ความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรมทางหลวง (สังกัดส่วนกลาง)

จิดาภา วานิชกานต์กุล[1*] พัทรียา เห็นกลาง[2] อนงค์ ไต่วัลย์[3] และ อารีย์ มยังพงษ์[4]

วันที่รับบทความ : 25 ต.ค. 2567 วันแก้ไขบทความ : 13 ก.พ. 2568 วันตอบรับบทความ : 4 มี.ค. 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรกรมทางหลวง สังกัดส่วนกลาง 2) เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง สังกัดส่วนกลาง และ 3) เพื่อศึกษาตัวแปรกำกับการแสดงอารมณ์ออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง สังกัดส่วนกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในกรมทางหลวง สังกัดส่วนกลาง จำนวน 355 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One -Way ANOVA และ Multiple Linear Regression ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประเภทบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) อารมณ์ออนไลน์มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน; ประสิทธิภาพ; กรมทางหลวง (สังกัดส่วนกลาง)

[1]นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

[2]ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

[3]ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

[4]อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

[*]ผู้ประสานงานหลัก : jidapa-wan@rmutp.ac.th

Work Stress Affecting the Job Performance of Personnel A Case Study of the Department of Highways (Central Office)

Jidapa Wanitkarnkul[1*] Pattareya Henklang[2] Anong Taiwan[3] and Aree Mayoungpong[4]

Received : 25 Oct 2024 Revised : 13 Feb 2025 Accepted : 4 Mar 2025

Abstract

This research aims to 1) Study work stress level on the job performance of personnel at the Department of Highways (Central Office). 2) Study work stress and its impact on the job performance of personnel at the Department of Highways (Central Office). And 3) Study the influenced of moderator online emotions on the relationship between work stress and job performance of personnel at the Department of Highways (Central Office). The sample group consisted of 355 civil servants, government officials, and permanent employees working at the Department of Highways (Central Office). A questionnaire was used as a tool for data collection, and the data was analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics included Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, Multiple Linear Regression at a statistical significance level of 0.05.

The research findings showed that : 1) The type of personnel had a statistically significant influence on job performance at a significance level of 0.05, 2) Work stress had a statistically significant influence on job performance at a significance level of 0.01, and 3) Online emotions significantly influenced the relationship between work stress and job performance at a statistical significance level of 0.01.

Keywords: Work Stress; Efficiency; The Department of Highways (Central Office)

[1]Student, Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

[2]Assistant Professor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

[3]Assistant Professor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

[4]Teacher, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

[*]Corresponding Author : jidapa-wan@rmutp.ac.th

1. บทนำ

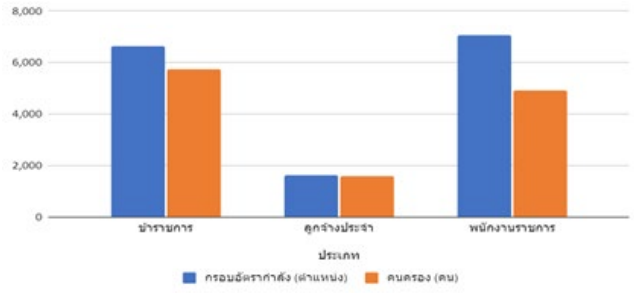
ปัจจุบันภาครัฐของไทยกำลังเผชิญกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็วและความผันผวนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-พ.ศ. 2580) ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐต้องเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลสัมฤทธิ์เทียบได้กับมาตรฐานระดับสากลต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นกระชับและทันสมัยตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส บุคลากรภาครัฐจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและการพัฒนาประเทศให้ประสบผลสำเร็จ กล่าวคือ ต้องมีศักยภาพมากขึ้นมีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานและทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและการทำงานร่วมกันนั้นพื้นฐานแต่ละบุคคลแตกต่างกัน เช่น ทัศนคติ ประสบการณ์การทำงาน ความรู้ความสามารถอาจทำให้เกิดการกระทบกระทั่งไม่เข้าใจกันได้โดยปัญหาที่ทุกองค์กรส่วนใหญ่ต้องพบเจอ คือ ปัญหาความเครียดในการทำงานซึ่งมีที่มาจากหลายสาเหตุทั้งจากองค์กรและจากตัวบุคคล โดยเฉพาะแรงกดดันจากหัวหน้างานและแรงกดดันจากการทำงานกับผู้ร่วมงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้หากไม่ได้รับการแก้ไขจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง จากข้อมูลสายด่วนสุขภาพจิต 1323 เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2566 พบว่าวัยทำงานช่วงอายุ 20-59 ปี ขอรับบริการเรื่องความเครียดวิตกกังวลในการทำงานสูงอันดับ 1 จำนวน 5,989 สาย จากทั้งหมด 8,009 สาย (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2566) เมื่อความเครียดเกิดขึ้นแล้วธรรมชาติของคนเราจะต้องหาวิธีการในการลดความเครียดของตนเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในระดับปกติสุขซึ่งแต่ละบุคคลจะมีวิธีการที่แตกต่างกัน การสนทนาเพื่อสื่อสารให้กับคนใกล้ชิดที่ไว้ใจ เช่น เพื่อน บุคคลในครอบครัว อย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยลดความรู้สึกไม่สบายใจลงได้และอาจช่วยสร้างกำลังใจให้มีพลังในการที่จะกลับไปต่อสู้กับปัญหาได้อีกครั้ง (นิลุบล สุขวณิช, 2565)

ในปัจจุบันการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ผู้คนนิยมใช้ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อแบ่งปันสิ่งที่สนใจร่วมกันและสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ โดยมีลักษณะที่ผู้ส่งสารสามารถสร้างเนื้อหา แบ่งปัน ข่าวสาร สนทนาโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์นี้ซึ่งสามารถครอบคลุมพื้นที่ได้อย่างกว้างขวางที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในประเด็นสาธารณะหลาย ๆ ประเด็น Jung and Sundar (2016) กล่าวว่า แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียที่ดีจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถมีส่วนร่วมในพฤติกรรมออนไลน์ที่หลากหลายรวมถึงการโพสต์ การแสดงความคิดเห็นและการแชท ทั้งนี้การแสดงอารมณ์ผ่านสื่อออนไลน์ยังเป็นวิธีการจัดการอารมณ์ ซึ่งสามารถลดแรงกดดันหรือผลกระทบด้านลบของความเครียดจากการทำงานได้ แม้ว่าการแสดงออกทางอารมณ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ดังกล่าวจะไม่สามารถขจัดความเครียดได้อย่างสมบูรณ์แต่ยังมีส่วนช่วยลดอารมณ์ด้านลบได้อย่างต่อเนื่องและชะลอการเกิดขึ้นของภาวะความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้ (Chau et al., 2020)

กรมทางหลวง เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ปฏิบัติภารกิจหลักเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวง การก่อสร้างและบำรุงรักษาทางหลวงให้มีโครงข่ายทางหลวงที่สมบูรณ์ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศและเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการเดินทางตามวิสัยทัศน์กรมทางหลวงที่ว่า “ระบบทางหลวงที่สะดวก ปลอดภัย เชื่อมโยงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ” เพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายกรมทางหลวงต้องเผชิญความท้าทายรอบด้านทั้งจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี และสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในขององค์กรรวมถึงภาระงานที่ค่อนข้างมากและเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะลักษณะงานเป็นที่คาดหวังและต้องสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชนด้าน

ความปลอดภัยในการเดินทาง จึงถือเป็นความท้าทายอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวงอาจสร้างภาวะกดดันและความเครียดต่อบุคลากรอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก ซึ่งความเครียดอาจทำให้ร่างกายเหนื่อยล้าเกิดปัญหาสุขภาพและความท้อแท้สิ้นหวังอาจนำไปสู่การโอนย้ายหรือลาออกจากราชการได้ จากข้อมูลการสูญเสียข้าราชการกรมทางหลวงพบการลาออกและการขอโอนย้ายไปหน่วยงานราชการอื่นในปีงบประมาณ 2563 ร้อยละ 29.5 ในปีงบประมาณ 2564 ร้อยละ 30.20 และในปีงบประมาณ 2565 ร้อยละ 34.97 ตามลำดับ ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปีและกรอบอัตรากำลังบุคลากรในปีงบประมาณ 2566 ณ เดือนสิงหาคม 2566 พบว่า กรอบอัตรากำลังของข้าราชการมีจำนวน 6,625 ตำแหน่ง แต่มีการครองตำแหน่งจำนวน 5,736 คน กรอบอัตรากำลังของลูกจ้างประจำมีจำนวน 1,604 ตำแหน่ง แต่มีการครองตำแหน่งจำนวน 1,568 คนและกรอบอัตรากำลังของพนักงานราชการมีจำนวน 7,058 ตำแหน่ง แต่มีการครองตำแหน่งจำนวน 4,916 คน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 อัตรากำลังบุคลากรของกรมทางหลวงในปีงบประมาณ 2566 เดือนสิงหาคม

ที่มา : กรมทางหลวง (2566)

จากข้อมูลดังกล่าวปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การปฏิบัติงานที่ไม่ตรงตามตำแหน่ง ปริมาณงานและภารกิจที่เพิ่มมากขึ้นโดยต้องปฏิบัติหน้าที่แทนตำแหน่งอัตราว่างทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงานเกิดปริมาณงานที่ล้นมือขาดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น จากความสำคัญและประเด็นปัญหาผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษากรมทางหลวง (สังกัดส่วนกลาง) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางแก้ไขเพื่อให้สามารถบรรเทาหรือบริหารจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคลากรกรมทางหลวง อันจะนำไปสู่ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรกรมทางหลวง สังกัดส่วนกลาง

2.2 เพื่อศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง สังกัดส่วนกลาง

2.3 เพื่อศึกษาตัวแปรกำกับการแสดงอารมณ์ออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง สังกัดส่วนกลาง

3. การทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐาน

3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

กรมสุขภาพจิต (2564) ได้ให้ความหมายของความเครียด หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย ความคิดและสภาพจิตใจต่อสิ่งเร้าภายในและภายนอก ซึ่งสิ่งเร้าอาจเป็นบุคคล ความนึกคิด สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมโดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะกดดัน บีบคั้น คับข้องใจ ส่งผลให้เสียสมดุลในการดำรงชีวิตในสังคมได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของความเครียด หมายถึง ลักษณะอาการที่สมองไม่ได้ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งกับงานมากลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง

Cooper & Cartwright (1997) ได้สรุปปัจจัย 6 ประการที่เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงานได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน โครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง (2557) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้เกิดการทำงานที่เหมาะสม โดยมีการประสานงานให้เกิดความร่วมมือความสามัคคีสร้างความเข้าใจมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

John D. Millet (1954) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ข้อ คือ คุณภาพของงาน (Quality) ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว มีคุณภาพสูง ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเหมาะสมกับงานและทันสมัย และค่าใช้จ่าย (Costs) การดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน คือ จะต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด

3.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับอารมณ์ออนไลน์

Roser Beneito Montagut (2017: 2) กล่าวว่าอารมณ์ออนไลน์เป็นกุญแจสำคัญต่อความสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นทางออนไลน์

พราว อรุณรังสีเวช และ อารยา ศรีออร่ายะ (2562: 36) กล่าวว่า อารมณ์ออนไลน์ คือ อารมณ์ที่แสดงออกในโซเชียลเน็ตเวิร์ก ซึ่งการแสดงอารมณ์นั้นเป็นได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบสามารถกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจและเยียวยาความเจ็บปวด หากไม่มีการแสดงออกทางอารมณ์อาจจะเผชิญภาวะเก็บกด

ปาริชาติ ปัญญาประชุม (2565: 22) ได้ให้ความหมาย อารมณ์ออนไลน์ หมายถึง ความรู้สึกทางด้านอารมณ์ที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหาผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ทำให้เกิดความรู้สึกร่วมตามมา

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

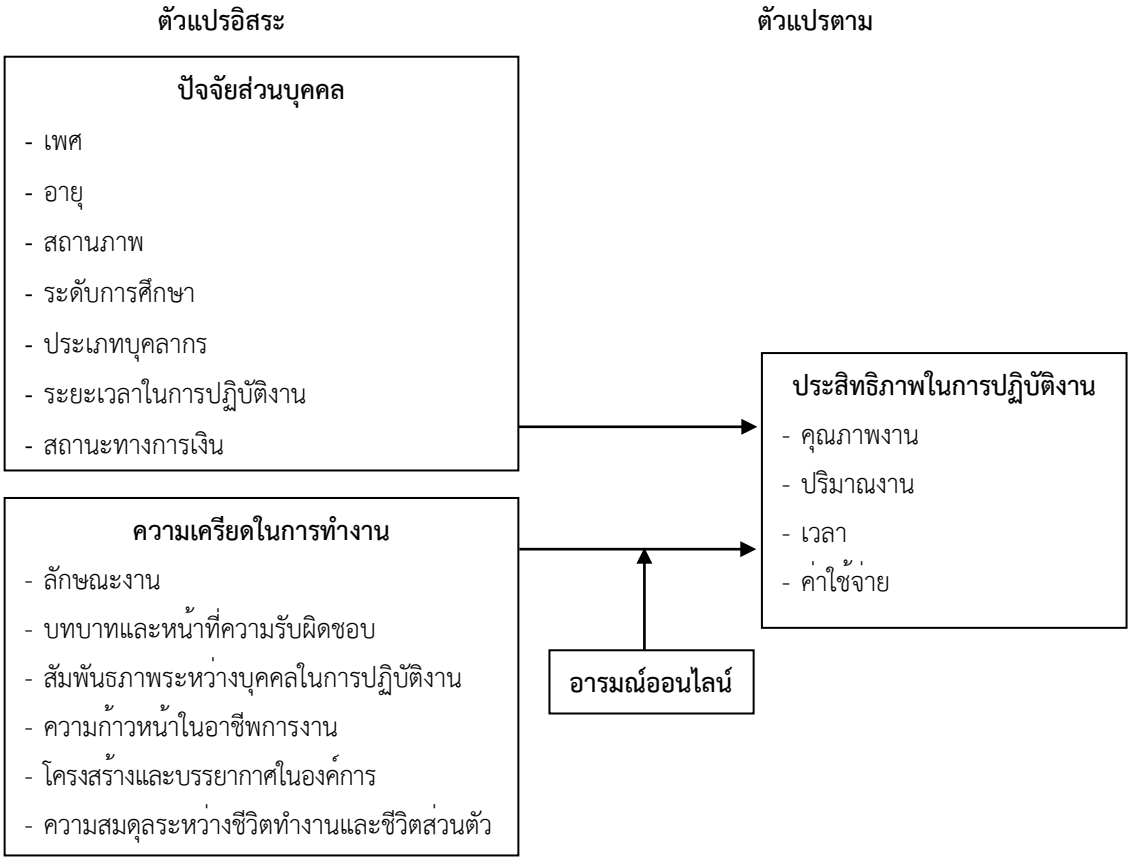
กณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) ศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานครมีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ รายได้ และประสบการณ์ทำงานมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไอทีในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิรัฏฐ์ จิตอรุโณทัย (2565) ศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานแบบภาพรวมในระดับปานกลางและพบว่าปัจจัยที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ

Zhijiang Wu (2023) ศึกษาความเครียดจากงานและความเหนื่อยหน่ายของผู้เชี่ยวชาญด้านงานก่อสร้างที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยมีอารมณ์ออนไลน์เป็นตัวแปรกำกับ ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดจากงานกระตุ้นการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานและสภาวะสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยอารมณ์ออนไลน์นั้นมีบทบาทต่อความเครียดจากงานหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ พนักงานแสดงออกทางอารมณ์ผ่านสื่อออนไลน์จะสามารถบรรเทาผลกระทบด้านลบที่เกิดจากความเครียดได้ด้วยตนเอง

3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เรื่องความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษากรมทางหลวง (สังกัดส่วนกลาง) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของ Cooper & Cartwright (1997) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman (1953) และอารมณ์ออนไลน์จากงานวิจัยของ Zhijiang Wu (2023) ซึ่งสามารถอธิบายกรอบแนวคิดในการวิจัย (ภาพที่ 1) ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสังกัดกรมทางหลวง (ส่วนกลาง) ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 2,053 คน พนักงานราชการ จำนวน 907 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 120 คน รวมทั้งสิ้น 3,080 คน (กรมทางหลวง, 2566) ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ยามาเน่ (Yamane,1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 355 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยคำนวณแบบแบ่งเป็นสัดส่วนที่เท่ากันของประชากรหรือเทียบบัญญัติไตรยางศ์ประชากรที่ต้องการศึกษา (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) และสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยคำนวณกำหนดสัดส่วนบุคลากรของกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะได้สัดส่วนของประชากรแต่ละหน่วยงานตามสัดส่วนที่คำนวณได้ประกอบด้วย ข้าราชการจำนวน 232 คน พนักงานราชการจำนวน 106 คน และลูกจ้างประจำจำนวน 17 คน รวมทั้งสิ้น 355 คน

ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดส่งแบบสอบถามด้วยตนเองที่หน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างและทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 100 เปอร์เซ็นต์ ระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2567

4.2 การวัดค่าตัวแปรและแบบจำลอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานะทางการเงิน เป็นแบบสอบถามปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List) 2) ความเครียดในการทำงาน 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4) การแสดงอารมณ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นแบบสอบถามปลายปิดมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามวิธีของ Likert (1981) และ 5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำแบบสอบถามทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมในการใช้ภาษาด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งค่า IOC ที่มีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ (ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์, 2553) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าตั้งแต่ 0.67 ถึง 1.00 จากนั้นทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่ตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach’s Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ทั้งนี้ในการตรวจสอบความเชื่อมั่นต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.70 ขึ้นไป (Hair et at., 2019) จึงจะถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น ซึ่งพบว่าภาพรวมแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.920 แบบสอบถามด้านความเครียดในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและอารมณ์ออนไลน์มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.935 0.943 และ 0.868 ตามลำดับ ซึ่งแบบสอบถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป ดังนั้นแบบสอบถามฉบับนี้สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไปได้

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายปัจจัยส่วนบุคคลและใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายความเครียดในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อารมณ์ออนไลน์ของบุคลากร

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันสถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ (Independent t-test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานที่ 3 อารมณ์ออนไลน์มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

5. ผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน ร้อยละ 52.10 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 130 คน ร้อยละ 36.60 สภานภาพโสด จำนวน 191 คน ร้อยละ 53.80 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 197 คน ร้อยละ 55.50 ประเภทบุคลากรเป็นข้าราชการ จำนวน 232 คน ร้อยละ 65.40 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี จำนวน 109 คน ร้อยละ 30.70 สถานะทางการเงินรายรับเท่ากับรายจ่าย จำนวน 140 คน ร้อยละ 39.40

5.2 ข้อมูลความเครียดในการทำงานของบุคลากรกรมทางหลวง (สังกัดส่วนกลาง)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงานของบุคลากรกรมทางหลวง (สังกัดส่วนกลาง) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 (S.D. = 0.25) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (S.D. = 0.50) และน้อยที่สุด คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 (S.D. = 0.52)

5.3 ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง (สังกัดส่วนกลาง)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง (สังกัดส่วนกลาง) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 (S.D. = 0.32) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเวลามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 (S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 (S.D. = 0.55) และน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 (S.D. = 0.52)

5.4 ข้อมูลอารมณ์ออนไลน์ของบุคลากรกรมทางหลวง (สังกัดส่วนกลาง)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอารมณ์ออนไลน์ของบุคลากรกรมทางหลวง (สังกัดส่วนกลาง) พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 (S.D. = 0.66) โดยความคิดเห็นสูงสุด คือ การโพสต์ระบายอารมณ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Twitter, Instagram เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 (S.D. = 1.20) รองลงมา คือ โพสต์ได้รับการแสดงความคิดเห็น รีทวีต และถูกใจจากผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 (S.D. = 1.09) และน้อยที่สุด คือ การโพสต์แสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นโดยใช้ข้อความหรือสัญลักษณ์อิโมจิ(Emoji) ผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 (S.D. = 1.13)

5.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประกอบด้วยการทดสอบดังต่อไปนี้

เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	$\overline{X}$	S.D.	t	p-value
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน	ชาย	3.29	0.386	0.632	0.528
	หญิง	3.27	0.350		

จากตารางที่ 1 พบว่าบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	SOURCE	SS	df	M.S.	F	p-value
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน	Between Groups	0.227	3	0.076	0.557	0.644
	Within Groups	47.662	351	0.136		
	รวม	47.889	354			

จากตารางที่ 2 พบว่าบุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	SOURCE	SS	df	M.S.	F	p-value
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน	Between Groups	0.675	2	0.338	2.518	0.082
	Within Groups	47.214	352	0.134		
	รวม	47.889	354			

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	SOURCE	SS	df	M.S.	F	p-value
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน	Between Groups	0.596	3	0.199	1.475	0.221
	Within Groups	47.293	351	0.135		
	รวม	47.889	354			

จากตารางที่ 4 พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามประเภทบุคลากร

ตัวแปร	SOURCE	SS	df	M.S.	F	p-value
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน	Between Groups	1.168	2	0.584	4.398	0.013*
	Within Groups	46.722	352	0.133		
	รวม	47.889	354			

จากตารางที่ 5 พบว่าประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยความสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	$\bar{X}$	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ
		3.30	3.28	3.03
ข้าราชการ	3.30	-	0.02	0.27**
พนักงานราชการ	3.28	-	-	0.25**
ลูกจ้างประจำ	3.03	-	-	-

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่ามีความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) ข้าราชการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าลูกจ้างประจำ 2) พนักงานราชการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าลูกจ้างประจำ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	SOURCE	SS	df	M.S.	F	p-value
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน	Between Groups	0.012	3	0.004	0.030	0.993
	Within Groups	47.877	351	0.136		
	รวม	47.889	354			

จากตารางที่ 7 พบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานะทางการเงินที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามสถานะทางการเงิน

ตัวแปร	SOURCE	SS	df	M.S.	F	p-value
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน	Between Groups	0.612	2	0.306	2.278	0.104
	Within Groups	47.277	352	0.134		
	รวม	47.889	354			

จากตารางที่ 8 พบว่าบุคลากรที่มีสถานะทางการเงินที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ตัวแปร	Unstandardized coefficients		standardized coefficients	t	P-value
	β	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.697	0.202	-	33.210	<0.001**
Mean_Stress	-0.985	0.054	-0.695	-18.140	<0.001**
R = 0.695 R^2 = 0.482 S.E. = 0.24645 F = 329.067					
p-value = <0.001 Durbin Watson = 1.651					

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าความเครียดในการทำงาน (Mean_Stress) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งเป็นตัวแปรตามได้ร้อยละ 48.2 (R^2 = 0.482)

สมมติฐานที่ 3 อารมณ์ออนไลน์มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณอารมณ์ออนไลน์มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Unstandardized coefficients		standardized coefficients	t	P-value
	β	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.810	0.182	-	31.972	<0.001**
Mean_Stress	-0.866	0.047	-0.602	-18.502	<0.001**
Avg_emo	-0.055	0.016	-0.107	-3.305	0.001**
Mean_StressXAvg_emo	0.046	0.003	0.424	13.309	<0.001**
R = 0.817 R^2 = 0.668 S.E. = 0.20322 F = 235.614					
p-value = <0.001 Durbin Watson = 1.908					

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณอารมณ์ออนไลน์มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าอารมณ์ออนไลน์มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งเป็นตัวแปรตามได้ร้อยละ 66.8 (R^2 = 0.668)

6. สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานะทางการเงินมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของกรมทางหลวง (สังกัดส่วนกลาง)

บุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิงได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงเพศแต่มอบหมายงานโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นหลัก อีกทั้งยังมีการฝึกอบรมให้ความรู้ในการนำไปใช้ในด้านต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงอายุและมีกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฏฐ์ จิตอรุโณทัย (2565) ศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการทดสอบพบว่า ประเภทบุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบรวมถึงอำนาจการตัดสินใจของบุคลากรแต่ละประเภทแตกต่างกัน โดยข้าราชการมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมากกว่าลูกจ้างประจำและพนักงานราชการย่อมมีความเครียดที่เกิดจากการทำงานมากกว่า เนื่องจากพนักงานราชการระยะเวลาในการจ้างต้องถูกประเมินทุก ๆ 4 ปี เพื่อต่อสัญญาการจ้างและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันท์ พะละหงส์ (2558) ศึกษาความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนากที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องด้วยภารกิจของกรมทางหลวงเป็นหน่วยงานในการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวงให้มีโครงข่ายสมบูรณ์ครอบคลุมทั่วประเทศและขับเคลื่อนแผนงานให้สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลทำให้การดำเนินงานมีความเร่งด่วน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กณิศา จิตต์สุภาพรรณ (2563) ศึกษาปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฏฐ์ จิตอรุโณทัย (2565) ศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรโดยมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลางในขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับทฤษฎีกฎของเยิร์กและดอดสัน (The Yerkes-Dodson Law) ที่ระบุว่า การตอบสนองต่อความเครียดสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ การตอบสนองความเครียดในเชิงบวก คือ การที่บุคคลมุ่งมั่นกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นในการทำงานจนประสบความสำเร็จและการตอบสนองต่อความเครียดในเชิงลบเป็นการตอบสนองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 อารมณ์ออนไลน์มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมและมีบทบาทในชีวิตประจำวันจึงเป็นช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับบุคคลภายในและภายนอกองค์กร อันทำให้สามารถที่จะช่วยลดความเครียดได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhijiang Wu (2023) ศึกษาความเครียดจากงานและความเหนื่อยหน่ายของผู้เชี่ยวชาญด้านงานก่อสร้างที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยมีอารมณ์ออนไลน์เป็นตัวแปรกำกับ ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดจากงานกระตุ้นการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานและสภาวะสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยอารมณ์ออนไลน์นั้นมีบทบาทต่อความเครียดจากงานหรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ พนักงานแสดงออกทางอารมณ์ผ่านสื่อออนไลน์จะสามารถบรรเทาผลกระทบด้านลบที่เกิดจากความเครียดได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ilen R. Galloway (2014) ศึกษาอารมณ์เชิงบวกที่ส่งผลต่อความเครียดจากงานและการปรับตัวในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าการจัดการด้านอารมณ์เชิงลบมีผลต่อการปรับตัวของพนักงานในสถานการณ์ที่ตึงเครียด

7. ประโยชน์และข้อเสนอแนะ

7.1 ประโยชน์ของการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรวางแผนในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น เพื่อลดความเครียดของบุคลากรอันจะนำไปสู่การทำงานได้อย่างมีความสุขเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานขององค์กรได้ในอนาคต

7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ควรทำการศึกษาด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ควบคู่กับทำการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งจะทำให้เข้าใจถึงปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น

2. ควรศึกษาตัวแปรต้นปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มเติม

3. ควรศึกษาหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจการดำเนินงานที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันในด้านโครงสร้างพื้นฐานคมนาคมทางถนน โดยนำมาเปรียบเทียบเพื่อนำมาสู่ความร่วมมือระหว่างองค์การในการจัดการความเครียดของบุคลากรต่อไป

บรรณานุกรม

กณิศา จิตต์สุภาพรรณ. (2563). ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร. [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กรมทางหลวง. (2566, 12 มกราคม). รายงานผลการดำเนินงานกรมทางหลวง. https://www.doh.go.th

กรมสุขภาพจิต. (2564, 30 เมษายน). เช็คบิลความเครียด, https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2301

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 31). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิรัฏฐ์ จิตอรุโณทัย. (2565). ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร. [สารนิพนธ์ปริญญา ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิลุบล สุขวณิช. (2565, 20 มกราคม). นักจิตวิทยาแนะนำ 6 วิธีรับมือกับความเครียดเรื้อรัง. iSTRONG. https://www.istrong.co/single-post/how-to-cope-with-chronic-stress

ปาริชาติ ปัญญาประชุม. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ซื้อกาแฟเพื่อสุขภาพแบบออนไลน์ของกลุ่ม Gen X ในประเทศไทย. [การค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยสาหรับธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : ฮาซันพริ้นติ้ง.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2566, 30 เมษายน). ข้อมูลสายด่วนสุขภาพจิต 1323. สำนักข่าว Hfocus เจาะลึกระบบสุขภาพ. https://www.hfocus.org/content/2023/04/27584

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562, 9 มกราคม). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ.http://nscr.nesdc.go.th/masterplans-20/

อนันท์ พะละหงส์. (2558). ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร. [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

Chau, M., Li, T.M.H., Wong, P.W.C., Xu, J.J., Yip, P.S.F. and Chen, H. (2020). Finding people with emotional distress in online social media: a design combining machine learning and rule -based classification. MIS Quarterly, (44)2, 933-955.

Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1997). An intervention strategy for workplace stress. Journal of Psychosomatic Research, 43 (1), 7-16. https://doi.org/10.1016/S0022-3999(96)00392-3

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate data analysis, Cengage learning, Andover. Hampshire, United Kingdom.

Ilen R. Galloway. (2014, 31 August). Exploring Positive Emotions in the Midst of Work-Related Stress : An Exploratory Study of Resilience in the Workplace. https://doi.org/10.1037//0022-3514.70.2.349.

John D. Millet. (1954). Management in the Public Service. New York : McGraw Hill Book Company.

Jung, E. H., & Sundar, S. S. (2016). Senior citizens on Facebook: How do they interact and why? Computers in Human Behavior, 61, 27-35. https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.02.080

Peterson, E; & Plowman, G. E. (1953). Business Organization and Management. (3rd Ed.). Ill: Irwin.

Roser Beneito-Montagut. (2017). Emotions, Everyday Life, and the Social Web : Age, Gender, and Social Web Engagement Effects on Online Emotional Expression. Sociological Research Online, 22(4), 87-104. https://doi.org/10.1177/1360780417732955

Yamane,T. (1970). statistical an introductory analysis (2nd ed.). Tokyo : John We atherthill,inc.

Zhijiang Wu. (2023, 2 June) Job stress and burnout among construction professionals: the moderating role of online emotions. https://doi.org/10.1108/ECAM-09-2022-0868.