

ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ
พนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด

THE INFLUENCE OF STRESS AND BURNOUT AT WORK ON
EMPLOYEE JOB PERFORMANCE: A CASE STUDY OF NA
CALTECHNOLOGIES CO., LTD.



ณัฐสินันท์ เมธากาญจนา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ
พนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด

ณัฐสินีนันท์ เมธากาญจนานา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด

ชื่อ - นามสกุล

The Influence of Stress and Burnout at Work on Employee
Job Performance: A Case Study of NA Caltechnologies Co., Ltd.

วิชาเอก

นางสาวณัฐสินี นันท เมธากาญจนา

อาจารย์ที่ปรึกษา

การจัดการทั่วไป

ปีการศึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มะดาโอะ สุธลง, ปร.ด.

2562

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษ จรินโท, D.B.A.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรมงคล นิมจิตต์, ปร.ด.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มะดาโอะ สุธลง, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ดันโช, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2563

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวณัฐสินันท์ เมธากาญจนา
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์มะดาโอะ สุขหลง, ประ.ด.
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด 3) เพื่อศึกษาระดับความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด จำนวน 186 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA, LSD และ Multiple Regression Analysis ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน 3-6 ปี 2) ผลจากการวัดระดับความคิดเห็น พบว่า ความเครียดด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเครียดด้านร่างกาย ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ผลจากการวัดระดับความคิดเห็น พบว่าความเบื่อหน่าย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความต้อยสัมพันธ์กับบุคคลและด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความเบื่อหน่ายด้านความต้อยสัมพันธ์กับบุคคล ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทุกด้าน และด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความเครียด ความเบื่อหน่าย ผลการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	The Influence of Stress and Burnout at Work on Employee Job Performance: A Case Study of NA Caltechnologies Co., Ltd.
Name-Surname	Miss Natsineenun Matakangana
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Madaoh Sulong, Ph.D.
Academic Year	2019

ABSTRACT

The objectives of this research were to: 1) study personal factors that affect the performance of employees in NA Caltechnologies Co., Ltd.; 2) study the job stress levels that affect the performance of the employees in the company; and 3) study the levels of boredom at work that affect the performance of the employees in the company.

The samples of the study consisted of 280 employees of NA Caltechnologies Co., Ltd. using the convenience sampling method. The analytical statistics used in this study were comprised of descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics including Independent Samples t-test, One-way ANOVA, LSD, and Multiple Regression Analysis, at a significance level of 0.05.

The results showed that: 1) Most of the respondents were male, aged 21-30 years, single, holding a Bachelor's degree, and having monthly incomes ranging from 15,001-25,000 baht, with 3-6 years of work experience; 2) the results from the opinion analysis illustrated that psychological, physical and behavioral aspects of the opinions had a moderate level of stress, and from the hypothesis testing, it was found that physical stress affected the performances of all aspects at a significance level of 0.05; and 3) from the opinion analysis, it was found that burnout in terms of emotional exhaustion was generally at a high level; as for burnout in terms of inferior interpersonal relationship with others and the feeling of being unsuccessful at work was at a moderate level. Based on the hypothesis testing, the study indicated that burnout relating to inferior interpersonal relationships with others could affect the performances in all aspects, and boredom in the sense of ineffectiveness affected the performance regarding the time spent at work at a significance level of 0.05.

Keywords: stress, burnout, performance

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบพระคุณอย่างสูงต่อความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภฤช จรินทร์โท ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์ กรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มะดาโอะ สุธง ออาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดจากการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จนเกิดความสมบูรณ์ทุกประการ

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการศึกษา ดังนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภฤชดา เขียววัฒนสุข ดร.ดวงพร พุทธวงศ์ และ ดร.กนิษฐ์ ศรีเคลือบ ที่ได้สละเวลาตรวจแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทุกท่าน คือ พนักงานในบริษัท บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ได้ให้การช่วยเหลือ สนับสนุน และให้คำแนะนำ ให้กำลังใจตลอดการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัว บิดา มารดาที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุนการศึกษา และเป็นกำลังใจในการศึกษา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ พี่ ๆ เพื่อน ๆ MBA60 MGY60 คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่สนับสนุนให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมถึงให้กำลังใจในการศึกษาครั้งนี้ จนทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และหากมีข้อบกพร่อง หรือผิดพลาดในส่วนใดที่เกิดขึ้นในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ณัฐสินันท์ เมธากาญจน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	15
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	15
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	16
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	18
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด.....	19
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเบื่อหน่าย.....	28
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน.....	33
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
3.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	44
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	49
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	86
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	91
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	93
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	93
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	99
ประวัติผู้เขียน.....	107



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ.....	50
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	51
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	51
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	52
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	52
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน.....	53
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในงาน ด้านจิตใจ.....	54
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในงาน ด้านร่างกาย.....	55
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในงาน ด้านพฤติกรรม.....	56
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเบื่อหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์.....	57
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเบื่อหน่ายในงาน ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล.....	58
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเบื่อหน่ายในงาน ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	59
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน ด้านคุณภาพงาน.....	60
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน ด้านปริมาณงาน.....	61
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	63
ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	64
ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	65
ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	66
ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	67
ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	68
ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน	69
ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน	70
ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	71
ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	72
ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน).....	73
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน.....	74
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน)	74
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน.....	75
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)	75
ตารางที่ 4.31 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน)	77
ตารางที่ 4.33 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความเหนื่อยในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน	78
ตารางที่ 4.34 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความเหนื่อยในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน).....	78
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความเหนื่อยในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน.....	79
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความเหนื่อยในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน).....	80
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความเหนื่อยในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน.....	81
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความเหนื่อยในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน)	81
ตารางที่ 4.39 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	82
ตารางที่ 4.40 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน.....	82
ตารางที่ 4.41 แสดงผลสรุปสมมติฐานที่ 2 สมการพยากรณ์ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน.....	83
ตารางที่ 4.42 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 2 ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน.....	83
ตารางที่ 4.43 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ระดับความเหนื่อยในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน.....	84
ตารางที่ 4.44 แสดงผลสรุปสมมติฐานที่ 3 สมการพยากรณ์ระดับความเหนื่อยในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน.....	84
ตารางที่ 4.45 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 3. ระดับความเหนื่อยในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน	85

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	17
ภาพที่ 2.1 กระบวนการตอบสนองต่อความเครียด.....	27



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้โลกมีการเปลี่ยนแปลง พัฒนาไปอย่างรวดเร็วและความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ ทำให้องค์กร และบริษัทต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ องค์กร และบริษัทต่าง ๆ ไม่สามารถเดินหน้าต่อไปได้หากขาดพนักงานและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับล่าง รวมไปถึงพนักงานทั่วไป ต่างมีส่วนร่วมในการที่จะขับเคลื่อนและผลักดันองค์กรให้เดินไปข้างหน้าด้วยกัน ดังนั้นองค์กรควรจะให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก หากผลการปฏิบัติงานของพนักงานออกมาในทางที่ตรงตามเป้าหมายขององค์กร ก็จะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า องค์กรนั้นมีการปรับปรุงพัฒนาได้อย่างถูกต้อง และนำมาสู่ความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นสำคัญเป็นอย่างมาก แต่การปฏิบัติงานร่วมกันของคนจำนวนมากที่มา จากสถานที่ที่แตกต่างกัน พื้นฐานทางด้านครอบครัวที่แตกต่างกัน ด้านจิตใจและความรู้สึก ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านอายุ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน อาจจะทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบ ทำให้เกิดการ เอร็ดเอาเปรียบ เกิดการกระทบกัน หรือเกิดความไม่เข้าใจกันปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ถ้าไม่ได้รับการแก้ไข จะทำให้เกิดความรู้สึกน้อยใจ ท้อแท้ กัดดัน เกิดความเครียด เกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ส่งผลต่อผล การปฏิบัติงานของพนักงานลดลง (ฐาปณี วิ่งกานนท์, 2556)

ด้วยเหตุนี้เององค์กรควรที่จะมุ่งเน้นที่จะปรับปรุงและทำการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของ พนักงานให้ตรงตามที่ต้องการตั้งไว้ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ ดังนี้ คุณภาพงาน ดูได้จากความ ถูกต้องของงานนั้น ๆ ด้านปริมาณงานที่เหมาะสมกับพนักงาน และระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานที่ได้รับ มอบหมายให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร

บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีจะมีลักษณะดังนี้ คือ เป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถในการ ปฏิบัติงาน มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ มีความขยันอดทนอดกลั้น มีความ รับผิดชอบต่อหน้าที่ ต่อครอบครัวและต่อสังคม เป็นคนทำงานด้วยความตั้งใจ มีความกระตือรือร้น มีความเข้าใจและไว้วางใจต่อผู้ร่วมงานตลอดจนให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดความเดือดร้อน สามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี และต้องมีความรักในหน่วยงานที่ทำเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานที่ดี และการที่จะมี ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะมีองค์ประกอบ ดังนี้ ด้านคุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูงสุด มีประโยชน์ สูงสุด มีความคุ้มค่าและมีความพึงพอใจสูงสุด ด้านปริมาณงานจะต้องเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังไว้ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ และต้องเหมาะสมกับงานมีความ ทันสมัย (Peterson and Plowman, 1953 อ้างถึงใน อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์, 2556)

ผลการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของบุคลากรใน องค์กร ที่แสดงออกมาในรูปแบบของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของ บุคลากร โดยวัดผลการปฏิบัติงานจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์กรได้กำหนดมาตรฐานเอาไว้

เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งเป็นหน้าที่ของพนักงานที่จะต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ส่งผลให้พนักงานทุกคนเกิดความเครียดในการทำงานซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นมีผลทั้งบวกและลบ ซึ่งในด้านบวกนั้นเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้งานออกมามีคุณภาพ แต่ในทางลบนั้นจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกในด้านอารมณ์เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานจากงานที่ทำซ้ำ ๆ ในแต่ละวัน (ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2556)

นอกจากนั้นพนักงานยังมีความเบื่อหน่ายในงาน (Job Burnout) มากขึ้นซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากแรงกดดันและความเครียดที่ต้องเจอจากการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดขึ้นกับบุคคลนั้นแล้ว จะทำให้มีความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ รู้สึกท้อแท้ใจ ไม่มีแรงในการปฏิบัติงาน สภาพร่างกายอ่อนเพลีย เมื่อยล้า มีทัศนคติไปในแง่ลบ รู้สึกเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ขาดสำนึกในการเป็นบุคคลมีนิสัยและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป มองคุณค่าความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นลดลง ขาดความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ขาดความเห็นใจต่อผู้อื่น มีความบกพร่องในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ไม่มีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (วิภาพณ อธิติกุล, 2542 อ้างถึงใน คณิตา ตระกูลทองดารา, 2555) ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่พอใจขององค์กร ตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้

ภาวะความเครียดและความเบื่อหน่ายในงานของพนักงานในปัจจุบันนี้ เป็นปัจจัย และสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง เป็นปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ ที่ตอบสนองต่อสภาวะหรือการกระทำต่าง ๆ ของพนักงานที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ส่งผลกระทบให้สุขภาพทางด้านร่างกายและจิตใจ ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ส่งผลให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ มักจะเกิดผลเสียมากกว่าผลดี (องค์กร เรื่องรัตนอัมพร, 2556)

โดยความเครียด (Stress) คือภาวะความกดดันหรือความไม่สบายใจที่ส่วนใหญ่มักจะเกิดกับจิตใจเป็นอันดับแรก และจะลุกลามมายังร่างกาย เช่น เมื่อคนเกิดความกดดันขึ้นในใจที่เกินขอบเขตของแต่ละคนที่รับได้ อาการต่าง ๆ ของความเครียดก็จะตามมา เช่น เกิดความคับข้องใจ เกิดความวิตกกังวล เกิดความไม่สบายใจขึ้นมา เป็นต้น ดังนั้นความเครียดของพนักงานที่เกิดขึ้นมานั้นเกิดจากสิ่งที่กระตุ้น (Stressor) ซึ่งสิ่งที่กระตุ้นที่สำคัญนั้น คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ การบริหารในแผนก สัมพันธภาพในแผนก สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่งาน เมื่อพนักงานมีความเครียดสภาวะร่างกาย และจิตใจขาดสมดุล และส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน คือบุคคลที่มีความเครียดสภาวะของร่างกายและจิตใจขาดสมดุล และส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน คือบุคคลที่มีอารมณ์อ่อนไหว มีร่างกายอ่อนเพลีย มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ รู้สึกหมดหวัง ท้อแท้ และถ้าบุคคลมีความเครียดเป็นเวลานาน จะเกิดความเบื่อหน่ายในงาน ทำให้ความสนใจ ความเอาใจใส่ในงานลดลง จึงกล่าวได้ว่าความเครียดเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก (อรวรรณ ปัญจะหัตถ์เจริญ, 2551) ในขณะที่พนักงานเกิดความเครียดขึ้นนั้นจะทำให้พนักงานควบคุมตัวเองได้ไม่เต็มที่ซึ่งจะส่งผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง และผลของการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายเอาไว้

ความเบื่อหน่าย (Burnout) เป็นผลมาจากการเกิดความเครียดซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายตามมามากจะมาจากสภาพของการทำงานที่ทำในแต่ละวัน และมักจะแสดงออกมาในลักษณะของ อารมณ์ มีความรู้สึกท้อแท้ เหนื่อยหน่ายและรู้สึกไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งความเครียดและความเบื่อหน่ายที่เกิดขึ้นมานั้นส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นการจะให้งานออกมามีประสิทธิภาพ พนักงานจะต้องไม่มีความรู้สึกเครียด กัดดัน หรือเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในงาน ต้องมีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อการทำงานเป็นทีม งานจึงจะสำเร็จ และมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ

บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยีเป็นห้องปฏิบัติการสอบเทียบในประเทศไทยโดยก่อตั้งขึ้นมาจากบริษัทเอ็นไอซี คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทญี่ปุ่น โดยเริ่มต้นนั้นห้องปฏิบัติการสอบเทียบเครื่องมือวัดเป็นเพียงแผนกหนึ่งในบริษัทเอ็นไอซี คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด เท่านั้น ต่อมาได้มีการถ่ายโอนธุรกิจสอบเทียบมาให้คนไทยเป็นคนบริหารจัดการดูแลโดยการซื้อกิจการห้องปฏิบัติการสอบเทียบโดยการควบคุมดูแลยังคงอยู่ภายใต้บริษัทเอ็นไอซี คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัทคือในแต่ละวันพนักงานทำงานออกมาได้อย่างไม่มีคุณภาพ ตามที่บริษัทตั้งเป้าหมายเอาไว้ ซึ่งไม่เป็นที่น่าพอใจ เกิดความผิดพลาดในการทำงานบ่อยครั้ง ขาดความใส่ใจในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นลดลง เกิดการทำงานล่าช้าไม่ทันตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งในแต่ละวันพนักงานจะได้รับมอบหมายงานที่ต้องทำโดยต้องทำให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อส่งมอบงานให้กับลูกค้า ซึ่งในแต่ละวันด้วยระยะเวลาที่จำกัดกับปริมาณงานในแต่ละวันอาจทำให้พนักงานเกิดความเครียดและความเบื่อหน่ายในงานขึ้นจากความอ่อนล้า จากการประสานงานภายใน ทำให้ผลปฏิบัติงานของพนักงานออกมาได้ไม่ดีนัก ซึ่งในเรื่องของปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมายในแต่ละวันได้รับมากเกินไป ทำให้ไม่ทันต่อระยะเวลาที่กำหนด พนักงานจึงมีความเครียด ความกดดัน มีความรู้สึกเบื่อหน่าย ที่ต้องเร่งรีบทำงานทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานลดลง ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้วยเหตุข้างต้นนี้ ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด มาทำการวิจัยเพื่อทราบถึงระดับของความเครียด และความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางช่วยผู้บริหารได้ทราบถึงสาเหตุ และหาวิธีการป้องกันและแก้ไขไม่ให้นักงานเกิดความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน เพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นที่น่าพอใจขององค์กร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด

1.2.3 เพื่อศึกษาระดับความเบื่อหน่ายในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน
- 1.3.2 ระดับความเครียดในงานที่ต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน
- 1.3.3 ระดับความเบื่อหน่ายในงานที่ต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความเครียด และความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด

1.4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.4.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

1. เพศ (Sex)
2. อายุ (Age)
3. สถานภาพ (Status)
4. การศึกษา (Education)
5. รายได้ (Income)
6. ประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน (Experience)

ความเครียดในงาน

1. ด้านจิตใจ
2. ด้านร่างกาย
3. ด้านพฤติกรรม

ความเบื่อหน่ายในงาน

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion)
2. ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล (Depersonalization)
3. ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Lack of Personal)

1.4.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1. คุณภาพงาน
2. ปริมาณงาน
3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมาย คือพนักงานภายในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด จำนวน 350 คน

1.4.4 ขอบเขตด้านสถานที่ คือบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด ในจังหวัดปทุมธานี

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา ปีการศึกษา 2562

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ความเครียด หมายถึง ภาวะความกดดันหรือความไม่สบายใจที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือร่างกาย ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวาย วิตกกังวล ก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกาย และจิตใจแปรปรวน ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นความเครียดในการทำงานนั้นเกิดได้จากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดัน เมื่อมีความกดดันมาก ๆ ก็จะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย และจิตใจ ซึ่งมีผลเสียกับการทำงาน และทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาไม่เป็นที่พอใจ ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านจิตใจ (Psychological Symptoms) เมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้ไม่พอใจ ความเครียดอาจทำให้เกิดอาการด้านจิตใจอื่น ๆ เช่น นอนไม่หลับ รู้สึกหงุดหงิด วุ่นวายใจ ไม่มีความสุข หดหู่ ไม่มีสมาธิ ชีวิตไม่มีคุณค่า รู้สึกเบื่อหน่าย วิตกกังวล ไม่อยากจะทำอะไร เป็นต้น

2. ด้านร่างกาย (Physiological Symptoms) เป็นอาการที่เกี่ยวข้องกับความเครียด มักจะมีผลต่อร่างกายโดยตรง ความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น ประสาทตึงเครียด ปวดศีรษะ ปวดท้อง หัวใจเต้นแรง เสียงสั่น ปากสั่น ปวดเกร็งกล้ามเนื้อ ท้องเสีย มีเส้นเลือดขอด ศีรษะ เป็นต้น

3. ด้านพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) อาการความเครียดที่จะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลมีดังนี้ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไม่ยอมคบปะกับผู้อื่น กระวนกระวาย ตื่นเต้นง่าย ชอบอยู่คนเดียว เป็นต้น

ความเบื่อหน่ายในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น ที่เป็นผลมาจากแรงกดดัน หรือความเครียดเมื่อต้องทำงานที่มีความซ้ำซาก จำเจ ประกอบไปด้วย

1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotion Exhaustion) หมายถึง อาการเหนื่อยล้าทางด้านร่างกาย และจิตใจ

2. ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล (Depersonalization) หมายถึง มีความรู้สึกต่อต้าน คิดไปในทางลบรู้สึกเบียดเบียนการทำงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น มีความเฉยเมยมองไม่เห็นคุณค่าของผู้อื่น มีความไม่ไว้วางใจ หวาดระแวง ขาดความเห็นใจ ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน

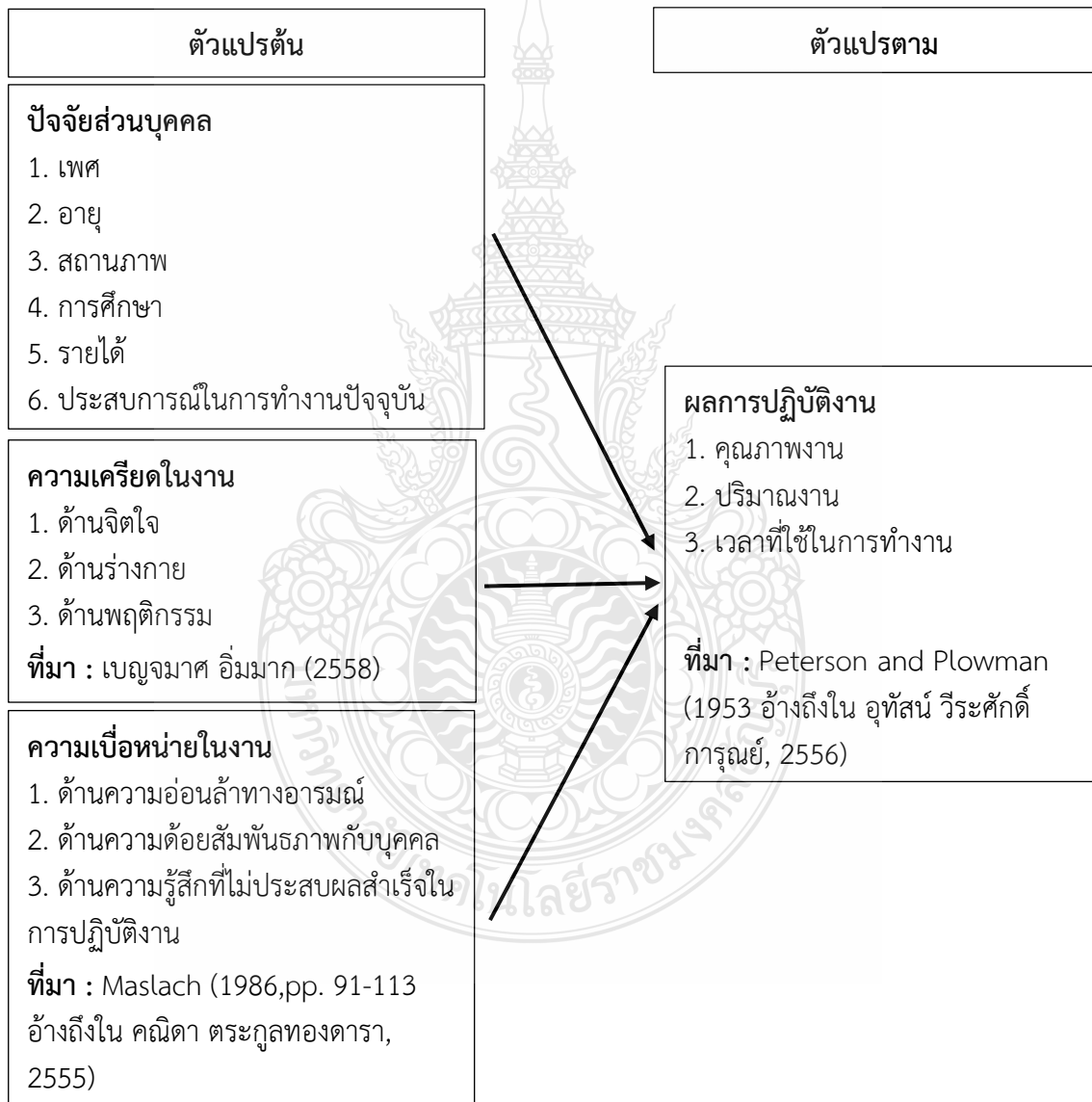
3. ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Lack of Personal) หมายถึง ความรู้สึกที่ตัวเองด้อยความสามารถในการทำงานลดลง มีความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงานตามที่คาดหวัง

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรโดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ ผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยสรุปองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. คุณภาพงาน หมายถึง ระดับคุณภาพจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กรกำหนดผลของงานอาจตัดสินใจจาก ความถูกต้องของงาน ความต่อเนื่องของงาน ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความละเอียดลออ ความใส่ใจ และความประณีต หรืออาจวัดจากความถูกต้องของงานต่อความผิดพลาด จำนวนของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น 2. ปริมาณงาน หมายถึง

จำนวนของงานที่ออกมาในงานปกติ หรืองานประจำ ระดับของผลงานที่วัดออกมาซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการวัด จะพิจารณาในส่วนของเวลาที่ใช้และความรวดเร็วต่อเวลาที่กำหนด 3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับ และมีความทันสมัย

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องความเครียด และความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัย ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ เทคโนโลยี จำกัด คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1.7.1 พนักงาน ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลผลการวิจัยไปปรับปรุง และประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อ บริษัทเอ็นเอ เทคโนโลยี จำกัด หรือองค์กรที่มีลักษณะงานคล้ายกัน

1.7.2 ผู้บริหารได้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้พัฒนา ปรับปรุง กระบวนการทำงานให้ดีขึ้นได้

1.7.3 ผู้บริหารได้ทราบถึงปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้พัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นได้

1.7.4 ผู้บริหารได้ทราบถึงปัจจัยด้านความเบื่อหน่ายที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้พัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นได้

1.7.5 เป็นตัวอย่างผลการศึกษา ให้แก่ผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องความเครียด และความเบื่อหน่ายที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ ปรับปรุง ประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
 - 2.1.1 ความหมายของความเครียด
 - 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
 - 2.1.3 ชนิดของความเครียด
 - 2.1.4 สาเหตุของความเครียด
 - 2.1.5 ระดับของความเครียด
 - 2.1.6 ผลของความเครียด
 - 2.1.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด
- 2.2 แนวความคิดที่เกี่ยวกับความเบื่อหน่ายในงาน
 - 2.2.1 ความหมายของความเบื่อหน่ายในงาน
 - 2.2.2 ความเป็นมาของความเบื่อหน่ายในงาน
 - 2.2.3 สาเหตุของความเบื่อหน่ายในงาน
 - 2.2.4 อาการและการแสดงความเบื่อหน่ายในงาน
- 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
 - 2.3.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน
 - 2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
 - 2.3.3 องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน
 - 2.3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียดเป็นปัญหาสุขภาพจิตซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้กับทุก ๆ คนโดยไม่มีข้อกำหนดในเรื่องอายุ เพศ วัย แต่ส่วนมากจะพบในวัยทำงานเพราะวัยทำงานมักจะพบเจอกับปัญหาต่าง ๆ มากมายทั้งในหน้าที่การทำงาน การเงิน และความมั่นคงในชีวิต เพื่อวัตถุประสงค์ของตนเองในการที่จะต้องทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางเอาไว้ในชีวิต และด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้เกิดความเครียดในระดับสูงจากเหตุการณ์ต่าง ๆ และหากว่าปล่อยความเครียดสะสมไว้นานเกินไปอาจจะทำให้ส่งผลทำลายสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจได้ด้วย (จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558, น.29)

2.1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) เป็นรากศัพท์ มาจากภาษาละติน คือ “Stringer” หรือ “Struts หมายถึง แรงกดดันที่มีต่อร่างกายและมักจะทำให้รู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่ทำให้เกิดความวุ่นวายใจ เกิดความสับสน ทำให้บุคคลนั้น ๆ เสียความเป็นตัวเอง เกิดความไม่สมดุลซึ่งเป็นแรงผลักดันทำให้มีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ดังนั้น และเพื่อที่จะให้ความรู้สึกเหล่านั้นลดน้อยลง (Webster, 1968 อ้างถึงใน ปวีตรา ลากละมุล, 2557) จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ ความเครียดในการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

Selye (1974 อ้างถึงใน กนกอร เปรมเดชา, 2559) บิดาของการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด กล่าวว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ไม่เฉพาะเจาะจงของร่างกาย ต่อสิ่งที่เข้ามากระทบไม่ว่า เหตุการณ์หรือสิ่งทำให้เกิดความเครียดขึ้นมานั้นจะเป็นอะไรก็ตาม

Robbins (2007, p.169) กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะที่บุคคลเผชิญกับโอกาส อุปสรรค ข้อจำกัด หรือความต้องการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ปรารถนา โดยผลลัพธ์ที่ได้มีความไม่แน่นอน ความเครียดอาจไม่ใช่ภาวะที่ไม่ดีเสมอไป ความเครียดอาจทำให้บุคคลมีความตั้งใจมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงานซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จได้

กรมสุขภาพจิต (2541 อ้างถึงใน กนกอร เปรมเดชา, 2559) ได้ให้ความหมายของ ความเครียดไว้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะจิตใจของบุคคลที่รู้สึกถูกคุกคาม ทำให้เกิดความวิตกกังวล เกิดความสับสน ไม่แน่ใจในทิศทางพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งเป็นผลมาจากที่บุคคลมีความไม่ สอดคล้องกับโครงสร้างแห่งตนจึงทำให้เกิดกระบวนการทางจิตที่จะดึงกลไกที่ไว้ป้องกันตนเอง มักจะทำให้ รู้สึกถูกคุกคามมากกว่าเดิม

โถมฤทัย ทองนุช (2556, น.37) กล่าวว่าความเครียดเป็นการตอบสนองทางด้านร่างกายและ จิตใจของมนุษย์ต่อสิ่งกระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจโดยจะแสดงออกในลักษณะความรู้สึกไม่สบายใจ กังวลใจ คับข้องใจ อึดอัดใจ หงุดหงิด วิตกกังวล ซึมเศร้า นอนไม่หลับ และปวดศีรษะ เป็นต้น แต่ความเครียดไม่ได้ส่งผลเสียเสมอไป มีทั้งด้านบวกและด้านลบถ้าเราเข้าใจความเครียดก็จะกลายเป็น ประโยชน์ช่วยสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจให้มีความกระตือรือร้นขึ้นและส่งผลต่อผลการงานให้ดีขึ้น แต่ ถ้าเราไม่เข้าใจความเครียดก็จะทำให้เกิดผลในทางลบ เช่นเกิดความวิตกกังวล ไม่สบายใจ และทำให้เกิด ความท้อถอยในการดำเนินชีวิต

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, น.354) กล่าวว่า ความเครียด เป็นสภาวะทางอารมณ์ ซึ่งบุคคลจะต้องเผชิญกับโอกาส ความต้องการ และสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร ซึ่งบุคคล ต้องการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลรับรู้ที่เกิดความไม่แน่นอน ความเครียดนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่ง ที่ไม่ดี แต่ความเครียดก็มีคุณค่าในทางบวกด้วย เพราะจะเป็นโอกาสที่ทำให้บุคคลเพิ่มพูนศักยภาพของ ตนเอง

พิบูล ทีปะपाल (2550, น.340) กล่าวว่า ความเครียดมักจะถูกกล่าวถึงหรือถูกมองในแง่ลบ แต่ว่าความเครียดก็อาจจะเป็นสิ่งไม่ดีเสมอไป แต่ที่จริงแล้วก็มีส่วนที่ดีเหมือนกัน ยกตัวอย่างเช่น นักศึกษากำลังศึกษาวิชาสำคัญที่จะต้องได้เกรด มิฉะนั้นจะไม่ได้รับปริญญา จึงทำให้เกิดความเครียด ทำให้นักศึกษาแสดงความสามารถจนสุดความสามารถ ถือเป็นความเครียดในแง่บวก ซึ่งทำให้เกิดความ

พยายามอย่างเต็มที่ และในส่วนของข้อเสียของความเครียดนั้น เป็นอันตรายต่อตัวเราเป็นอย่างมาก เพราะเป็นตัวบั่นทอนจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก และสุขภาพของเราโดยตรง

ฉันทพร วาศประเสริฐ (2550, น.11) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียด หมายถึงภาวะกดดันทางจิตใจและร่างกายที่มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระตุ้นอันเป็นผลมาจาก ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งจากภายในและจากภายนอกร่างกาย

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552, น.384) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียด หมายถึงสภาวะความกดดันอันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวล ไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการแต่มีข้อจำกัด มีข้อขัดข้อง และอยู่ภายใต้สภาวะแห่งความไม่แน่นอน และสภาวะที่ไม่ชัดเจนจึงเกิดความเครียดขึ้นมาซึ่งความเครียดเป็นตัวบั่นทอนสุขภาพทั้งทางกาย ทางจิตใจ อายุ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล และผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย

ฉัตรดา จิตสุรผล (2553, น.31) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า ความเครียดหมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งมีผลทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ หรือภาวะที่ร่างกาย และจิตใจเสียดุลยภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่เข้ามาคุกคามทั้งภายในและภายนอก ร่างกาย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานและยังเป็นผลต่อสภาวะร่างกายและจิตใจอีกด้วย

สิริอร วิชชาวุธ (2553, น.107) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอารมณ์ที่มักเกิดขึ้นกับทุกคนซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคลได้ ความเครียดนั้นเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทางร่างกายและความสามารถลดแรงกำลังที่บุคคลเก็บสะสมไว้ให้หมดไป

เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล (2553, น.19) กล่าวว่า ความเครียด คือ สภาวะที่ร่างกายและจิตใจ ที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกบุคคล ที่ก่อให้เกิดปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีผลทำให้ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล สภาวะทางด้านร่างกาย เช่น การเจ็บป่วย มีอาการผิดปกติทางด้านร่างกาย สภาวะทางด้านจิตใจ เช่น ความรู้สึก อารมณ์ต่าง ๆ เช่น วิตกกังวล โกรธ เป็นต้น ดังนั้น ความเครียดจึงสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย

วีรินทร์ ลือกิตินันท์ (2553, น.17) กล่าวว่าความเครียด แบ่งออกเป็นความเครียดที่เกิดจาก สภาวะทางร่างกาย เช่น พฤติกรรมทางกายภาพ ความสมดุลของฮอร์โมนในร่างกาย และความเครียดที่ จำแนกตามระยะเวลา คือความเครียดในระยะสั้น และความเครียดในระยะยาว

ญาณิภา จันทรบำรุง (2555, น.12) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความไม่พึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ จากงานเช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป มีผลทำให้เกิดความรู้สึกภาวะคุกคาม มีความกดดัน จะส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจและพฤติกรรม โดยจะส่งทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง

เบญจมาศ อิมมาก (2558, น.56) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะที่ ร่างกายและจิตใจของบุคคลได้รับอิทธิพลต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวาย วิตกกังวล ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจแปรปรวนส่งผล กระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลได้ โดยปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่เป็นสาเหตุของการเกิด ความเครียดในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อมีความกดดันมาก ๆ

จะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นตัวทำให้เกิดผลเสียในการทำงาน ที่ทำให้ประสิทธิภาพลดลง โดยสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม

กรกอร์ เปรมเดชา (2559, น.25) กล่าวว่า ความเครียดได้แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1. ความเครียดระดับต่ำจะเป็นระดับที่บุคคลอาจจะรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยจะมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตน้อยกว่าคนอื่น 2. ระดับความเครียดปานกลางจะเป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละวันและยังสามารถปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม มีความตั้งใจและกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ 3. ระดับความเครียดสูงจะเป็นระดับที่บุคคลมักจะไม่สบายใจอันเกิดจากปัญหาในการดำเนินชีวิตในแต่ละวันหรือมีอุปสรรคหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในชีวิต อาจแสดงออกทางการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม และการดำเนินชีวิต

เจษฎา นกน้อย (2560, น.350) กล่าวว่า ความเครียดจะนำไปสู่ความผิดปกติทางด้านกายภาพ เนื่องมาจากระบบภายในร่างกายมักจะเกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อรับมือกับความเครียด ซึ่งบางครั้งอาจเกิดความผิดปกติในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เช่น อาการปวดท้อง และหากเกิดความเครียดเป็นระยะเวลานาน ๆ อาจจะทำให้เกิดแผลในกระเพาะอาหาร นอกจากนั้นยังนำไปสู่การผิดปกติของหัวใจ ไต หลอดลม และส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย ซึ่งอาจจะเกิดหลอดเลือดหัวใจตีบ ดังนั้นหากความเครียดอยู่ในระดับต่ำก็จะไม่ส่งผลต่อความผิดปกติทางอารมณ์หรือทางกายภาพ

สรุปได้ว่าความเครียดในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานขึ้น เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความกดดันและเมื่อมีความกดดันมากก็จะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ มักจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี และทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงอีกด้วย ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญในการมอบหมายงานที่จะต้องมีความเหมาะสม ทำให้พนักงานเห็นความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีการทำงานที่เป็นกันเองเป็นการลดความกดดันในการทำงาน มีโครงสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสมกับการทำงาน พนักงานจึงจะเกิดความรู้สึกเครียดลดลง และจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่กำหนด

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

การดำเนินชีวิตในปัจจุบันทางด้านการทำงานเป็นสิ่งที่มนุษย์นั้นไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะมนุษย์ต้องทำงานเมื่อถึงช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งทุก ๆ คนจะต้องเจอและเข้ามาอยู่ในวงจรของการสร้างความพร้อมให้กับตนเอง จึงเป็นเหตุผลที่บุคคลทุกคนไม่สามารถหลีกเลี่ยงในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ร่วมกับผู้อื่น และในการที่เราต้องอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น จะต้องมีการทำกิจกรรมร่วมกันไม่ว่าจะเป็นในด้านการผลิต การสร้างสรรค์ผลงาน ความต้องการในการยอมรับตัวตนเป็นที่น่านับถือ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคมของการทำงานและผลตอบแทนในรูปของเงินยังเป็นสิ่งที่สำคัญที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตการทำงานเป็นอย่างมาก สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทุกคนไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และมักจะส่งผลต่อความเครียดให้กับบุคคลอย่างที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ (จุฑารัตน์ ทางธรรม, 2558)

2.1.3 ชนิดของความเครียด

Miller and Keane (1972, pp.915-916 อ้างถึงใน กนกอร เปรมเดชา, 2559) ได้แบ่งความเครียดที่เกิดขึ้นเป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) แบ่งเป็นประเภทตามปฏิกิริยาตอบสนอง คือ ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บการเกิดอุบัติเหตุหรือการตกอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ดีที่น่ากลัวและความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuous Stress) เป็นสิ่งที่คุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายในวัยต่าง ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การตั้งครรรภ์ เป็นต้น

2. ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลันทันที เมื่อคิดว่าจะมีอันตรายเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อหัวใจเต้นแรงและเต้นเร็ว

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552, น.385-386) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. Eustress หรือ Constructive Stress จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อคนเรามีความเครียดที่อยู่ในระดับที่ไม่มากเกินไป มีความเครียดเพียงเล็กน้อยจะทำให้เกิดผลไปในเชิงบวก คือจะมีพลังมีความกระตือรือร้น มีความขยันมากขึ้น

2. Distress หรือ Destructive Stress เป็นความเครียดที่มีมากเกินไปซึ่งจะส่งผลไปในเชิงลบต่อบุคคลนั้น ๆ เช่น จะทำให้ความดันขึ้นสูง ปวดศีรษะ และมีปัญหาพฤติกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้น หรืออาจแบ่งความเครียดออกตามเวลาที่เกิดขึ้นคือ 1. Acute Stress เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลานึง ๆ และร่างกายจะมีการตอบสนองต่อความเครียดนั้นทันทีเหมือนกันโดยเป็นการหลั่งฮอร์โมนความเครียดออกมา และเมื่อความเครียดหายไปร่างกายก็จะกลับเข้าสู่สภาวะปกติ ภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ความกลัว สถานการณ์เร่งด่วน เป็นต้น 2. Chronic Stress เป็นความเครียดเรื้อรังที่เกิดจากการสะสมเป็นเวลานาน โดยที่ร่างกายไม่สามารถตอบสนองหรือจัดการต่อความเครียดได้ เช่น ความเครียดที่เกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ ความเครียดจากการทำงานไม่เสร็จสมบูรณ์ในสายตาของหัวหน้างาน เป็นต้น

2.1.4 สาเหตุของความเครียด

ความเครียดเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดของแต่ละบุคคลขึ้นมาจะแตกต่างกันนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและการรับรู้ของแต่ละบุคคล จึงมีนักวิชาการได้ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดไว้ ดังต่อไปนี้

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552, น.388) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดไว้ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้ 1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว คาดเดาได้ยาก และส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต ความเป็นอยู่โดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น สภาพเศรษฐกิจ เทคโนโลยีหรือวิทยาการ กฎหมายและการเมือง กระแสโลกาภิวัตน์ ปัญหาสังคมเรื่องต่าง ๆ 2. ปัจจัยในระดับองค์กร ได้แก่ ปัจจัยในเรื่องงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์กร ปัญหาด้านผู้นำ สถานการณ์ปัญหาขององค์กร 3. ปัจจัยระดับบุคคล เช่น ปัญหาทางด้านบุคลิกภาพ

ปัญหาทางด้านจิตใจ การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความแตกต่างด้านเพศ ปัญหาส่วนบุคคล ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางการเงิน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550, น.155-156) กล่าวว่า สาเหตุของความเครียดที่กระทบต่อบุคคลทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานนั้นจะมีที่มาทั้งภายนอกและภายในองค์กร จากกลุ่มที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ และจากตัวเขาเอง เมื่อยอมรับกันว่าองค์กรนั้นมีได้เป็นอิสระจากสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งที่เห็นได้และไม่เห็น เช่นการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจและการเงิน เผ่าพันธุ์และชนชั้น ครอบครัวและที่อยู่อาศัย เป็นต้น ส่วนสาเหตุของความเครียดภายในองค์กรนั้น จะเกิดจากกลุ่ม เช่นการที่กลุ่มขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความขัดแย้งภายใน บุคคลระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่ม เป็นต้น สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในระดับบุคคล ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาทบุคลิกภาพของบุคคล สาเหตุของความเครียดระดับมหภาค ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ นโยบาย โครงสร้าง สภาพทางกายภาพ และกระบวนการ

โฉมฤทัย ทองนุช (2556, น.43) ได้แบ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเครียดด้านลักษณะงาน ได้แก่ การที่ต้องทำงานจำนวนมาก ๆ ภายในระยะเวลาที่จำกัดและปริมาณงานที่ต้องทำมากเกินไปจนต้องทำงานนอกเวลาหรือนำกลับไปทำที่บ้าน ปริมาณงานที่ไม่สมดุลกับจำนวนบุคคล การขึ้นตอนการปฏิบัติงานที่มีมากเกินไปจนขาดทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่ทำ ต้องมีความรับผิดชอบต่องานมาก ๆ มีความซ้ำซาก ไม่มีขอบเขตที่ชัดเจน ขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เป็นธรรม มีนโยบายและวิธีการปฏิบัติที่ขัดแย้งกัน

2. ความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง การไม่มีโอกาสในการพัฒนาตนเองตามที่คาดหวัง การขาดความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ การไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ การขาดความภาคภูมิใจในผลงาน การที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาการทำงานด้วยตนเองให้สำเร็จจนเป็นที่น่าพอใจ การได้รับเงินเดือนที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ การไม่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่สำคัญ การที่ไม่มีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษ การที่หัวหน้างานไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ การไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

3. ความเครียดด้านสัมพันธภาพ ได้แก่ การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานทั้งในด้านของการให้ ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามารถ การยอมรับความสามารถและคำปรึกษาแนะนำ

4. ความเครียดด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ได้แก่ แนวคิดในการทำงานที่ขัดแย้งกับแนวความคิดขององค์กร นโยบายการบริหารงานของหน่วยงานไม่มีความชัดเจน หัวหน้างานไม่มีความยุติธรรม หัวหน้างานไม่ให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการทำงาน การขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานไม่เพียงพอ ผู้บังคับบัญชาไม่เข้าใจการปฏิบัติงานของพนักงานบางเรื่อง ลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานมีความไม่เหมาะสมมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก และการติดต่อสื่อสารภายในมีความล่าช้า

2.1.5 ระดับของความเครียด

ในแต่ละบุคคลมีความเครียดที่ไม่เท่ากัน ถึงแม้จะเป็นความเครียดชนิดเดียวกัน เพราะแต่ละบุคคลมีพื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในขณะนั้นไม่เท่ากัน และความเข้มข้นของสิ่งที่เข้ามากระทบ เข้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียดที่มีปฏิกริยารุนแรงที่แตกต่างกัน จึงมีนักวิชาการได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับของความเครียดไว้ ดังต่อไปนี้

Dubrin (1990 อ้างถึงใน กนกอร เปรมเดชา, 2559) ได้แบ่งระดับความเครียดตามปริมาณความเครียดสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ จะทำให้ขาดความท้าทายในการปฏิบัติงาน จะเกิดความเกียจคร้าน เบื่อหน่าย ขาดความสนใจในการทำงานและทำงานแบบไปเรื่อย ๆ ให้หมดวันไป มักทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง

2. ความเครียดระดับปานกลาง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นการปฏิบัติงานก็จะดีขึ้นเพราะความเครียดเป็นตัวกระตุ้นให้คนใช้พลังงานในการทำงานเพิ่มขึ้นและเป็นสิ่งเร้าให้คนทำงานตามสิ่งที่ท้าทายนั้นไปจนถึงระดับหนึ่งที่ผู้บริหารงานทำงานได้ดีที่สุดภายใต้ความเครียดที่เหมาะสม

3. ความเครียดระดับสูง เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นและต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ๆ พลังในร่างกายที่ต่อต้านกับแรงกดดันจากภายนอกจะค่อย ๆ ลดลงและหมดเรี่ยวแรงในการทำงาน ผู้บริหารไม่สามารถจัดการปัญหาเหล่านี้ได้ จึงเกิดความท้อแท้ในการทำงาน เบื่อหน่ายทำให้ผลการปฏิบัติงานในการทำงานของผู้บริหารลดลง บางรายเบื่องานและไม่ต้องการทำงานเดิม

กนกอร เปรมเดชา (2559, น.25) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ 1. ความเครียดระดับต่ำเป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยที่มีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตน้อยกว่าคนอื่น ๆ 2. ความเครียดระดับปานกลางเป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ 3.ระดับความเครียดสูง เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันเนื่องมาจากปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีอุปสรรคหรือความขัดแย้งในชีวิต อาจแสดงออกทางการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต

2.1.6 ผลของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2541, น.26 อ้างถึงใน โฉมฤทัยทองนุช, 2556) กล่าวว่า ผลของความเครียดในระดับต่ำและความเครียดในระยะสั้น ๆ นั้นจะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้บุคคลทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้นมีความคิดสร้างสรรค์ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในทักษะความสามารถของตนเอง มีความรู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น แต่ถ้าเป็นความเครียดในระดับรุนแรงหรือที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ ก็จะทำให้เกิดผลเสียมากมาย ดังนี้

1. ผลเสียทางด้านสรีระร่างกายเมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นระยะเวลานาน ๆ จะทำให้สุขภาพร่างกายเสื่อมโทรมลงเนื่องมาจากการเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน การทำงานของระบบภายในบกพร่องซึ่งทำให้เกิดการเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจโดยความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจมีผลทำให้เสียชีวิตได้

2. ผลเสียทางด้านจิตใจ อารมณ์และจิตใจของบุคคลที่มีความเครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่น ครุ่นคิดอยู่ตลอดเวลา ไม่สนใจสิ่งรอบตัว เหม่อลอย ขาดสติ ขาดความระมัดระวังเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย นอกจากนี้ยังทำให้มีอาการซีโมโห โกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีอาการเศร้าซึม วิตกกังวล ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก ๆ อาจก่อให้เกิดอาการทางจิตจนถึงขั้นเป็นโรคจิต หรือโรคประสาทได้

3. ผลเสียทางด้านความคิด ความเครียดที่เกิดจากความคิดนั้นมาจากการการคิดที่เป็นอาการต่อมาจากการถูกวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบ คิดแบบท้อแท้สิ้นหวังในชีวิต เป็นคนไม่มีเหตุผลคิดเข้าข้างตนเองและโทษผู้อื่นแปลความหมายสภาพการณ์ผิดเพี้ยนไป เป็นต้น

4. ผลเสียทางด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเครียดจะส่งผลทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป เช่น เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ ซึมเศร้า ชอบเก็บตัวอยู่ตามลำพัง ซึ่งจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกต้องเผชิญกับปัญหาอย่างโดดเดี่ยว จึงทำให้ไม่ไว้วางใจคนอื่น และบางครั้งอาจจะมีการปรับตัวไปในทางที่ผิดเพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียด เช่น การสูบบุหรี่ ดื่มยา หรือการคิดสั้นทำร้ายตัวเอง ซึ่งทำให้เกิดผลร้ายต่อตัวเอง เป็นต้น

5. ผลเสียทางเศรษฐกิจ ความเครียดก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจเนื่องมาจากการขาดงานทำให้ผลของการทำงานลดน้อยลงและมีผลการปฏิบัติงานที่ด้อยลงจนส่งผลต่อสิ่งรอบข้างได้
สุพานี สฤกษ์วานิช (2552, น.393-394) ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ผลทางด้านจิตใจและอารมณ์ เป็นผลของความเครียดทางด้านอารมณ์และจิตใจ เช่นเกิดความวิตก กังวลใจ ไม่มีสมาธิ หลงลืม หรืออาจทำให้พอใจในการทำงานลดลง มีอาการเบื่องาน เป็นต้น

2. ผลทางด้านร่างกาย ทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ซึ่งในทางการแพทย์เรียกว่าเป็น Functional Disease เพราะว่าเป็นโรคที่ไม่มีสาเหตุมาจากเชื้อโรค เช่นเวลาที่มีความเครียดแล้วจะเกิดการนอนไม่หลับ ปวดหัว ไมเกรน เวียนหัว มึนหัว หัวตื้อคิดอะไรไม่ออก ปวดท้อง ท้องเสีย เป็นโรคกระเพาะ ความดันสูง หัวใจสั่นและอาจเป็นโรคหัวใจตามมา

3. ผลทางด้านพฤติกรรม เป็นผลสืบเนื่องมาจากผลทางด้านจิตใจและร่างกาย เช่นอาจทำให้คนมีการทำร้ายตัวเอง เช่นกรีดแขน มีการดื่มยา (ยานอนหลับ ยาแก้เครียด ยาเสพติด) มีอาการติดเหล้า ติดบุหรี่ และอาจมีพฤติกรรมเชิงก้าวร้าว เช่นเสียงดัง ไม่เก็บอารมณ์ ซีโมโห ซีโวยวาย และมีพฤติกรรมสร้างปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานลดลง งานมีความผิดพลาดเสียหายล่าช้า ผลผลิตลดลง และมีการหยุดงาน ขาดงานสูงและก็จะลาออกในที่สุด

2.1.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

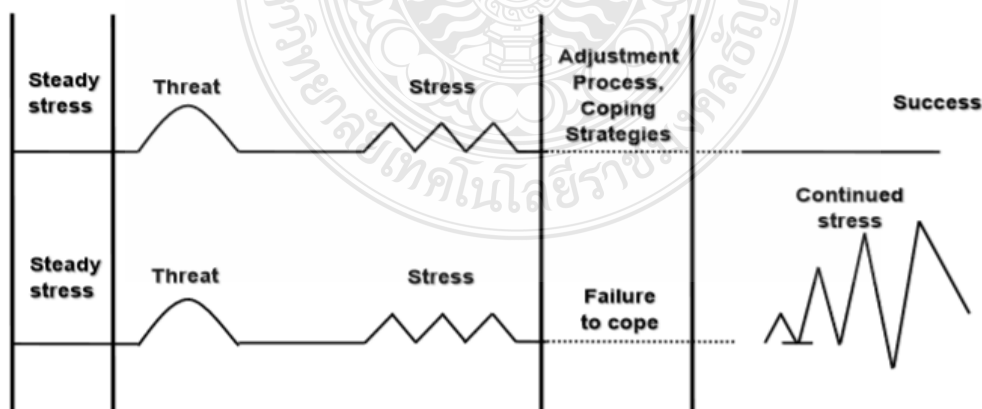
Selye Stress Theory (1956 อ้างถึงใน กนกอร เปรมเดชา, 2559) เป็นทฤษฎีความเครียดที่อธิบายว่าความเครียดเกิดจากการที่ร่างกายถูกคุกคามหรือถูกกระตุ้นด้านสิ่งเร้าบางอย่างจนทำให้เกิดความเครียด ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ดีและสิ่งที่ไม่ทำให้ร่างกายเราเกิดการเปลี่ยนแปลงได้และเกิดการตอบสนองทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระวิทยาและชีวเคมีทางร่างกายมีการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะเรียกการเปลี่ยนแปลงนี้ว่าเป็นการปรับตัว (General Adaptation Syndrome) และได้มีการแบ่งปฏิกิริยาของร่างกายที่ต่อต้านความเครียดไว้ 3 ระยะ ดังนี้

1. ภาวะสัญญาณอันตราย (Alarm Reaction Syndrome) เป็นระยะเริ่มต้นของการมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้นหรือที่เข้ามาคุกคาม ซึ่งจะทำให้เกิดขึ้นในระยะเวลาอันสั้นและแบ่งย่อยออกเป็น 2 ระดับ คือ 1. ระยะช็อก (Phase of Shock) เป็นระยะแรกและเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบแบบทันทีทันใดต่อสิ่งที่เป็นภัย ปฏิกิริยาของร่างกายในระยะนี้จะมีอยู่ด้วยกันสองแบบคือสู้ (Fight) หรือหนี (Flight) ระยะนี้จะมีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากผลของการกระตุ้นระบบประสาท Sympathetic เช่น หัวใจเต้นเร็วขึ้น กล้ามเนื้ออ่อนตัว อุณหภูมิลดลงและความดันโลหิตต่ำ 2. ระยะต้านช็อก (Phase of Counter Shock) จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Acute Stress Reaction) เช่น Adrenal Cortex จะโตขึ้น น้ำตาลถูกปล่อยออกมาจากตับมีการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่แล้วปฏิกิริยาต่อความเครียดแบบเฉียบพลัน (Acute Stress Reaction) จะสัมพันธ์ทั้งสองระยะนี้

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) เป็นระยะที่บุคคลคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะความเครียด ระยะนี้จะมีการแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ ทางร่างกายจะมีการกระทำโดยตรง ทางด้านจิตใจจะมีการใช้กลไกทางจิต พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมากหรือน้อย ผลที่ตามมาคืออาการจะดีขึ้นหรือหายไปแต่ถ้ายังได้รับสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดอยู่ร่างกายก็อาจจะสูญเสียการปรับตัวและเข้าสู่ระบบต่อไป

3. ระยะหมดกำลังใจ (Stage of Exhaustion) เป็นระยะที่ไม่สามารถปรับตัวได้อีกเนื่องจากมีความเครียดที่สูงมากและรุนแรงเกินไป ถ้าสิ่งทำให้เกิดความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเพียงพอ ร่างกายจะผ่านเข้ามาอยู่ในระยะที่สาม คือระยะหมดแรงมาจากความเครียดที่ยังคงมีอยู่ไม่รู้จักหมดสิ้นไป พอร่างกายบุคคลเกิดความเครียดเล่นงานซ้ำ ๆ ก็จะทำให้เกิดการเสื่อมโทรมของร่างกายและเกิดเป็นโรคต่าง ๆ เช่น ภูมิแพ้ ลมพิษ โรคหัวใจ แผลในกระเพาะอาหาร ความดันโลหิตสูงและอาจถึงขั้นเสียชีวิตได้ในที่สุด

Cooper Theory (2005, p.391) ได้ศึกษาและอธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ไว้ว่าความเครียดเกิดจากความสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสมระหว่างคนกับสภาพแวดล้อม ซึ่งทำให้สามารถอธิบายได้ว่าเพราะเหตุใดบุคคลจึงมีความสุขในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ในขณะที่อีกสภาพแวดล้อมหนึ่งบุคคลไม่ได้มีความสุข สามารถอธิบายกระบวนการดังกล่าวได้ดังนี้ ดังภาพประกอบ 2.1



ภาพที่ 2.1 กระบวนการตอบสนองต่อความเครียด

ที่มา : Cary L. Cooper; et al. (2005, p.391) work psychology: understanding human behavior in the workplace.

ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่คงที่หรือความไม่สมดุลทางร่างกายและทางจิตใจ นั้นก็คือความเครียดนั่นเอง จากกระบวนการนี้สามารถอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

1. ความพยายามของบุคคลในการรักษาความคิด อารมณ์ และความสัมพันธ์ที่มีต่อ สิ่งแวดล้อมให้อยู่ในระดับที่คงที่ (Steady stage)

2. ในสภาวะที่ปกติ สภาพร่างกายและสภาวะทางอารมณ์ของบุคคลจะมีความคงที่แต่ ในทางตรงกันข้ามนั้นเมื่อสภาพดังกล่าวได้ถูกรบกวนทำให้ร่างกายและจิตใจไม่มีความคงที่ บุคคลก็จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เข้ามาคุกคามเพื่อรักษาหรือควบคุมร่างกายและจิตใจให้เข้าสู่สภาพปกติ

3. การแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็เพื่อรักษาความคงที่ (Steady Stage) หรือให้ ร่างกายเข้าสู่สภาวะสมดุล หรือจะเรียกว่ากระบวนการปรับตัว (Adjustment Process) หรือ กลยุทธ์การจัดการกับความเครียด (Coping Strategies)

สรุปได้ว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดนั้นเป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญมาก ที่นักทฤษฎีได้มอง ความเครียดในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ทำให้เกิดเป็นทฤษฎีความเครียดที่เน้นในด้านของจิตวิทยา ทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และทฤษฎีที่เน้นผลกระทบของความเครียดที่มีต่อตัวบุคคล

จากการศึกษาความหมายและองค์ประกอบของข้อมูลข้างต้นเกี่ยวกับความเครียดในงาน ซึ่งผู้วิจัยมองว่าองค์ประกอบเหล่านี้เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้ ทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะ นำเอาองค์ประกอบของความเครียดตามแนวคิดของ เบญจมาศ อิมมาก (2558) มาประยุกต์ใช้กับ งานวิจัยโดยมีองค์ประกอบดังนี้ ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม เพื่อนำมากำหนดกรอบ แนวความคิดในด้านความเครียดในการปฏิบัติงาน

ด้านจิตใจ เมื่อเกิดความเครียดขึ้นจะทำให้ไม่พอใจ ความเครียดอาจทำให้เกิดอาการ ด้านจิตใจอื่น ๆ เช่น นอนไม่หลับ รู้สึกหงุดหงิด วุ่นวายใจ ไม่มีความสุข หมดหวัง ไม่มีสมาธิ ชีวิตไม่มีคุณค่า รู้สึกเบื่อหน่าย วิตกกังวล ไม่อยากจะทำอะไร เป็นต้น

ด้านร่างกาย เป็นอาการที่เกี่ยวข้องกับความเครียด มักจะมีผลต่อร่างกายโดยตรง ความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น ประสาทตึงเครียด ปวดศีรษะ ปวดท้อง หัวใจเต้นแรง เสียงสั่น ปากสั่น ปวดเกร็งกล้ามเนื้อ ท้องเสีย มีนงงเวียนศีรษะ เป็นต้น

ด้านพฤติกรรม เป็นอาการความเครียดที่จะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลมี ดังนี้ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไม่อยากพบปะกับผู้คน กระวนกระวาย ตื่นเต้นง่าย ชอบอยู่คนเดียว เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเบื่อหน่าย

2.2.1 ความหมายของความเบื่อหน่ายในงาน (Burnout at Work)

ความเบื่อหน่ายมีความหมายได้หลายแบบซึ่งในบรรดาคำจำกัดความของความเบื่อหน่ายที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไปมักมีความหมายเกี่ยวโยงโดยตรงหรือโดยอ้อมกับความเครียดที่เป็นผลมาจากสภาพการทำงาน ซึ่งหลายคนมักมีความเข้าใจสับสนระหว่างคำว่าความเบื่อหน่ายนั้นคือความเครียดนั่นเอง ซึ่งในความเป็นจริงแล้วความเบื่อหน่ายเป็นผลในขั้นสุดท้ายของความพยายามทำหลาย ๆ ครั้ง ที่เผชิญกับ

สภาพความเครียด แต่ไม่ประสบความสำเร็จ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้ดังนี้ (คณิดา ตระกูลทองดารา, 2555, น.19)

Maslach (1986, pp.91-113 อ้างถึงใน คณิดา ตระกูลทองดารา, 2555) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ มีความด้อยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และมีเจตคติที่ไม่ดีกับบุคคลที่จะมาทำงานให้บริการหรือให้ความเหนื่อยอ่อนเป็นผลมาจากความเครียดต่อเนื่องเรื้อรังในการทำงานและจะส่งผลต่อร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานได้

Pines and Keinan (2005) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานคือ ความเครียดอย่างหนึ่งที่มีลักษณะโดดเด่นชัดเจนจึงพบความสัมพันธ์ที่แน่นอนระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือเป็นผลของความเครียดที่สะสมมานาน

Jenaro, Flores and Arias (2007) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นการตอบสนองต่อความเครียดเรื้อรังซึ่งประกอบด้วยทัศนคติและความรู้สึกเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงานและบทบาทหน้าที่ในงานของตนรวมทั้งความรู้สึกถึงความอ่อนล้าทางอารมณ์

นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554, น.10) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึงอาการที่แสดงออกถึงความอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจ การเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า ท้อแท้และรู้สึกไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีสาเหตุมาจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงานและไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณิดา ตระกูลทองดารา (2555, น.20) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึงผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่เกิดจากความเครียดอย่างมาก จากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม ซึ่งมักจะพบในกลุ่มอาชีพทำงานเกี่ยวกับการบริการโดยเฉพาะบุคคลในทีมสุขภาพ ซึ่งจะเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับการให้ความหมายของ Maslach

สรุปได้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเกิดจากตัวบุคคล จากสภาพแวดล้อมในการทำงาน และอาจเกิดมาจากความเครียดสะสม ที่ทำให้รู้สึกเหนื่อยหน่าย เกิดความล้า โดยเฉพาะงานบริการที่ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

2.2.2 ความเป็นมาของความเหนื่อยหน่ายในงาน

ความเหนื่อยหน่าย มีการกล่าวถึงครั้งแรก โดย Bradley ในปี ค.ศ. 1967 โดยกล่าวไว้ว่าความเหนื่อยหน่ายนั้นเป็นปรากฏการณ์ทางด้านจิตใจมักจะเกิดกับกลุ่มวิชาชีพที่ต้องทำงานร่วมกับบุคคลอื่นภายนอกหน่วยงานและเป็นการทำงานที่ให้บริการช่วยเหลือผู้อื่น และในเวลาต่อมา Freudenberg (1970) จิตแพทย์ชาวอเมริกันที่ได้ศึกษากลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่าย โดยอาศัยประสบการณ์ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นกับตนเองและอาสาสมัครในขณะที่ปฏิบัติงานเป็นแพทย์อาสาสมัครซึ่งเปิดคลินิกให้บริการในด้านสุขภาพจิตให้แก่ประชาชนผู้ยากไร้โดยที่ไม่คิดค่าบริการใด ๆ ในแต่ละวัน Freudenberg และอาสาสมัครได้ทำงานอย่างหนักตลอดทั้งวันโดยแทบจะไม่มีเวลาได้หยุดพักและผลที่ได้รับเป็นไปตามที่ คาดหวังไว้น้อยมากจนเมื่อเวลาผ่านไป 1 ปี หลังจากที่ทำงานในคลินิกนี้ Freudenberg สังเกตเห็นความอ่อนล้าของอาสาสมัครและของตนเอง และพบว่าพลังในการทำงานของอาสาสมัครจำนวนมากเริ่มลดลงทีละน้อยและเริ่มหมดไป สูญเสียแรงจูงใจและพันธะสัญญาหลังจากนั้น

เริ่มปรากฏอาการแสดงออกมาทางด้านร่างกายและจิตใจตามมา กลุ่มอาการที่เกิดขึ้นมานี้เรียกว่าความเหนื่อยหน่าย ซึ่งพบมากในกลุ่มอาชีพการให้บริการทางสังคม (อ้างถึงใน คณิดา ตระกูลทองดารา, 2555, น.20)

นวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554, น.10) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีผลต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและทางจิตใจของพนักงาน ทั้งอาการทางสุขภาพจิตรวมไปถึงความเครียด ความวิตกกังวล ความไม่มั่นใจในตนเอง การลดคุณค่าในตัวเอง ส่วนสุขภาพทางร่างกายนั้น เช่น อาการปวดหัว ปวดท้อง นอนไม่หลับ ซึ่งอาการที่ได้กล่าวมานั้นจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานมีความเหนื่อยล้าจากการทำงานมาก ๆ จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และเมื่อไม่มีทางเลือกที่ดีจะส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อการทุ่มเทในการทำงานลดลงและมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงไปด้วยความเหนื่อยล้า และความเหนื่อยหน่ายเกิดจากความเครียดสะสมที่เกิดจากการทำงานและความเหนื่อยล้าในการทำงานส่งผลกระทบต่อทั้งตัวบุคคลและคนอื่น ๆ

Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สัมพันธ์กับการถอดใจออกจากงาน การขาดงานโดยไร้เหตุผล ความตั้งใจลาออกจากงานและอัตราการลาออก ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนำไปสู่การได้ผลการปฏิบัติงานลดลงและผลการปฏิบัติงานลดลงอีกด้วย ทั้งยังส่งผลให้ความพึงพอใจในงานลดลง และลดความผูกพันในงานหรือความผูกพันในองค์กรอีกด้วย ส่วนบุคคลที่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานจะส่งผลเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงานทั้งยังส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การส่งผลเสียต่องานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถแพร่ขยายได้และยังส่งผลได้อย่างต่อเนื่องกับงาน

สรุปได้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลกระทบที่เกิดจากความเครียด จากสภาพในการทำงาน ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม ซึ่งมักพบในอาชีพเกี่ยวกับการบริการ

2.2.3 กระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่าย

คณิดา ตระกูลทองดารา (2555, น.21) กล่าวว่ากระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายนั้นเป็นขั้นตอนของปฏิกริยาการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดตามที่ปรากฏในกลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่วไป ในทฤษฎีความเครียดของ Selye ซึ่งเมื่อเราไม่สามารถปรับตัวได้ ความเครียดก็จะยังคงอยู่อย่างเรื้อรัง เมื่อต้องประสบกับความล้มเหลวเป็นระยะเวลาานบุคคลก็จะเกิดความเหนื่อยหน่ายได้

สสิพรรณ นิลสงวนเดชะ (2558, น.10) กล่าวว่ากระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายที่เป็นการตอบสนองของร่างกายต่อความเครียดจากการไม่สมดุลของความต้อางทางด้านสิ่งแวดล้อมกับความสามารถส่วนบุคคลต่อปริมาณงานที่ได้รับมากเกินไป ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงานจนปรับตัวไม่ได้นั้นส่งผลต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ

โดยสรุปกระบวนการเกิดความเหนื่อยหน่ายนั้น เป็นขั้นตอนของปฏิกริยาการตอบสนองของทางด้านร่างกายต่อความเครียดที่ปรากฏในกลุ่มอาการปรับตัวโดยทั่ว ๆ ไป โดยในทฤษฎีความเครียดของ Selye นั้นเมื่อไม่สามารถปรับตัวได้ ความเครียดจะยังคงอยู่แบบระยะยาว เป็นอาการเรื้อรังเมื่อต้องประสบกับความล้มเหลวเป็นระยะเวลาานาน ๆ บุคคลจะเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ และจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานลดลงได้

2.2.4 สาเหตุของความเบื่อหน่าย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น มีผู้ที่กล่าวถึงสาเหตุของความเบื่อหน่ายไว้ ดังนี้
คณิดา ตระกูลทองดารา (2555, น.22) กล่าวว่า สาเหตุของความเบื่อหน่ายนั้น เกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัยทั้งปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย และส่งผลกระทบต่อการแสดงออกของความเบื่อหน่าย

สลีพรรณ นิลสงวนเดชะ (2558, น.11) กล่าวว่าสาเหตุของการเกิดความเบื่อหน่ายในงานเกิดจากการทำงานหนัก มีปริมาณงานมาก งานมีความซับซ้อน และการขาดการควบคุมต่อสถานการณ์หรือการทำงานของตนเองที่ไม่สามารถควบคุมระบบงาน ไม่สามารถคาดเดาเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น การไม่ได้รับรางวัลในงาน การขาดสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น การขาดความยุติธรรมที่เป็นความเชื่อใจ การติดต่อสื่อสาร การเคารพซึ่งกันและกัน และความขัดแย้งในค่านิยมต่อนโยบายแผนการบริหารขององค์กร จนเกิดความคับข้องใจที่ต้องทำในสิ่งที่ขัดจ่อความรู้สึกของตนเอง เกิดความไม่ซื่อสัตย์ ส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายในงาน โดยที่สามารถแบ่งสาเหตุของความเบื่อหน่ายออกเป็น 2 ประการ คือ 1. ความเบื่อหน่ายที่เกิดขึ้นจากตัวเองโดยไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ 2. ความเบื่อหน่ายที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือองค์กร ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ สัมพันธภาพในที่ทำงาน การรับรู้ต่อระบบบริหาร การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตน และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน หรือจากความเครียดที่เกิดจากการทำงานหนัก ทำงานซ้ำ ๆ งานที่มีความกดดันสูง ความเครียดจึงเป็นภาวะอย่างหนึ่งที่ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล แล้วเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่มาคุกคาม มากัดดันมากระทำ รวมทั้งมาขัดขวางการทำงาน เมื่อบุคคลมีความเครียดนั้นล้วนตอบสนองออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการปรับตัวและพื้นฐานทางจิตใจ

สรุปได้ว่า สาเหตุของความเบื่อหน่ายนั้นเกิดมาจากหลายปัจจัยทั้งในปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและส่งผลกระทบต่อแสดงออกของความเบื่อหน่าย

2.2.5 อาการและการแสดงความเบื่อหน่ายในงาน

Maslach (1986, pp. 91-113 อ้างถึงใน คณิดา ตระกูลทองดารา, 2555) ได้กล่าวถึงความเบื่อหน่ายงานไว้ว่า ความเบื่อหน่ายในงานประกอบด้วย กลุ่มอาการ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและอธิบายในกลุ่มอาการของแต่ละด้านไว้ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นอาการที่สำคัญของกลุ่มอาการเบื่อหน่าย หมายถึงลักษณะอาการที่บุคคลเกิดความรู้สึกหมดกำลังหรือขาดพลังในการดำเนินชีวิต เป็นความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ ไม่สามารถที่จะเสียสละตัวเองเพื่อผู้อื่นได้อีก เนื่องจากมีความอ่อนล้ามากจนเกินไป ดังนั้นทางออกประการหนึ่งที่จะหลีกเลี่ยงภาวะนี้ก็คือ การแยกตัวเอง ลดการติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นเพื่อลดการถูกรบกวนเกี่ยวกับงาน ซึ่งในที่สุดบุคคลก็จะกลายเป็นผู้ที่มีลักษณะเข้มงวด ติดอยู่กับกฎระเบียบ มีพฤติกรรมที่แบ่งพรรคแบ่งพวกแบ่งชั้น ไม่ปฏิบัติต่อผู้อื่นในฐานะของบุคคลหลีกเลี่ยงการ

ทำความเข้าใจหรือพบปะกับผู้คน ซึ่งการเห็นห่างจากบุคคลอื่นนั้นอาจจะมีผลต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

2. ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล เป็นการมองบุคคลอื่นในแง่ลบ หรือคาดเดามองไปในทางร้าย รวมไปถึงความรู้สึกที่มักเกลียดผู้อื่นได้ง่าย ๆ ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นตามมา ผู้ให้บริการอาจจะแสดงอาการเหยียดหยาม ตู้อุกหรือดูหมิ่นผู้รับบริการและคนอื่น ๆ ไม่แสดงความสุภาพอ่อนโยนออกมา ไม่ใส่ใจต่อคำขอร้องหรือความต้องการของพวกเขาเหล่านั้น ล้มเหลวในการที่จะให้ความช่วยเหลือดูแลในการบริการ และเมื่อบุคคลนั้นมีลักษณะของการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่นเขาจะแสดงออกถึงความต้องการแยกตัวออกไป ไม่ต้องการให้ใคร ๆ มายุ่งเกี่ยวและจะแสดงอาการประชดประชันและมีความหงุดหงิด

3. ความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน อันสืบเนื่องมาจากการเกิดความรู้สึกและมีปฏิกิริยาไปในทางลบต่อผู้อื่น โดยเฉพาะต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้ให้บริการที่เกิดความเบื่อหน่ายได้รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่งของพฤติกรรมในตนเอง รวมทั้งการให้บริการที่ไม่ดีพอ ทำให้เกิดความรู้สึกผิดและรู้สึกด้อยความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มีการตัดสินตนเองว่าล้มเหลวสูญเสียความนับถือในตนเองและเกิดอาการซึมเศร้าตามมาบางคนอาจแสวงหาที่ปรึกษาหารือหรือการเยียวยาแก้ไขที่หลีกเลี่ยงก็มักจะเกิดการเปลี่ยนแปลงงานและเลิกراجางานที่นำความเครียดจากการต้องเกี่ยวข้องกับผู้คนมาให้ และได้แบ่งอาการแสดงอาการเบื่อหน่ายในงานไว้เป็น 3 ระยะ คือ

ระยะแรก จะมีลักษณะอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจ โดยจะเริ่มจากการมีความรู้สึกท้อแท้ใจ เช่น เมื่อคิดว่าจะไปทำงานก็จะรู้สึกหมดแรง ต่อมาจะมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย ปวดศีรษะเป็นหัวตบอย ๆ และจะมีอาการเจ็บป่วยอื่น ๆ ตามมา

ระยะที่สอง จะมีอาการตั้งแต่ 2 ลักษณะขึ้นไป เช่น มีทัศนคติทางลบต่อผู้ร่วมงานต่อผู้รับบริการและต่องาน รู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในงาน

ระยะสุดท้าย ซึ่งในระยะนี้พบได้ไม่บ่อยนัก เป็นผลมาจากความเบื่อหน่ายในระยะแรกและระยะที่สองเรื้อรังมา ไม่สามารถจัดการได้ ขาดเป้าหมายในการทำงาน ขาดการตอบสนองทางอารมณ์ ไม่มีความเห็นอกเห็นใจในผู้อื่นและไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้

Kim, Shin & Swanger (2009) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายไว้ ดังนี้ 1. ความอ่อนล้า คืออาการเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจที่ไม่จำเป็นว่าจะต้องมีบุคคลอื่นเป็นต้นเหตุของความเบื่อหน่ายโดยตรง 2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น คือเป็นการบ่งชี้ว่าบุคคลหนึ่งแยกตนเองออกห่างจากงานที่ทำและมีทัศนคติไปในทิศทางลบต่องานโดยรวมของตนเองและต่อเพื่อนร่วมงานและคนอื่น ๆ 3. ความเชื่อมั่นในความสามารถทางวิชาชีพของตน ได้แก่การขาดหรือลดความเชื่อมั่นในตนเองทางด้านวิชาชีพ

สรุปคือ ความเบื่อหน่ายในระยะแรกและระยะที่สอง สามารถกลับคืนสู่ปกติได้แต่อาจกลับมามีอาการได้อีก ถ้าหากบุคคลนั้นยังคงอยู่ในสภาพเดิม สถานการณ์เดิมและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมือนเดิม ส่วนบุคคลที่มีความเบื่อหน่ายในระยะสุดท้ายนั้น ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงกลับสู่สภาพปกติได้อีก

จากการศึกษาความหมายและองค์ประกอบของข้อมูลข้างต้นเกี่ยวกับความเบื่อหน่ายในงาน ซึ่งผู้วิจัยมองว่าองค์ประกอบเหล่านี้เป็นสาเหตุของความเบื่อหน่ายได้ ตามแนวคิดของ Maslach (1986, pp.91-113 อ้างถึงใน คณิดา ตระกูลทองดารา, 2555) โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลและด้านความรู้สึกละเลยที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย โดยให้ความหมายของแต่ละตัว ดังนี้

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ได้แก่ ความรู้สึกเบื่อหน่าย หหมดแรง หหมดกำลังใจ ไม่มีแรงใจในการทำงาน หหมดความกระตือรือร้น ซึ่งเป็นอาการเด่น ๆ และสังเกตเห็นได้ง่ายที่สุด ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานที่มีภาวะกดดันด้านอารมณ์เป็นอย่างมาก

ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล ได้แก่ การมองผู้อื่นในแง่ลบ เกิดความไม่พึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลรอบข้าง ไม่สนใจต่อคำร้องหรือความต้องการของเพื่อนร่วมงาน มีความต้องการแยกตัวออกไป ไม่ต้องการยุ่งกับใคร ไม่แสดงความอ่อนโยนและแสดงความหงุดหงิดอยู่บ่อยครั้ง

ด้านความรู้สึกละเลยที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสืบเนื่องมาจากการเกิดความรู้สึกไปในทิศทางลบต่อผู้อื่นโดยเฉพาะต่อผู้รับบริการ การให้บริการที่ไม่ดีพอจนเกิดความรู้สึกผิด และรู้สึกด้อยความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ภาพกับผู้รับบริการ มีการมองและตัดสินตนเองว่า ล้มเหลวและสูญเสียความน่าเชื่อถือในตนเองจนเกิดเป็นความซึมเศร้าตามมา

ดังนั้นความเบื่อหน่ายในงานที่เกิดขึ้นมักจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน หากพนักงานไม่มีความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน พนักงานก็จะมีความรู้สึกอยากทำงาน และตั้งใจทำงาน จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่เป็นที่น่าพอใจ หากพนักงานมีความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงานก็จะลดลง ความรู้สึกอยากทำงานก็จะลดลง จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานลดลงด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลของการปฏิบัติงาน (Performance) ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่างทั้งสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน จากในอดีตมาจนถึงในปัจจุบัน เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของของสภาพแวดล้อมอยู่ตลอด จึงทำให้การปฏิบัติงานมีความยุ่งยากและมีความสลับซับซ้อน บุคลากรต้องมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้นและตามสถานการณ์ของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้ทันอยู่เสมอ จึงได้เลือกศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้านและปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน สุรีย์พร วิสุทธาภรณ์ (2556) โดยมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดไว้ ดังนี้

2.3.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

Certo, Samuel C (2000) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร

อนันท์ งานสะอาด (2551 อ้างถึงใน พีรพัฒน์ แก้วกัญญา, 2558, น.25) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงกระบวนการดำเนินงาน ที่มีลักษณะดังนี้ ด้านการประหยัด (Economy) แบ่งเป็นประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) ประหยัดเวลา (Time) ด้านเสร็จทันตามกำหนดเวลา (Speed) และด้านคุณภาพ (Quality) ดังนั้นการที่มีประสิทธิภาพ

จึงจะต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว และมีคุณภาพซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

คณิดา ตระกูลทองดารา (2555) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงผลลัพธ์ของงานของแต่ละบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตรงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร และยังเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

จิตติมา อัครธิตพิงศ์ (2556) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดในการดำเนินงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรนั้นจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพึงพอใจทั้งในด้านของการผลิต ด้านการบริการ มีความก้าวหน้าในงาน สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ คือ สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร สิ่งแวดล้อมในองค์กร และปัจจัยขององค์กร

พิมพ์ ศรีทองคำ (2557, น.24-25) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงการกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนเอง อย่างคล่องแคล่ว มีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ การปฏิบัติงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และมีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมีมาตรฐาน จึงจะบอกได้ว่าผลการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจึงจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

นิมนวน ทองแสน (2557, น.23) กล่าวว่าผลการปฏิบัติงานคือการปฏิบัติงานที่เกิดจากหลาย ๆ ปัจจัยรวมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยที่ทุกคนต้องร่วมมือกันในการทำงานเพื่อให้งานนั้น ๆ เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและได้มาตรฐานและใช้ต้นทุนในการปฏิบัติน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก โดยที่ทุกคนร่วมกันปฏิบัติตามเป้าหมายที่มีอย่างเดียวกัน

นลพรรณ บุญฤทธิ (2558, น.12) กล่าวว่าผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้น หมายถึงความพยายาม ความพร้อม และความสามารถความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นได้ผลที่ดี มีความรวดเร็ว และมีคุณภาพได้ผลสำเร็จตามที่องค์กรต้องการ

เบญจมาศ อิมมาก (2558, น.41) กล่าวว่าผลการปฏิบัติงาน คือ ระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะทำให้ถึงที่สุด เพื่อให้ออกมาดีที่สุดในภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็วที่สุด โดยจะต้องมีความถูกต้องและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560, น.16) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงการกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่บรรลุผลตามที่ต้องการและตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัดเวลา และลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินงาน และมุ่งเน้นผลลัพธ์โดยมีส่วนร่วมของต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างรวดเร็วและได้ประโยชน์สูงสุด โดยอาศัยบุคคล งบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือรวมไปถึงการจัดการได้อย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับขององค์กร

สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคคล ที่มีความสามารถ มีความพร้อม มีความพยายามทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ มีความคล่องแคล่ว เฉลียวฉลาด มีความเป็นระเบียบ มีกฎเกณฑ์ สามารถปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลา ครบถ้วน ถูกต้อง มีความรวดเร็ว มีคุณภาพและมีมาตรฐาน จึงบอกได้ว่าบุคคล

จะมีประสิทธิภาพในการทำงานต้องเกิดจากความขยัน มีความรับผิดชอบ มีความเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความรักดีต่อองค์กร งานจึงจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้ 1. คุณภาพของงาน คือ จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจต่อผลการทำงานและมีความถูกต้องได้มาตรฐาน มีความรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2. ปริมาณงาน คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ 3. เวลา คือเวลาที่ใช้ในการทำงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการที่เหมาะสมและมีความทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน คือค่าใช้จ่ายต้องมีความเหมาะสมกับงานและวิธีการ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์ (2556, น.12) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้นหมายถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วว่องไวในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความรวดเร็ว มีคุณภาพ และได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตั้งแต่ต้น

นิมนวล ทองแสน (2557, น.23) กล่าวว่าผลการปฏิบัติงาน คือการปฏิบัติงานที่เกิดจากหลายปัจจัยรวมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเมื่อทุกคนร่วมมือกันทำงานนั้น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีมาตรฐานโดยใช้ต้นทุนในการปฏิบัติงานอย่างน้อยที่สุดเพื่อเป้าหมายที่มีอย่างเดียวกัน

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558, น.13) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีนั้นต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานไปสู่ผลสำเร็จ โดยประเมินผลของผลการปฏิบัติงานได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพอใจของพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ที่มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยพิจารณาจากภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถ ความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายให้อยู่ในระดับมาตรฐานในด้านของปริมาณ คุณภาพ และระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจที่สำคัญขององค์กรได้สำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

2.3.3 องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989, p.325 อ้างถึงใน อุทสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพงาน (Quality) คือ จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ได้ใช้ประโยชน์นั้น
2. ปริมาณงาน (Quantitative) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานและจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตรงตามหลักการและเหมาะสมกับงาน

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรให้ได้มากที่สุด

คณิดา ตระกูลทองคำ (2555, น.25) ได้แบ่งองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. มาตรฐานการปฏิบัติงาน คือคุณลักษณะที่ถูกกำหนดขึ้นมาตามชนิดของงาน โดยจะอยู่ในรูปแบบของปริมาณงาน หรือคุณภาพของผลงานเพื่อใช้เป็นตัววัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยปริมาณงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คือจำนวนของงานที่ออกมาในงานปกติ หรืองานประจำ ระดับของผลงานที่วัดออกมาจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดโดยพิจารณาในส่วนของเวลาที่ใช้ในการทำงาน ความเร็วต่อเวลาที่กำหนด หรือตามที่ได้ตกลงกันไว้ คุณภาพของงาน คือ ระดับของคุณภาพว่าออกมาดีหรือไม่ อาจจะต้องตัดสินใจจากความถูกต้อง ความต่อเนื่องของงาน ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความละเอียดและความประณีตในงานโดยจะวัดจากความถูกต้องของงานต่อความผิดพลาด จำนวนความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นต้น และวิธีการที่ใช้ปฏิบัติงาน คืองานที่สำเร็จด้วยวิธีการใดโดยจะพิจารณาจากบุคคลิกลักษณะ การใช้เสียง ท่าทาง รวมถึงกิจกรรมายาทในการติดต่อกับสาธารณชน เพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานด้วย

2. ใครจะเป็นผู้ประเมินผลงาน โดยปกติแล้วการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจะเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานโดยตรง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ จัดการงานในส่วนของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตลอดจนเป็นบุคคลที่มีความเข้าใจถึงนโยบายและวิธีการดำเนินงานในหน่วยงานของตนเองเป็นอย่างดี แต่ในองค์กรบางแห่งอาจมีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาทำการประเมิน คณะกรรมการนี้อาจมีหลายชุด แล้วแต่ว่าจะประเมินพนักงานระดับใด

3. วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีจุดมุ่งหมายเพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในปัจจุบัน หรือคาดการณ์ศักยภาพในการพัฒนาตนเองของแต่ละบุคคล เพื่อก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคตเป็นหลัก โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับความสามารถ และผลงานที่ออกมา

จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2556) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานที่ดีเป็นหัวใจของการนำองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต ด้านการบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า บุคลากร ขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น สภาพคล่องทางการเงินของธนาคาร ภาวะเงินเฟ้อ กำลังการซื้อของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เช่น การนิยมความฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเช่น การประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภาวะการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพ วัตถุดิบ และผู้ร่วมทุน

2. สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยีที่ดินและศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่สำคัญ ๆ ดังนี้ 1. ปรัชญาและอุดมการณ์ 2. บุคลิกภาพ 3. ความต้องการ 4. ค่านิยม 5. การมีจุดมุ่งหมายที่เหมาะสมของชีวิตและภาระงาน 6 ความสามารถในการพิจารณาตนเอง 7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน 8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

สุริย์พร วิสุทธารณ์ (2556, น.35) กล่าวว่าผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ ความภูมิใจในอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ความต้องการทั่วไป หรือรวมไปถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก หากได้รับการตอบสนองในการทำงานที่ดีแล้วบุคลากรก็จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558, น.13) ได้ให้องค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานไว้ว่า บุคคลจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีนั้นต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานไปสู่ผลสำเร็จ โดยประเมินผลของผลการปฏิบัติงานได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยจะเน้นในเรื่องของคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยบุคลากรจะต้องได้รับการฝึกอบรม มีความเข้าใจในการทำงาน การมีประสบการณ์และความรู้สึกผูกพันในงาน การได้รับความยุติธรรมในการทำงาน การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน มีการกำหนดขอบเขตงานที่ชัดเจนน่าเชื่อถือ มีการกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม และการให้รางวัลพนักงานที่ทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Clayton Alderfer (1972 อ้างถึงใน ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2556) ทฤษฎี ERG (ERG THEORY: Existence Relatedness Growth Theory) เป็นทฤษฎีที่ Clayton Alderfer พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการดำรงชีวิต (Existence needs) เป็นความต้องการที่จะต้องตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ซึ่งได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่พักอาศัย และความปลอดภัยทางร่างกาย

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นบทบาทที่มีความซับซ้อน เกี่ยวกับคนและความพึงพอใจการปฏิสัมพันธ์กันในสังคม ซึ่งนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์

การเคารพนับถือ การเป็นที่ยอมรับและความต้องการเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทของการทำงานกับตัวพนักงานเองรวมทั้งครอบครัวและเพื่อนด้วย

3. การต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด เช่น การได้รับการยกย่อง การประสบความสำเร็จในชีวิต ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน ซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่และความต้องการนี้ประกอบด้วยการทำหายอิสรภาพของตัวเองที่จะทำให้ความสามารถนั้นเกิดเป็นความจริงได้

Katz & Kahn (1978, pp.232-240 อ้างถึงใน นัยนัปพร ยุทธนาภา, 2554) เป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรมีปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรมประสบการณ์ ความผูกพัน และยังคงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย Zale nick (1985, p.40) ได้กล่าวว่ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานจะออกมาดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายใน และภายนอกซึ่งสามารถแบ่งออกได้โดยสรุป ดังนี้

1. ได้ค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
6. ความต้องการแสดงความรู้สึกรักใคร่
7. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

จากการศึกษาความหมายและองค์ประกอบของข้อมูลข้างต้นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวความคิดในด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย โดยให้ความหมายของแต่ละตัวดังนี้

ด้านคุณภาพงาน ได้แก่ งานที่ได้จะต้องมีคุณภาพสูง อยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจตามที่หน่วยงานได้กำหนดไว้

ด้านปริมาณงาน ได้แก่ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ปริมาณที่ได้รับจะต้องมีความพอดีและสามารถทำได้ทันตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตรงตามหลักการและเหมาะสมกับงานไม่มากเกินไปและไม่น้อยจนเกินไป เวลาที่งานมีความสอดคล้องและเหมาะสม

สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน คือระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นโดยใช้เวลาพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ซึ่งอยู่ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด

หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว และสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็ว ถูกต้อง และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

เบญจมาศ อิ่มมาก (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการมีอิทธิพลของปัจจัย พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ของพนักงานส่งผลต่อความเครียดแตกต่างกัน และได้พบว่าสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานและรายได้ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง ปัจจัยการทำงานและรายได้ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่าง ปัจจัยการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน แต่ปัจจัยในการทำงานและความเครียดต่อร่างกายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ปวีตรา ลากละมุล (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด จำนวน 98 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่างช่วง 22-32 ปี สถานภาพโสด/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี ในส่วนของปัจจัยความเครียดภายในองค์กรพบว่าพนักงานมรความคิดเห็นต่อปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยความเครียดโดยรวมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานโดยรวมมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพและด้านความพอใจโดยรวม มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยด้านการงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จำนวน 230 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านของการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในการทำงาน อยู่ในระดับกลาง ในด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย และด้านความเครียดของพนักงานอยู่ในระดับมาก

ภูเมธ แก้วเขียว (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครูการศึกษาพิเศษเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 160 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดของครูการศึกษาพิเศษในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเครียดที่แสดงออกมาทางร่างกายหรือทางจิตใจอยู่ในระดับมาก ปานกลาง และน้อยมีประสิทธิในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พัทธ์ พิทักษ์สฤณี (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดของพนักงานในสายงานนิทรรศการและการจัดงานแสดง : กรณีศึกษา บริษัท เอ อีเว้นท์ แมเนจเม้นท์ จำกัด จำนวน 261 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการเกิดพฤติกรรม เกิดอาการ หรือเกิดความรู้สึกเครียดในการปฏิบัติงานในระดับบ่อยครั้ง พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีเพศต่างกันจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงาน ที่มีอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุของการทำงาน และภาวะทางครอบครัวต่างกันมีระดับความเครียดแตกต่างกัน

ศุภนิดา ตระกูลทองดารา (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเบื่อหน่ายในการทำงานและผลปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 229 คน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ โครงสร้างขององค์กรในด้านนโยบาย ด้านวัฒนธรรม ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ เห็นด้วยกับความเบื่อหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงาน และ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับความเบื่อหน่ายในการทำงานโดยรวมและเป็นด้าน อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านความอ่อนต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล และด้านด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลปฏิบัติงานโดยรวมและ เป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก คือด้านคุณภาพและด้านปริมาณงาน สรุป สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลกระทบเชิงลบของความเบื่อหน่ายในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลกระทบเชิงบวกกับผลปฏิบัติงาน และความเบื่อหน่ายในการทำงาน มีผลกระทบเชิงลบ ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ ควรให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

น้ามนต์ จันทรมนิยม (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเบื่อหน่ายจากงานของพนักงานในแผนกแอสซีสแตนท์ บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 154 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในแผนกแอสซีสแตนท์ ที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับเงินเดือน และอายุงานในแผนกแตกต่างกัน มีระดับความเบื่อหน่ายที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเบื่อหน่ายจากการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้บรรยากาศการบริหารงานพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งยังพบว่าด้านตัวงานและหัวหน้างานและความก้าวหน้ามีผลกระทบต่อความเบื่อหน่ายจากงาน โดยมีนัยสำคัญ 0.05 แต่การรับรู้บรรยากาศการบริหารงานในแผนกด้านเพื่อนร่วมงานไม่มีผลกระทบใด ๆ

2.4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Aaltonen (2000) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียดโดยได้อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานที่ปรับปรุงมาจาก Cooper & Marshall (1976) ว่าประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน บทบาทในองค์กร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว

Anderson (2000) ได้ศึกษาเรื่องกลวิธีเผชิญปัญหาและภาวะความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของเจ้าหน้าที่พิทักษ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 151 คน พบว่าองค์ประกอบของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายเจ้าหน้าที่พิทักษ์เด็กมีคะแนนสูงสุดคือความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนที่การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาที่มีสหสัมพันธ์ทางลบกับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง 3 ด้านด้วยกันคือ ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงาน ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น และความสำเร็จลดลง ในขณะที่การเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบ 3 ด้านของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงาน

Gege (2017) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการหมุนเวียนของครูรุ่นใหม่ที่มีทักษะในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 223 คน ผลการวิจัยพบว่าความเหนื่อยล้าของพนักงานที่มีทักษะน้อยมีผลกระทบโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพวกเขา ความมุ่งมั่นในอาชีพ คนที่มีบทบาทการประนีประนอมบางส่วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความเบื่อหน่ายและความตั้งใจในการหมุนเวียนงานในขณะที่การวางแผนวัตรกรรมมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นในอาชีพและความตั้งใจในการหมุนเวียน ความหมายของการจัดการทางการศึกษาคือการลดความเบื่อหน่ายสามารถปรับปรุงผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในเวลาเดียวกันก็เสริมสร้างความมุ่งมั่นในการประกอบอาชีพของพนักงานและค่านิยมในการทำงานที่เป็นนวัตกรรมสามารถลดความตั้งใจในการหมุนเวียนของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Wali Ur Rehman and Saquib Yusaf Janjua (2015) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของความเบื่อหน่ายต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: การวิเคราะห์อุตสาหกรรมธนาคาร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 322 คน ผลการวิจัยพบว่าความเบื่อหน่ายมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมากต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานชาย โดยการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะเกิดขึ้นนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน อย่างไรก็ตามตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์เชิงลบที่แสดงออกมาในรูปแบบของ ความเบื่อหน่าย ความขัดแย้งของบทบาทและความคลุมเครือของบทบาท

Demerouti, Bakker & Leiter (2014) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเบื่อหน่ายกับการปฏิบัติงานของครูพลศึกษาในเมือง Kermanshah โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 186 คน ผลการวิจัยพบว่าผลการวิจัยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญเชิงลบระหว่างความเบื่อหน่ายกับประสิทธิภาพของครูพลศึกษาใน Kermanshah

Mohammadbagher (2011) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของมิติความเบื่อหน่ายในงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 250 คน ผลการวิจัยพบว่านอกเหนือจากความเหนื่อยล้าในการทำงานจำนวนมากในหมู่พนักงานปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความอ่อนล้าทางอารมณ์และการใช้สื่อออกระบบมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งหมายความว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรลดลงเนื่องจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่เพิ่มขึ้น เห็นได้ชัดว่าการขาดความสำเร็จส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการวิจัย เรื่องความเครียดและความเปราะบางในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด
3. เพื่อศึกษาระดับความเปราะบางในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ทำวิจัย ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนในการวิจัย และมีระเบียบวิธีการวิจัยในด้าน การกำหนดประชากร การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานทุกคนในบริษัท เอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด มีจำนวนทั้งหมด 350 คน

แผนก	จำนวน
ฝ่ายขาย	40
ฝ่ายสอบเทียบ	190
ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ	10
ฝ่ายบัญชี/จัดซื้อ	8
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	2
ฝ่ายขนส่ง	46
พนักงานทั่วไป	54

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้สูตร Taro Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(E)^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

E = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{350}{1+350(0.05)^2}$$

โดย

$n = 186$ คน

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตร Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องสุ่มเท่ากับ 186 คน โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient sampling) เป็นการเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์ โดยอาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก ในการตอบแบบสอบถามตามวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน

1.2 ความเครียดในงาน ประกอบด้วย

1.2.1 ด้านจิตใจ

1.2.2 ด้านร่างกาย

1.2.3 ด้านพฤติกรรม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2.1 ความเหนื่อยหน่ายในงาน ประกอบด้วย

2.1.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์

2.1.2 ความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล

2.1.3 ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.2 ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.2.1 คุณภาพงาน

2.2.2 ปริมาณงาน

2.2.3 เวลาที่ใช้ในการทำงาน

3.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

ในการสร้างแบบสอบถามได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามภูมิหลังของบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ

1. เพศ แบ่งเป็น ชาย และหญิง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale)

2. อายุ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้เพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็นช่วง 4 ช่วงอายุ

3. สถานภาพ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้เพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น 3 ข้อ

4. ระดับการศึกษา ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้เพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น 3 ระดับ

5. รายได้ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้เพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็นช่วง 5 ช่วง

6. ประสบการณ์ในการทำงาน ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) แบ่งเป็นช่วง 4 ช่วง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับด้านความเครียดในงานแบ่งออกเป็น ด้านจิตใจ 5 ข้อ ด้านร่างกาย 5 ข้อ ด้านพฤติกรรม 4 ข้อ โดยให้ตอบตามความคิดเห็นแบบประมาณค่าระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 3 ด้าน 14

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับด้านความเบื่อหน่ายในงาน แบ่งออกเป็น ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 4 ข้อ ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล 4 ข้อ ด้านความรู้สึกละเลยที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3 ข้อ โดยให้ตอบตามความคิดเห็นแบบประมาณค่าระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 ด้าน 11 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น คุณภาพงาน 4 ข้อ ปริมาณงาน 3 ข้อ เวลาที่ใช้ในการทำงาน 3 ข้อ โดยให้ตอบตามความคิดเห็นแบบประมาณค่าระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 ด้าน 10 ข้อ จากนั้นทำตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลแบบสอบถามมาตรวจ IOC

2. ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด (Try-Out)

3. นำมาเข้า Program SPSS หาค่าความเชื่อมั่นที่มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Crobach's Alpha อยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป

4. ถ้าค่า Crobach's Alpha เกิน 0.7 ขึ้นไปก็สามารถนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลได้ แต่ถ้าค่า Crobach's Alpha ต่ำกว่า 0.7 ก็นำแบบสอบถามมาปรับปรุงเพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close Ended Question) ที่กำหนดขึ้นให้ครอบคลุมเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close ended Question) และเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยมีแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในงานแบ่งออกเป็น ด้านจิตใจ 5 ข้อ ด้านร่างกาย 5 ข้อ ด้านพฤติกรรม 4 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close Ended Question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

โดยนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการอ่านค่า ดังนี้

มีระดับ มากที่สุด	คือ	ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00
มีระดับ มาก	คือ	ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20
มีระดับ ปานกลาง	คือ	ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40
มีระดับ น้อย	คือ	ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60
มีระดับ น้อยที่สุด	คือ	ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเปื่อยหน่ายในงาน แบ่งออกเป็น ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 4 ข้อ ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล 4 ข้อ ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close Ended Question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

โดยนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการอ่านค่าดังนี้

มีระดับ มากที่สุด	คือ	ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00
มีระดับ มาก	คือ	ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20
มีระดับ ปานกลาง	คือ	ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40
มีระดับ น้อย	คือ	ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60
มีระดับ น้อยที่สุด	คือ	ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น คุณภาพงาน 4 ข้อ ปริมาณงาน 3 ข้อ เวลาที่ใช้ในการทำงาน 3 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close Ended Question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

โดยนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการอ่านค่าดังนี้

มีระดับ มากที่สุด	คือ	ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00
มีระดับ มาก	คือ	ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20
มีระดับ ปานกลาง	คือ	ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40
มีระดับ น้อย	คือ	ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60
มีระดับ น้อยที่สุด	คือ	ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาเรื่องความเครียด และความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับพนักงานบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด จำนวน 186 ชุด
2. ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความ ข่าวสารต่าง ๆ จากเว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำวิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความใช้ได้ของข้อมูล โดยหาค่าความเชื่อมั่นที่มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Crobach's Alpha อยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป

2. การลงรหัส (coding) และนำข้อมูลมาประมวลผล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ศึกษาระดับตัวแปรใช้การวิเคราะห์เชิงสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ประสิทธิภาพในการทำงานปัจจุบัน นำมาวิเคราะห์โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความเครียดในงาน ที่ส่งผลกระทบต่อผลปฏิบัติงานของพนักงาน นำมาวิเคราะห์โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานของพนักงาน นำมาวิเคราะห์ โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสอบเทียบเครื่องมือวัด นำมาวิเคราะห์โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ศึกษาผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน (Chi-Square) โดยดูว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือไม่

5. ศึกษาผลการปฏิบัติงานใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความเครียดในงานและความเบื่อหน่ายในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ เทคโนโลยี จำกัด

สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติโดยใช้สถิติ (t-test) สำหรับตัวแปรย่อย 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way Analysis of Variance : ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Least Significance (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ทดสอบสมมติฐานที่ 2 ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีแบบ Enter

3. ทดสอบสมมติฐานที่ 3 ระดับความเบื่อหน่ายในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีแบบ Enter

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเครียด และความเปื่อยหน่ายในงาน ที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด ในครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูล โดยการตอบแบบสอบถามจากพนักงาน บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด จำนวน 186 ชุด และได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 186 ชุด การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จึงมีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 186 ชุด และได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลโดยกำหนดสัญลักษณ์และตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (F-Distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน
LSD	แทน	การทดสอบรายคู่
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามเชิงปริมาณตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ของการค้นคว้าอิสระ เรื่องความเครียด และความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด โดยทำการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเบื่อหน่ายในงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศชาย	125	67.20
2. เพศหญิง	61	32.80
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 186 คน จำแนกเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และเพศหญิงจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	7	3.80
2. 21-30 ปี	96	51.60
3. 31-40 ปี	58	31.20
4. 40 ปีขึ้นไป	25	13.40
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 186 คน จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 อายุ 21-30 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 อายุ 31-40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.2 และ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปีมากที่สุด และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. โสด	123	66.10
2. สมรส	60	32.30
3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3	1.60
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 186 คน จำแนกสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 ตามด้วยมีสถานภาพสมรส จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 สุกท้ายมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	32.30
2. ปริญญาตรี	115	61.80
3. ปริญญาโท	11	5.90
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 186 คน จำแนกระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 ตามด้วยมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 สุดท้ายมีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 15,000 บาท	48	25.80
2. 15,001-25,000 บาท	93	50.00
3. 25,001-35,000 บาท	18	9.70
4. 35,001-45,000 บาท	15	8.10
5. 45,000 บาทขึ้นไป	12	6.50
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 186 คน จำแนกรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ตามด้วยน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ตามด้วย 25,001 - 35,000 บาทจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามด้วย 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 สุดท้ายมีรายได้ 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน

ประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 3 ปี	59	31.70
2. 3-6 ปี	68	36.60
3. 7-10 ปี	29	15.60
4. 10 ปีขึ้นไป	30	16.10
รวม	186	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 186 คน จำแนกประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-6 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ตามด้วยน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ตามด้วย 10 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 7-10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการความเครียดในงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในงาน ทั้งสิ้น จำนวน 186 คน สามารถสรุปข้อมูลด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม โดยนำเสนอในรูปแบบตารางด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีรายละเอียดและใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

มีระดับ มากที่สุด	คือ	ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00
มีระดับ มาก	คือ	ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20
มีระดับ ปานกลาง	คือ	ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40
มีระดับ น้อย	คือ	ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60
มีระดับ น้อยที่สุด	คือ	ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในงาน
ด้านจิตใจ

ด้านจิตใจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่าน รู้สึกเครียดกับงาน จนนอนไม่หลับ	21 (11.3)	45 (24.2)	49 (26.3)	69 (37.1)	2 (1.1)	3.08	1.053	ปานกลาง
2. ท่านเครียดกับงานจนรู้สึก หงุดหงิด รำคาญใจ	30 (16.1)	39 (21.0)	46 (24.7)	69 (37.1)	2 (-1.1)	3.14	1.121	ปานกลาง
3. ท่านเครียดกับงานจนรู้สึก ว่าตนเองไม่มีสมาธิในการ ทำงาน	27 (14.5)	42 (22.6)	43 (23.1)	73 (39.2)	1 (0.5)	3.11	1.102	ปานกลาง
4. ท่านเครียดกับงานจนรู้สึก อ่อนเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร	35 (18.8)	37 (19.9)	35 (18.8)	78 (41.9)	-1 (0.5)	3.15	1.174	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกเครียดกับงานจน กลัวว่างานที่ทำงานจะเกิดความ ผิดพลาด	32 (17.2)	39 (21.0)	35 (18.8)	79 (42.5)	-1 (0.5)	3.12	1.156	ปานกลาง
ภาพรวม						3.12	1.121	ปานกลาง

หมายเหตุ () แสดงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในงาน ด้านจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 (SD = 1.121) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ ท่านเครียดกับงานจนรู้สึกอ่อนเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.15 (SD = 1.174) อันดับ 2 คือ ท่านเครียดกับงานจนรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 (SD = 1.121) อันดับ 3 คือ ท่านรู้สึกเครียดกับงานจนกลัวว่างานที่ทำงานจะเกิดความผิดพลาด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 (SD = 1.156) อันดับ 4 คือ ท่านเครียดกับงานจนรู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 (SD = 1.102) และอันดับสุดท้าย คือท่านรู้สึกเครียดกับงานจนนอนไม่หลับ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 (SD = 1.053)

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในงาน
ด้านร่างกาย

ด้านร่างกาย	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านเครียดจากงานมากจนแสดงออกทางสีหน้า	31 (16.7)	37 (19.9)	37 (19.9)	80 (43.0)	1 (0.5)	3.09	1.147	ปานกลาง
2. ท่านเครียดจากการทำงานจนมีอาการปวดหัว	34 (18.3)	32 (17.2)	35 (18.8)	84 (45.2)	1 (0.5)	3.08	1.174	ปานกลาง
3. ท่านเครียดจากงานจนมีอาการมึนงงหรือเวียนศีรษะบ่อย ๆ	29 (15.6)	40 (21.5)	34 (18.3)	82 (44.1)	1 (0.5)	3.08	1.141	ปานกลาง
4. ท่านเครียดจากงานจนมีอาการปวดท้องหรือท้องเสีย	29 (15.6)	36 (19.4)	43 (23.1)	77 (41.4)	1 (0.5)	3.08	1.119	ปานกลาง
5. ท่านเครียดจากงานจนมีอาการปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อตามร่างกาย	28 (15.1)	52 (28.0)	30 (16.1)	75 (40.3)	1 (0.5)	3.17	1.134	ปานกลาง
ภาพรวม						3.10	1.143	ปานกลาง

หมายเหตุ () แสดงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในงานด้านร่างกาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 (SD = 1.143) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือท่านเครียดจากงานจนมีอาการปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อตามร่างกาย จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.17 (SD = 1.134) อันดับ 2 คือท่านเครียดจากงานมากจนแสดงออกทางสีหน้า จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.09 (SD = 1.147) อันดับ 3 คือ ท่านเครียดจากการทำงานจนมีอาการปวดหัว จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.08 (SD = 1.174) อันดับ 4 คือ ท่านเครียดจากงานจนมีอาการมึนงงหรือเวียนศีรษะบ่อย ๆ จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.08 (SD = 1.141) และอันดับสุดท้าย คือท่านเครียดจากงานจนมีอาการปวดท้องหรือท้องเสีย จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.08 (SD = 1.119)

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในงานด้านพฤติกรรม

ด้านพฤติกรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ความหมาย
--------------	------------------	--	--	--	--	-----------	----	----------

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เมื่อท่านเกิดความเครียดจากงานท่านจะไม่อยากพบปะหรือพูดคุยกับคนอื่น	40 (21.5)	31 (16.7)	39 (21.0)	74 (39.8)	2 (1.1)	3.18	1.202	ปานกลาง
2. เมื่อท่านเกิดความเครียดจากงานท่านจะมีท่าทีกระสับกระส่าย กระทบกระวายเป็นใจ	31 (16.7)	52 (28.0)	39 (21.0)	62 (33.3)	2 (1.1)	3.26	1.124	ปานกลาง
3. เมื่อท่านเกิดความเครียดจากงานท่านจะมีอาการตื่นเต้น	30 (16.1)	55 (29.6)	39 (21.0)	60 (32.3)	2 (1.1)	3.27	1.113	ปานกลาง
4. เมื่อท่านเกิดความเครียดจากงานท่านจะไม่อยากทำงาน	39 (21.0)	47 (25.3)	34 (18.3)	64 (34.4)	2 (1.1)	3.31	1.180	ปานกลาง
ภาพรวม						3.25	1.154	ปานกลาง

หมายเหตุ () แสดงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในงานด้านพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 (SD = 1.154) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ เมื่อท่านเกิดความเครียดจากงานท่านจะไม่อยากทำงาน จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.31 (SD = 1.180) อันดับ 2 คือ เมื่อท่านเกิดความเครียดจากงานท่านจะมีอาการตื่นเต้น จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.27 (SD = 1.113) อันดับ 3 คือ เมื่อท่านเกิดความเครียดจากงานท่านจะมีท่าทีกระสับกระส่าย กระทบกระวายเป็นใจ จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.26 (SD = 1.124) และอันดับสุดท้าย คือเมื่อท่านเกิดความเครียดจากงานท่านจะไม่อยากพบปะหรือพูดคุยกับคนอื่น จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.18 (SD = 1.202)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเบื่อหน่ายในงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเบื่อหน่ายในงาน
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านรู้สึกอ่อนเพลีย หรือหมด เรี่ยวแรงหลังจากปฏิบัติงานเสร็จในแต่ละวัน	49 (26.3)	69 (37.1)	14 (7.5)	52 (28.0)	2 (1.1)	3.60	1.183	มาก
2. ท่านรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานเสมอเมื่อเผชิญกับภาวะ แวดล้อมที่ไม่เป็นไปตามกำหนดไว้	60 (32.3)	72 (38.7)	22 (11.8)	30 (16.1)	2 (1.1)	3.85	1.080	มาก
3. ท่านรู้สึกคับข้องใจ ไม่พอใจในการ ปฏิบัติงานบ่อยครั้งเมื่อไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้ตามที่คาดหวัง	59 (31.7)	78 (41.9)	23 (12.4)	25 (13.4)	1 (0.5)	3.91	1.012	มาก
4. ท่านรับรู้ได้ว่าตนเองขาดความอดทน และไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้เมื่อ อยู่ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน	46 (24.7)	64 (34.4)	46 (24.7)	29 (15.6)	1 (0.5)	3.67	1.032	มาก
ภาพรวม						3.76	1.077	มาก

หมายเหตุ () แสดงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเบื่อหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (SD = 1.077) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ ท่านรู้สึกคับข้องใจ ไม่พอใจในการปฏิบัติงานบ่อยครั้งเมื่อไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่คาดหวัง จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.91 (SD = 1.012) อันดับ 2 คือ ท่านรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเสมอเมื่อเผชิญกับภาวะแวดล้อมที่ไม่เป็นไปตามกำหนดไว้ จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.85 (SD = 1.080) อันดับ 3 คือ ท่านรับรู้ได้ว่าตนเองขาดความอดทนและไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.67 (SD = 1.032) และอันดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกอ่อนเพลีย หรือหมดเรี่ยวแรงหลังจากปฏิบัติงานเสร็จในแต่ละวัน จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.60 (SD = 1.183)

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเบื่อหน่ายในงาน
ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล

ด้านความด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล	ระดับความคิดเห็น	\bar{X}	SD	ความหมาย
--------------------------------	------------------	-----------	----	----------

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและแผนกต่าง ๆ อยู่เสมอ	24 (12.9)	34 (18.3)	42 (22.6)	84 (45.2)	2 (1.1)	2.97	1.095	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกไม่ดีกับเพื่อนร่วมงานในแผนกจนไม่อยากทำงานร่วมกัน	23 (12.4)	32 (17.2)	42 (22.6)	88 (47.3)	1 (0.5)	2.94	1.079	ปานกลาง
3. ท่านแสดงความไม่สุภาพอ่อนโยนต่อเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้งเมื่อต้องเผชิญกับการทำงานที่เร่งรีบ	25 (13.4)	32 (17.2)	31 (16.7)	97 (52.2)	1 (0.5)	2.91	1.119	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานน้อยลงทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	20 (10.8)	38 (20.4)	44 (23.7)	83 (44.6)	1 (0.5)	2.96	1.052	ปานกลาง
ภาพรวม						2.94	1.086	ปานกลาง

หมายเหตุ () แสดงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเบื่อหน่ายในงานด้านความดี้อยู่สัมพันธภาพกับบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 (SD = 1.086) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและแผนกต่าง ๆ อยู่เสมอ จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.97 (SD = 1.095) อันดับ 2 คือ ท่านได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานน้อยลงทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.96 (SD = 1.052) อันดับ 3 คือ ท่านรู้สึกไม่ดีกับเพื่อนร่วมงานในแผนกจนไม่อยากทำงานร่วมกัน จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.94 (SD = 1.079) และอันดับสุดท้าย คือท่านแสดงความไม่สุภาพอ่อนโยนต่อเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้งเมื่อต้องเผชิญกับการทำงานที่เร่งรีบ จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.91 (SD = 1.119)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเบื่อหน่ายในงานด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็น	\bar{X}	SD	ความหมาย
------------------	-----------	----	----------

ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านรับรู้ได้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านลดลงส่งผลให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามกำหนดไว้ลดลง	21 (11.3)	47 (25.3)	43 (23.1)	74 (39.8)	1 (0.5)	3.07	1.061	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทำงานของท่านลดลงเป็นเหตุให้ถูกหัวหน้างานตักเตือน	28 (15.1)	44 (23.7)	39 (21.0)	74 (39.8)	1 (0.5)	3.13	1.117	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายและมีความพยายามที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จน้อยลงกว่าเดิม	31 (16.7)	34 (18.3)	53 (28.5)	67 (36.0)	1 (0.5)	3.15	1.103	ปานกลาง
ภาพรวม						3.11	1.094	ปานกลาง

หมายเหตุ () แสดงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเบื่อหน่ายในงานด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 (SD = 1.094) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายและมีความพยายามที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จน้อยลงกว่าเดิม จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.15 (SD = 1.103) อันดับ 2 คือ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติการทำงานของท่านลดลงเป็นเหตุให้ถูกหัวหน้างานตักเตือน จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.13 (SD = 1.117) และอันดับสุดท้าย คือท่านรับรู้ได้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านลดลงส่งผลให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามกำหนดไว้ลดลง จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.07 (SD = 1.061)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน

ด้านคุณภาพงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผลของงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้	39 (21.0)	65 (34.9)	39 (21.0)	43 (23.1)	-	3.54	1.066	มาก
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้	36 (19.4)	69 (37.1)	28 (15.1)	53 (28.5)	-	3.47	1.101	มาก
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านเกิดความผิดพลาดน้อยหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาดเลย	27 (14.5)	55 (29.6)	38 (20.4)	63 (33.9)	3 (1.6)	3.22	1.114	ปานกลาง
4. คุณภาพของงานที่ท่านทำเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร	34 (18.3)	46 (24.7)	41 (22.0)	65 (34.9)	-	3.26	1.125	ปานกลาง
ภาพรวม						3.37	1.101	ปานกลาง

หมายเหตุ () แสดงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 (SD = 1.101) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ ผลของงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.54 (SD = 1.066) อันดับ 2 คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.47 (SD = 1.101) อันดับ 3 คือ คุณภาพของงานที่ท่านทำเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.26 (SD = 1.125) และอันดับสุดท้าย คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านเกิดความผิดพลาดน้อยหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาดเลย จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.22 (SD = 1.114)

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จ คล่องได้แม้ว่าจะได้รับมอบหมาย งานเป็นจำนวนมาก	39 (21.0)	58 (31.2)	43 (23.1)	46 (24.7)	-	3.48	1.082	มาก
2. ท่านมีการวางแผน บริหาร จัดการปริมาณงานที่ได้รับ มอบหมายจำนวนมาก	33 (17.7)	60 (32.3)	35 (18.8)	57 (30.6)	1 (0.5)	3.36	1.112	ปานกลาง
3. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญ ก่อนและหลังของงานที่ได้รับ มอบหมายจำนวนมาก	28 (15.1)	59 (31.7)	39 (21.0)	58 (31.2)	2 (1.1)	3.28	1.095	ปานกลาง
ภาพรวม						3.38	1.096	ปานกลาง

หมายเหตุ () แสดงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 (SD = 1.096) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จคล่องได้แม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานเป็นจำนวนมาก จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.48 (SD = 1.082) อันดับ 2 คือ ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายจำนวนมาก จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.36 (SD = 1.112) และอันดับสุดท้าย คือท่านมีการจัดลำดับความสำคัญก่อนและหลังของงานที่ได้รับมอบหมายจำนวนมาก จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.28 (SD = 1.095)

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	34 (18.3)	48 (25.8)	32 (17.2)	70 (37.6)	2 (1.1)	3.23	1.168	ปานกลาง
2. การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน	36 (19.4)	52 (28.0)	44 (23.7)	52 (28.0)	2 (1.1)	3.37	1.118	ปานกลาง
3. ท่านมีการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น	38 (20.4)	44 (23.7)	44 (23.7)	57 (30.6)	3 (1.6)	3.31	1.157	ปานกลาง
ภาพรวม						3.30	1.148	ปานกลาง

หมายเหตุ () แสดงค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 (SD = 1.148) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.37 (SD = 1.118) อันดับ 2 คือ ท่านมีการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.31 (SD = 1.157) และอันดับสุดท้าย คือท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน จะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.23 (SD = 1.168)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Independent Samples t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของค่าประชากร 2 กลุ่ม โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig น้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	เพศ	\bar{x}	SD	t	df	Sig.
1. คุณภาพงาน	ชาย	3.54	0.798	1.605	184	0.110
	หญิง	3.34	0.793			
2. ปริมาณงาน	ชาย	3.41	0.899	0.634	184	0.527
	หญิง	3.32	0.870			
3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ชาย	3.38	0.859	1.593	184	0.113
	หญิง	3.16	0.934			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม พบว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.110 ด้านปริมาณงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.527 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.113 ซึ่งทั้ง 3 ด้านมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่าเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่าเพศชายหรือเพศหญิงไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทั้งในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test หรือ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของค่าประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig น้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.125	3	0.042	0.064	0.979
	ภายในกลุ่ม	118.289	182	0.650		
	รวม	118.414	185			
2. ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.851	3	0.617	0.778	0.507
	ภายในกลุ่ม	144.278	182	0.793		
	รวม	146.129	185			
3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.173	3	2.391	3.136	0.027*
	ภายในกลุ่ม	138.741	182	0.762		
	รวม	145.914	185			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบพนักงานกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณภาพ ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.979 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน (H_0) ส่วนด้านปริมาณงาน ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.507 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน (H_0) ส่วนด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

อายุ	กลุ่ม J	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป
------	---------	---------------	----------	----------	-------------

กลุ่ม I	Mean	3.428	3.218	3.241	3.800
ต่ำกว่า 20 ปี	3.428	-	0.209 (0.540)	0.187 (0.593)	-0.371 (0.321)
21-30 ปี	3.218	-	-	-0.022 (0.876)	-0.581 (0.003*)
31-40 ปี	3.241	-	-	-	-0.558 (0.008*)
40 ปีขึ้นไป	3.800	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่ต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกันด้านคุณภาพงาน พบว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.581 และกลุ่มผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.558

หมายความว่า กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีผลการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.581 และกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีผลการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.558

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน

H₀: สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน

H₁: สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน

สำหรับการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test หรือ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของค่าประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) เมื่อพบว่าค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีสถานภาพที่ต่างกัน
ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.407	2	1.704	2.711	0.069
	ภายในกลุ่ม	115.007	183	0.628		
	รวม	118.414	185			
2. ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.022	2	0.011	0.014	0.986
	ภายในกลุ่ม	146.107	183	0.798		
	รวม	146.129	185			
3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.701	2	0.350	0.442	0.644
	ภายในกลุ่ม	145.213	183	0.794		
	รวม	145.914	185			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบพนักงานกลุ่มที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.069 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ด้านปริมาณงาน ผลการทดสอบมีค่า Sig. เท่ากับ 0.986 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.644 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่าสถานภาพไม่ว่าจะโสด สมรสหรือหย่าร้าง ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทั้งในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.4 การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

H_0 : การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test หรือ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของค่าประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig น้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.220	2	1.610	2.558	0.080
	ภายในกลุ่ม	115.194	183	0.629		
	รวม	118.414	185			
2. ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.319	2	1.159	1.475	0.231
	ภายในกลุ่ม	143.810	183	0.786		
	รวม	146.129	185			
3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.758	2	0.379	0.478	0.621
	ภายในกลุ่ม	145.156	183	0.793		
	รวม	145.914	185			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำการทดสอบโดยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.080 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.231 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.621 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน (H_0) และสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายความว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทั้งในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test หรือ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของค่าประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig น้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	14.383	4	3.596	6.256	0.000*
	ภายในกลุ่ม	104.031	181	0.575		
	รวม	118.414	185			
2. ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.878	4	2.469	3.280	0.013*
	ภายในกลุ่ม	136.251	181	0.753		
	รวม	146.129	185			
3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	13.587	4	3.397	4.646	0.001*
	ภายในกลุ่ม	132.327	181	0.731		
	รวม	145.914	185			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพ ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ด้านปริมาณงาน ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่ารายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ต่างกันทั้งในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	กลุ่ม J	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	25,001-35,000 บาท	35,001-45,000 บาท	45,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.354	3.354	3.777	3.533	4.416
น้อยกว่า 15,000 บาท	3.354	-	-0.001 (0.996)	-0.423 (0.045*)	-0.179 (0.425)	-1.062 (0.000*)
15,001-25,000 บาท	3.354	-	-	-0.422 (0.032*)	-0.178 (0.399)	-1.061 (0.000*)
25,001-35,000 บาท	3.777	-	-	-	0.244 (0.358)	-0.638 (0.025*)
35,001-45,000 บาท	3.533	-	-	-	-	-0.883 (0.003*)
45,001 บาทขึ้นไป	4.416	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันด้านคุณภาพงาน พบว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.423 กลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.062 กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.422 กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.061 กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.638 และกลุ่มผู้ที่มีรายได้ 35,001-45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.883

หมายความว่า กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีผลการปฏิบัติงานน้อยกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.423 นอกจากนี้ กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน มีผลการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.062 และกลุ่มที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีผลการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.422 นอกจากนี้กลุ่มที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาทต่อเดือน มีผลการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.061 และกลุ่มที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาทต่อเดือนมีผลการปฏิบัติงานน้อยกว่า

กลุ่มที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.638 และกลุ่มที่มีรายได้ 35,001-45,000 บาทต่อเดือน มีผลการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.883

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	กลุ่ม J	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	25,001-35,000 บาท	35,001-45,000 บาท	45,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.333	3.311	3.444	3.266	4.250
น้อยกว่า 15,000 บาท	3.333	-	0.021 (0.889)	-0.111 (0.644)	0.066 (0.795)	-0.916 (0.001*)
15,001-25,000 บาท	3.311	-	-	-0.132 (0.554)	0.045 (0.852)	-0.938 (0.001*)
25,001-35,000 บาท	3.444	-	-	-	0.177 (0.559)	-0.805 (0.014*)
35,001-45,000 บาท	3.266	-	-	-	-	-0.983 (0.004*)
45,001 บาทขึ้นไป	4.250	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันด้านปริมาณงาน พบว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.916 กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.938 กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.805 และกลุ่มผู้ที่มีรายได้ 35,001-45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.983

สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มคนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมากกว่าทุกกลุ่มรายได้

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	กลุ่ม J	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	25,001-35,000 บาท	35,001-45,000 บาท	45,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.291	3.215	3.222	3.266	4.333
น้อยกว่า 15,000 บาท	3.291	-	0.076 (0.615)	0.069 (0.769)	0.025 (0.921)	-1.041 (0.000*)
15,001-25,000 บาท	3.215	-	-	-0.007 (0.974)	-0.051 (0.828)	-1.118 (0.000*)
25,001-35,000 บาท	3.222	-	-	-	-0.044 (0.882)	-1.111 (0.001*)
35,001-45,000 บาท	3.266	-	-	-	-	-1.066 (0.002*)
45,001 บาทขึ้นไป	4.333	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน พบว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.041 กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.118 กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.111 และกลุ่มผู้ที่มีรายได้ 35,001-45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -1.066

สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มคนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานมากกว่าทุกกลุ่มรายได้

สมมติฐานที่ 1.6 ประสิทธิภาพการทำงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : ประสิทธิภาพการทำงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ประสิทธิภาพการทำงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test หรือ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของค่าประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อพบว่าค่า Sig น้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. คุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.628	3	0.209	0.324	0.808
	ภายในกลุ่ม	117.786	182	0.647		
	รวม	118.414	185			
2. ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.485	3	0.828	1.049	0.372
	ภายในกลุ่ม	143.644	182	0.789		
	รวม	146.129	185			
3. เวลาที่ใช้ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.973	3	1.991	2.69	0.045*
	ภายในกลุ่ม	139.941	182	0.769		
	รวม	145.914	185			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.808 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับ (H_0) ด้านปริมาณงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.372 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับ (H_0) และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานที่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.26

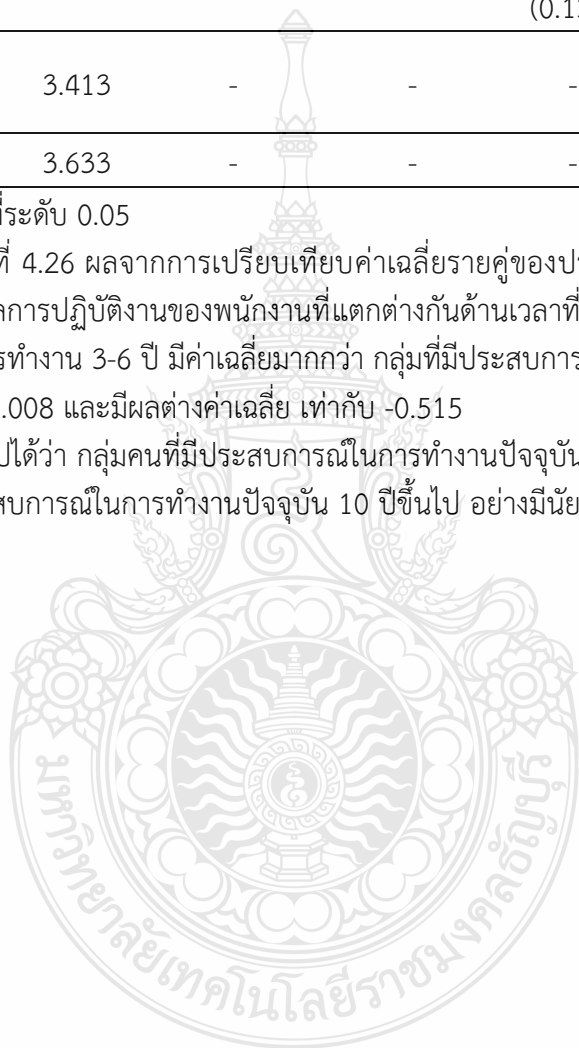
ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	กลุ่ม J	น้อยกว่า 3 ปี	3-6 ปี	7-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.322	3.117	3.413	3.633
น้อยกว่า 3 ปี	3.322	-	0.204 (0.192)	-0.091 (0.645)	-0.311 (0.115)
3-6 ปี	3.117	-	-	-0.296 (0.130)	-0.515 (0.008*)
7-10 ปี	3.413	-	-	-	-0.219 (0.338)
10 ปีขึ้นไป	3.633	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน พบว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-6 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.515

สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน 3-6 ปี มีผลการปฏิบัติงานน้อยกว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.515



สมมติฐานที่ 2 ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ด้านคุณภาพงาน

H₀: ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H₁: ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ระดับความเครียดในงาน ประกอบด้วย ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ Multiple Linear Regression ดังนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน

ผลการปฏิบัติงาน	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
คุณภาพงาน	0.264	0.070	0.055	0.771

a. Predictors (Constants), ด้านจิตใจ, ด้านร่างกาย, ด้านพฤติกรรม

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.264 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 5.5

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน)

ความเครียดในงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.341	0.322		13.474	13.474		
ด้านจิตใจ (X ₁)	0.004	0.080	0.004	0.054	0.054	0.848	1.180
ด้านร่างกาย (X ₂)	-0.278	0.083	-0.265	-3.349	-3.349	0.817	1.225
ด้านพฤติกรรม (X ₃)	-0.003	0.077	-0.003	-0.033	-0.033	0.866	1.154

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน พบว่า ด้านจิตใจ มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.054 โดยมีค่า Beta = 0.004 ด้านร่างกาย มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ -3.349 โดยมีค่า Beta = -0.265 ด้านพฤติกรรม มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ -0.033 โดยมีค่า Beta = -0.003

โดยสามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_1 = 4.341 + 0.004X_1 - 0.278X_2 - 0.003X_3$$

เมื่อ

\hat{Y}_1 คือ ผลการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน)

X_1 คือ ความเครียดในงาน (ด้านจิตใจ)

X_2 คือ ความเครียดในงาน (ด้านร่างกาย)

X_3 คือ ความเครียดในงาน (ด้านพฤติกรรม)

สมมติฐานที่ 2.2 ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ด้านปริมาณงาน

H_0 : ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ระดับความเครียดในงาน ประกอบด้วย ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ Multiple Linear Regression ดังนี้

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ผลการปฏิบัติงาน	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
ด้านปริมาณงาน	0.180	0.033	0.017	0.858

a. Predictors (Constants), ด้านจิตใจ, ด้านร่างกาย, ด้านพฤติกรรม

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.180 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 1.7

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)

ความเครียดในงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.262	0.359		11.884	0.000*		
ด้านจิตใจ (X_1)	-0.056	0.089	-0.050	-0.632	0.528	0.848	1.180
ด้านร่างกาย (X_2)	0.118	0.092	-0.103	-1.273	0.204	0.817	1.225
ด้านพฤติกรรม (X_3)	0.095	0.086	-0.087	-1.112	0.268	0.866	1.154

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน พบว่า ด้านจิตใจ มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.528 โดยมีค่า Beta =

-0.050 ด้านร่างกาย มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.204 โดยมีค่า Beta = -0.103 ด้านพฤติกรรม มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.268 โดยมีค่า Beta = -0.087

โดยสามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_2 = 4.262 - 0.056X_1 - 0.118X_2 - 0.095X_3$$

เมื่อ

\hat{Y}_2 คือ ผลการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)

X_1 คือ ความเครียดในงาน (ด้านจิตใจ)

X_2 คือ ความเครียดในงาน (ด้านร่างกาย)

X_3 คือ ความเครียดในงาน (ด้านพฤติกรรม)

สมมติฐานที่ 2.3 ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

H_0 : ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ระดับความเครียดในงาน ประกอบด้วย ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ Multiple Linear Regression ดังนี้

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ผลการปฏิบัติงาน	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
เวลาที่ใช้ในการทำงาน	0.330	0.109	0.094	0.823

a. Predictors (Constants), ด้านจิตใจ, ด้านร่างกาย, ด้านพฤติกรรม

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.330 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 9.4

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความเครียดในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน)

ความเครียดในงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.463	0.344		12.973	0.000*		
ด้านจิตใจ (X ₁)	-0.022	0.085	-0.019	-0.256	0.798	0.848	1.180
ด้านร่างกาย (X ₂)	-0.378	0.089	-0.330	-4.263	0.000*	0.817	1.225
ด้านพฤติกรรม (X ₃)	0.027	0.082	0.025	0.327	0.744	0.866	1.154

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของความเครียดในงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน พบว่า ด้านจิตใจ มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.798 โดยมีค่า Beta = -0.019 ด้านร่างกาย มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 โดยมีค่า Beta = -0.330 ด้านพฤติกรรม มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.744 โดยมีค่า Beta = 0.025

$$\hat{Y}_3 = 4.463 - 0.022X_1 - 0.378X_2 + 0.027X_3$$

เมื่อ

\hat{Y}_3 คือ ผลการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)

X_1 คือ ความเครียดในงาน (ด้านจิตใจ)

X_2 คือ ความเครียดในงาน (ด้านร่างกาย)

X_3 คือ ความเครียดในงาน (ด้านพฤติกรรม)

สมมติฐานที่ 3 ระดับความเบื่อหน่ายในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 ระดับความเบื่อหน่ายในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ด้านคุณภาพงาน

H₀: ระดับความเบื่อหน่ายในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H₁: ระดับความเบื่อหน่ายในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ระดับความเบื่อหน่ายในงาน ประกอบด้วย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความด้อยสัมพันธ์กับบุคคล และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ Multiple Linear Regression ดังนี้

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความเบื่อหน่ายในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน

ผลการปฏิบัติงาน	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
คุณภาพงาน	0.288	0.083	0.068	0.857

a. Predictors (Constants), ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์, ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล, ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเบื่อหน่ายในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.288 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 6.8

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความเบื่อหน่ายในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน)

ความเบื่อหน่ายในงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.950	0.345		11.440	0.000*		
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (X ₁)	-0.022	0.102	-0.017	-0.211	0.833	0.741	1.350
ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล (X ₂)	-0.348	0.096	-0.301	-3.610	0.000*	0.723	1.383
ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (X ₃)	0.148	0.084	0.137	1.757	0.081	0.831	1.204

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของความเบื่อหน่ายในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.833 โดย มีค่า Beta = -0.017 ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 โดย มีค่า Beta = -0.301 ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.081 โดย มีค่า Beta = 0.137

โดยสามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_1 = 3.950 - 0.022X_1 - 0.348X_2 + 0.148X_3$$

เมื่อ

\hat{Y}_1 คือ ผลการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน)

X_1 คือ ความเหนื่อยในงาน (ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์)

X_2 คือ ความเหนื่อยในงาน (ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล)

X_3 คือ ความเหนื่อยในงาน (ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน)

สมมติฐานที่ 3.2 ระดับความเหนื่อยในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ด้านปริมาณงาน

H_0 : ระดับความเหนื่อยในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับความเหนื่อยในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยในงาน ประกอบด้วย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ Multiple Linear Regression ดังนี้

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความเหนื่อยในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ผลการปฏิบัติงาน	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
ปริมาณงาน	0.159	0.025	0.009	0.884

a. Predictors (Constants), ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์, ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล, ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเหนื่อยในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.159 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 0.9

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความเหนื่อยในงานส่งผลต่อผลการ

ปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)

ความเหนื่อยหน่ายในงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.859	0.378		10.205	0.000*		
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (X ₁)	0.030	0.076	0.030	0.392	0.695	0.935	1.069
ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล (X ₂)	-0.181	0.089	-0.160	-2.033	0.043*	0.865	1.156
ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (X ₃)	-0.011	0.082	-0.011	-0.138	0.891	0.882	1.133

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.695 โดย มีค่า Beta = 0.030 ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.043 โดย มีค่า Beta = -0.160 ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.891 โดย มีค่า Beta = -0.011

โดยสามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_2 = 3.859 - 0.181X_2$$

เมื่อ

\hat{Y}_2 คือ ผลการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)

X₁ คือ ความเหนื่อยหน่ายในงาน (ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์)

X₂ คือ ความเหนื่อยหน่ายในงาน (ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล)

X₃ คือ ความเหนื่อยหน่ายในงาน (ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน)

สมมติฐานที่ 3.3 ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

H₀: ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H₁: ระดับความเหนื่อยหน่ายในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน ประกอบด้วย ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล และด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ Multiple Linear Regression ดังนี้

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านเวลาที่

ใช้ในการทำงาน	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
ผลการปฏิบัติงาน				
ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน	0.230	0.053	0.037	0.871

a. Predictors (Constants), ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์, ด้านความด้อยสัมพันธ์สภาพกับบุคคล, ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเหนื่อยในส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.230 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 3.7

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของความเหนื่อยในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน)

ความเหนื่อยในงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.908	0.372		10.492	0.000*		
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (X ₁)	0.096	0.075	0.095	1.279	0.203	0.935	1.069
ด้านความด้อยสัมพันธ์สภาพกับบุคคล (X ₂)	-0.170	0.088	-0.150	-2.048	0.042*	0.865	1.156
ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (X ₃)	-0.145	0.081	-0.138	-1.993	0.048*	0.882	1.133

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของความเหนื่อยในงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.203 โดยมีค่า Beta = 0.095 ด้านความด้อยสัมพันธ์สภาพกับบุคคล มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.042 โดยมีค่า Beta = -2.048 ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.048 โดยมีค่า Beta = -1.993

โดยสามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_3 = 3.908 - 0.170X_2 - 0.145X_3$$

เมื่อ

\hat{Y}_3 คือ ผลการปฏิบัติงาน (ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน)

X_2 คือ ความเหนื่อยในงาน (ด้านความด้อยสัมพันธ์สภาพกับบุคคล)

X₃ คือ ความเบื่อหน่ายในงาน (ด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน)

ผลการสรุปการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการปฏิบัติงาน		
	คุณภาพงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ในการทำงาน
1. เพศ	-	-	-
2. อายุ	-	-	✓
3. สถานภาพ	-	-	-
4. การศึกษา	-	-	-
5. รายได้	✓	✓	✓
6. ประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน	-	-	-

✓ หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.40 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ผลการปฏิบัติงาน	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1.คุณภาพงาน	0.264	0.070	0.055	0.771
2.ปริมาณงาน	0.180	0.033	0.017	0.858
3.เวลาที่ใช้ในการทำงาน	0.330	0.109	0.094	0.823

1. Predictors (Constants), ด้านจิตใจ, ด้านร่างกาย, ด้านพฤติกรรม

2. Predictors (Constants), ด้านจิตใจ, ด้านร่างกาย, ด้านพฤติกรรม

3. Predictors (Constants), ด้านจิตใจ, ด้านร่างกาย, ด้านพฤติกรรม

ตารางที่ 4.41 แสดงผลสรุปสมมติฐานที่ 2 สมการพยากรณ์ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผล

ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ผลการปฏิบัติงาน	สมการพยากรณ์ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
1.คุณภาพงาน	$\hat{Y}_1 = 4.341 - 0.278X_2$
2.เวลาที่ใช้ในการทำงาน	$\hat{Y}_3 = 4.463 - 0.378X_2$

เมื่อ

- คือ ผลการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน)
- คือ ผลการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)
- คือ ผลการปฏิบัติงาน (ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน)
- X1 คือ ความเครียดในงาน (ด้านจิตใจ)
- X2 คือ ความเครียดในงาน (ด้านร่างกาย)
- X3 คือ ความเครียดในงาน (ด้านพฤติกรรม)

จากสมการด้านบนแสดงให้เห็นว่าความเครียดในงานด้านร่างกาย ส่งผลในทางลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานและด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 2 ระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ความเครียดในงาน	ผลการปฏิบัติงาน		
	คุณภาพงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ในการทำงาน
1. ด้านจิตใจ	-	-	-
2. ด้านร่างกาย	✓	-	✓
3. ด้านพฤติกรรม	-	-	-

✓ หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.43 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ระดับความเบื่อหน่ายในงานที่แตกต่างกันส่งผล

ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ผลการปฏิบัติงาน	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1.คุณภาพงาน	0.288	0.083	0.068	0.857
2.ปริมาณงาน	0.159	0.025	0.009	0.884
3.เวลาที่ใช้ในการทำงาน	0.230	0.053	0.037	0.871

1. Predictors (Constants), ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์, ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล, ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. Predictors (Constants), ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์, ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล, ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
3. Predictors (Constants), ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์, ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล, ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.44 แสดงผลสรุปสมมติฐานที่ 3 สมการพยากรณ์ระดับความเบื่อหน่ายในงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ผลการปฏิบัติงาน	สมการพยากรณ์ระดับความเบื่อหน่ายในงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
1.คุณภาพงาน	$\hat{Y}_1 = 3.950 - 0.348X_2$
2.ปริมาณงาน	$\hat{Y}_2 = 3.859 - 0.181X_2$
3.เวลาที่ใช้ในการทำงาน	$\hat{Y}_3 = 3.908 - 0.170X_2 - 0.145X_3$

เมื่อ

- X_1 คือ ผลการปฏิบัติงาน (ด้านคุณภาพงาน)
 X_2 คือ ผลการปฏิบัติงาน (ด้านปริมาณงาน)
 Y_3 คือ ผลการปฏิบัติงาน (ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน)
 X_1 คือ ความเบื่อหน่ายในงาน (ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์)
 X_2 คือ ความเบื่อหน่ายในงาน (ด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล)
 X_3 คือ ความเบื่อหน่ายในงาน (ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน)

จากสมการด้านบนแสดงให้เห็นว่าความเบื่อหน่ายในงานด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล ส่งผลในทางลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน นอกจากนี้พบว่าความเบื่อหน่ายในงานด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลและด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลในทางลบต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 3 ระดับความเบื่อหน่ายในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผล

การปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ความเป็อหมาย	ผลการปฏิบัติงาน		
	คุณภาพงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ในการทำงาน
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	-	-	-
2. ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล	✓	✓	✓
3. ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	-	-	✓

- ✓ หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 - หมายถึง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษา เรื่องความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ คือเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด และเพื่อศึกษาระดับความเครียดในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด และเพื่อศึกษาระดับความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการทำวิจัย เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 186 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience) ดังนั้นก่อนการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยจึงได้ทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 คน พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.755 อีกทั้งในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ค่าสถิติต่าง ๆ เช่น ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent Samples t-test ค่า One-Way ANOVA และค่าสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีรายละเอียดการสรุปผลการวิจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.1.1. สรุปผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด เป็นเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 และเป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 คน มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 มีสถานภาพโสด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 66.10 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 มีรายได้ 15,001-25,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 มีประสบการณ์ทำงานปัจจุบัน 3-6 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมา คือน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70

5.1.2. สรุปผลการวิจัยความเครียดในงาน พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด ด้านจิตใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.10$) ส่วนด้านร่างกายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$) และด้านพฤติกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$)

ความเครียดในงานด้านร่างกายที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพเนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความเครียดสะสมจากการทำงานเป็นเวลานาน ๆ จะทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย เช่น เกิดอาการปวดหัว ปวดท้อง ท้องเสีย คลื่นไส้ อาเจียน ปวดเกร็งกล้ามเนื้อ ซึ่งอาการเหล่านี้ อาจทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานต่อได้ ทำให้พนักงานจำเป็นต้องลางาน จึงส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและคุณภาพของงานที่ลดลง ในขณะที่ความเครียดด้านจิตใจ เช่น เกิดอาการเครียดจนนอนไม่หลับ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ รู้สึกไม่มีแรงจะทำงาน ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพอย่างมี

นัยสำคัญ อาจเป็นไปได้ว่าความเครียดด้านจิตใจไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานนั้น เพราะพนักงานในบริษัทต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ พนักงานต้องมีทักษะในการทำงาน มีความเชี่ยวชาญหรือได้รับการอบรม ดังนั้นเมื่อพนักงานเกิดความเครียดแต่พนักงานก็ยังสามารถทำงานให้สำเร็จครบถ้วน ถูกต้อง เป็นไปตามเกณฑ์ที่บริษัทตั้งไว้ และคุณภาพที่ได้เป็นที่ยอมรับของบริษัท นอกจากนี้ความเครียดด้านพฤติกรรมก็ไม่ได้ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเช่นกัน เช่นเมื่อพนักงานเกิดความเครียดก็อาจไม่มีความรู้สึกรักชอบปะหรือพูดคุยกับคนอื่นหรือเพื่อนร่วมงาน อาจจะมีท่าที กระสับกระส่าย กระทบกระชวยใจ มีอาการตื่นเต้น หรือไม่อยากทำงาน ดังนั้นจึงไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญสอดคล้องกับ วีรินทร์ ลีอกิตินันท์ (2553) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: บริษัท เอส ซี เอ็ม สตีล จำกัด กล่าวถึงความเครียดที่ส่งผลด้านร่างกาย มักจะทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ซึ่งในทางการแพทย์จะเรียกว่าเป็น Functional Disease เพราะว่าเป็นโรคที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากเชื้อโรค เช่นเวลาเครียดแล้วจะทำให้นอนไม่หลับ ปวดหัว มีนหัวปวดท้อง ท้องเสีย เป็นโรคกระเพาะแต่ก็ยังทำงานให้สำเร็จได้ในเวลาที่กำหนดเพราะอาการเหล่านี้เป็นอาการระยะสั้น ๆ เมื่อมีการพักผ่อนอย่างเต็มที่หรือผ่อนคลายแล้ว อาการเหล่านี้จะหายไปเอง

ความเครียดในงานด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวันเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่พนักงานทุกคนจะต้องทำให้สำเร็จไม่ว่าพนักงานจะมีความเครียดหรือไม่ก็ต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ ดังนั้นความเครียดจึงไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญสอดคล้องกับจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) กล่าวว่าคุณลักษณะงานที่พนักงานในแต่ละส่วนงานได้รับมอบหมายเหมาะสมต่องานในแต่ละส่วน ซึ่งแต่ละส่วนจะมีการแบ่งหน้าที่งานกันอย่างชัดเจน จึงทำให้พนักงานในแต่ละส่วนทราบลักษณะการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบเป็นอย่างดี จึงไม่ทำให้เกิดความเครียดมากเท่าไร

ความเครียดในงานด้านร่างกายจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน เนื่องจากหากว่าพนักงานมีความเครียดทางด้านร่างกายและไม่พร้อมที่จะปฏิบัติงาน เมื่อเกิดความเครียดสะสมจากการทำงานเป็นเวลานาน ๆ จนทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย เช่น เกิดอาการปวดหัว ปวดท้อง ท้องเสีย คลื่นไส้ อาเจียน ปวดเกร็งกล้ามเนื้อ ซึ่งอาการเหล่านี้จะทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ เมื่อเกิดอาการเหล่านี้พนักงานจึงไม่อยากทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้ช้าลง งานที่เคยใช้เวลาทำเพียง 1 ชั่วโมงอาจใช้เวลาในการทำมากขึ้น เพราะไม่มีสมาธิในการทำงาน เกิดความกังวลจากอาการเจ็บป่วย ทำให้พนักงานไม่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ความเครียดด้านจิตใจ ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานเพราะว่าพนักงานจำเป็นต้องพยายามปฏิบัติงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ถึงแม้ว่าต้องทำงานแข่งกับเวลาและเกิดความเครียดมากยิ่งขึ้นก็ตามแต่ก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ ความเครียดด้านพฤติกรรมยังไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน อาจจะเป็นเพราะว่าพนักงานจำเป็นต้องทำงานแข่งกับเวลาถ้ายังสามารถปฏิบัติงานได้ พนักงานจึงต้องพยายามปฏิบัติงานให้เสร็จเช่นเดียวกันสอดคล้องกับจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558)

กล่าวว่าเนื่องจากวิถีชีวิตที่รีบเร่งทำให้พนักงานเกิดความสับสนที่ต้องปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ หลายกิจกรรมพร้อมกัน รวมถึงการปฏิบัติงานที่ต้องแบกรับความกดดันไว้มากมาย

5.1.3. สรุปผลการวิจัยความเบื่อหน่ายในงาน พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอ็นเอ เทคโนโลยี จำกัด ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) ส่วนด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.05$) และด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.09$)

ความเบื่อหน่ายในงานด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายจากการทำงานหนักทำงานซ้ำ ๆ เป็นเวลานาน ก็จะเกิดความรู้สึกไม่อยากพูดคุยหรือสนใจเพื่อนร่วมงาน มีความรู้สึกติดลบต่อบุคคลอื่น ๆ โดยสาเหตุเกิดมาจากพนักงานทำงานหนักเกินไป หรือปริมาณมากเกินไป ดังนั้นพนักงานจึงไม่สนิทกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันจึงไม่ดีเท่าที่ควร ไม่สามารถขอความช่วยเหลือได้อย่างเต็มที่ ประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ไม่ค่อยได้ งานจึงสำเร็จได้ช้าเพราะไม่กล้าขอความช่วยเหลือ มีความเกรงใจกัน ดังนั้นบริษัทควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน เกิดความสนิทกันมากขึ้น ทำให้พนักงานสามารถช่วยเหลือกันเรื่องงานมากขึ้น มีการทำงานเป็นทีมเพื่อให้คุณภาพของงานเป็นไปตามที่บริษัทตั้งไว้ในเวลาที่กำหนด ในขณะที่ความเบื่อหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน เพราะว่าเมื่อพนักงานเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน หรือหมดแรงจากการทำงาน แต่พนักงานก็จำเป็นต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่บริษัทตั้งไว้ เป็นหน้าที่ที่จะต้องทำ พนักงานในบริษัทจะต้องมีทักษะและความชำนาญ เชี่ยวชาญในการทำงาน ดังนั้นแม้ว่าพนักงานจะเกิดความรู้สึกไม่อยากทำงานแต่พนักงานก็ยังต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามที่บริษัทได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ความเบื่อหน่ายในงานด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน อาจเป็นเพราะว่าบริษัทได้ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้นเมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณสมบัติในการปฏิบัติงานลดลง ถูกว่ากล่าวตักเตือน เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จช้าลงกว่ากำหนด แต่พนักงานก็จำเป็นต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จอยู่ดี ถึงแม้ว่าจะทำงานสำเร็จช้าลงแต่พนักงานก็ยังสามารถทำงานออกมามีคุณภาพตามเกณฑ์ที่บริษัทได้ตั้งไว้อีกด้วยสอดคล้องกับคณิศรา ตระกูลทองดารา (2555) กล่าวว่าการทำงานของพนักงานนั้นจะต้องพึ่งพาอาศัยเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยกันในการทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร เพราะคนหนึ่งคนไม่สามารถที่จะทำงานให้สำเร็จทุกกระบวนการเพียงคนเดียวได้ ดังนั้น การมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานจึงเป็นเรื่องสำคัญและทุกคนคอยช่วยเหลือกันและกันอยู่เสมอ

ความเบื่อหน่ายในงานด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพ กับบุคคลจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน เนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานต้องทำงานหนักขึ้น เมื่อทำงานหนักสะสมเป็นเวลานานจึงทำให้รู้สึกอ่อนเพลีย หมดแรง ไม่มีความรู้สึกอยากพบปะหรือพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้ไม่กล้าขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในยามที่เกิดปัญหาขึ้น รู้สึกเกรงใจเพราะไม่สนิทกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้ประสานงานกับแผนกอื่นไม่ค่อยได้ งานจึงสำเร็จได้ช้าลงไม่สำเร็จได้รวดเร็วเพราะไม่กล้าขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาเรื่องงานจึงไม่สามารถปรึกษาหรือพูดคุยกับใครได้เมื่อได้รับมอบหมายงานเป็นจำนวนมาก พนักงานจึงเกิดความเบื่อ

หน่วยไม่มีความรู้สึกอยากทำงานงานจึงมีโอกาสที่งานจะเกิดความผิดพลาดขึ้น ดังนั้นบริษัทควรจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานทำร่วมกันและเกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกสนิทกันมากขึ้น ก็จะสามารถปรึกษาช่วยเหลือกันในเรื่องงานได้ ทำให้เงินเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง และสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายของบริษัทสอดคล้องกับนวนพวรรณ ขึ้นประโยชน์ (2554) กล่าวว่าความเบื่อหน่ายในงานมีผลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นองค์กรควรจะมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน อีกทั้งยังทำให้พนักงานได้มีการพูดคุยกัน มีทัศนคติที่ดีต่อกัน อีกทั้งองค์กรควรจะมีการอธิบายถึงโครงสร้างองค์กรอย่างชัดเจนเพื่อป้องกันไม่ให้นักงานเกิดข้อสงสัยในการทำงาน การเลื่อนขึ้นของตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน และอื่น ๆ รวมถึงแผนกทรัพยากรบุคคลควรจะไปพูดคุยและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงออกถึงความคิด ความต้องการหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งเรื่องงาน และในเรื่องส่วนตัว เพื่อที่จะได้มีการช่วยเหลือ และแก้ไขต่อไป

ในขณะที่ความเบื่อหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน เมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานเป็นจำนวนมาก ๆ เป็นระยะเวลาสั้น พนักงานจึงเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ไม่อยากทำงาน หรือหมดแรงจากการทำงาน แต่เมื่อพนักงานเกิดความเหนื่อยล้าหรือเบื่อหน่ายก็สามารถหยุดพักให้หายเหนื่อยได้ และเมื่อพักจนเพียงพอแล้วพนักงานก็จำเป็นต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่บริษัทตั้งไว้เพราะเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายมาให้สำเร็จลุล่วง นอกจากนี้ความเบื่อหน่ายในงานด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน เพราะเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องทำให้สำเร็จตามที่บริษัทตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้นเมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานเป็นจำนวนมาก ประกอบกับเกิดความเบื่อหน่าย จึงรู้สึกไม่อยากทำงาน รู้สึกว่าความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง ถูกว่ากล่าวตักเตือน เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จช้าลงกว่ากำหนด แต่พนักงานก็จำเป็นต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จอยู่ดี ถึงแม้ว่าจะทำงานสำเร็จช้าลงแต่พนักงานก็ยังสามารถทำงานออกมามีคุณภาพตามเกณฑ์ที่บริษัทได้ตั้งไว้อีกด้วย

ความเบื่อหน่ายในงานด้านความต้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคลจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายจากการทำงานหนัก ทำงานซ้ำ ๆ เป็นเวลานาน ก็เกิดความรู้สึกไม่อยากพูดคุยหรือสนใจเพื่อนร่วมงาน มีความรู้สึกติดลบต่อบุคคลอื่น ๆ โดยสาเหตุเกิดมาจากพนักงานทำงานหนักเกินไป หรือปริมาณมากเกินไป ดังนั้นพนักงานจึงไม่สนิทกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันจึงไม่ดีเท่าที่ควร ไม่สามารถขอความช่วยเหลือได้อย่างเต็มที่ประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ไม่ค่อยได้ งานจึงสำเร็จได้ช้าไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทได้กำหนดไว้ อาจเป็นเพราะว่าเมื่อพนักงานไม่มีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานจึงไม่กล้าขอความช่วยเหลือ มีความเกรงใจกัน ดังนั้นบริษัทควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน เกิดความสนิทกันมากขึ้น ทำให้พนักงานสามารถช่วยเหลือกันเรื่องงานมากขึ้น มีการทำงานเป็นทีมเพื่อให้คุณภาพของงานเป็นไปตามที่บริษัทตั้งไว้และสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้นใช้เวลาในการทำงานลดลงตามที่บริษัทได้ตั้งเป้าหมายไว้ใน และความเบื่อหน่ายในงานด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายจากการทำงาน ทำให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จช้าลงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด อาจทำให้หัวหน้างานว่ากล่าว

ตกเดือน พนักงานจึงมีความรู้สึกไม่อยากทำงาน และไม่เชื่อมั่นว่าสามารถทำงานให้ออกมาได้ดีขึ้นหรือปรับปรุงงานให้ดีขึ้นได้ ทำให้ทำงานไม่สำเร็จตามที่บริษัทตั้งเป้าไว้ พนักงานจึงรู้สึกไม่อยากทำงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายมาเพิ่ม เนื่องจากกลัวทำงานไม่สำเร็จ ดังนั้นบริษัทควรจะมีกิจกรรมให้พนักงานผ่อนคลาย หรือพักผ่อนได้อย่างเต็มที่ เมื่อพนักงานได้พักอย่างเต็มที่ การทำงานจึงจะสำเร็จและผลการปฏิบัติงานที่ได้ก็จะจะเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทได้กำหนดไว้ ในขณะที่ความเบื่อหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน เมื่อพนักงานเกิดความเบื่อหน่ายขึ้น ทำให้ไม่อยากทำงาน พนักงานก็สามารถหยุดพักให้หายเหนื่อย และเมื่อพักผ่อนได้อย่างเต็มที่แล้วพนักงานก็สามารถกลับมาทำงานต่อได้โดยไม่กระทบต่องาน เพราะเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องทำงานให้สำเร็จในระยะเวลาที่กำหนดสอดคล้องกับवलพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) กล่าวว่าความเบื่อหน่ายในงานมีผลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นองค์กรควรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน อีกทั้งยังทำให้พนักงานได้มีการพูดคุยกัน มีทัศนคติที่ดีต่อกัน เพื่อให้พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เกิดความสนิทกันมากขึ้น ทำให้พนักงานสามารถช่วยเหลือกันเรื่องงานมากขึ้น งานจึงประสบความสำเร็จเร็วขึ้นเป็นไปตามที่บริษัทกำหนดไว้

5.1.4. สรุปผลการวิจัยผลการปฏิบัติงาน พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด ด้านคุณภาพงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.47$) ส่วนด้านปริมาณงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$)

5.1.5. สรุปผลการวิจัยตามการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประกอบไปด้วย ด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.027 ด้านรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ด้านคุณภาพงาน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ด้านปริมาณงาน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.013 ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.001 และด้านประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบันที่แตกต่างส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่าง ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.045

5.1.6. สรุปผลการวิจัยตามการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คือระดับความเครียดในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน พบว่าความเครียดในด้านร่างกายส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน และความเครียดในด้านร่างกายส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5.1.7. สรุปผลการวิจัยตามการทดสอบสมมติฐานที่ 3 คือระดับความเบื่อหน่ายในงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความเบื่อหน่ายในด้านความต้อสัมพันธ์ภาพกับบุคคลส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ความเบื่อหน่ายในด้านความต้อสัมพันธ์ภาพกับบุคคลส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และความเบื่อหน่ายในด้านความต้อสัมพันธ์ภาพกับบุคคลกับด้านความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความเครียด และความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดให้คือ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด และเพื่อศึกษาระดับความเครียดในงาน ระดับความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด พบว่า

ปัจจัยทางด้านเพศ สถานภาพ และการศึกษาโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่าเพศ สถานภาพ และการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยีมีความต้องการให้พนักงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ในกรณีที่พนักงานขาด ลาหรือเจ็บป่วย โดยมีการจัดอบรมให้กับพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญในสายงานต่าง ๆ รวมทั้งในด้านสถานภาพก็ไม่ส่งผลต่องานเช่นเดียวกัน ส่วนระดับการศึกษาทางด้านบริษัทได้เปิดโอกาสให้กับผู้มีความสนใจในงานเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทโดยอาศัยประสบการณ์ในการทำงานและทำการฝึกอบรมเพื่อทดสอบความเหมาะสมกับงานเพื่อความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ และปัจจัยด้านอายุ รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจุบัน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันสอดคล้องกับนิมมาน ทองแสน (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่าอายุ และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานแตกต่างกันแน่นอนว่าหากอายุน้อย ความอดทนในงาน ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการทำงานจะน้อยกว่าคนที่อายุมากกว่าซึ่งมีความอดทนมาก รวมทั้งประสบการณ์ทำงานที่มากขึ้นก็จะส่งผลทำให้มีความชำนาญเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับน้ำทิพย์ จันนา และอนันต์โชค รัตนกาญจน์พงศ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ดีไลน์ คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่าอายุ และรายได้ต่อเดือนส่งผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สืบเนื่องมาจากอายุกับประสบการณ์ทำงานที่มากขึ้น รายได้ต่อเดือนก็จะเพิ่มขึ้น ยังมีประสบการณ์ในการทำงานที่มากขึ้น การแก้ไขปัญหา การมองภาพรวมขององค์กรก็จะสามารถมองเห็นได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เพศ และสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเพราะงานที่ได้รับมอบหมายนั้นบริษัทไม่ได้คำนึงถึงเพศหรือสถานภาพ แต่เป็นการมอบหมายโดยพิจารณาจากตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้และความสามารถของพนักงานเป็นหลัก และอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยคือพนักงานระดับปฏิบัติการทั่ว ๆ ไปไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ระดับการศึกษา หรือประสบการณ์มากนัก ดังนั้นรายได้ที่ได้รับก็จะต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์และตำแหน่งที่สูงกว่า เพราะพนักงานที่มีอายุมากกว่านั้นจะมีตำแหน่งงานก็จะสูง การศึกษา รายได้ และประสบการณ์ที่สูงนั้น หน้าที่ความรับผิดชอบก็จะมากกว่า พนักงานปฏิบัติการทั่วไป

นอกจากนี้ความเครียดยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน สังเกตได้จากสีหน้า แววตา และพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็น หากพนักงานเกิดความเครียดก็จะส่งผลต่องาน ทำให้การทำงานช้าลง ผลการปฏิบัติงานลดลงซึ่งส่งผลโดยตรงต่องานหรือทางอ้อมอาจทำให้ผู้ร่วมงานไม่สบายใจ อึดอัดใจที่จะทำงานร่วมกันหากเป็นในระยะยาวอาจส่งผลต่อความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานสอดคล้องกับเบญจมาศ อิ่มมาก (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับจุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าความเครียดของพนักงานเป็นความเครียดในด้านบวกซึ่งเป็นความเครียดในระดับที่จะส่งผลหรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลโดยรวมต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นความเครียดส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับพิมพ์ ศรีทองคำ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานรู้สึกว่าการที่ต้องทำมีจำนวนมากแต่มีเวลาน้อยการทำงาน จึงมีความรู้สึกที่ไม่เคยมีวันหยุด รวมทั้งทำงานกับองค์กรนี้ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาทำกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนั้นความเครียดส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

ในด้านความเบื่อหน่ายยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยเมื่อพนักงานมีความเบื่อหน่ายเกิดขึ้นความอดทนก็จะลดลงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รู้สึกอ่อนเพลีย เหนื่อยล้าหมดแรง หมดกำลังใจในการทำงาน อาการเริ่มแรกของความเบื่อหน่ายในการทำงานก็อาจจะทำให้การทำงานสาย เกิดความรู้สึกไม่อยากไปทำงาน หรืออาจจะเกิดความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน และอาจร้ายแรงถึงขั้นลาออกได้ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานก็จะลดลงเพราะเมื่อเกิดความเครียดพนักงานก็จะรู้สึกไม่อยากพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานลดลงสอดคล้องกับนวลพรรณ ชื่นประโยชน์ (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฟูอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับศศิมา ตระกูลทองดารา (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเบื่อหน่ายในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าเกิดความรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสืบเนื่องมาจากการเกิดความรู้สึกและมีปฏิกริยาในด้านลบต่องาน เมื่องานที่ปฏิบัติอยู่ไม่ประสบความสำเร็จนั้นย่อมทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และมีความรู้สึกล้มเหลว ไม่อยากพบปะผู้คนทำให้สัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ เกิดอาการซึมเศร้าซึ่งอาการเหล่านี้ส่งผลมากต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นความเบื่อหน่ายส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ความเครียดด้านร่างกาย ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน สาเหตุอาจมาจาก เมื่อเกิดความเครียดก็จะมีอาการแสดงออกมาทางร่างกาย อย่างเช่นการปวดหัว ท้องเสีย คลื่นไส้ อาเจียน ปวดเกร็งกล้ามเนื้อ ทำให้ต้องหยุดงานจึงมีผลต่อความต่อเนื่องของงานและส่งผลต่อคุณภาพงาน หากเกิดซ้ำ ๆ ก็อาจจะเกิดผลกระทบต่อแผนกที่ปฏิบัติงานทำให้ส่งมอบงานไม่ทันตามกำหนดที่บริษัท ตั้งไว้ ดังนั้นบริษัทควรจัดเวลาพักให้พนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลาย ความเครียด เมื่อความเครียดลดลงพนักงานก็จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่

2. บริษัทควรจัดหาสถานที่พักผ่อนให้กับพนักงาน หรือจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในช่วงเวลาพักเบรก เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียด และเมื่อพักผ่อนเพียงพอพนักงานก็จะสามารถกลับไปทำงานได้อย่างเต็มที่ และสามารถทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ความเบื่อหน่ายในงาน ด้านด้อยสัมพันธภาพกับบุคคล ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น หากองค์กรต้องการลดความเบื่อหน่ายในการทำงานของพนักงาน องค์กรควรจะต้องมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่นการจัดสัมมนา การจัดกิจกรรมด้านกีฬา การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ กิจกรรมเพื่อสังคม เพื่อให้พนักงานเกิดความสามัคคีกันในทีมงาน และได้ฝึกการทำงานกันเป็นทีม และวางตัวในทำงานอย่างเหมาะสม ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในที่ทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานก็จะดียิ่งขึ้น

4. บริษัทควรมอบหมายงานและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมเพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำและรู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากพนักงานได้รับปริมาณงานที่มีความเหมาะสม พนักงานจึงจะสามารถทำงานได้ทันตามเวลาที่กำหนด และจะไม่รู้สึกไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน และไม่เกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ทำ ผลการปฏิบัติงานก็จะได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องความเครียดและความเบื่อหน่ายในงานของพนักงานในภาครัฐเพื่อดูความแตกต่างของภาครัฐและเอกชน หรือในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เนื่องจากปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

5.4.2. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งไม่สามารถทำความเข้าใจที่ลึกซึ้งหรือลงรายละเอียดได้ ดังนั้นการศึกษารุ่นต่อไปควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้เข้าใจถึงปัญหา วิเคราะห์การแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.4.3. ควรศึกษาเรื่องความเครียดและความเบื่อหน่ายในงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อทราบความต้องการของพนักงานเพื่อป้องกันการเกิดความเครียดและความเบื่อหน่ายในงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

บรรณานุกรม

- กนกอร เปรมเดชา. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- กรมสุขภาพจิต. (2541). คู่มือคลายเครียด. กรุงเทพฯ : สยามเอ็มแอนด์บีพับลิชชิง.
- คณิดา ตระกูลทองดารา. (2555). ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความเบื่อหน่ายในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- จิตติมา อัครจิตพิงค์. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล. (2553). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางนครหลวง บมจ. ธนาคารกรุงไทย. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- เจษฎา นกน้อย. (2560). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โหมฤทัย ทองนุช. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความเครียดในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ญาณิภา จันทร์บำรุง. (2555). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ฐาปณี ว่างานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์. (2556). อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฉัตรดา จิตสุรผล. (2553). **แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร.** (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ฉันทพร วาศประเสริฐ. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา บริษัท ทรูมูฟ จำกัด.** (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- ธนาวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ: ธนัการพิมพ์.
- นิ่มนวน ทองแสน. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี.** (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- น้ำมนต์ จันทนิยม. (2553). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความเป็หน่ายจากงานของพนักงานใน แผนกแอกซ์มินสเตอร์ บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน).** (ค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- นัยน์ปพร ยุทธนาวา. (2554). **ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานการเงิน วิทยาลัยเทคนิค ฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา.** (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). **ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันในงานและ ความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตร ส่งออก.** (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การ บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- เบญจมาศ อิมมาก. (2558). **คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำ ความเย็น.** (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ปวีตรา ลากละมูล. (2557). **ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด.** (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- พัทธ์ พิทักษ์สุภชาติ. (2554). **ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดของพนักงานในสายงานนิทรรศการ และการจัดงานแสดง : กรณีศึกษา บริษัท เอ อีเว้นท์ แมเนจเม้นท์ จำกัด.** (ค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)
- พิบูล ทีปะपाल. (2550). **พฤติกรรมองค์การ สมัยใหม่.** กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- พีรพัฒน์ แก้วกาญญา. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนกับประสิทธิผลในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์).
- ภูเมธ แก้วเตียว. (2555). การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของครูการศึกษาพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- วีรินทร์ ลือกิตินันท์. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: บริษัท เอส ซี เอ็ม สตีล จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรีย์พร วิสุทธารณ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สิริอร วิชชาวุธ. (2553). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สสิพรรณ นิลสงวนเดชะ. (2558). ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- องค์การ เรื่องรัตนอัมพร. (2556). ความเครียดจากการทำงาน. สืบค้นจาก <http://www.cardiobook.net/content/view/88>.
- อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์).
- อนันท์ งามสะอาด. (2551). ประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ประสิทธิผล (Effective) ต่างกันอย่างไร. สืบค้นจาก <http://www.iso-thai.com/forums/topic/4272-ประสิทธิภาพ-vs-ประสิทธิผล/>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรรรรณ ปัญหะหัตถ์เจริญ. (2551). การศึกษาความเครียด ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตน และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ. (รายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- Aaltonen, and Others. (2000, p.10). **Research on Work-Related Stress. European Agency for Safety and Health at Work.** Luxembourg: EUR11: Office for Official Publications of the European Communities.
- Alderfer, C.P. (1972). **Existence, Relatedness and growth.** New York: Free Press.
- Anderson, C.A., & Dill, K.E. (2000). Video games and aggressive thoughts, feelings, and behavior in the laboratory and in life. **Journal of Personality and Social Psychology, 78(4), 772-790.**
- Pines, A.M. & Keinan, G. (2005). **Stress and Burnout: The Significant Difference.** Elsevier Ltd.
- Cary L. Cooper; et al. (2005, p.391). **work psychology: understanding human behavior in the workplace.** England: Pearson Education Ltd.
- Certo, Samuel C. (1992). **Modern Management.** New Jersey: Prentice-Hall.
- Cooper, C.L., & Marchall, J. (1976). Occupational Source of Stress. **Journal of Occupational Psychology, 5(495), 11-28.**
- Demerouti., Bakker., & Leiter. (2014). The Relationship between Burnout and Performance of Physical Education Teachers in Kermanshah. **International Interdisciplinary Journal, 1(3), 10.**
- Dubrin, H. (1990). **Coping with Stress.** London: Hamlyn Publishing Group.
- Jenaro, C., Flores, N., & Arias, B. (2007). Burnout and coping in human service practitioners [Electronic Version]. **Professional Psychology: Research and Practice, 38 (1), 80-87.**
- Katz, Daniel, & Kahn, Robert, L. (1978). **The Social Psychology of organization** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kim, H.J., K.Y., & Swanger, N. (2009). Burnout and engagement: A Comparative analysis using the Big Five personality dimensions [Electronic Version]. **International Journal of Hospitality Management, 8(1), 96-104.**
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). **Maslach burnout inventory manual** (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). **Job burnout. Annual Review of Psychology**, 52, 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397.
- Miller, L.H., & Keane, C.B. (1972). **Encyclopedia and Dictionary of medicine and Nursing**. Philadelphia: WB Saunders.
- Mohammadbagher Gorji. (2011). The Effect of Job Burnout Dimension on Employees' Performance. **International Journal of Social Science and Humanity**,1(4).
- Muldary, T.W. (1983). **Burnout and Health Professional Manifestation and Management**. California: Capistano Press.
- Pan., G.G. (2017). The Effects of Burnout on Task Performance and Turnover Intention of New Generation of Skilled Workers. School of Business Administration. South China University of Technology. Guangzhou. China. **Journal of Human Resource and Sustainability Studies**,5 (2017), , 156-166.
- Peterson. E., & Plowman, E.G. (1989). **Business organization and management**. Homewood, llinois: Richard D. Irwin.
- Robbins, S.P. (2007). **Organizational Behavior : Concept Controversies**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Selye H. (1956). **The Stress of life**. New York: Prentice Hall.
- Selye H. (1974). **The Stress of life. New York: McGraw-Hill 1983**. The Stress Concept: Past Present, and Future. New York: Wiley.
- Wali Ur Rehman and Saquib Yusaf Janjua. (2015). **Impact of burnout on employees' performance: an analysis of banking industry**. Lambert Publishing. Germany.
- Webster, N. (1968). **Webster's New Twentieth Century Dictionary of The English Language Unabridged**. New York: The World.
- Yamane, Taro. (1970). **Statistical an Introductory Analusis** (2nd ed.). Takyō: John We atherthill, inc.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
: กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป เป็นการสำรวจความเครียดและความเบื่อหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอ แคลเทคโนโลยี จำกัด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดและกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ข้อมูลที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลมีความครบถ้วนสมบูรณ์ การตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นการเสนอภาพรวม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเท่านั้น โดยไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเบื่อหน่ายในงาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 21-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. 40 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. ปริญญาโท

5. รายได้

1. น้อยกว่า 15,000 บาท

2. 15,001 - 25,000 บาท

3. 25,001 - 35,000 บาท

4. 35,001 - 45,000 บาท

5. 45,001 บาทขึ้นไป

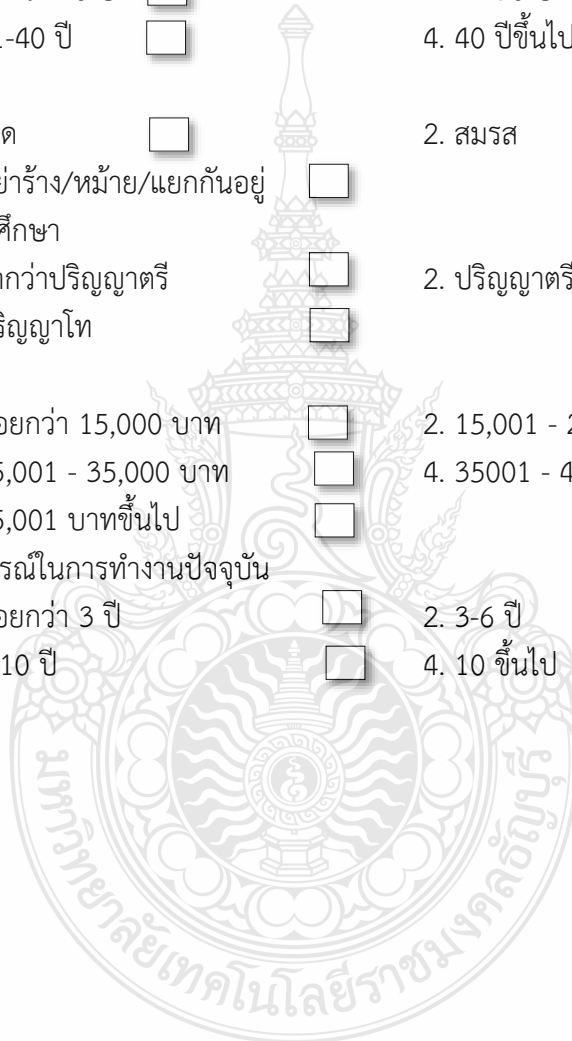
6. ประสบการณ์ในการทำงานปัจจุบัน

1. น้อยกว่า 3 ปี

2. 3-6 ปี

3. 7-10 ปี

4. 10 ปีขึ้นไป



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือโดยตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความเครียดในงาน	ระดับของความเครียด				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านจิตใจ					
1. ท่านรู้สึกเครียดกับงานจนนอนไม่หลับ					
2. ท่านเครียดกับงานจนรู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ					
3. ท่านเครียดกับงานจนรู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิในการทำงาน					
4. ท่านเครียดกับงานจนรู้สึกอ่อนเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร					
5. ท่านรู้สึกเครียดกับงานจนกลัวว่างานที่ทำงานจะทำให้เกิดความผิดพลาด					
ด้านร่างกาย					
6. ท่านเครียดจากงานมากจนแสดงออกทางสีหน้า					
7. ท่านเครียดจากการทำงานจนมีอาการปวดหัว					
8. ท่านเครียดจากงานจนมีอาการมึนงงหรือเวียนศีรษะบ่อย ๆ					
9. ท่านเครียดจากงานจนมีอาการปวดท้องหรือท้องเสีย					
10. ท่านเครียดจากงานจนมีอาการปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อตามร่างกาย					
ด้านพฤติกรรม					
11. เมื่อท่านเกิดความเครียดจากงานท่านจะไม่อยากพบปะหรือพูดคุยกับคนอื่น					
12. เมื่อท่านเกิดความเครียดจากงานท่านจะมีท่าทีกระสับกระส่าย กระวนกระวายใจ					

ความเครียดในงาน	ระดับของความเครียด				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
13. เมื่อท่านเกิดความเครียดจากงานท่านจะมีอาการตื่นเต้น					
14. เมื่อท่านเกิดความเครียดจากงานท่านจะไม่อยากทำงาน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเบื่อหน่ายในงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือโดยตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความเบื่อหน่ายในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์					
1. ท่านรู้สึกอ่อนเพลีย หรือหมดเรี่ยวแรงหลังจากปฏิบัติงานเสร็จในแต่ละวัน					
2. ท่านรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเสมอเมื่อเผชิญกับภาวะแวดล้อมที่ไม่เป็นไปตามกำหนดไว้					
3. ท่านรู้สึกคับข้องใจ ไม่พอใจในการปฏิบัติงานบ่อยครั้งเมื่อไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่คาดหวัง					
4. ท่านรับรู้ได้ว่าตนเองขาดความอดทนและไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน					

ความเป็หมายในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล					
5. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานที่ต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลและแผนกต่าง ๆ อยู่เสมอ					
6. ท่านรู้สึกไม่ดีกับเพื่อนร่วมงานในแผนกจนไม่ อยากทำงานร่วมกัน					
7. ท่านแสดงความไม่สุภาพอ่อนโยนต่อเพื่อน ร่วมงานบ่อยครั้งเมื่อต้องเผชิญกับการทำงานที่ เร่งรีบ					
8. ท่านได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือจาก เพื่อนร่วมงานน้อยลงทั้งในเรื่องงานและเรื่อง ส่วนตัว					
ด้านความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
9. ท่านรับรู้ได้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงาน ของท่านลดลงส่งผลให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จตาม กำหนดไว้ลดลง					
10. ท่านรู้สึกว่าประสิทธิภาพการทำงานของท่าน ลดลงเป็นเหตุให้ถูกหัวหน้างานตักเตือน					
11. ท่านรู้สึกเป้าหมายและความพยายามที่จะ ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จน้อยลงกว่าเดิม					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือโดยตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
คุณภาพงาน					
1. ผลของงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้					
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้					
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านเกิดความผิดพลาดน้อยหรือแทบจะไม่มีข้อผิดพลาดเลย					
4. คุณภาพของงานที่ท่านทำเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร					
ปริมาณงาน					
5. ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้แม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานเป็นจำนวนมาก					
6. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายจำนวนมาก					
7. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญก่อนและหลังของงานที่ได้รับมอบหมายจำนวนมาก					
เวลาที่ใช้ในการทำงาน					
8. ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					
9. การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน					

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5	เห็น ด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็น ด้วย น้อย 2	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด 1
10. ท่านมีการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่าง สม่ำเสมอ เพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น					



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล : ณัฐสินีนันท์ เมธากาญจน
วัน เดือน ปีเกิด : 31 มกราคม 2533
ที่อยู่ : 8/92 หมู่ 1 ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120
ประวัติการศึกษา : ปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยรังสิต
เบอร์โทรศัพท์ : 080-4507169
อีเมล : natsineenunm@gmail.com

