



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลประสิทธิภาพการทำงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Communication, Work Environment, and Work Stress Affecting
Work Effectiveness of Staff's Supporting Academic Unit, Faculty of Medicine,
Thammasat University

ชวิศา ทัพใหญ่¹

Chawisa.thup@bumail.net

สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ²

suthinan.p@bu.ac.th

ศรียุญา ไล่สวัสดิ์ สุทธิรัตนกุล³

Sarinya.l@bu.ac.th

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสาย-สนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 200 คน และวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์การทดสอบเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัย ด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลร้อยละ 42.4 ต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเหตุปัจจัยด้านคุณภาพการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น และด้านทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 33.1 ต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเหตุปัจจัยด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด และด้านความชัดเจนในการวางแผน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยด้านความเครียด มีอิทธิพลร้อยละ 46.2 ต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเหตุด้านปริมาณงาน ด้านผลตอบแทนและตำแหน่ง ด้านลักษณะงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนั้นผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ปัจจัยด้านความเครียด ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ด้านการติดต่อสื่อสาร, ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน, ด้านความเครียด, ประสิทธิภาพการทำงาน



Abstract

The objectives of this study were to study communication, work environment, and work stress affecting work effectiveness of staff's supporting academic unit, Faculty of Medicine, Thammasat University. This study used the questionnaire in order to collect the data from 200 staff's supporting academic unit, Faculty of Medicine, Thammasat University. The statistics used was percentage mean, standard deviation, and multiple regression analysis. It was found that communication factor affected 42.4 percent on work effectiveness in terms of the quality of communication, inter-departmental communication, and technological skill. Work environment factor affected 33.1 percent on work effectiveness in terms of pandemic situation, and clarification of planning policy. Work stress factor affected 46.2 percent on work effectiveness in terms of task assignment, benefits and career promotion, task identity with the significance of 0.05 level.

Keywords: Communication, Work Environment, Work Stress, Work Effectiveness

บทนำ

ปัจจุบันและช่วงหลายปีที่ผ่านมาองค์กรหรือหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรเนื่องจากสถานการณ์โลกได้เข้าสู่ภาวะเศรษฐกิจถดถอยอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) โดยที่มีต้นกำเนิดของเชื้อไวรัสดังกล่าวจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ส่งผลทำให้เศรษฐกิจโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และส่งผลกระทบต่อประเทศไทย ซึ่งขณะนี้กำลังเผชิญกับเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลง ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างมีการปรับตัวรวมถึงพัฒนาให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยการปรับเปลี่ยนนโยบายและโครงสร้างการทำงานใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้พร้อมกับการทำงาน และมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการติดต่อประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งปัจจัยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถือเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้พร้อมกับการทำงานในยุคปัจจุบัน

การพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรจัดเป็นความสำคัญลำดับต้น ๆ ขององค์กร เพราะการที่องค์กรหรือหน่วยงานจะประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์อย่างยั่งยืนได้นั้น ต้องเริ่มจากการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยทรัพยากรนั้น คือ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานดังกล่าวสอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปี พ.ศ. 2566-2570

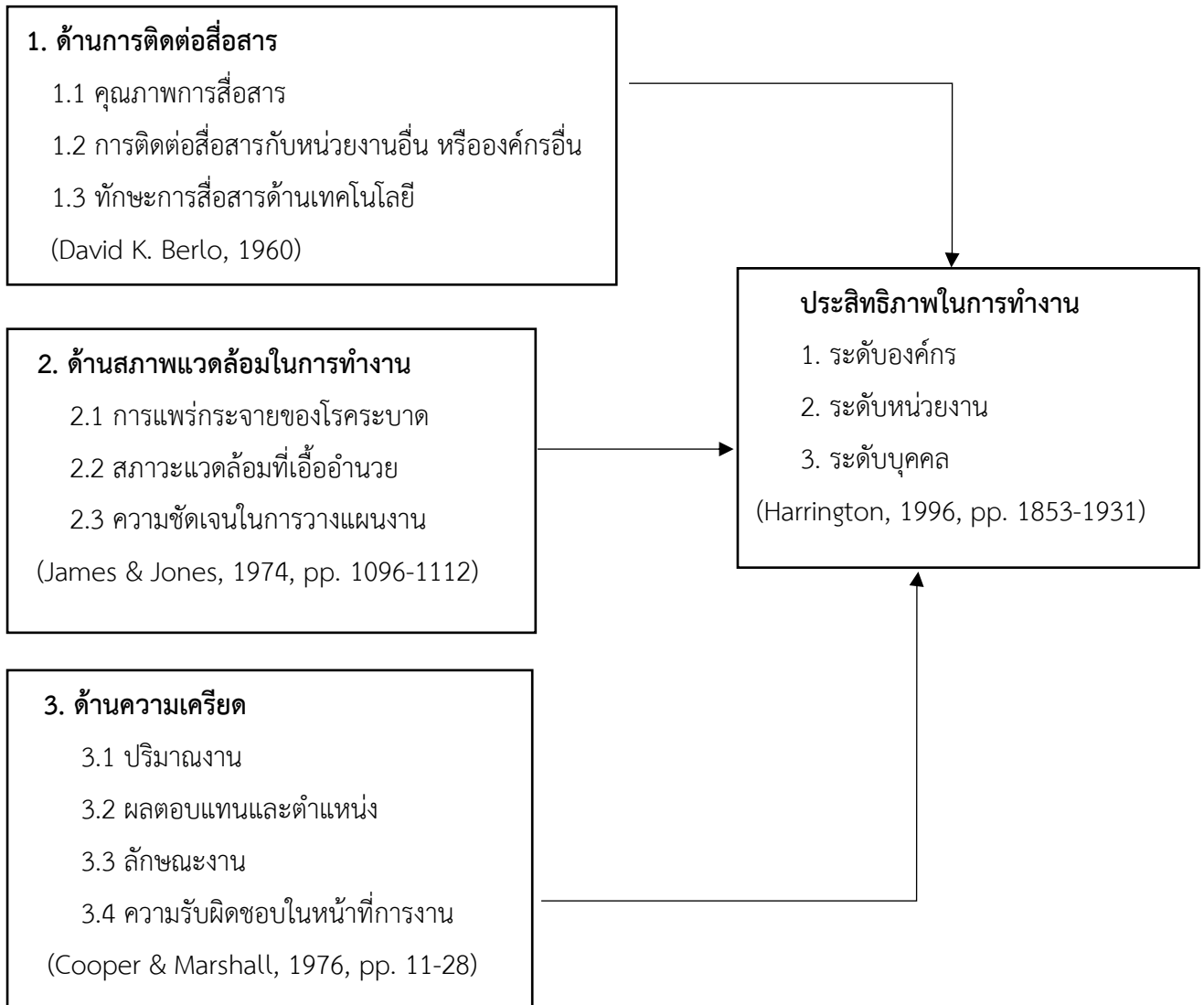
ดังนั้นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คือ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านความเครียด ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยผู้วิจัยได้พิจารณาประสิทธิภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปโดยที่มุ่งเน้นที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กรอบแนวคิดการวิจัย





ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียด ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทางคณิตศาสตร์คำนวณหาจำนวนโดยวิธีของ Taro Yamane ที่ค่าความเชื่อถือที่ 95% ระดับความผิดพลาดที่ $\pm 5\%$ ได้จำนวนผู้ทดลองขั้นต่ำ 164 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 200 คน ดำเนินการด้วยการสุ่มกลุ่มประชากรตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญ โดยการแจกแบบสอบถามใช้เวลาเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

การทบทวนวรรณกรรม

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นสถาบันวิชาการเรียนการสอนชั้นนำของเอเชียที่ได้มาตรฐานสากลในการผลิตบัณฑิต การสร้างองค์ความรู้และการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยยึดมั่นคุณธรรมและการรับใช้ประชาชนดังคำขวัญของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่กล่าวว่า "เป็นเลิศ เป็นธรรม ร่วมนำสังคม" ซึ่งจัดการศึกษาครอบคลุมทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบไปด้วย 19 คณะ 4 วิทยาลัย 1 สถาบัน 1 สำนักวิชา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นส่วนราชการระดับคณะวิชา สังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ภายใต้กำกับกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรมโดยเป็นคณะวิชาที่จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2533 นับเป็นคณะอันดับที่ 11 ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รับการสถาปนาขึ้นใน พ.ศ. 2533 ตามแผนการขยายการเรียนการสอนในสายวิทยาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ นับเป็นคณะแรกในสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยค้นคว้าเชิงสำรวจ Survey Research เพื่อศึกษาถึงการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2. ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทางคณิตศาสตร์คำนวณหาจำนวนโดยวิธีของ Taro Yamane ที่ค่าความเชื่อถือที่ 95% ระดับความผิดพลาดที่ $\pm 5\%$ ได้จำนวนผู้ทดลองขั้นต่ำ 164 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 200 คน ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



โดยศึกษาเอกสารต่าง ๆ บทความ รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม นำไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติ เพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มประชากรตัวอย่างจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัย ได้ทำการชี้แจงถึงรายละเอียด และวัตถุประสงค์ของการจัดทำวิจัยฉบับนี้ขึ้น รวมไปถึงการชี้แจงหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานที่ 1 จะใช้สถิติการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์รูปแบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานที่ 2 จะใช้สถิติการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์รูปแบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานที่ 3 จะใช้สถิติการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์รูปแบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 สถานภาพ คือ สถานภาพสมรส จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 อายุระหว่าง 21 – 35 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 สถานภาพบุคลากร พนักงานงานมหาวิทยาลัย/พนักงานเงินรายได้ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือ 15,001-25,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.548)



ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.583)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.525)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.578)

สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 42.4 โดยด้านคุณภาพการสื่อสารมีอิทธิพลร้อยละ 22.4 ด้านการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่นมีอิทธิพลร้อยละ 25.5 และด้านทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยี มีอิทธิพลร้อยละ 32.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ในภาพรวมมีอิทธิพลร้อยละ 33.1 โดยด้านการแพร่กระจายของโรคระบาด มีอิทธิพลร้อยละ 13.2 และด้านความชัดเจนในการวางแผน มีอิทธิพลร้อยละ 50.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวยไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมมติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าปัจจัยด้านความเครียดในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 46.2 โดยด้านปริมาณงาน มีอิทธิพลร้อยละ 17.5 ด้านผลตอบแทนและตำแหน่ง มีอิทธิพลร้อยละ 30.3 และด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลร้อยละ 17.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยด้านความเครียด ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญระดับสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี SMCR (David K. Berlo, 1960) ได้ทำการแบ่งองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารเป็น 4 องค์ประกอบ 1. ผู้ส่งสาร 2. ข้อมูลข่าวสาร 3. ช่องทางการส่งสาร 4. ผู้รับสาร และสอดคล้องกับทฤษฎีของ James and Jones (1974) ได้ทำการนำเสนอเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ที่ปฏิบัติงานในสถานที่ต่าง ๆ ในขณะที่ปฏิบัติงานแล้วแต่ถูกแวดล้อมไปด้วยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเสียง ด้านแสงสว่าง ด้านอุณหภูมิฝุ่น ไอระเหย ละอองสารเคมี ซึ่งส่งผลต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่สำหรับบางองค์กรความหมาย สภาพแวดล้อมการทำงาน คือ สภาวะของการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แนวทางในการทำงานของช่วงเวลาการปฏิบัติงาน เข้าไว้เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Cooper and Marshall (1976) กล่าวว่าปัจจัยด้านความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาระหว่างบุคคล



กับสิ่งแวดล้อมการทำงานที่ทำให้เกิดสภาวะความเครียดในงาน ซึ่งการที่บุคคลได้เกิดสภาวะความเครียดก็ต่อเมื่อมีสิ่งแวดล้อมที่ต้องการเกินกว่าความสามารถของบุคคลที่มีอยู่ หรือกล่าวได้อีกนัยสำคัญว่าบุคคลไม่สามารถการตอบสนองต่อความต้องการ การทำงานในสภาพแวดล้อมนั้นได้ หรือในอีกนัยสำคัญหนึ่ง คือ ความเครียดอาจเกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อพบกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นไปในทางลบ หรือในกรณีที่สภาพแวดล้อมนั้นไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลได้ และยังมีงานวิจัยของ ภัทรานิษฐ สงประษา (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนในโรงเรียนโสตศึกษา ได้สรุปว่าการเปรียบเทียบระดับการรู้ของนักเรียนในโรงเรียนโสตศึกษาของครูและนักเรียนโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าสภาพแวดล้อมด้านสังคมกลุ่มเพื่อนมีระดับการรับรู้ของครูและนักเรียนแตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ นิธิสนี รุจิรังสีเจริญ และคณะ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร การศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ร่วมกันสามารถอธิบายความเครียดได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความภาคภูมิใจในตัวเอง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด การทำหน้าที่ของครอบครัว และปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ดังนั้นสรุปได้ว่านักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 54.7 มีความเครียดอยู่ในระดับสูงกว่าปกติ โดยสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้รับรู้ได้ถึงผลกระทบจากปัจจัยความเครียดด้านปริมาณงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ร้อยละ 46.2 ดังนั้นควรมีการแจกแจงงานอย่างทั่วถึง การจัดระเบียบปริมาณงานที่เหมาะสม พร้อมมีแนวทางการช่วยเหลือในช่วงปีงบประมาณ การชี้แนะในการปฏิบัติงานเวลาเกิดปัญหามีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น
2. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้วยการใช้วิธีจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการใช้รูปแบบสอบถาม อาทิ การเข้าไปสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแต่ละหัวข้อปัจจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลอันเป็นประโยชน์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กณิศา จิตต์สุภาพรรณ. (2563). *ปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไอทีในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉัตรภรณ์ กาทองทุ่ง. (2560). *สภาพแวดล้อมการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทก่อสร้าง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.



- ณัฐอร กิรติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐสินี นันท เมธากาญจน. (2562). ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นิธินี รุจิรังสีเจริญ และคณะ. (2564). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักเรียน ระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, 66(1), 53-68.
- ภัทรานิชฐ สงประชา และคณะ. (2563). สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนในโรงเรียนโสตศึกษา. *วารสารวิทยาลัยราชสุดาเพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ*, 16(1), 46-58.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์. (2565). *แผนยุทธศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2566-2570*. [แผนพับ]. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกริน ทวีสุต. (2562). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัจฉรา แซ่เฮ้ง. (2562). ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด การติดต่อสื่อสาร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน บริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Berlo, David K. (1960). *The Process of Communication*. New York: The Free Press.
- Cooper, C.L., & J. Marshall. (1976). Occupational source of stress. *Journal of Occupational Psychology*, 5(495), 11-28.
- James, L. R., & Jones, A. P. (1974). Organizations Climate: A Review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 81, 1096 - 1112.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.