

อิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

The influence of stress on employee performance in the organization.

สกวรัตน์ สอนผักแว่น

สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำจังหวัดเพชรบุรี 76120

Sakaorat Sonphakwaen

Business Innovation Management ,Faculty of Management Science,

Silapakorn University, Petchaburi IT Campus, Samphaya ,Cha-Am, Phetchaburi 76120

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาอิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถามซึ่งพัฒนามาจากการ ทบทวนวรรณกรรม และการตรวจสอบความเที่ยง โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าครอนบาค แบบสอบถามได้กระจายแก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานต่าง ๆ ในประเทศไทย จำนวน 140 คน ที่ได้จากการสุ่มด้วยโปรแกรม G*Power 3.0.10 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน(Partial Least Square: PLS) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SmartPLS 3.0 พบว่า ความเบื่อหน่ายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ($\beta=0.605, t=9.808$) ความเครียดจากการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ($\beta=0.275, t=4.023$) ความเครียดจากการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเบื่อหน่าย ($\beta=0.616, t=8.765$) และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดจากการทำงาน ($\beta=0.458, t=4.172$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยโมเดลสมการโครงสร้างผลของความเครียดจากการทำงาน ได้ร้อยละ 20.9 ($R^2=0.209, R^2_{adj}=0.204$) ความเบื่อหน่ายจากการทำงาน ได้ร้อยละ 37.9 ($R^2=0.379, R^2_{adj}=0.374$) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 64.7 ($R^2=0.647, R^2_{adj}=0.641$)

คำสำคัญ ความเครียดจากการทำงาน ความเบื่อหน่ายจากการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study is to learn how the influence of stress on employee performance in the organization. The tool that is used in this study is questionnaire that is developed from literature review and checking for reliability by testing Cronbach's alpha coefficient. The questionnaire was distributed to representative sample that is 140 employees who work in Thailand. Representative sample is randomly chosen by G*Power 3.0.10 program. The researcher uses structural equation modeling analysis by analyzing the information on partial least square path modeling method. By using package program that is called SmartPLS 3.0, the researcher found that boredom has positive influence on employee performance ($\beta=0.605$, $t=9.808$). Job stress has positive influence on working performance ($\beta=0.275$, $t=4.023$). Job stress has positive influence on boredom ($\beta=0.616$, $t=8765$) And Factors that affect to job stress on working has positive influence on job stress ($\beta=0.458$, $t=4.172$) with statistical significance at 0.05. Structural equation model for the result of job stress is 20.9% ($R^2=0.209$, $R^2_{adj}=0.204$), boredom from work is 37.9% ($R^2=0.379$, $R^2_{adj}=0.374$), and working performance is 64.7% ($R^2=0.647$, $R^2_{adj}=0.641$).

Keyword: job stress, boredom from work, and working performance

บทนำ

จากสถานการณ์สังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเกิดขึ้นมากมาย ทั้งเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิต การเรียน การทำงาน การเมือง สังคม เศรษฐกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรม ซึ่งสาเหตุเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งร่างกายและจิตใจ สะท้อนออกมาให้เห็นในรูปแบบของความเครียดความก้าวร้าวที่นำไปสู่ปัญหาทางสุขภาพจิตและความเจ็บป่วยทางร่างกายได้ (เกียรติภูมิ วงศ์จิด, 2563)

หนึ่งในสาเหตุหลักของความเครียด คือ ปัญหาเรื่องงาน และพบว่าความเครียดในการทำงานนั้น เกิดจากสาเหตุภายใน คือ ลักษณะสภาพจิตใจของแต่ละบุคคลและสาเหตุภายนอก คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ เสี่ยงรบกวนในสถานที่ทำงาน ระบบการขึ้นเงินเดือน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงาน บรรยากาศในการทำงาน ความเสี่ยงของงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (วรวรรณ จุฑา, ดวงกมล ลีมีจันทร์ และ กมลวรรณ จันทร์โชติ, 2555) ความเครียดเป็นปัญหาด้านสุขภาพจิตชนิดหนึ่งและเกิดขึ้นได้กับทุกคน หากความเครียดที่ทุกคนต้องเจออยู่ในระดับน้อยถึงระดับปานกลาง จะส่งผลดีให้กับบุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น รู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตนเองเมื่อทำงานที่ทำประสบผลสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามถ้าหาก

ความเครียดอยู่ในระดับมากจะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียด ถ้าหากไม่สามารถหาสาเหตุและจัดการความเครียดได้โดยเร็ว สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง เช่น เกิดพฤติกรรมไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ ในขณะที่เดียวกันหากมีความเครียดน้อยเกินไป บุคคลนั้นก็อาจกลายเป็นคนที่เฉื่อยชาในการทำงานและไม่เกิดการพัฒนาได้ (ชรินทร์ กองสุข และคณะ, 2548) ความเครียดในการทำงานเป็นปัญหาที่ผู้คนจะต้องเผชิญในชีวิตประจำวันและไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดในแต่ละอาชีพก็แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน หรือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าทางสายงาน และวิธีการบริหารจัดการภายในองค์กร เพราะปัจจุบันการทำงานได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิต โดยงานที่มีความสำคัญมาก ความกดดันก็เพิ่มมากขึ้น และมีความเป็นไปได้ว่าความกดดันนี้ ที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต โดยเฉพาะโรคเครียดจากการทำงาน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (เจษฎา คุณงามมาก และพาจิตชนัด ศิริพาณิชย์, 2557 : 263)

เนื่องจากในปัจจุบันองค์กรภาครัฐและเอกชน มีนโยบาย กฎเกณฑ์ และมาตรฐานในการทำงานอย่างเคร่งครัด เพื่อที่จะทำให้งานที่ได้ออกมาบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เลย์ส่งผลให้องค์กรหลายๆองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน กฎเกณฑ์ต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีกำไรสูงสุด และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ สาเหตุเหล่านี้เลยส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน อาทิ การมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ปริมาณงาน การบริหารจัดการขององค์กร ความมั่นคงก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานกับหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และในปี 2544 กรมสุขภาพจิต ได้มีผลว่าวิจัยการไปสำรวจโรงงานประเภทอิเล็กทรอนิกส์ผลิตนาฬิกาข้อมูล จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 536 คน โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบทดสอบความเครียดทั่วไปของกรมสุขภาพจิต ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีความเครียดทั่วไปประมาณร้อยละ 24 และมีผู้ที่มีความเครียดจากการทำงานประมาณร้อยละ 15 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การใช้ความรู้ความสามารถ การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ลักษณะงานที่ทำซ้ำซาก และปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลงไป (สุรศักดิ์ บูรณตรีเวทย์, 2545) จากข้อมูลเหล่านี้ทำให้ทราบว่า มีจำนวนพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร เกิดความเครียดมาจากการทำงาน เนื่องมาจากอิทธิพลต่าง ๆ ในองค์กรที่ส่งผลทำให้เกิดความเครียด เลยทำให้เกิดคำถามว่า อิทธิพลใดบ้างที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานมากที่สุด

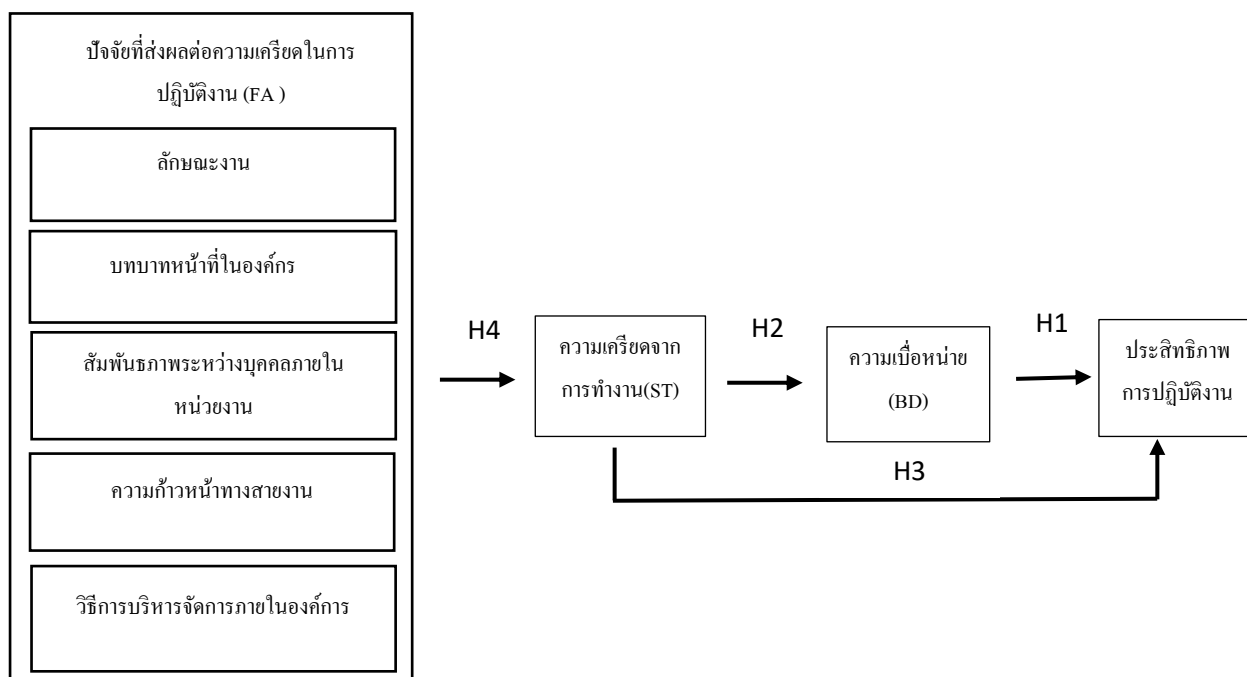
จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าพนักงานในองค์กรส่วนมากที่มีความเครียด ล้วนมาจากอิทธิพลของการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ

ทำงานของพนักงานผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาหาอิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานในองค์กรทุกคน ให้มีวิธีในการเผชิญและจัดการความเครียดได้อย่างถูกต้อง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาหาอิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1

4. ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของความเครียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้

1.แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน(Performance)

ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งให้เกิดความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด(อำนาจ นาคแก้ว,2561)

การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด(สมใจ ลักษณะ,2544)

2.แนวคิดเกี่ยวกับความเบื่อหน่าย (Boredom)

อาการท้อถอย หรือไม่พอใจในการทำงาน เป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากอ่อนล้าจากการทำงานมากเกินไป จึงส่งผลให้ผู้นั้น หลีกเลี่ยงการพบปะกับบุคคลอื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปแบบของการขาดงาน การมาทำงานสาย ผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และการลาออกจากงาน ซึ่งการลาออกของบุคคลเป็นปัญหาทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยถือว่าเป็นการเพิ่มต้นทุนให้กับองค์กรและอาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ(ชาติ ไตรจันทร์,2547)

เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์เรื้อรัง คือ มีอารมณ์อ่อนเพลียหรือรู้สึกไม่มีอารมณ์ที่จะทำงาน เกิดภาวะ Cynicism อาทิ ขาดความรู้สึกสนุกในการทำงาน ขาดแรงจูงใจในงานที่ทำ ซึ่งจะทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานนำไปสู่ปัญหาทางอารมณ์และร่างกายหลายอย่าง อาทิเช่น มีภาวะนอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ และเริ่มเบื่อหน่าย (นิตยาพร,2562) ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเสนอข้อสมมุติฐานที่ 1

H1: ความเบื่อหน่ายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.แนวคิดที่เกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน (strain)

ความเครียด คือ สภาวะกดดันในบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งหนึ่งมาคุกคามก่อให้เกิดความไม่สมดุลทั้งร่างกายและจิตใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า สภาวะความเครียด คือ กลไกป้องกันตัวเมื่อมีภัยอันตรายภายนอกมารบกวน (อรพรรณ ลือบุญวัช,2545) ความเครียดและความวิตกกังวล คือ เป็นความกระวนกระวายใจ เนื่องมาจากความปรารถนาไม่ได้รับการตอบสนองหรือเป็น และ เกิดขึ้นพร้อมกับความรู้สึกว่าจะต้องรับผลร้ายตามมา(ชรณินทร์ กองสุข และคณะ,2548) ความเครียด คือ ภาวะหนึ่งในระบบชีวิตของบุคคลที่แสดง ให้รับรู้ได้ เป็นภาวะที่ร่างกายตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม อาจแสดงผลแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล และทำให้ร่างกายปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคาม (พริ้มเพรา ดิษยวนิช,2545)

ความเครียด คือ ผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ เนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากร และความต้องการของคนงาน คนทำงานชอบมีความท้าทาย Challenge คือ ภาวะทั้งทางร่างกาย และจิตใจที่กระตุ้นให้เราเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เกี่ยวกับงานเพื่อ

ผลสำเร็จของงาน เมื่องานนั้นสำเร็จก็จะเกิดการผ่อนคลาย และพอใจ Challenge เป็นสิ่งที่ดีทำให้สุขภาพจิตดี และสร้างงาน ความเครียดเล็กน้อยเป็นสิ่งที่ดีสำหรับชีวิต แต่หากความท้าทายนั้นได้กลายเป็นงานที่ต้องทำ หรือหน้าที่ประจำและไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน(พรทิพย์ สารเชื้อ,2563) ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเสนอข้อสมมุติฐานที่ 2 และ 3

H2: ความเครียดจากการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเบื่อหน่าย

H3: ความเครียดจากการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน (Factors affecting stress)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดหรือปัจจัยของความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้จำแนก ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไว้ 5 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน (Job description) คือ การทำความเข้าใจ เกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงาน ย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง องค์ประกอบของลักษณะงาน อาทิเช่น ภาระงาน ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และความเล็งที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน (เจษฎา คุณามมาก,2557) ภาระงานพบว่า ผลของความเครียดของบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับภาระงานนั้นจะมีปริมาณจะมากเกิน ไปหรือน้อยเกินไปล้วนส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งนั้น บุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือระดับความเครียด ที่เหมาะสมเฉพาะตัวในการจัดการความเครียด อันเกิดจากภาระงานที่ได้รับมอบหมายที่แตกต่างกัน ที่มาของความเครียดจากการทำงานมี 2 สาเหตุ ได้แก่ งานมากเกินไปและการได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมสมกับความสามารถ(Cooper et al,2001)

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร (Roles in the organization) คือ บางครั้งเราอาจคิดว่าความเครียดนั้นคงเกิดขึ้นเฉพาะกับพวกผู้บริหารที่มีงานมากหรือหมกหมุ่นอยู่กับงานตลอดเวลา แต่ความจริงแล้ว คนพวกนั้นอาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่า นั้นอาจเป็นไปได้ว่า กลุ่มผู้บริหารสามารถมีอิสระในการวางแผนและควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้ มีสิทธิ์ในการตัดสินใจสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้มีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งที่ตนเองต้องการได้(kahn et al,1964) บทบาทหน้าที่ที่สามารถส่งผลต่อความเครียดได้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ตัวแปรทั้งสองได้รับการยอมรับว่าเป็นสาเหตุหนึ่งของความจากการทำงาน มีผลการศึกษาทางวิชาการระบุไว้ว่า ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับอาการทางจิต และเกิดจากความเครียดระดับสูง(Cooper et al,2001:38) ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ สาเหตุมาจากความขัดแย้งในตัวงานที่ไม่สอดคล้องกับความ

ต้องการพนักงาน เป็นเรื่องปกติที่บุคคลจะรู้สึกว่าคุณเองตกอยู่ในสภาพไม่พอใจกับตัวงานที่ทำแต่ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้(เจษฎา คุณงามมาก และพาจิตชนติ ศรีพานิช,2557:265)

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน (Interpersonal relationship) เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าดำเนินไปได้อย่างราบรื่น บรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่น มีมิตรภาพ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน หากสภาพของสัมพันธภาพดังกล่าว มีลักษณะในทางตรงกันข้ามกับที่กล่าวมา ย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้น(Beehr and McGrath,1992; McLean,1979 อ้างถึงใน Cooper 18 et al.,2001:42

4. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางสายงาน (Career advancement) คือ เมื่อพนักงานรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในงาน และการไม่ได้รับการสนับสนุนด้านความก้าวหน้าและพัฒนาในสายงานภายในองค์กร อาจส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้

5. ปัจจัยที่เกี่ยวกับวิธีการบริหารจัดการภายในองค์กร (Management methods in the organization) ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยนี้มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะขององค์กร อาทิ ด้านของวัฒนธรรมองค์กร และแนวทางหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กร โดยมีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคลากรภายในองค์กร และยังพบว่า นโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของบุคลากร กล่าวได้ว่า การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร และนโยบายขององค์กรล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคลากรภายในองค์กรทั้งสิ้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเสนอข้อสมมุติฐานที่ 4

H4: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดจากการทำงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในองค์กรของประเทศไทย กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยอำนาจการทดสอบ (Power) จากโปรแกรม G* Power 3.0.10 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 จำนวนตัวแปรทำนาย 4 ตัว คำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนอย่างน้อย 138 ตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม 2563 ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยส่งแบบสอบถามผ่านทางชุมชนเครือข่ายสังคม เฟสบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (Line) และได้แบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 153 ฉบับ และสามารถใช้งานได้จำนวน 140 ฉบับ

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้วยการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence; IOC) จากนั้นนำมาปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 30 คน แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's alpha) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ที่ค่า 0.7 ขึ้นไป (Davis, 1996)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณของอิทธิพลเชิงสาเหตุด้วยโมเดลสมการโครงสร้างกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square Structural Equation Modeling; PLS) ด้วยโปรแกรม SmartPLS 3.0 ซึ่งเหมาะกับข้อมูลที่แจกแจงไม่ปกติ (Chin, 2010) การวิเคราะห์มี 2 รูปแบบคือ

1. การวิเคราะห์โมเดลการวัด

1.1 การประเมินความเชื่อมั่นของตัวแปรด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Indicator Loadings) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามควรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.70 ถึง 0.92 หรือมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 นั้นแสดงว่าแบบสอบถามนำไปใช้ได้ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Hair et al., 2014)

1.2 การประเมินความสอดคล้องภายในของตัวแปรสังเกต (Internal Consistency) ด้วยค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ (Composite Reliability: CR) ควรมากกว่า 0.6 (Götz, Liehr-Gobbers, and Krafft, 2010)

1.3 การประเมินความตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) ด้วยค่าความแปรปรวนเฉลี่ยขององค์ประกอบที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ควรมีอย่างน้อย 0.50 (Hair et al., 2014)

1.4 การประเมินความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสร้างกับตัวบ่งชี้ของมัน มีค่ามากกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสร้างตัวนั้นกับตัวแปรสร้างอื่น ๆ ก็จะได้ว่า ตัวแปรสร้างตัวนั้นมีความตรงเชิงจำแนก โดยพิจารณาจากค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยขององค์ประกอบที่ได้จากสูตร (\sqrt{AVE}) ควรมีค่าสูงกว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ (Hair et al, 2010)

1.5 ความน่าเชื่อถือของตัวบ่งชี้ (Indicator Reliability) โดยวัดได้จากค่า Variance inflation factor (VIF) เป็นการอธิบายว่าตัวแปรทำนายที่อยู่ในตัวแบบนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ควรมีค่าไม่เกิน 5 (Sarstedt, Ringle, & Hair, 2017)

2. การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

2.1 การวิเคราะห์คุณภาพรวมของโมเดล ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of Determination: R^2) และค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแล้ว (R^2_{adj}) ไม่ควรมีค่าต่ำกว่า 0.20 โดยค่าต่ำกว่า 0.25, 0.50 และ 0.75 แสดงว่าโมเดลมีคุณภาพต่ำ ปานกลาง และคุณภาพสูง ตามลำดับ (Hair et al., 2014)

2.2 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลรวม (Total Effect) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล (Path Coefficient: β) ในการนำมาวิเคราะห์และอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรเหตุที่มีต่อตัวแปรผลทั้งในด้านขนาดและทิศทาง อีกทั้งยังสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ทั้งความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อม ซึ่งควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.10 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (91 คน ร้อยละ 64.5) รองลงมาเป็นเพศชาย (50 คน ร้อยละ 35.5) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 -29 ปี (64 คน ร้อยละ 45.4) รองลงมาเป็นช่วงอายุ 30-39 ปี (42 คน ร้อยละ 29.8) ช่วงอายุ 40-49 ปี (26 คน ร้อยละ 18.4) และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป (9 คน ร้อยละ 6.4) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง (84 คน ร้อยละ 59.6) รองลงมาก็คือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (33 คน ร้อยละ 23.4) ข้าราชการ (19 คน ร้อยละ 13.5) และอื่น ๆ (5 คน ร้อยละ 3.5) ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ม.6/ปวส. (64 คน ร้อยละ 45.4) รองลงมาก็คือ ปริญญาตรี (58 คน ร้อยละ 41.2) ปวช. (16 คน ร้อยละ 11.3) และอื่น ๆ (3 คน ร้อยละ 2.1) ตามลำดับ และผู้ที่มีความเครียดจากการทำงานจำนวน 140 ร้อยละ 100

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด และสมการโครงสร้าง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวแปร โดยค่าน้ำหนักที่ได้ อยู่ระหว่าง 0.660 – 0.844 ค่าอัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha; α) มีค่าระหว่าง 0.761- 0.798 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ 0.7 และเมื่อทำการพิจารณาค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ (Composite Reliability; CR) พบว่าแต่ละองค์ประกอบมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ 0.60 โดยมีค่าระหว่าง 0.848 – 0.869 ขณะเดียวกันการประเมินความตรงเชิงเหมือน (Average Variance Extracted: AVE) ของแต่ละองค์ประกอบที่ต้องผ่านเกณฑ์ 0.50 พบว่ามีค่าระหว่าง 0.532 – 0.625 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน ภายใต้นัยสำคัญและสามารถอธิบายรูปแบบการวัดในองค์ประกอบของตนได้เป็นอย่างดีดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักตัวแปร ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปร ค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ และความตรงเชิงเหมือน

องค์ประกอบ	ตัวแปร	mean	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation:SD)	ค่าน้ำหนัก (Indicator Loadings: λ)	ค่าอัลฟาของ Cronbach's alpha; α	ค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ (Composite Reliability:CR)	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of Determination: R^2)	ความตรงเชิงเหมือน (Average Variance Extracted: AVE)
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน (FA)	FA1	3.429	0.748	0.761	0.788	0.850	-	0.532
	FA2	3.943	0.860	0.718				
	FA3	3.614	0.850	0.660				
	FA4	3.343	0.868	0.687				
	FA5	3.45	0.778	0.811				
ความเครียดจากการทำงาน(ST)	ST1	3.579	0.766	0.844	0.793	0.866	0.204	0.618
	ST2	4.136	0.748	0.747				
	ST3	3.714	0.768	0.794				
	ST4	3.736	0.703	0.756				
ความเบื่อหน่าย (BD)	BD1	3.707	0.922	0.736	0.761	0.848	0.374	0.583
	BD2	3.636	0.864	0.789				
	BD3	3.686	0.934	0.718				
	BD4	3.629	0.889	0.807				
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (PF)	PF1	3.443	0.864	0.815	0.798	0.869	0.641	0.625
	PF2	4.057	0.852	0.827				
	PF3	3.586	0.837	0.816				
	PF4	3.657	0.916	0.697				

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบระหว่างค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ย (\sqrt{AVE}) และสหสัมพันธ์

องค์ประกอบ	Correlation Matrix			
	BD	FA	PF	ST
ความเบื่อน่าย(BD)	[0.764]			
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ในการปฏิบัติงาน (FA)	0.427	[0.729]		
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (PF)	0.774	0.440	[0.791]	
ความเครียดจากการทำงาน (ST)	0.616	0.458	0.648	[0.786]

หมายเหตุ [] หมายถึง \sqrt{AVE}

จากตารางที่ 2 ค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยขององค์ประกอบที่สกัดได้สูงกว่าค่าความสัมพันธ์กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น องค์ประกอบของความเบื่อน่ายมีค่ารากที่สองของ AVE เท่ากับ 0.764 ซึ่งสูงกว่าค่าสหสัมพันธ์ขององค์ประกอบอื่นที่มีค่าระหว่าง 0.427 – 0.774 และองค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมีค่ารากที่สองของ AVE เท่ากับ 0.729 ซึ่งสูงกว่าค่าสหสัมพันธ์ขององค์ประกอบอื่นที่มีค่าระหว่าง 0.440 – 0.458 เป็นต้น ดังนั้นโมเดลดังกล่าวจึงมีความตรงเชิงจำแนก และสามารถนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างได้

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	path	ค่าสัมประสิทธิ์ อิทธิพล (Path Coefficient: β)	VIF	t-stat	P-value	ผลการ ทดสอบ
H1	BD -> PF	0.605	1.610	9.808	0.000	ยอมรับ
H2	ST -> BD	0.616	1.000	8.765	0.000	ยอมรับ
H3	ST -> PF	0.275	1.610	4.023	0.000	ยอมรับ
H4	FA -> ST	0.458	1.000	4.172	0.000	ยอมรับ

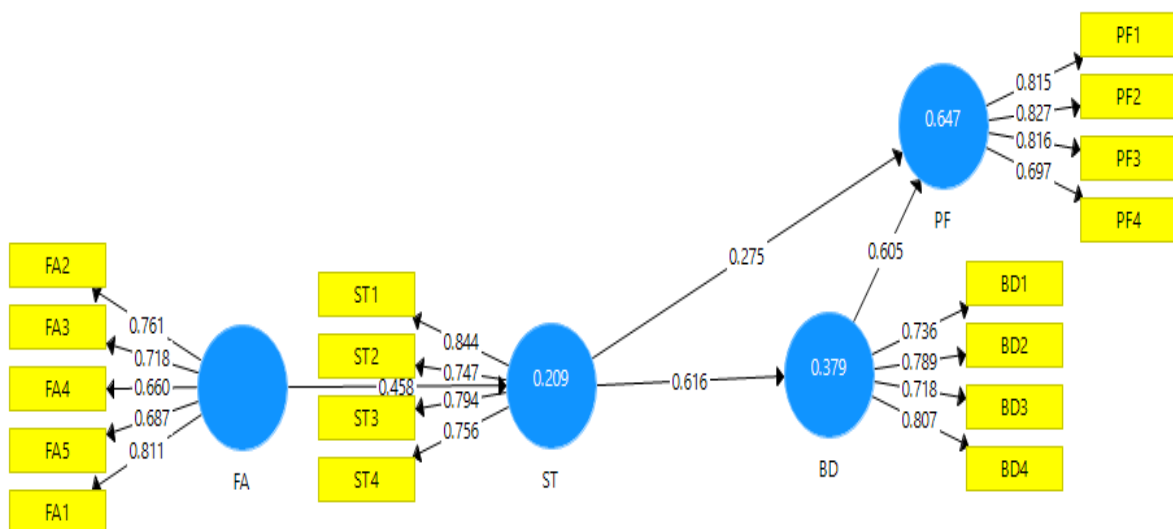
ค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (VIF) ควรมีค่าไม่เกิน 5.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาตารางที่ 3 ค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวนระหว่าง (1.000-1.610) สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนด

จากตารางที่ 3 อธิบายว่า ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความเบื่อหน่ายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($\beta=0.605, t=9.808$)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความเครียดจากการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเบื่อหน่าย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($\beta=0.616, t=8.765$)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความเครียดจากการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($\beta=0.275, t=4.023$)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเครียดจากการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($\beta=0.458, t=4.172$)



ภาพที่ 1 โมเดลสมการโครงสร้างกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน แสดงอิทธิพลของความเครียดและความเบื่อหน่ายที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4 อิทธิพลทางตรงและทางอ้อม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	ค่าความผันแปร (R^2)	อิทธิพล (Effect)	ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)		
			ความเบื่อน่าย (BD)	ความเครียดจากการทำงาน (ST)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน (FA)
ความเครียดจากการทำงาน (ST)	0.209	ทางตรง	-	-	0.458
		ทางอ้อม			
		รวม	-	-	0.458
ความเบื่อน่าย (BD)	0.379	ทางตรง		0.616	
		ทางอ้อม			0.282
		รวม	-	0.616	0.282
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (PF)	0.647	ทางตรง	0.605		
		ทางอ้อม		0.372	0.296
		รวม	0.605	0.372	0.296

จากตารางที่ 4 และภาพที่ 1 พบว่าความเบื่อน่าย (BD) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (PF) ($\beta=0.605$) ความเครียดจากการทำงาน (ST) มีอิทธิพลทางตรงต่อความเบื่อน่าย (BD) ($\beta=0.616$) และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน (FA) มีอิทธิพลทางตรงต่อความเครียดจากการทำงาน (ST) ($\beta=0.458$) โดยทั้งสามตัวแปรร่วมกันทำนายความเครียดจากการทำงานได้ร้อยละ 20.9 ($R^2=0.209$, $R^2_{adj}=0.204$) ความเบื่อน่ายได้ร้อยละ 37.9 ($R^2=0.379$, $R^2_{adj}=0.374$) และสมการโครงสร้างสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 64.7 ($R^2=0.647$, $R^2_{adj}=0.641$)

อภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าความเบื่อน่ายมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (โรงพยาบาลเปาโล, 2563) กล่าวไว้ว่า ถ้าหากเครียดเกินไปก็จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ส่งผลให้เกิดภาวะการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ทำให้มีความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ เบื่อหน่าย รู้สึกหมดพลังทางจิตใจ มองงานที่ทำอยู่ในเชิงลบ ขาดความสนุกในงาน ทำงานเกิดความผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับ (นิตยาพร, 2562) กล่าวไว้ว่า ถ้าหากมีภาวะหมดไฟในการทำงานแล้วจะนำไปสู่ปัญหาทาง

อารมณ์และร่างกายหลายอย่าง อาทิ มีภาวะนอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ เบื่อหน่าย หมดกำลังใจในการทำงาน และปฏิกิริยาดังกล่าวจะนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (พรพัฒน์ จุฑากุล,2561) กล่าวไว้ว่า ความเครียดเป็นสภาวะจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลง เป็นผลจากการที่บุคคลต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมหรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ ส่งผลทำให้เกิดผลกระทบต่อตนเอง อาทิเช่น ทางกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม เช่นเดียวกันกับ (ผู้จัดการออนไลน์,2562) กล่าวไว้ว่า ความเครียดเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นกับทุกเพศทุกวัย มีสาเหตุมาจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน และเมื่อเกิดความเครียดแล้วจะมีผลพวงที่ตามมา อาทิ แสดงออกทางด้านจิตใจและอารมณ์ เช่น วิตกกังวล ขี้ ลืม สมาธิสั้น เบื่อซึม ไม่มีความคิดริเริ่ม แสดงออกมาทางด้านพฤติกรรม เช่น กัดเล็บ ดึงผม ไม่เข้าสังคม และแสดงออกมาทางร่างกาย เช่น นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (สุพานี สฤษฏ์วานิช,2552) กล่าวไว้ว่า ความเครียดส่งผลกระทบต่อ 3 ด้าน ดังนี้ ด้านจิตใจและอารมณ์ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม เช่น พฤติกรรมเชิงก้าวร้าว ประสิทธิภาพการทำงานลดลง งานผิดพลาดเสียหายล่าช้า ผลผลิตลดลง มีการหยุดงาน ขาดงานสูง และในที่สุดก็หยุดงานถาวรคือต้องถูกไล่ออกไป เช่นเดียวกันกับ (รอบบิน,2539) กล่าวไว้ว่า พนักงานที่เผชิญกับความเครียดสามารถแสดงออกมาได้ในหลายลักษณะ แต่ละคนก็จะแสดงออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมีผลต่อความเครียดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (วรวรรณ จุฑา,ดวงกมล สิมจันทร์ และ กมลวรรณ จันทร์โชติ,2555) กล่าวไว้ว่า ความเครียดในการทำงานนั้น เกิดจากสาเหตุภายใน คือ ลักษณะสภาพจิตใจของแต่ละบุคคลและสาเหตุภายนอก คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ เสียงรบกวนในสถานที่ทำงาน ระบบการขึ้นเงินเดือน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงาน บรรยากาศในการทำงาน ความเสี่ยงของงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เช่นเดียวกันกับ(เจษฎา กุญามมาก และพาชิตชนัด ศิริพานิช,2557 : 263) กล่าวไว้ว่า ความเครียดในการทำงานเป็นปัญหาที่ผู้คนจะต้องเผชิญ ในชีวิตประจำวันและไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดในแต่ละอาชีพก็แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานหรือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าทางสายงาน และวิธีการบริหารจัดการภายในองค์กร เพราะปัจจุบันการทำงานได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิต โดยงานที่มี

ความสำคัญมาก ความกดดันก็เพิ่มมากขึ้น และมีความเป็นไปได้ว่าความกดดันนี้ ที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต โดยเฉพาะ โรคเครียดจากการทำงาน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าความเครียดจากการทำงานมีผลต่อความเบื่อหน่ายในการทำงานและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ที่เกิดจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียด อาทิเช่น ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน ความก้าวหน้าทางสายงาน และวิธีการบริหารจัดการภายใน องค์กร แสดงให้เห็นว่าไม่ว่าจะประกอบอาชีพไหน ก็สามารถเกิดความเครียดและความเบื่อหน่ายจากการ ทำงานได้ เพราะในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนมีมาตรฐาน กฎเกณฑ์ต่าง ๆ เลยทำให้ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดจากการทำงาน อาทิเช่น ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน ความก้าวหน้าทางสายงาน และวิธีการบริหารจัดการในองค์กร เปลี่ยนแปลงไป เลยส่งผลให้พนักงานในองค์กรเกิดความเครียดและเบื่อหน่ายในการทำงาน และส่งผล กระทบไปถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ลดลงไปด้วย ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ ส่งผลกระทบต่อความเครียด ดังนี้

ลักษณะงาน เป็นการทำความเข้าใจและภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ถ้าหากผู้มอบหมายงานมีการ มอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถของพนักงานและมอบหมายที่ไม่มากเกินไป จะทำให้พนักงานเกิด ความเครียดจากการทำงานน้อยลงในที่สุด และยังคงส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

บทบาทหน้าที่ในองค์กร เป็นความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ หากองค์กรมีการมอบหมายงานที่ตรงกับความพอใจของพนักงานและตรงกับความต้องการของพนักงาน ล้วนจะทำให้พนักงานไม่เกิดความเครียดจากการทำงานในที่สุด และยังคงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ดีขึ้นด้วย

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน เป็นความไว้ใจซึ่งกันและกันภายในบุคลากรใน หน่วยงาน หากภายในหน่วยงานมีบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น มีมิตรภาพ ล้วนส่งผลให้พนักงานรู้สึก มีความไว้ใจซึ่งกันและกัน จะทำให้พนักงานไม่เกิดความวิตกกังวล ความเครียดในที่สุด

ความก้าวหน้าทางสายงาน เป็นความมั่นคงในงานและการพัฒนาในสายงาน องค์กรควรมีการ จัดการฝึกอบรม พัฒนาให้พนักงานมีความรู้เพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าสายงานที่ทำนั้นมี โอกาสในความก้าวหน้า และมีความมั่นคง และยังคงส่งผลให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรในอีกระยะยาว

วิธีการบริหารจัดการภายในองค์กร เป็นรูปแบบในการจัดการภายในองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร องค์กร ถ้าหากองค์กรมีการนำจริยธรรมมาใช้ในการบริหารจัดการและแก้ปัญหาภายในองค์กรอย่างถูกวิธี

องค์กรนั้นล้วนได้รับความน่าเชื่อถือ มีภาพพจน์ที่ดี ล้วนนำมาซึ่งชื่อเสียง เกียรติยศและความก้าวหน้าภายใน
องค์กร และยังส่งผลต่อพนักงานในทางที่ดีในที่สุดด้วย

รายการอ้างอิง

เกียรติภูมิ วงศ์รจิต. (2563). ปัญหาเครียด. [ออนไลน์] <https://www.gmh.go.th>

เจษา คุณงามเมือง และพาชิตชนัด ศรีพานิช. (2557). ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ.
ปริญญาานิพนธ์ วท.ม.(สถิติประยุกต์). กรุงเทพฯ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ชาติ ไตรจันทร์. (2547). ความตั้งใจจะลาออกและการลาออกจากองค์กรของบุคคล: การหาสาเหตุจากปัจจัยที่
ส่งผลต่อ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร.
ปริญญาานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
ถ่ายเอกสาร.

ชรณินทร์ กองสุข และคณะ. (2548). ความเครียดของคนไทย: การศึกษาระดับชาติ ปี 2564 ในการประชุม
วิชาการสุขภาพจิตนานาชาติ ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ. กรมสุขภาพจิต

นิตยาพร. (2562). ภาวะหมดไฟในการทำงาน. [ออนไลน์] <https://www.gmh.go.th>

ผู้จัดการออนไลน์. (2562). ผลกระทบต่อร่างกาย ที่เกิดจาก “ความเครียด”. [ออนไลน์] <https://mgronline.com>

พริ้มเพรา ดิษยวนิช. (2545). ความเครียดและ สรีรวิทยาของความเครียด [ออนไลน์]
<http://www.phraehospital.go.th>

พรทิพย์ สารเชื้อ. (2563). ความเครียดจากการทำงาน. [ออนไลน์] <https://www.npc-se.co.th>

พรพัฒน์ จุฑากุล. (2561). สาเหตุของความเครียด. [ออนไลน์] <https://www.thaihealth.or.th>

รอบบิน . (2539). ผลกระทบของความเครียด. [ออนไลน์] <https://boonkit54.blogspot.com>

โรงพยาบาลเปาโล. (2563). เครียดเกินไป ระวัง BURNOUT SYNDROME ภาวะหมดไฟในการทำงาน.
[ออนไลน์] <https://www.paolohospital.com>

วรวรรณ จุฑา,ดวงกมล ลีมจันทร์ และ กมลวรรณ จันทร์โชติ. (2555). การเปรียบเทียบความเครียด สาเหตุ
ความเครียดและการจัดการความเครียด. [ออนไลน์] <https://www.rmutp.co.th>

สุพานี สฤษฎ์วานิช. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน .[ออนไลน์]
<https://www.utccmbaonline.com>

สุรชัย ทูหมัด. (2557). ความเครียดและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานในหน่วยงานด้าน
ศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. [ออนไลน์] <http://www.mis.su.ac.th>

สุรศักดิ์ บุรณตรีเวทย์. (2545). สภาพความเครียดจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์.
นิกส์. [ออนไลน์] <http://www.gmh.go.th>

สมใจ ลักษณะ. (2544). การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน. [ออนไลน์] <http://patipat08.blogspot.com>

อรพรรณ ลือบุญวัชชัย. (2545). การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. กรุงเทพฯ. ด้านสุขภาพการพิมพ์

อำนาจ นาคแก้ว. (2561). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. [ออนไลน์] <https://nakkaew.wordpress.com>

Cooper, C.L., EI-Batawi, M. A., & Kalimo, R. (1987). Psychosocial factors at work and their relation to
health. Geneva: World Health Organization.