man) เงินทุน (Money) วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) วิธีปฏิบัติงาน (Method) ซึ่งทรัพยากรคนถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะองค์กรจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความคิด ทักษะ และความสามารถของคน ในทุกๆ กิจกรรม ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทรัพยากรคนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการบริหารงานและประสบความสำเร็จได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นได้ว่า ปัจจุบันคนไทยจำนวนไม่น้อยมีปัญหาเกี่ยวกับภาวะความเครียด การให้ความสำคัญต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากความเครียดจะเป็นผลเสียต่อตัวพนักงานเองแล้ว ยังอาจจะสร้างความเดือดร้อนให้กับบุคคลอื่นๆ และทำให้เกิดผลกระทบที่ไม่ดีต่อองค์กร ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการบริหารงานทางด้านปัจจัยในการทำงานที่อาจเป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความเครียด และทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง และนำแนวทางที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้น รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานกับความเครียดของพนักงานให้อยู่ในระดับที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานภายในองค์กรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการปฏิบัติงาน ทั้งยังช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานและความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ของคูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) โดยได้นำปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน บทบาทภายในองค์กร ความสัมพันธ์ภายในองค์กร การวางแผนและพัฒนาอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร นโยบายในการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และ ปัจจัยด้านค่าจ้างและผลตอบแทนของกิลเมอร์ (Gilmer. 1966) เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

2. แนวความคิดผลของความเครียดที่มีต่อร่างกายและจิตใจของ ชูทิติย์ ปานปรีชา (2534) ที่กล่าวว่าความเครียดทำให้ร่างกายเกิดการแปรปรวน และผิดปกติได้หลายชนิด ซึ่งมีผลเสียต่อร่างกาย และ จิตใจ

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson; & Plowman. 1953) โดยเลือกองค์ประกอบ 3 อย่างในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ และเวลา ทั้งนี้ประสิทธิภาพในการทำงานยังสัมพันธ์กับแนวคิดของ โรบบินส์ (Robbins. 2001: 563) ที่กล่าวว่า ความเครียดไม่จำเป็นต้องไม่ดีเสมอไป ในความเครียดก็จะเป็นประโยชน์ได้ เช่น คนบางคนสามารถทำงานได้ดีในสภาพของความเครียด แต่คนบางคนก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เลยในขณะที่เกิดความเครียด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น

1. ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน

ตัวแปรตาม

1. ความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย ความเครียดทางด้านร่างกาย และ ด้านจิตใจ

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และ เวลา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทหอสังหาริมทรัพย์ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร **กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้** คือ พนักงานบริษัทหอสังหาริมทรัพย์ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 25) และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ 385 คน และได้สำรองตัวอย่างเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจากคุณสมบัติของแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ 15 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากข้อมูลผลกำไรสุทธิสูงสุด 5 อันดับแรกของบริษัทหอสังหาริมทรัพย์ในงบการเงินประจำปี พ.ศ.2558 (31/12/2558) ที่ได้มีการชี้แจงข้อมูลในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ข้อมูลออนไลน์ <http://www.set.or.th/>) ได้แก่ บริษัท แลนด์แอนด์เฮาส์ จำกัด (มหาชน), บริษัท พฤกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน), บริษัท ศุภาลัย จำกัด (มหาชน), บริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ขั้นตอนที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีกำหนดโควตา (Quota Sampling) ของจำนวนตัวอย่างในแต่ละบริษัทในขั้นตอนที่ 1 จำนวน 5 บริษัท บริษัทละ 80 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละบริษัทตามโควตาที่กำหนด จนครบจำนวนที่ต้องการ รวม 400 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ และ ประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะคำถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน จำนวน 34 ข้อ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมจำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 9 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 – 4 พัฒนาขึ้นตามแนวความคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามในรูปของ Likert Scale เป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร
3. ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร
4. ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

สรุปและอภิปรายผล

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ และ ประสบการณ์ทำงาน กับ ความเครียดในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.2 อายุอยู่ในช่วง 29–39 ปี ร้อยละ 52.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 70.0 มีสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 50 มีตำแหน่งงานระดับ Staff ร้อยละ 55.0 รายได้อยู่ในช่วง 25,001–35,000 บาท ร้อยละ 30.8 และมีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 36.3

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานโดยรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน และ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 4.19 4.02 3.98 3.97 3.95 3.90 และ 3.79 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงานของพนักงาน พบว่า มีความเครียดอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความเครียดด้านร่างกาย และด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 และ 1.72 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4.06 และ 4.05 ตามลำดับ

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์

ส่วนที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตาราง 1 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ลักษณะส่วนบุคคล	ความเครียดในการทำงาน		
	ด้านร่างกาย	ด้านจิตใจ	โดยรวม
เพศ	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
อายุ	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
สถานภาพ	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ตำแหน่งงาน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
รายได้	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ประสบการณ์ทำงาน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน

ผลทดสอบความสัมพันธ์สามารถสรุปได้ว่า

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศหญิง มีความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และ โดยรวมมากกว่าเพศชาย เนื่องจากบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์นั้น จะเกี่ยวข้องกับการก่อสร้างที่พักอาศัย ซึ่งมีการใช้แรงงาน การสำรวจงานนอกพื้นที่ และใช้ความกดดันด้านวิศวกรรมค่อนข้างมาก ซึ่งเพศชายมีลักษณะทางกายภาพที่แข็งแรงมากกว่าเพศหญิง ปัจจัยดังกล่าวจึงอาจส่งผลให้ ความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ด้านร่างกาย ของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับแนวคิดของ อัมพร โอตระกูล (2539) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านเพศ เป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียดในการทำงาน

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และ โดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และ โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า อาจเนื่องมาจากเป็นช่วงอายุที่เพิ่งจบการศึกษา ซึ่งอ่อนประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งในปัจจุบันธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ต้องใช้ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานค่อนข้างมาก หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นอาจส่งผลให้ต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น สาเหตุดังกล่าวอาจส่งผลให้ความเครียดในการทำงานของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั้งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน และ แนวคิดของ อัมพร โอตระกูล (2539) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านอายุ เป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียดในการทำงาน

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทุกระดับการศึกษาอยู่ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ สถานการณ์ และ ภาวะความเครียดเดียวกัน จึงมีความเครียดไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) ในหัวข้อ ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั้งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด / อื่นๆ มีความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และ โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส เนื่องจาก การทำงานภายใต้กฎระเบียบ และ ภาวะความเครียดเดียวกันนั้น พนักงานที่มีสถานภาพโสด / อื่นๆ อาจไม่ได้รับกำลังใจ หรือ คำแนะนำจากครอบครัวที่เพียงพอ ต้องเผชิญหน้ากับความเครียดโดยลำพัง จึงอาจส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานโดยรวม และ ด้านร่างกาย มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส

5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และ โดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับ Staff มีความเครียดในการทำงาน ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และ โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า เนื่องจาก ตำแหน่งงานระดับ Staff เป็นตำแหน่งงานระดับชั้นล่างสุดขององค์กร อาจไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมด้านการยอมรับ หรือ หน้าที่การงานที่อาจหนักกว่าตำแหน่งงานระดับที่สูงกว่า

6. พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และ โดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท มีความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และโดยรวมมากกว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า เนื่องจากในปัจจุบันค่าครองชีพที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวันค่อนข้างสูง รายได้ในช่วงดังกล่าวอาจไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายส่วนตัว ภาระทางครอบครัว และ ภาระหนี้สินในแต่ละเดือน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

7. พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย และโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 4-9 ปี มีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงานในบริษัทอสังหาริมทรัพย์นั้น ต้องมีความชำนาญในการทำงาน ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานให้น้อยที่สุด เพื่อควบคุมต้นทุนในการดำเนินงานของแต่ละโครงการ ทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์ 4-9 ปี ต้องเรียนรู้การทำงาน พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และแก้ไขสถานการณ์ปัญหาที่ไม่คุ้นชิน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ปัจจัยในการทำงาน	ความเครียดในการทำงานโดยรวม			
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน	-0.310**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร	0.013	0.799	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	0.027	0.586	ไม่มี ความสัมพันธ์	ไม่มี ความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	-0.177**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	-0.236**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	-0.311**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน	-0.268**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยด้านผลตอบแทน	-0.294**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	-0.272**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทหอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานเพิ่มขึ้น หรือปัจจัยในการทำงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ หรือ ลดลงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1976) บราวน์และโมเบิร์ก (Brown; & Moberg. 1980: 170-172) และ งานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ และ ลักษณะทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
อสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานโดยรวม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ปัจจัยในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม			
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน	0.305**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร	0.363**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	0.387**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ	0.279**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร	0.183**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน	0.182**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับ งาน	0.277**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยด้านผลตอบแทน	0.175**	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	0.357**	0.000	ระดับปาน กลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านบทบาท
ภายในองค์กร ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้าน
โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่าง
ครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน
บริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทาง
เดียวกัน ในระดับปานกลาง และ ต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานเพิ่มขึ้น หรือ
ปัจจัยในการทำงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้น
ในระดับปานกลาง และ ต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บิวิตรา ลาภละมูล (2557) ศึกษาเรื่อง ความเครียดภายใน
องค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด
ผลการวิจัยพบว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทน สภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านคุณภาพงาน และ ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณงาน และงานวิจัยของ น้ำฝน นิมิตร (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเครียด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในหน่วยงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

ส่วนที่ 4 ความเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ความเครียดในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม			
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านร่างกาย	-0.060	0.227	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านจิตใจ	-0.136**	0.006	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม
ความเครียดในการทำงานโดยรวม	-0.101*	0.043	ระดับต่ำ	ตรงกันข้าม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ และ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดในการทำงานด้านจิตใจ และ โดยรวม เพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานจะลดลงในระดับต่ำ สอดคล้องงานวิจัยของ วิไลพร อาลัยสุข (2549) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม ผลการวิจัยพบว่า ถ้ามีความเครียดและความวิตกกังวลมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานลดลงและหากนักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากการศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร” จะเห็นได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานล้วนมีความสัมพันธ์กัน หากองค์กรต้องการให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้อารมณ์ดี และสุขภาพจิตที่ดี เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้และประสบความสำเร็จได้นั้น ควรให้ความสำคัญ และปรับปรุงกระบวนการบริหารงาน ดังนี้

1. ปัจจัยในการทำงานที่ควรเน้นให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทั้งต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับการมอบหมายงาน ควรมอบหมายงานให้กับเหมาะสมกับแต่ละบุคคล หรือ แต่ละตำแหน่งงาน ทั้งในด้านความสามารถที่ต้องใช้ในการทำงานนั้นๆ หรือ ปริมาณงานที่มอบหมาย ควรกำหนดระยะเวลาในการทำงานให้เหมาะสมและชัดเจน เพราะหากให้ระยะเวลาที่สั้นเกินไป พนักงานอาจจะเกิดความเครียดได้ แต่ในขณะเดียวกัน หากให้เวลามากเกินไป พนักงานอาจไม่ให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ควรให้อำนาจในการตัดสินใจตามขอบเขต และ หน้าที่ของตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม และควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เทคโนโลยีมีเพียงพอต่อความต้องการ มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก และไม่มีมลภาวะทางเสียง ทางอากาศ เป็นต้น นอกจากนี้ หากต้องมีการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน ก็ควรมอบหมายสถานที่ให้พนักงานสะดวกต่อการเดินทางมาทำงาน หรือ หากเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี หรือ องค์ความรู้ต่างๆ ควรจะจัดอบรมให้พนักงานมีความคุ้นชินก่อน แล้วจึงนำมาใช้จริง

ปัจจัยด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ผู้บริหารควรมีการจัดอบรมเพิ่มทักษะหรือวิธีการทำงานแนวทางใหม่ๆ ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานได้พัฒนากระบวนการทำงาน และ กระบวนการคิดใหม่ๆ จะช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน และมีความยุติธรรม โดยควรพิจารณาในหลายๆ ด้าน เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน ผลงาน ความสามารถของพนักงาน เป็นต้น

ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ผู้บริหารควรจัดโครงสร้างขององค์กรให้มีความยืดหยุ่น ไม่ควรมีลำดับขั้นในการบริหารมากเกินไป เพราะจะทำให้พนักงานขาดส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเกิดวัฒนธรรมและบรรยากาศภายในองค์กรแบบเป็นทางการ พนักงานระดับล่างไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่อพนักงานระดับสูงกว่า หรือ การทำงานล่าช้า เนื่องจากมีลำดับขั้นตอนมากเกินไป

ปัจจัยที่ด้านนโยบายในการบริหารงาน ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการบริหารงาน การวางแผนในการทำงาน กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ให้ชัดเจน มีการแจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึง และหากมีการเปลี่ยนแปลงก็ควรมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ควรมีการจัดอบรมเพื่อแถลงนโยบายการบริหาร เป้าหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้พนักงานทราบถึงแผนงานที่จะต้องทำในแต่ละปีนั้นๆ อย่างทั่วถึง

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญโดยการจัดกิจกรรมระหว่างองค์กร กับ ครอบครัวของพนักงาน เพื่อให้ครอบครัวของพนักงานเข้าใจถึงความสำคัญ หน้าที่ และได้ทำความรู้จักกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาของพนักงาน และมีความเข้าใจซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านผลตอบแทน ผู้บริหารควรให้ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ความสามารถ ปริมาณงานที่พนักงานได้รับ ความเสี่ยงในการทำงาน และเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน มีการให้ค่าจ้างพิเศษในกรณีทำงานนอกเวลา นอกจากนี้แล้ว เกณฑ์ในการปรับเงินเดือนให้แก่พนักงานควรมีความเหมาะสมกับ อายุงาน ตำแหน่งงาน และผลงานของพนักงาน มีการประเมินผลงาน และใช้เกณฑ์ในการประเมินอย่างยุติธรรม

2. ปัจจัยในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว ได้แก่ ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร และ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร

ปัจจัยด้านบทบาทภายในองค์กร ผู้บริหาร หรือ ผู้บังคับบัญชา ควรให้พนักงานได้รับข้อมูลหน้าที่ในการทำงาน วัตถุประสงค์ของงาน เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของตำแหน่ง หน้าที่ที่พนักงานได้รับ ว่ามีส่วนสำคัญอย่างไรต่อองค์กรและเพื่อร่วมงาน และ ให้ทราบขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมภายในองค์กร ทั้งพนักงานในสายงานเดียวกัน และ พนักงานต่างสายงาน พนักงานระดับต่างๆ มาทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้แก่พนักงานภายในองค์กร ให้พนักงานได้ทำความรู้จัก เกิดการคุ้นชินซึ่งกันและกัน มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น นอกจากจะสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวแล้ว ยังสร้างให้บรรยากาศภายในองค์กรมีความเป็นกันเองยิ่งขึ้นอีกด้วย

3. ความเครียดในการทำงานของพนักงาน โดยควรให้ความสำคัญต่อความเครียดทางด้านจิตใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ในขณะที่ความเครียดโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม และ ด้านเวลา ผู้บริหารควรให้ความสำคัญโดยการให้ความรู้ในการลดความเครียด หรือการเผชิญหน้าต่อความเครียด ควรณรงค์ให้มีการพูดคุยเชิงสร้างสรรค์ และลดการใช้คำพูดที่เป็นการดูถูกเหยียดหยาม ทำร้ายจิตใจผู้อื่น ควรมีการจัดกิจกรรมสันทนาการ และ ควรสร้างบรรยากาศที่มีความผ่อนคลายในการทำงาน เช่น มีการเปิดเพลงเป็นช่วงเวลา หรือ การจัดมุมพักผ่อนเพื่อให้พนักงานได้ใช้สถานที่ในการผ่อนคลายเมื่อเกิดความเครียดระหว่างช่วงเวลาในการทำงาน ควรมีโครงการตรวจสุขภาพกาย และ สุขภาพจิตประจำปี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวแปร เพื่อให้การวิเคราะห์ การประมาณค่า หรือการพยากรณ์มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในหัวข้อเดียวกันโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็น ข้าราชการตำรวจ พนักงานขาย หรือ สายอาชีพที่มีความเครียดสูง เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสายอาชีพ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูติศย์ ปานปรีชา. (2534). *จิตวิทยาทั่วไป*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร. (2542). *ความเครียดของพนักงานในสถานีโทรทัศน์: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- น้ำฝน นิมิตร. (2558). *ปัจจัยด้านความเครียดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). *ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วีไลพร อาลัยสุข. (2549). *การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม*. ปรินญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ศิวพร เล็งไพบูลย์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อภิญา วิเวโก. (2548). *ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในกรุงเทพฯ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัมพร โอตระกูล. (2539). ความเครียดของพนักงานโรงงาน. *วารสารสาธารณสุข*. 26(1): 57-59.

ภาษาต่างประเทศ

- Brown, A.W.; & D.J. Moberg. (1980). *Organization Theory and Management: A Macro Approach*. New York: John Willey and Son Inc.
- Cooper, C.L.; & Marshall, J. (1976). *Occupational Source of Stress*. Journal of Occupational Psychology.
- Farmer, R.E., M.L. Hunt.; & H. Reinhold. (1984). *Stress Management for Human Services*. Michigan: Sage Publication inc.
- Gilmer. Van Haller B.; et al. (1966). *Industrial Psychology*. New York: McGraw – Hill Book co.

Peterson; Elmore.; & Plowman, Grosvenor E. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.

Robbins, S.P. (2001). *Organization Behavior: Concepts and Controversies, and Application*. (9ded.) United States of America: Prentice – Hall International, Inc.