



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร
และประสิทธิภาพในการทำงาน

The Study of the Relationship between Burnout and Organizational
Factors and Work Efficiency

อวัศยา ไม่ทุกข์

วรัญญา แสนสุทธิ

สุธิตา วงษ์ดี

งานวิจัยเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการค้นคว้าอิสระสำหรับนักจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร
และประสิทธิภาพในการทำงาน
The Study of the Relationship between Burnout and Organizational
Factors and Work Efficiency

อวิศยา ไม่ทุกข์
วรัญญา แสนสุทธิ
สุธิตา วงษ์ดี

งานวิจัยเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการค้นคว้าอิสระสำหรับนักจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์กร ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์กร
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565

หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

งานวิจัยของ

อวิศยา ไม่ทุกข์

ปริญญา แสนสุทธิ

สุธิตา วงษ์ดี

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการ
ทำงาน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ภาคเรียนที่ 1/2565

เมื่อวันที่ ธันวาคม 2565

ผลการประเมินงานวิจัย : ดีมาก ดี พอใช้

ประธานหลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

.....

(อาจารย์ศุภมิตร บัวเสนาะ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สถิตย์ ศรีโยธิน)

บทคัดย่อ

หัวข้อวิจัย	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน
ผู้ดำเนินการวิจัย	อวิศยา ไม่ทุกข์ วรัญญา แสนสุทธิ สุธิตา วงษ์ดี
อาจารย์ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สฤชดี ศรีโยธิน หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2565

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน ประชากร คือ พนักงานหน่วยงานรัฐบาล จำนวน 400 คน คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ศิริพงศ์ ศรีสุขกาญจน์, 2553 : 54) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยบุคคลของพนักงานของหน่วยงานรัฐบาล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานของหน่วยงานรัฐบาล ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร และส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาด้วยวิธี CVR ที่ใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านและค่าความเชื่อมั่นด้วยการตรวจสอบความสอดคล้องภายใน โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาสำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเท่ากับ .978 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรเท่ากับ .959 และข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเท่ากับ .929 จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Window)

ผลการวิจัยมีดังนี้ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98, 2.78, และ 4.27 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และบุคลิกภาพส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ต่ำ มีค่า $r = -.321$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล มีค่า $r = -.697$ อยู่ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงและไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้านระบบบริหาร มีค่า $r = -.481$ อยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลางและไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่า $r = .488$ และ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า $r = .282$ อยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความสัมพันธ์ของการประสิทธิภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานพบความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง มีค่า $r = .639$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีค่า

$r = .620$ และด้านปริมาณงาน มีค่า $r = .613$ อยู่ในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทาง ด้านคุณภาพของงาน มีค่า $r = .598$ และด้านค่าใช้จ่าย มีค่า $r = .557$ อยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$

คำสำคัญ : ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ปัจจัยองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงาน



Abstract

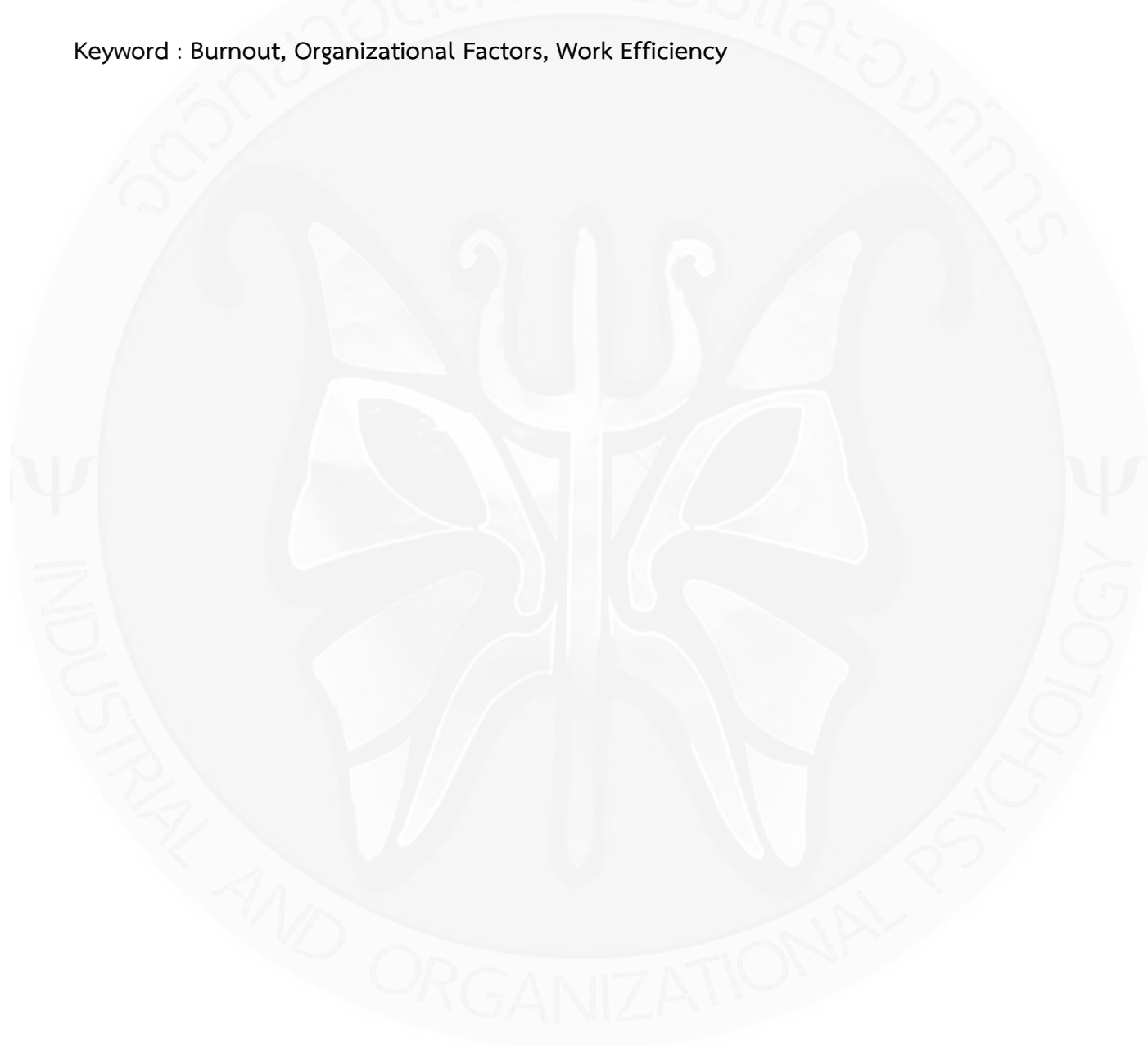
Research Title	The Study of the Relationship between Burnout and Organizational Factors and Work Efficiency
Researcher	Awatsaya Maithook Waranya Saensutthi Suthita Wongdi
Research Consultant	Asst. Prof. Dr. Sarid Sriyothin
Organization	Bachelor of Arts Program in Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Humanities and Social Science Suan Dusit University
Academic Year	2022

The objectives of this research were 1) to study burnout level, organizational factors and work efficiency of employees 2) to study and compare personal factors, burnout, organizational factors and work efficiency 3) to study of the relationship between burnout and organizational factors 4) to study of the relationship between work burnout and work efficiency. The population was 400 employees of government employees. and used Taro Yamane's calculation formula for 100 samples. The tools in this research that questionnaire that divided into five parts as following 1) questionnaire regarding personal factors of government employees, 2) questionnaire regarding personality of government employees 3) questionnaire about burnout 4) questionnaire about organizational factors and 5) questionnaire about work efficiency. The questionnaires had content validity ration (CVR) form 3 experts and the reliability by internal consistency about the alpha coefficient of burnout questionnaire equal to .978, the question of organizational factors equal to .959 and the question of work efficiency equal to .929. The researcher collected the data with SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Window) computer program.

The research results are as follows: burnout, organizational factors and work efficiency. It has total means of 3.98, 2.78, and 4.27. according to the hypothesis test, it was found that the personal factors of age, level of education, marriage status, period of works and personality resulted in burnout within the statistical significance at the .05 level. From relationship studies, has been found that organizational factors was related to burnout at a low level with the correlation coefficient $r = -.321$ with the statistical significance at the .01 level. Interpersonal relationship has a relatively high level and the opposite direction with the correlation coefficient $r = -.697$. Administration system has a medium level and the opposite direction with the correlation coefficient $r = -.481$. Job description has a correlation coefficient $r = .488$ and Physical environment has a correlation coefficient $r = .282$. They have a medium level

with the same direction and the statistical significance at the .01 level. Work efficiency was related to burnout at a relatively high level with the correlation coefficient $r = .639$ and the statistical significance at the .01 level. Working hours have a correlation coefficient $r = .620$ and Workload has a correlation coefficient $r = .613$. They have a relatively high level with the same direction. Quality of work has a correlation coefficient $r = .598$ and Expenses of work has a correlation coefficient $r = .557$. They have a medium level with the same direction and the statistical significance at the .01 level.

Keyword : Burnout, Organizational Factors, Work Efficiency



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และ ประสิทธิภาพในการทำงาน ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ก็ด้วยความอนุเคราะห์จากผู้มีพระคุณหลายท่าน ซึ่งผู้ทำการวิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างยิ่ง มา ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สฤณี ศรีโยธิน อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยในครั้งนี้ได้สละเวลาอันมีค่ามาให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานวิจัย ตลอดจนแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่างๆ และด้วยความเอาใจใส่นี้ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอกราบขอบคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การที่อบรมสั่งสอนและถ่ายทอดวิชาความรู้ตลอดระยะเวลา 4 ปี เพื่อที่ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคมต่อไป

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพนักงานหน่วยงานรัฐบาลทุกท่านที่ท่านเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลและให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยในการ ทำการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ให้มีความสำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณกลุ่มเพื่อนวิจัย ได้แก่ นางสาวอวิศยา ไม่ทุกข์ นางสาววรัญญา แสนสุทธิ และ นางสาวสุธิตา วงษ์ดี และเพื่อนๆ หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การที่คอยให้ความช่วยเหลือให้กำลังใจ ในโอกาสนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ นางสาวธนพร สร้อยสิงห์ทอง นางสาวธัญชนก ตติยโชคสกุล นางสาวศิริรัตน์ มิตรตระกูล และนางสาวสิรินดา เสนาสนะ ที่คอยให้การสนับสนุนตลอดเวลาและคอยอยู่เคียงข้างผู้วิจัยเสมอ ตลอดจนช่วยตรวจสอบงานวิจัยเล่มนี้ให้เกิดความสมบูรณ์ที่สุด

ท้ายที่สุดนี้ขาดไม่ได้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่คอยส่งเสริมและสนับสนุน ค่าใช้จ่ายในการทำวิจัยครั้งนี้ และยังให้โอกาสทางการศึกษาที่ดี คอยเป็นกำลังใจให้ตลอดเวลา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นแรงผลักดันที่สำคัญทำให้ผู้วิจัยสามารถทำทุกอย่างให้ประสบความสำเร็จในชีวิตได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณครอบครัวอันเป็นที่รักอย่างยิ่ง

อวิศยา ไม่ทุกข์ วรัญญา แสนสุทธิ และสุธิตา วงษ์ดี

หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

พ.ศ. 2565

สารบัญ

		หน้า
	บทคัดย่อ	ก
	กิตติกรรมประกาศ	จ
	สารบัญ	ฉ
	สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1	บทนำ	
	ความเป็นมาและความสำคัญ	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
	ขอบเขตการวิจัย	3
	สมมติฐานการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	7
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย ในการทำงาน	13
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานที่มีต่อ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	18
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	32
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
	ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	37
บทที่ 4	ผลการวิจัย	
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	38
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร	40
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	48
ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	62
บทที่ 5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษาวิจัย	65
อภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	76
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ใบขอความอนุเคราะห์ห้องค้การ	83
ภาคผนวก ข แสดงการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	85
ภาคผนวก ค แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	89
ประวัติผู้วิจัย	95

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha	34
ตารางที่ 3.2	แสดงช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มระดับความหมายของตัวแปรจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)	36
ตารางที่ 4.1	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	39
ตารางที่ 4.2	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่าง	40
ตารางที่ 4.3	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	40
ตารางที่ 4.4	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นพนักงานหน่วยงานรัฐบาล	41
ตารางที่ 4.5	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการรู้สึกรู้ว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานพนักงานหน่วยงานรัฐบาล	42
ตารางที่ 4.6	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	42
ตารางที่ 4.7	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับปัจจัยองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพพนักงานหน่วยงานรัฐบาล	43
ตารางที่ 4.8	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบพนักงานหน่วยงานรัฐบาล	43
ตารางที่ 4.9	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับปัจจัยองค์กร ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลพนักงานหน่วยงานรัฐบาล	44
ตารางที่ 4.10	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับปัจจัยองค์กร ด้านระบบบริหาร พนักงานหน่วยงานรัฐบาล	45
ตารางที่ 4.11	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับปัจจัยองค์กร	45
ตารางที่ 4.12	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานพนักงานหน่วยงานรัฐบาล	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.13	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน พนักงานหน่วยงานรัฐบาล	46
ตารางที่ 4.14	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน พนักงานหน่วยงานรัฐบาล	47
ตารางที่ 4.15	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ของ พนักงานหน่วยงานรัฐบาล	48
ตารางที่ 4.16	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับประสิทธิภาพในการทำงาน	48
ตารางที่ 4.17	แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของอายุที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน ของพนักงานหน่วยงาน รัฐบาล ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) และแปลผล	49
ตารางที่ 4.18	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของอายุกับความ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล	49
ตารางที่ 4.19	แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของระดับการศึกษาที่แตกต่าง กันส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน ของ พนักงานหน่วยงานรัฐบาล ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) และแปลผล	50
ตารางที่ 4.20	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของระดับการศึกษา กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล	50
ตารางที่ 4.21	แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของสภาพสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน ของพนักงาน หน่วยงานรัฐบาล ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) และแปลผล	51
ตารางที่ 4.22	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของสภาพสมรสกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล	52
ตารางที่ 4.23	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้านสถานภาพสมรสกับความ เหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.24	แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) และแปลผล	53
ตารางที่ 4.25	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของระยะเวลาการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงาน รัฐบาล	54
ตารางที่ 4.26	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของบุคลิกภาพกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล โดยใช้ การทดสอบ t-test (Independent Sample t-test	55
ตารางที่ 4.27	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของการพิจารณา ข้อมูลกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงาน รัฐบาล โดยใช้การทดสอบ t-test (Independent Sample t-test)	56
ตารางที่ 4.28	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของการตัดสินใจกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล โดยใช้ การทดสอบ t-test (Independent Sample t-test	57
ตารางที่ 4.29	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของการดำเนินชีวิต กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล โดยใช้การทดสอบ t-test (Independent Sample t-test)	57
ตารางที่ 4.30	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับความ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน	59
ตารางที่ 4.31	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	61
ตารางที่ 4.32	แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	62

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสุขภาพจิตในการทำงานถือเป็นหนึ่งในสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากการที่บุคลากรมีสุขภาพจิตที่ดีนั้น จะทำให้บุคลากรมีพลังงานด้านบวกที่จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลที่ดีแก่องค์กร แต่หากบุคลากรมีพลังด้านลบในการทำงาน จะทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากบุคลากรไม่มีจิตใจที่อยากทำงานให้ดีและทำงานให้เสร็จไปเท่านั้น โดยปัจจุบันได้มีการศึกษาหรือการให้ความสนใจต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างแพร่หลายขึ้น ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นเป็นลักษณะของความอ่อนล้าทางกาย และอารมณ์ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกทางลบต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ทำให้สูญเสียการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนที่ทำงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่งและส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานมาก (ฉัตรชกรณ์ ระเบิด และวิลาสินี จินตลิขิตดี, 2564) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือภาวะหมดไฟ (burnout) เป็นปัญหาที่พบได้มากโดยเฉพาะในบุคลากรที่มีอาชีพในการบริการ โดยพบได้ประมาณร้อยละ 15 – 50 ของคนทำงาน อาชีพที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและบุคลากรสาธารณสุขมักเป็นกลุ่มเสี่ยงที่ประสบปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มากที่สุด ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมักเป็นผลมาจากการสะสมความเครียดในการทำงานอย่างต่อเนื่องยาวนาน จนมีอาการแสดงออกที่ผิดปกติทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น มีความรู้สึกเหนื่อยล้า หมดเรี่ยวแรง อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ หดหู่หมดหวัง ท้อแท้ หงุดหงิด โมโหง่าย รู้สึกตนเองไม่มีคุณค่า ปฏิเสธงาน ความสามารถในการทำงานลดลง ขาดงานบ่อยและจบด้วยการขอลาออกจากงาน รู้สึกว่าตนเองขาดความสามารถ มองตนเองด้านลบ ไม่มีความก้าวหน้าในงานมีความรู้สึกว้าวุ่นในในการทำงานเป็นอุปสรรคต่อการทำงานไม่สามารถปรับตัวต่องานและการใช้ชีวิตส่วนตัวประสิทธิภาพลดลง (ศรีสกุลเจียบแหลม และเพ็ญญา แดงด้อมยุทธ์, 2562)

ปัจจัยองค์กร เป็นส่วนสำคัญในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เนื่องจากปัจจัยองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต หรือที่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะทำงาน (รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง, 2547) รวมถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรง เป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถ กำหนด ควบคุมให้เป็นไปตามทิศทางกลยุทธ์ หรือนโยบายขององค์กรได้ (อาริญา เสงทวีทรัพย์ศิริ, 2558) ดังนั้น ปัจจัยด้านองค์กรที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในบุคคล ได้แก่ ลักษณะของผู้บริการ เช่น ผู้รับบริการมีอาการหนักหรือรุนแรง ปริมาณงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งหรือคลุมเครือในบทบาทการไม่สามารถทำตามความคาดหวัง การขาดโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขาดแรงสนับสนุนทางสังคม และขาดระบบการให้แรงจูงใจที่ดี (Burke & Richardsen, 1993 อ้างถึงใน ศักดิ์ดา จันทร์รอด, 2548)

อีกประการหนึ่งในเรื่องของการทำงานในองค์กรที่น่าสนใจ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน นับว่าเป็นส่วนสำคัญสำหรับองค์กร เพราะการที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สามารถใช้กลวิธีเพื่อสร้างผลงานได้มาก มีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจ และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย (นลินี อัครเดช และสลักจิต, 2561 อ้างถึงใน วรวิทย์ รัตนวิภาานนท์, 2563) อีกทั้งผลการปฏิบัติงานยังทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์และได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (John D. Millet, 1964 อ้างถึงใน ชัยญักษ์ทองอ่อน, 2564) เป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์มาจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

นอกจากนี้แล้วความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากเป็นความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางด้าน ร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ โดยเป็นอาการท่วมท้นทางร่างกาย และจิตใจทั้งหมดไปกับการทำงาน จนเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า ท้อแท้ หหมดกำลังใจ หรือเกิดความคับข้องใจที่จะทำงานให้ดี ซึ่งหากบุคคลต้องเผชิญกับความรู้สึกเหล่านี้ติดต่อกันเป็นประจำทุกวันเป็นระยะเวลาาน อาจทำให้เกิดผลเสียทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สุขภาพเสื่อมโทรม โมโหง่าย เริ่มแยกตัวจากบุคคลอื่น สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ไม่อยากมาทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ขาดงานหรืออาจถึงขั้นลาออกจากงานได้ เมื่อบุคลากรลาออกจากงาน จะส่งผลต่อองค์กรในด้านการขาดแคลนบุคลากร และทำให้ผู้ที่อยู่ในองค์กรต้องรับภาระงานที่หนักขึ้น ส่งผลกระทบเป็นวงจรรวมถึงสร้างผลกระทบโดยรวมต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย (ดิริยา เลิศหัตถศิลป์, 2554)

จากสภาพการณ์ดังกล่าวข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และตระหนักถึงเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานในองค์กรที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องเข้ามาแก้ไขระบบการทำงานที่ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าสะสม จนเกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่กระทบทั้งสภาพจิตใจของคนทำงาน และประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรด้วย ดังนั้นผู้บริหารจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะเข้าไปเปลี่ยนเงื่อนไข ลดทอนความเหนื่อยล้า และสร้างสมดุลการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกหน่วยงานรัฐบาลแห่งหนึ่งมาเป็นประชากรที่ใช้ศึกษา ทั้งนี้เพราะองค์กรมีอำนาจหน้าที่ในการวางหลักเกณฑ์ และดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมทั้งเป็นหน่วยงานตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน ในหน้าที่ของหน่วยงานวางหลักเกณฑ์ และพนักงานส่วนใหญ่ล้วนมีความอาวุโสทั้งในด้านวัยวุฒิและอายุในการทำงาน ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานรัฐบาลแห่งหนึ่ง ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กร ทำให้บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพต่อองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน

3.1.2 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แบ่งเป็น ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น การรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3.1.3 ปัจจัยองค์กร แบ่งเป็น สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ ลักษณะงานที่รับผิดชอบสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ระบบบริหาร

3.1.4 ประสิทธิภาพในการทำงาน แบ่งเป็น คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน ค่าใช้จ่าย

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากร คือ พนักงานหน่วยงานรัฐบาล จำนวน 400 คน และเพื่อให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร จึงได้

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นระยะเวลา 6 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 สิ้นสุดในวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2565

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

4.1.1 สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

4.1.2 สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

4.1.3 สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

4.1.4 สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

4.2.1 สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

4.2.2 สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีการพิจารณาข้อมูลแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

4.2.3 สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีการตัดสินใจแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

4.2.4 สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีวิถีในการดำเนินชีวิตแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

4.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง กลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสูญเสียความเป็นตัวตน และเกิดความรู้สึกว่าโอกาสในการประสบความสำเร็จของตนเองลดลง ก่อให้เกิดมโนทัศน์และเจตคติทางลบต่องาน ผู้ร่วมงาน และต่อตนเอง และสามารถแบ่งกลุ่มอาการของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 ด้านประกอบด้วย

5.1.1 ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นอาการในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายที่ยังสามารถแก้ไขได้ โดยบุคคลจะรู้สึกหมดกำลังหรือสูญเสียพลังงาน โดยจะแสดงออกทางจิตใจ เช่น ท้อแท้ ขาดกำลังใจ หมดกำลังใจในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น วิตกกังวล และแสดงออกทางร่างกาย เช่น ตื่นนอนแล้วรู้สึกอ่อนล้าไม่มีแรงไปทำงานไม่มีแรงพบปะผู้คน

5.1.2 การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นภาวะที่เกิดขึ้นหลังจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยบุคคลที่อยู่ในสภาวะนี้จะมีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่น และต่องานที่

รับผิดชอบ เช่น ไม่มีความสุภาพอ่อนโยน เย็นชา เหมินเฉยต่องานและบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งการเหมินเฉยนี้มีสาเหตุมาจากความเครียดในงาน บุคคลจะมีความรู้สึกในทางลบกับผู้อื่น สูญเสียความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในสภาวะไร้อารมณ์และแยกตัวออกไปไม่ให้ใครยุ่งเกี่ยว

5.1.3 การรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Reduced Personal Accomplishment) เป็นลักษณะของบุคคลที่รู้สึกว่า ความสามารถและความมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จลดลง โดยมองว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ทางบวกกับบุคคลอื่นได้ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) บุคคลจะรู้สึกว่าขาดความสามารถในการทำงาน และไม่มี ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

5.2 ปัจจัยองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย สิ่งแวดล้อมด้านบุคลากรและระบบการบริหารขององค์กร แบ่งได้ 4 ประเภท ดังนี้

5.2.1 สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ หมายถึง การทำงานในหน่วยงานที่มีบุคลากรจำนวนมากเกินไป เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ การถ่ายเทของอากาศไม่ดี ส่งผลให้เกิดสิ่งทีกระทบต่อสุขภาพกายและ สุขภาพจิต

5.2.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานมากและทำงานติดต่อกันเกินไปจะส่งผลให้เกิดความเครียดและมีทัศนคติทางด้านลบในงานและผู้รับบริการ นอกจากนี้สัดส่วนระหว่างผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการที่สูงเกินไปจะก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในอารมณ์ ลดค่าความเป็นบุคคล ขาดความสนใจในผู้รับบริการ

5.2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ลักษณะงานบริการมีลักษณะงานที่จะต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น แต่ก็มักจะมีปัญหาจากการทำงานอยู่เสมอ เช่น ความไม่ไว้วางใจกัน มีความขัดแย้งในการทำงาน มีสัมพันธภาพทางลบกับผู้ร่วมงาน ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

5.2.4 ระบบบริหาร หมายถึง หน่วยงานที่มีกระบวนการจัดการและระบบบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เกิดความคลุมเครือไม่สามารถระบุเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนได้ ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

5.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง สิ่งทีแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งในแง่ของปริมาณงาน คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป สามารถแบ่งองค์ประกอบของประสิทธิภาพได้ 4 ข้อ ดังนี้

5.3.1 คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพที่ดี ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ผลการทำงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

5.3.2 ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้ โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามระยะเวลา หรือตามแผนงานที่องค์กรได้ทำการ

วางแผนหรือมีเป้าหมายไว้ ทั้งนี้ผลงานที่ออกมาต้องเป็นไปอย่างสมดุลกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการวางแผน และบริหารจัดการเวลาที่ดีเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามที่กำหนด

5.3.3 เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงานสอดคล้องกับความถูกต้อง และสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามกำหนด

5.3.4 ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในส่วนของการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมกับงาน สามารถใช้ต้นทุนได้อย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยที่สามารถลงทุนให้ได้น้อยที่สุด แต่ให้ผลกำไรกลับคืนมาได้มากที่สุด กล่าวคือ สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล

6.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรและปัจจัยของประสิทธิภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล

6.3 ผู้บริหารของสำนักงานราชการสามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายขององค์กร อันจะทำให้เกิดความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาถึงเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบเป็นแนวทางการศึกษาวิจัย โดยสามารถกำหนดเป็นประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 - 1.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 - 1.2 ความสำคัญของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 - 1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 - 1.4 องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 - 1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 - 2.1 ความหมายของปัจจัยองค์กร
 - 2.2 องค์ประกอบของปัจจัยองค์กร
 - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
 - 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน
 - 1.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน
 - 1.3 ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
 - 1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Burnout” ผู้วิจัยสามารถรวบรวมความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังนี้

1.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ไพน์ส และเอรอนสัน (Pines และ Aronson, 1981 อ้างถึงใน ปารีฉัตร กฤษณเกษกุล, 2564 : 4) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง ความอ่อนล้าทั้งทางด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ และด้านสติปัญญา ซึ่งส่งผลให้รู้สึกอ่อนเพลียและรู้สึกหดหู่ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเองและผู้ที่อยู่รอบข้าง

มาซแลช (Maslach, 1986 อ้างถึงใน ดาริกา ปตฺรชคพิทักษ์, 2554 : 12) ได้ให้ความหมาย ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่าเป็นกลุ่มอาการที่ประกอบไปด้วย ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดทัศนคติทางลบต่องาน เพื่อนร่วมงานและตนเอง ซึ่งเป็นผลกระทบที่สืบเนื่องมาจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงานและจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเอง และผู้รับบริการ จนทำให้เกิดความรู้สึกสูญเสียความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ขาดความเห็นอกเห็นใจและขาดความเคารพในความเป็นบุคคลของผู้รับบริการและเป็นอาการทางจิตใจมากกว่าอาการทางกาย

จิออร์ดาโน, ทาวาซซี และกลุ่ม (Giordano, Tavazzi และ Group, 1997 อ้างถึงใน ปิยะ บุญอบ, 2565 : 10) ได้ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่าย มีสาเหตุมาจากความเครียดที่สะสมเป็นเวลานาน ซึ่งเกิดจาก 2 สาเหตุใหญ่คือ บรรยากาศงานที่เคร่งเครียดมากเกินไป และปริมาณงานที่มากและความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ด้วยการผ่อนคลาย ออกกำลังกาย และรับประทานอาหารที่เหมาะสม

ดวน และซิดนีย์ (Duane and Sydney, 2002 อ้างถึงใน จิตกาญจนา ชาญศิลป์, 2558 : 39) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลของความเครียดในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการทำงานมากเกินไป ผู้ที่เหนื่อยหน่ายในการทำงานจะขาดพลัง หรือกำลังความสนใจในงาน มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ เฉื่อยชา ซึมเศร้า ขุ่นเคืองง่าย เบื่อหน่าย และมักแสดงปฏิกิริยาทางลบต่อคำแนะนำของเพื่อน รวมถึงมีประสิทธิภาพการทำงานลดลง

วิภาวรรณ ตั้งฐานทรัพย์ (2552) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจ เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่นและงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพลดลง ขาดความรู้สึกภูมิใจความสามารถของตนเอง

สสิพรรณ นิลสงวนเดชะ และณภัควรรต บัวทอง (2559) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ อันเกิดจากการที่ต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเป็นเวลานาน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน หมายถึง อาการที่บุคคลรู้สึกอ่อนล้าที่แสดงออกทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ เกิดความท้อถอย หดหู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานที่เคร่งเครียด และปริมาณงานที่มาก รู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในหน้าที่งานที่รับผิดชอบ หรือโอกาสในการประสบความสำเร็จลดลง ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเองและผู้อื่น สูญเสียความเป็นตัวตน และทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

1.2 ความสำคัญของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ติรยา เลิศหัตถศิลป์ (2554) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) เป็นความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางด้าน ร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ โดยเป็นอาการทุ้มท้อทางด้านร่างกาย และจิตใจทั้งหมดไปกับการทำงาน จนเกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า ท้อแท้ หดหู่กำลังใจ หรือเกิดความคับข้องใจที่จะทำงานให้ดี ซึ่งหากบุคคลต้องเผชิญกับ

ความรู้สึกเหล่านี้ติดต่อกันเป็นประจำทุกวันเป็นระยะเวลาานาน อาจทำให้เกิดผลเสียทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สุขภาพเสื่อมโทรม โมโหง่าย เริ่มแยกตัวจากบุคคลอื่น สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ไม่อยากมาทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ขาดงาน หรืออาจถึงขั้นลาออกจากงานได้ เมื่อบุคลากรลาออกจากงาน จะส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านการขาดแคลน บุคลากร และทำให้ผู้ที่อยู่ในองค์กรต้องรับภาระงานที่หนักขึ้น ส่งผลกระทบเป็นวงจร รวมถึงสร้างผลกระทบ โดยรวมต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) อาจทำให้เกิดผลเสียทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้ไม่อยากมาทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ขาดงาน หรืออาจถึงขั้นลาออกจากงานได้ เมื่อบุคลากรลาออกจากงาน จะส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านการขาดแคลนบุคลากร และทำให้ผู้ที่อยู่ในองค์กรต้องรับภาระงานที่หนักขึ้น

1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีสาเหตุที่มาจากความเครียดสะสมเป็นระยะเวลาานานกลายเป็นความเครียดเรื้อรัง สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง โดยเฉพาะปัจจัยที่เกิดจากความเครียดในการทำงานโดยเฉพาะการทำงานด้านการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในขณะทำงานตลอดเวลาในฐานะผู้ให้บริการ

มาซแลช (Maslach, 1997 อ้างถึงใน ดาริกา ปตฺรงคพิทักษ์, 2554 : 17) อธิบายสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 อย่าง ได้แก่ ปัจจัยจากตัวบุคคลและปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.3.1 ปัจจัยจากตัวบุคคล มีปัจจัยจากตัวบุคคลหลายประการที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่น บุคลิกภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน เป็นต้น

1.3.1.1 บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยภายในอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เช่น บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความวิตกกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลประเภทนี้จะมี ความท้อแท้ทางอารมณ์สูง เป็นบุคคลที่ขาดความอดทนและมักจะมี ความคับข้องใจจากอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน จึงมีโอกาสจะลดค่าความเป็นบุคคลและทำความเสียหายกับผู้รับบริการได้ ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาพบว่าบุคคลที่มีความอ่อนไหวต่อความรู้สึกของผู้อื่น เช่น ขี้สงสาร เมื่อพบความทุกข์ของผู้อื่นจะเกิดความกดดันภายในจิตใจ เพราะต้องการให้ความช่วยเหลือแต่ไม่สามารถกระทำได้ตามต้องการ ผู้ให้บริการจึงมีความขัดแย้งภายในใจ ระหว่างความต้องการส่วนบุคคลของตนเองแต่ไม่สามารถแสดงความรู้สึกที่แท้จริงได้ และก่อให้เกิดเป็นความเหนื่อยหน่าย อีกทั้งบุคคลที่มีความเชื่อในอิทธิพลหรือความสามารถภายในและภายนอกของตนเอง (Locus of control) ก็ยังมีส่วนที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานที่ทำได้ เนื่องจากบุคคลที่มีความเชื่อในอิทธิพลหรือความสามารถภายในตนเองสูงจะคิดว่าตนเองสามารถจัดการควบคุมทุกสิ่งได้ ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อในอิทธิพลหรือความสามารถภายนอกตนเองสูงมักจะหวังพึ่งพาสิ่งแวดลอมภายนอกอยู่ตลอดเวลา เมื่อพบกับความผิดหวัง

บุคคลกลุ่มนี้จะรู้สึกล้มเหลว บุคคลที่ไม่ได้รับการฝึกฝนหรือเตรียมการในการทำงานอย่างเพียงพอเมื่อต้องมาทำงานภายใต้สถานการณ์จริงจะมีความเครียดสูง

1.3.1.2 อายุ จากการศึกษาพบว่าบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการสูญเสียความเป็นบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก แต่ผู้ที่มีอายุมากจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย การที่คนอายุน้อยมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าคนที่อายุมากอาจเป็นเพราะอายุแสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะที่สูงกว่า มีความสุขุม รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความจริงได้มากกว่าคนที่อายุน้อย และทำให้ความเสี่ยงในการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยลงด้วย

1.3.1.3 ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อย ส่วนระดับการศึกษาสูงมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงเพราะว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีความคาดหวังในชีวิตมากที่มากขึ้นด้วย จึงเป็นสาเหตุที่บุคคลที่มีการศึกษาสูงต้องการเป็นเลิศในทุก ๆ ด้าน ถ้าหากไม่เป็นดังที่หวังไว้ก็อาจจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ นอกจากนี้ผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงมักจะประกอบอาชีพที่ต้องใช้ความชำนาญและมีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า เป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มากกว่าอีกด้วย

1.3.1.4 สถานภาพสมรส จากการศึกษาพบว่า บุคคลที่ยังไม่สมรสจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว โดยเฉพาะด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิระยา สัมมาจ (2534) พบว่าพยาบาลที่สมรสแล้วมีความเหนื่อยหน่ายน้อยกว่าพยาบาลที่ยังไม่สมรส ทั้งนี้เพราะครอบครัวมีความสำคัญมาก คู่สมรสที่มีสัมพันธ์ภาพที่ดีจะมีความรักความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจซึ่งกัน มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือกันและยังช่วยกันในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ คนที่สมรสและยังไม่สมรสจะให้ความสำคัญในงานแตกต่างกัน คนที่มีครอบครัวแล้วจะไม่ทุ่มเทกับงานมากกว่าปัจจัยอื่นในการดำเนินชีวิต แต่ยังมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัว จึงต้องแสวงหาความก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีโอกาสล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนที่ยังไม่สมรสหรือมีครอบครัว

1.3.1.5 ระยะเวลาการทำงาน พบว่า บุคคลที่มีช่วงเวลาทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี มักเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มากกว่าบุคคลที่ระยะเวลาการทำงานมากกว่า สืบเนื่องมาจากผู้ที่มีอายุการทำงานน้อยขาดประสบการณ์ในการทำงาน และมีการลาออกได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า เพราะสามารถปรับตัวต่อความเครียดและแรงกดดันในการทำงานได้ การศึกษาของคอยวูลา พบว่า อาชีพพยาบาลที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยจะมีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า

1.3.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย สิ่งแวดล้อมด้านบุคลากรและระบบการบริหารขององค์กร

1.3.2.1 สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ การทำงานในหน่วยงานที่มีบุคลากรจำนวนมากเกินไป เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ การถ่ายเทของอากาศไม่ดี ส่งผลให้เกิดสิ่งทีกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้ เพราะมนุษย์มีข้อจำกัดในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เมื่อ

สภาพร่างกายกับจิตใจไม่สามารถปรับตัวให้เป็นปกติได้ก็จะมีผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคลนั้น อีกทั้งการทำงานที่ขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ หรือเครื่องมือไม่อยู่ในสถานะที่พร้อมใช้งาน ก็มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

1.3.2.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานมากและทำงานติดต่อกันเกินไป จะส่งผลให้เกิดความเครียดและมีทัศนคติทางด้านลบในงานและผู้รับบริการ นอกจากนี้สัดส่วนระหว่างผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการที่สูงเกินไปจะก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในอารมณ์ ลดคุณค่าความเป็นบุคคล ชาติ ความเห็นใจในผู้รับบริการ ในทางกลับกันถ้ามีสัดส่วนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ต่ำ ผู้ให้บริการจะมีเวลาที่จะให้ความสนใจและใช้เวลาในการดูแลและแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการมากขึ้น การที่มีจำนวนบุคลากรน้อยแต่ต้องรับผิดชอบต่อผู้รับบริการมากทำให้มีงานเกินกว่าที่จะจัดการให้ลุล่วงไปได้ เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เจื่อนใจในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ งานที่ต้องใช้การตัดสินใจด้วยตนเอง งานที่ต้องควบคุมอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง งานที่ต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้อื่น การทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่พึงประสงค์ และการที่ต้องทำงานที่ไม่มีโครงสร้างของงานหรือไม่ชัดเจน

1.3.2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ลักษณะงานบริการมีลักษณะงานที่จะต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น แต่ก็มีมักจะพบปัญหาจากการทำงานอยู่สมอ เช่น ความไม่ไว้วางใจกัน มีความขัดแย้งในการทำงาน มีสัมพันธภาพทางลบกับผู้ร่วมงาน ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

1.3.2.4 ระบบบริหาร หน่วยงานที่มีกระบวนการจัดการและระบบบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เกิดความคลุมเครือ ไม่สามารถระบุเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนได้ ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า สาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 อย่าง ได้แก่ ปัจจัยจากตัวบุคคล มีปัจจัยจากตัวบุคคลหลายประการที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่น บุคลิกภาพ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน เป็นต้น และปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย สิ่งแวดล้อมด้านบุคลากรและระบบการบริหารขององค์กร

1.4 องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แมสแลช และแจ๊คสัน (Maslach and Jackson, 1986 อ้างถึงใน ดาริกา ปีตุรงค์พิทักษ์, 2554 : 21) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1.4.1 ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการสำคัญเพราะเป็นอาการในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายที่หากยังไม่สามารถแก้ไขได้บุคคลจะรู้สึกหมดกำลังหรือสูญเสียพลังงานจนแทบจะหมดสิ้นและไม่มีแหล่งที่จะส่งเสริมให้พลังนั้นกลับมาเหมือนเดิมได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ขาด

กำลังใจ หหมดกำลังใจในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต รู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้อีก เนื่องจากอ่อนล้าเกินไป ไม่มีแรงจูงใจที่จะต่อสู้ต่ออุปสรรคต่าง ๆ เมื่ออาการเหล่านี้เกิดขึ้นสักระยะอาจมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย ปวดศีรษะและปวดตึงบริเวณกล้ามเนื้อต่าง ๆ แสดงอาการทางร่างกายอื่น ๆ ตามมา

1.4.2 การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ยังพอแก้ไขได้แต่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า โดยจะมีความรู้สึกและเจตคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ เช่น อาจแสดงอาการเฉยเมย ไม่เอาใจใส่ผู้รับบริการหรือบุคคลรอบข้าง ไม่มีความสนุกสนาน โต้แย้งหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอ หรือความต้องการของผู้รับบริการ ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น มีความรู้สึกและเจตคติในทางลบต่อผู้อื่น มักต้องการแยกตัวและไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวกับ

1.4.3 การรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อตนเอง เกิดจากการที่ตนเองมีความรู้สึกทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการลดลง ตนเองรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้เกิดความรู้สึกผิด รู้สึกด้อยความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น คิดว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียการนับถือตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า ขาดความภูมิใจในความสามารถและผลงานของตนเอง

จากองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 3 ด้านดังนี้ ด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการสำคัญเพราะเป็นอาการในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการเหนื่อยหน่ายที่หากยังไม่สามารถแก้ไขได้บุคคลจะรู้สึกหมดกำลังหรือสูญเสียพลังงานจนแทบจะหมดสิ้น และไม่มีแหล่งที่จะส่งเสริมให้พลังนั้นกลับมาเหมือนเดิมได้ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Reduced Personal Accomplishment) เป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ยังพอแก้ไขได้แต่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า โดยจะมีความรู้สึกและเจตคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ และด้านการรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อตนเอง เกิดจากการที่ตนเองมีความรู้สึกทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการลดลง

1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

แมสแลช และ แจ็คสัน (Maslach and Jackson, 1982 อ้างถึงใน ปิยะ บุญอบ, 2565 : 10) ได้แบ่งสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายว่ามี 2 ประการ คือ เกิดจากตัวเอง ไม่เกี่ยวข้องกับงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.5.1 เกิดจากตัวเองไม่เกี่ยวข้องกับงาน แมสแลช และ แจ็คสันกล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายสามารถเกิดได้ทั้งสองเพศคือ เพศชายและเพศหญิง ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของลักษณะงาน และลักษณะของแต่ละบุคคล มีผลทำให้เกิดความท้อแท้ในอารมณ์และลดความเป็นบุคคลอื่น

1.5.1.1 อายุ เป็นสิ่งสะท้อนถึงประสบการณ์ของบุคคล ทั้งในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากพบประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุม รอบคอบ รู้จักใช้ชีวิต มองชีวิตได้กว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้น สามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า

1.5.1.2 ประสบการณ์ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่าย ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานยังน้อย ประกอบกับอายุน้อยและมีความแปลกใหม่จากสถานที่ทำงาน และระบบการทำงาน ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์สูงขึ้น เพราะสามารถปรับตัวต่อความตึงเครียดจากการทำงานได้

1.5.1.3 บุคลิกภาพ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายจะประกอบด้วย

1.5.1.3.1 เป็นคนอ่อนแอ และต้องคอยพึ่งพาบุคคลอื่นเสมอ เช่น กลัว วิตกกังวล ในงานที่ยุ่ยากลำบาก ต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลข้างเคียง ขาดศักยภาพของตนเอง และมักทำงานตามคำสั่งอยู่เสมอ บุคคลเหล่านั้นมีโอกาสเสี่ยงต่อความท้อแท้ทางอารมณ์สูง

1.5.1.3.2 บุคคลที่เสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่าย คือ คนที่ไม่อดทน ไม่สามารถอดกลั้นอารมณ์โกรธ มักเป็นคนดื้อรั้นไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ มักเกิดความคับข้องใจต่ออุปสรรคในการทำงาน จะมีโอกาสลดความเป็นบุคคล และก่อให้เกิดความเสียหายเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการได้

1.5.1.3.3 บุคคลที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง จิตใจไม่มั่นคง ชอบความสะดวกสบาย ชอบทำงานตามสถานการณ์ ชอบแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รู้สึกเป็นความยุ่งยากที่จะทำงานให้บรรลุความสำเร็จ และไม่มีประสิทธิภาพ

1.5.2 เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์การที่ก่อให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่าย พอจะแบ่งเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

1.5.2.1 ลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบ

1.5.2.2 สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

1.5.2.3 การรับรู้ต่อความสามารถเชิงวิชาชีพของตนเอง

1.5.2.4 สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน

1.5.2.5 ระบบบริหาร

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แมสแลช และแจ๊คสันแบ่งสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายว่ามี 2 ประการ ประการแรกคือ เกิดจากตัวเอง ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ความเหนื่อยหน่ายสามารถเกิดได้ทั้งสองเพศคือ เพศชายและเพศหญิง ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของลักษณะงาน และลักษณะของแต่ละบุคคล มีผลทำให้เกิดความท้อแท้ในอารมณ์และลดความเป็นบุคคลอื่น และประการที่สองคือ สภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์การที่ก่อให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่าย

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยองค์กร หรือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าปัจจัยองค์กร ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Organizational Factors” ผู้วิจัยสามารถรวบรวมความหมายของปัจจัยองค์กรได้ ดังนี้

2.1 ความหมายของปัจจัยองค์กร

เบอร์ค และริชาร์ดเซน (Burke & Richardsen, 1993 อ้างถึงใน ศักดิ์ดา จันทรรอด, 2548 : 11) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านองค์กรหรือด้านงานที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในบุคคล ได้แก่ ลักษณะของผู้บริการ เช่น ผู้รับบริการมีอาการหนักหรือรุนแรง ปริมาณงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งหรือคลุมเครือในบทบาท การไม่สามารถทำตามความคาดหวัง การขาดโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขาดแรงสนับสนุนทางสังคม และขาดระบบการให้แรงจูงใจที่ดี

มาซแลช (Maslach, 1997 อ้างถึงใน ปาริฉัตร กฤษณเกษกุล, 2564 : 4) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การทำงานในองค์กรที่มีความพลุกพล่าน เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ หรือการถ่ายเทอากาศไม่ดี ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

โจนส์ (Jones อ้างใน ชูติมา มาลัย, 2538 : 37) ให้ความหมายสภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบตัวเราไม่ว่าจะเป็นเดี่ยวหรือกลุ่ม ได้แก่ สภาพแวดล้อมกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกของคนต่าง ๆ ได้ทั้งสิ้น

อาริญา เสงวีทรัพย์ศิริ (2558) กล่าวว่า ปัจจัยด้านองค์กร คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรง เป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถกำหนดควบคุมให้เป็นไปตามทิศทางกลยุทธ์หรือนโยบายขององค์กรได้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยองค์กรหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ล้อมรอบตัวเราทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็สภาพแวดล้อมกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรง และการทำงานในองค์กรที่มีความพลุกพล่าน เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ หรือการถ่ายเทอากาศไม่ดี ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้

2.2 องค์ประกอบของปัจจัยองค์กร

มาซแลช (Maslach, 1986 อ้างถึงใน มนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล, 2563 : 37) ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีดังนี้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย สิ่งแวดล้อมด้านบุคลากรและระบบการบริหารขององค์กร

2.2.1 สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ การทำงานในหน่วยงานที่มีบุคลากรจำนวนมากเกินไป เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ การถ่ายเทของอากาศไม่ดี ส่งผลให้เกิดสิ่งทีกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้เพราะมนุษย์มีข้อจำกัดในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เมื่อสภาพร่างกายกับจิตใจไม่สามารถปรับตัวให้เป็นปกติได้ ก็จะมีผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคลนั้น อีกทั้งการทำงานที่ขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ หรือเครื่องมือไม่อยู่ในสถานะที่พร้อมใช้งาน ก็มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

2.2.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานมากและทำงานติดต่อกันเกินไปจะส่งผลให้เกิดความเครียดและมีทัศนคติทางด้านลบในงานและผู้รับบริการ นอกจากนี้สัดส่วนระหว่างผู้ให้บริการต่อผู้รับ

การบริการที่สูงเกินไปจะก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในอารมณ์ ลดค่าความเป็นบุคคล ขาดความเห็นใจในผู้รับบริการ ในทางกลับกันถ้ามีส่วนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ต่ำ ผู้ให้บริการจะมีเวลาที่จะให้ความสนใจและใช้เวลาในการดูแลและแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการมากขึ้น การที่มีจำนวนบุคลากรน้อยแต่ต้องรับผิดชอบต่อผู้รับบริการมากทำให้มีงานเกินกว่าที่จะจัดการให้ลุล่วงไปได้ เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เจื่อนใจในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ งานที่ต้องใช้การตัดสินใจด้วยตนเอง งานที่ต้องควบคุมอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง งานที่ต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้อื่น การทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่พึงประสงค์ และการที่ต้องทำงานที่ไม่มีโครงสร้างของงานหรือไม่ชัดเจน

2.2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ลักษณะงานบริการมีลักษณะงานที่จะต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น แต่ก็มักจะมีปัญหาจากการทำงานอยู่เสมอ เช่น ความไม่ไว้วางใจกัน มีความขัดแย้งในการทำงาน มีสัมพันธภาพทางลบกับผู้ร่วมงาน ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.2.4 ระบบบริหาร หน่วยงานที่มีกระบวนการจัดการและระบบบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เกิดความคลุมเครือไม่สามารถระบุเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนได้ ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีดังนี้ สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ การทำงานในหน่วยงานที่มีบุคลากรจำนวนมากเกินไป เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ การถ่ายเทของอากาศไม่ดี ส่งผลให้เกิดสิ่งทีกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานมากและทำงานติดต่อกันเกินไปจะส่งผลให้เกิดความเครียดและมีทัศนคติทางด้านลบในงานและผู้รับบริการ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ลักษณะงานบริการมีลักษณะงานที่จะต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น แต่ก็มักจะมีปัญหาจากการทำงานอยู่เสมอ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ระบบบริหาร หน่วยงานที่มีกระบวนการจัดการและระบบบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เกิดความคลุมเครือไม่สามารถระบุเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนได้ ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร

2.3.1 แนวความคิดของ Gilmer

กลิมเมอร์ (Gilmer, 1973 อ้างถึงใน วรินทร์ ทรงเกียรติศักดิ์, 2558 : 11) ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ดังนี้

2.3.1.1 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความยุติธรรมจากหัวหน้างาน ทำให้ผู้คนทำงานเกิดความอบอุ่นใจ และความปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร ซึ่งจาก

งานวิจัยพบว่า คนที่ขาดความรู้หรือมีพื้นฐานความรู้น้อยต้องเห็นว่าความมั่นคงในงานนี้มีความสำคัญมาก แต่คนที่มีการศึกษาสูงจะไม่เห็นความสำคัญมากนัก

2.3.1.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น องค์การสนับสนุนให้คนในองค์กรมีความก้าวหน้าในการทำงานโดยการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ให้การยอมรับและยกย่องชมเชยคนทำงานเมื่อทำงานได้ดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

2.3.1.3 องค์การและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการสร้างโครงสร้างของ องค์กร การวางนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์กร ชื่อเสียงและการดำเนินงานขององค์กร

2.3.1.4 ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

2.3.1.5 คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือเป็นงานบริการสาธารณะ เป็นงานที่ตรงตามคุณภาพของพนักงาน เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มเป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดมีการเปลี่ยนแปลง

2.3.1.6 การนิเทศงาน (Supervision) คือ การได้รับความเอาใจใส่ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้อจากหัวหน้างาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้คนทำงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้ การนิเทศงานไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เขาตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือออกจากงาน

2.3.1.7 คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีเหมือนกับตน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสามัคคีรู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่ฉลาดมีประสิทธิภาพ

2.3.1.8 การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและขั้นตอนการทำงาน และข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานขององค์กรและบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร

2.3.1.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบมีความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักรจัดไว้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดีไม่มีเสียงรบกวน และแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ ๆ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถ

2.3.1.10 สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำเหน็จบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลาป่วย ค่ารักษาสุขภาพ การจัดประกันภัย เป็นต้น

2.3.2 แนวความคิดของ Robbins and Judge

โรบินส์ และจูดจ์ (Robbins and Judge, 2013 อ้างถึงใน อมรรัตน์ แสงสาย, 2558 : 22) ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร (Organizational Factors) ตามแนวความคิดของ Robbins and Judge (2013) จะเป็นตัวแปรที่สร้างความกดดันให้แก่บุคลากรในองค์กร อันเนื่องมาจากความต้องการหรือความคาดหวังขององค์กรนั่นเอง ความต้องการ (Dermis) ในที่นี้จะหมายถึง หน้าที่และความรับผิดชอบ ความกดดัน ระเบียบข้อบังคับ รวมถึงความไม่แน่นอนที่บุคลากรในองค์กรต้องเผชิญหรือประสบในสถานที่ทำงาน ได้แก่

ความต้องการด้านงาน (Task Demands)) ความต้องการในงานเป็นโครงสร้างของงานส่วนบุคคล (ระดับของเสรีภาพหรือความเป็นอิสระ น่าสนใจและการมีส่วนร่วมในงาน การใช้เทคโนโลยี เงื่อนไขการทำงาน และรูปแบบของงาน) ในการทำงานหากพนักงานได้รับการสนับสนุนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานจะส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะลดความเครียดในงานได้เป็นอย่างมาก ลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับสถานที่ทำงานที่มีมากเกินไป เช่น งานที่มีเสียงรบกวนมากเกินไป ห้องทำงานที่หนาแน่นแออัดมากเกินไป สถานที่ที่มีการหยุดชะงัก เสียงกริ่งโทรศัพท์ที่ตั้งตลอดเวลา ตำแหน่งการวางเครื่องจักรที่ไม่ปลอดภัยสำหรับพนักงาน สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความวิตกกังวลและก่อให้เกิดความเครียดในงานตามมา แต่สถานที่ที่นายจ้างมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลาจะสามารถทำให้พนักงานรู้สึกได้ถึงความปลอดภัยในการทำงาน

ความต้องการด้านบทบาท (Role Demands) จะเป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลเนื่องมาจากหน้าที่ที่ตนต้องรับผิดชอบในองค์กร การได้รับบทบาทการทำงานหลายด้านในเวลาเดียวกัน อาจเป็นเรื่องยากที่จะทำให้สำเร็จลุล่วงเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับองค์กร ความขัดแย้งในบทบาทของตน ไม่เข้าใจว่าตนต้องทำอะไร การได้รับหน้าที่และความรับผิดชอบที่สูงเกินไป การทำงานที่กำหนดช่วงเวลาสั้น ๆ ในการทำ (ชั่วโมงในการทำงาน) รวมถึงความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ (ความไม่ชัดเจนระหว่างหน้าที่กับงานที่ต้องทำ)

ความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Demands) จะเป็นความกดดันอันเนื่องมาจากตัวบุคคลอื่นในที่ทำงาน การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เป็นมิตรต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการไม่เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาอยู่ใหม่ การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและจากหัวหน้างานอีกทั้งความยุติธรรมที่ได้รับจากหัวหน้างาน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน อีกทั้งยังการแสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพและการล่วงละเมิดทางเชื้อชาติอีกด้วย

2.3.3 แนวความคิดของ Jones

โจน (Jones อ้างถึงใน วรินทร์ ทรงเกียรติศักดิ์, 2558 : 11) ได้แบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

2.3.3.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) หมายถึง อุณหภูมิพื้นที่ภูมิประเทศและภูมิอากาศ เป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญในแง่ของการเป็นรูปแบบความสัมพันธ์กับมนุษย์ในตอนแรก ๆ

2.3.3.2 สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) หมายถึง ผู้คนที่อยู่โดยรอบทั่วไปและมีผลต่อบุคคลนั้น ๆ อาจจะมีกิจกรรมกันหรือไม่ก็ได้

2.3.3.3 สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (Cultural Environment) สำคัญมากที่สุดเพราะเป็นสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นทั้งหมด เช่น ที่อยู่อาศัย เครื่องมือ เครื่องจักรกลหมาย ประเพณีความเชื่อ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า กลิมเมอร์ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ดังนี้ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์การและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร (Organizational Factors) ตามแนวความคิดของโรบินส์ และจุกส์ ได้แก่ ความต้องการด้านงาน ความต้องการด้านบทบาท และความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แนวความคิดของโจนได้แบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Work Efficiency” ผู้วิจัยสามารถรวบรวมความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานได้ดังนี้

3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

เฮอเบิร์ต ไชมอน (Herbert A. Simon, 1960 อ้างถึงใน วสุจิตรา ศรีลาฤทธิ์, 2561) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง งานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพมีค่าเท่ากับผลผลิต หากเป็นหน่วยงานของราชการจะรวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งด้วย จึงสามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) / S$$

E (Efficient) คือ ประสิทธิภาพของงาน

O (Output) คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I (Input) คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S (Satisfaction) คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

จอห์น มิลเลท (John D. Millet, 1964 อ้างถึงใน ชัญญุภัส ทองอ่อน, 2564) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์และได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น

นันทนา ธรรมบุศย์ (2540) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง วิธีการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลา และสูญเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจสูงสุด

นลินี อัครเดช และสลักจิต (2561, อ้างถึงใน วรวิริ์ รัตนวิภาณนท์, 2563) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สามารถใช้กลวิธีเพื่อสร้างผลงานได้มาก มีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจ และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย

พรรณนิดา คำนา (2562, อ้างถึงใน ชัญญุภัส ทองอ่อน, 2564) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งในแง่ของปริมาณงาน คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถและกลวิธีในการทำงานของพนักงานที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานในด้านมาตรฐานของงาน ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านอัตราผลผลิตมีเพิ่มขึ้น และเกิดการสูญเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนผลการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์และได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

ปีเตอร์ และโพลแมน (Petersen & Plowman, 1953 อ้างถึงใน ชัญญุภัส ทองอ่อน, 2564) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

3.2.1 คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพที่ดี ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ผลการทำงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

3.2.2 ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้ โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามระยะเวลาหรือตามแผนงานที่องค์กรได้ทำการวางแผนหรือมีเป้าหมายไว้ ทั้งนี้ผลงานที่ออกมาต้องเป็นไปอย่างสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการวางแผน และบริหารจัดการเวลาที่ดีเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามที่กำหนด

3.2.3 เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงานสอดคล้องกับความถูกต้อง และสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามกำหนด

3.2.4 ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในส่วนของการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมกับงาน สามารถใช้ต้นทุนได้อย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยที่สามารถลงทุนให้ได้น้อยที่สุด แต่ให้ผลกำไรกลับคืนมาได้มากที่สุด กล่าวคือ สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

จากองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานมีทั้งหมด 4 ข้อ ดังนี้ คุณภาพของงาน (Quality) งานจะต้องมีคุณภาพที่ดี ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ปริมาณงาน (Quantity) ผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามระยะเวลาหรือตามแผนงานที่องค์กรได้ทำการวางแผนหรือมีเป้าหมายไว้ เวลาที่ใช้ในงาน (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องสอดคล้องกับความถูกต้อง และสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามกำหนด และค่าใช้จ่าย (Cost) ค่าใช้จ่ายในส่วน

การดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมกับงาน สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

3.3 ปัจจัยที่ผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

เซอร์โต และซามูเอล (Certo and Samuel, 2000 อ้างถึงใน ลภาวัน สติรรัตน์, 2564) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

3.3.1 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร การทำงานจะมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

3.3.1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

3.3.1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุม การทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

3.3.2 ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคนพัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร

3.3.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

จากปัจจัยที่ผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรมี 3 ปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร การทำงานจะมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน และปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

3.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

3.4.1 ประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของเทย์เลอร์

เฟเดอริก วินสโลว์ (Frederick Winslow Taylor อ้างถึงใน รัตนกร ประทุมเกษร์, 2561) ว่าเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการสมัยใหม่เป็นต้นกำเนิดของทฤษฎีการจัดการทฤษฎีอยู่บนพื้นฐานที่ว่าแรงงานคนจะได้รับการจัดการและบริหารจัดการในลักษณะเดียวกับการทำงานของเครื่องจักร และควรจะออกแบบกระบวนการทำงานของพนักงานเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดย Taylor มีแนวคิดที่ว่า การขาดประสิทธิภาพทำให้เกิดการสูญเสียไม่เพียงแต่องค์กรแต่รวมถึงประเทศด้วย องค์ประกอบหลักของทฤษฎี Taylor ได้รับการอธิบาย ดังนี้

3.4.1.1. การบริหารจัดการเป็นวิทยาศาสตร์ที่แท้จริง วิธีการแก้ปัญหาของการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่เป็นธรรมและการปฏิบัติที่อาจจะค้นพบโดยการทดลองและการสังเกตโดยหาแนวทางที่ถูกต้องสำหรับงานที่จะดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.4.1.2. การคัดสรรบุคคลตามหลักวิทยาศาสตร์ การจัดการคำนึงถึงความรู้ความสามารถและความมุ่งมั่นในการทำงาน คัดเลือกคนให้เหมาะสมกับงานด้วยความถนัดหรือชำนาญเฉพาะทาง พิจารณาถึงอนาคตและลักษณะของบุคคล พิจารณาข้อมูลต่าง ๆ ทั้งทางด้านทักษะความชำนาญงานที่แสดงออกมาตอนทดสอบงาน ไหวพริบ ความเฉลียวฉลาด

3.4.1.3. การพัฒนาและการฝึกอบรมอย่างครบถ้วนทั้งองค์กร เป็นวิธีการพัฒนามาตรฐานในการทำงานให้ต้องพัฒนาบุคคลแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ทุกคนทำงานได้อย่างถูกต้อง ทำความคู่กับการคัดสรรบุคคลในการทำงาน มีการสอนงานให้แต่ละคนทำงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ฝ่ายจัดการกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ติดตามดูพฤติกรรมการทำงานจากผู้จัดการส่งเสริมให้มีก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นอย่างถูกต้องและเหมาะสม

3.4.1.4. ความร่วมมือในการทำงานภายในองค์กร โดยแบ่งความรับผิดชอบในงานให้เท่ากันระหว่างผู้บริหารและพนักงานต้องได้รับการมอบหมายงานให้รับผิดชอบตามความเหมาะสมของแต่ละคน ผู้บริหารมีส่วนในการรับผิดชอบในงานของพนักงาน มีรางวัลพิเศษให้กับพนักงานที่ทำงานดีเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของชาลินิค

ชาลินิค (Zaleanick, 1958 : 40 อ้างถึงใน เมธี ไพโรชิต, 2556) ได้กล่าวว่าการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (external and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ

2. ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อน และความรักใคร่ การทำงานร่วมกันเป็น

ทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์กรจะทำให้งานที่ปฏิบัตินี้สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ทัน องค์กรจะต้องมีทีมงานที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรนั้น ๆ ด้วย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า เทย์เลอร์มีแนวคิดที่ว่า การขาดประสิทธิภาพทำให้เกิด การสูญเสียไม่เพียงแต่องค์กรแต่รวมถึงประเทศด้วย องค์กรประกอบหลักของทฤษฎี Taylor ได้รับการอธิบาย ดังนี้ การบริหารจัดการเป็นวิทยาศาสตร์ที่แท้จริง การคัดสรรบุคคลตามหลักวิทยาศาสตร์ การพัฒนาและการฝึกอบรม อย่างครบถ้วนทั้งองค์กร และความร่วมมือในการทำงานภายในองค์กร ส่วนซาลินิคได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะ ดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในมากน้อย เพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สิระยา สัมมาวาท (2534 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความเหนื่อยหน่าย(burnout)ของผู้บริหารระดับ ต้นทางการพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามธิบดี จำนวน 60 คน โดยใช้แบบวัด ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้ง 3 ด้าน คือ ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และ การรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับต่ำทุกด้าน

จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลประจำการมีความแตกต่างกันทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส แผนกงานที่ปฏิบัติและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี คะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนกับความเหนื่อย หน่ายในการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาล : ศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรทางการพยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับต่ำตามเกณฑ์ของแมสแลช (MBI) ทุกด้าน การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทาง ลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พรพรรณ ปฐมสุนทรชัย (2551: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง : กรณีศึกษาของบริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่ง

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้คำปรึกษาของบริษัทที่มีความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมและรายด้านในระดับต่ำ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยที่ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการรู้สีกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคล และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบของปัญหา สามารถร่วมกันทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองได้ร้อยละ 41.30

ดาริกา ปตฺรคพิทักษ์ (2554 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของไซรอมและคณะ : ศึกษาทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองสองปัจจัย (Bifactor Model) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นนักกายภาพบำบัดในโรงพยาบาลที่ทำงานอยู่ทั้งหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล จำนวน 228 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (83.8 %) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (52.2 %) เป็นโสด (76.8 %) ทำงานในโรงพยาบาลของเอกชน (51.3%) และมีอายุการทำงานเป็น 1-5 ปี (44.3%) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แบบสอบถามการรับรู้ภาระงาน และแบบสอบถามความมีอิสระในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้โปรแกรมลิสเรส

ผลการวิจัยพบว่า 1) มีจำนวนชั่วโมงในการทำงานเฉลี่ย 42.8 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ สอดคล้องกับมาตรฐานของกระทรวงแรงงานและจำนวนผู้ป่วยเฉลี่ย 13.5 คนต่อวัน ต่อหนึ่งนักกายภาพบำบัดสอดคล้องกับมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขและมีลักษณะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านประกอบด้วย ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น การรู้สีกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ทุกด้านอยู่ในระดับต่ำทั้งหมด ($M = 0.2-1.96$) ส่วนการรับรู้ภาระงาน ($M = 2.93$) อยู่ในระดับปานกลางและความมีอิสระในการทำงาน ($M = 3.85$) อยู่ในระดับสูง 2) ผลพบความสัมพันธ์ทางลบของจำนวนชั่วโมงในการทำงาน จำนวนผู้ป่วยและความมีอิสระในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม ในขณะที่การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม 3) ผลของการทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของไซรอมและคณะพบที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่า $\chi^2 = 10.64$, $df = 17$, $p = .88$, $RMSEA = 0.00$, $RMR = 0.08$, $GHI = 0.99$, $AGFI = 0.96$ โดยการรับรู้ภาระงานได้รับอิทธิพลทางตรงทิศทางลบจากจำนวนชั่วโมงในการทำงานและจำนวนผู้ป่วย และความมีอิสระในการทำงานได้รับอิทธิพลทางตรงทิศทางบวกจากจำนวนชั่วโมงในการทำงานและจำนวนผู้ป่วย ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้รับอิทธิพลทางตรงทิศทางบวกจากการรับรู้ภาระงานและได้รับอิทธิพลทางตรงทิศทางลบจากความมี

อิสระในการทำงาน ในขณะที่จำนวนชั่วโมงในการทำงานและจำนวนผู้ป่วยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ภาระงาน และความมีอิสระในการทำงานไปยังความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จิตกาญจนา ชาญศิลป์ (2557 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา : ศึกษาในระดับความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน รวมถึงศึกษาการปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานเทศบาลมีความเครียดในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานด้านข้อเรียกร้องจากงานด้านกายภาพ และข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งสองด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าจากการทำงานและด้านความไม่เกี่ยวข้องในงาน รวมถึงการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งสองด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมไม่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมทรง คันธনী, ธาธิณี อังคัยศ, ญาณเดช ชื่นจิตต์ และ นพดล คำพิทักษ์ (2562 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา : ศึกษาโดยมีประชากรที่ศึกษา คือ นักบัญชีที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และยังทำบัญชีอยู่ในสถานประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,327 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 307 คน กำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของนักบัญชี และแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของนักบัญชี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

จากผลการวิจัยพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงานของนักบัญชีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดความเป็นบุคคลมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปิยะ บุญอบ (2565 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ : ศึกษาโดยมีตัวอย่างที่ใช้ ในการ

วิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากพนักงาน 166 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้การวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis)

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านรับรู้ต่อความสามารถของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่งผลต่อเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพของพนักงาน ปัจจัยด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารของพนักงาน และปัจจัยด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จของพนักงาน ไม่ส่งผลต่อเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอส ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยองค์กร

ชุติมา มาลัย (2538 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข : เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และศึกษากลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล ตัวอย่างประชากรในการวิจัยเป็นอาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปี ขึ้นไปจำนวน 295 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรง และความเที่ยงแล้ว

จากผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านคือ การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน การติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย การทำงานร่วมกัน การสร้างความคล่องตัวในการทำงาน อยู่ในระดับดี ส่วนด้านการส่งเสริมการพัฒนาบุคคล และการร่วมกันพบทวนการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2) อายุ ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .24, .27$) ส่วนขนาดของกลุ่มไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร และสัมพันธภาพในกลุ่มอาจารย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .47, .63, .68$ ตามลำดับ) 4) ตัวแปรที่มีความสำคัญในการร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับคือ สัมพันธภาพในกลุ่มอาจารย์ พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งร่วมกับพยากรณ์การทำงานเป็นทีมของอาจารย์ พยาบาลได้ร้อยละ 52.27 ($R^2 = .5927$)

ศักดิ์ดา จันทร์รอด (2548 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง : ศึกษาในกรณี บริษัท อัลลายแอนซ์ รีไฟน์นิง จำกัด : ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ของพนักงาน บริษัท อัลลายแอนซ์ รีไฟน์นิ่ง จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานบริษัท อัลลายแอนซ์ รีไฟน์นิ่ง จำกัด จำนวน 250 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Correlation)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท อัลลายแอนซ์ รีไฟน์นิ่ง จำกัด นิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด จังหวัดระยอง มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 30-40 ปี เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีสถานสมรสแล้ว ซึ่งคิดเป็นประมาณร้อยละ 70.6 มีอายุการทำงานส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงระหว่าง 3-5 ปี และมีรายได้ อยู่ในช่วงเงินเดือนต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายส่วนมากอยู่ที่แผนการผลิตเนื่องจากเป็นแผนกที่มีจำนวนมากที่สุด จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายต่อการทำงาน คือ ปัจจัยในด้านบทบาทการทำงานของพนักงานซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ อายุ เพศ สถานะสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้และแผนก พบว่าตัวแปรดังกล่าว ความแตกต่างต่อความเหนื่อยหน่าย เนื่องจากทำการพิสูจน์สมมุติฐานข้างต้นแล้ว ไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้ โดยจากค่า Sig ที่คำนวณได้คือค่า >.05 ทั้งหมด จึงกล่าวได้ว่าพนักงาน บริษัท อัลลายแอนซ์ รีไฟน์นิ่ง จำกัด นี้มีความเหนื่อยหน่ายเหมือนกัน ไม่ว่าจะในด้านอายุ เพศ สถานะสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ความแตกต่างด้านแผนกและเรื่องรายได้พนักงาน

วรรณธร ทรงเกียรติศักดิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุนของโรงงานน้ำตาล สหเรือง จำกัด จังหวัดมุกดาหาร : ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุนของโรงงานน้ำตาล สหเรือง จำกัด จังหวัดมุกดาหาร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับพนักงานโรงงาน และหน่วยสนับสนุน จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.918 โดยแจกกับพนักงานและหน่วยสนับสนุน จำนวน 300 คน ส่วนวิธีทางสถิติแบ่งประเภทเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

จากผลการวิจัยพบว่า สถิติสอบค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการปฏิบัติงาน และฝ่าย/สังกัดแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และปัจจัยความปลอดภัยไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุน ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อม มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุนในทางเดียวกัน และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุนในทางเดียวกัน

อมรรัตน์ แสงสาย (2558 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย : กรณีศึกษา เอเชียัน สแตนเลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด : ศึกษา (1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร และ (2) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

คือ พนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานีจำนวน 120 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ภูมิตามสัดส่วนของหน่วยงาน และทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Enter

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยองค์กร ซึ่งประกอบด้วยมิติด้านความต้องการด้านงาน ($\beta = 0.190$) มิติด้าน ความต้องการด้านบทบาท ($\beta = 0.179$) และมิติด้านความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\beta = 0.409$) มีผล ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้พยากรณ์ความ ผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย โดยมีประสิทธิภาพการพยากรณ์ ร้อยละ 39 และปัจจัยด้านการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งประกอบด้วยด้านโอกาสก้าวหน้า ($\beta = 0.150$) ด้านจิตวิทยาสังคม ($\beta = 0.222$) ด้าน การปฏิบัติงาน ($\beta = 0.218$) และด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร ($\beta = 0.226$) ส่งผลต่อความผูกพัน องค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้พยากรณ์ความผูกพันองค์กรของ พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย โดยมีประสิทธิภาพการพยากรณ์ ร้อยละ 60 และพบว่า ปัจจัยองค์กร ซึ่งประกอบด้วย มิติด้านความต้องการด้านงาน ($\beta = 0.388$) และมิติด้านความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\beta = 0.252$) มี ผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้พยากรณ์ความ ผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ โดยมีประสิทธิภาพการพยากรณ์ร้อยละ 25 และปัจจัยด้านการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตวิทยาสังคม ($\beta = 0.352$) ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่น เอ็กซ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้พยากรณ์ ความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ โดย มีประสิทธิภาพการพยากรณ์ ร้อยละ 52

อาริญา เสงทวิทรัพย์ศิริ (2558 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพห้ำ องค์กรประกอบและความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปร สื่อ : กรณีศึกษาโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง : ศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลระดับ ปฏิบัติการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยใน กกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 360 คน เครื่องมือในการศึกษา คือ (1) แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร (2) แบบสอบถามบุคลิกภาพห้ำองค์กรประกอบ (3) แบบสอบถามพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ (4) แบบสอบถามความสุขในการทำงาน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การ วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การ วิเคราะห์การถดถอย และสถิติทดสอบ Z ตามวิธีของ โซเบล (Sobel, 1982)

จากผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสำคัญในการส่งผลให้ พนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงาน เพราะนอกจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานแล้ว พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังเป็นตัวแปรส่งผ่านของ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพห้ำองค์กรประกอบ กับความสุขในการทำงาน ดังนั้น องค์กร ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแต่ละองค์ประกอบ อันจะส่งผล ให้พยาบาลมีความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

มนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล และดวงพร พุทธรังค์ (2563 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ : ศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. จำนวน 283 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t-test แบบ Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์และการรับรู้คุณค่าของงานด้านความศรัทธาในงานที่ทำมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์และการรับรู้คุณค่าของงานด้านความศรัทธาในงานที่สามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. ได้ร้อยละ 18

ปาริฉัตร กลุณเกษกุล (2564 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) The Job Burnout of Employees of Kasikorn Bank Public Company Limited : 1) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2) เปรียบเทียบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

จากผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง 2) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในด้านอายุ สถานภาพสมรส สัมพันธภาพในครอบครัว ภาวะครอบครัว และอายุการทำงาน แต่ไม่แตกต่างกันในด้านเพศ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

4.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

เมธี ไพรัชิต (2556 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท สุธานี จำกัด : ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด โดยใช้แนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกิลเมอร์

การศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยความมั่นคงในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัดในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการยอมรับนับถือที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยลักษณะของงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง และปัจจัยการฝึกอบรมการพัฒนาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย

สุจิตรา ศรีลาฤทธิ (2561 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำค่าของงบประมาณฝ่ายบริหารของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย : ศึกษาค้นคว้าอิสระกรณี การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำค่าของงบประมาณฝ่ายบริหาร ของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย วัตถุประสงค์เพื่อค้นหาปัญหาและอุปสรรคการจัดทำค่าของงบประมาณฝ่ายบริหารของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยเพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดทำค่าของงบประมาณฝ่ายบริหาร ซึ่งขอบเขตในการวิจัยแบ่งออกเป็น ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านเวลา ขอบเขตด้านประชากร ในการศึกษาเป็นการศึกษารูปแบบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาค้นคว้าวิจัยจาก ข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึก การพูดคุย และการเข้าสังเกตการณ์การประชุม

จากผลการวิจัยพบปัญหา 3 ด้าน ได้แก่ 1) ปัญหาด้านระบบงบประมาณ ผู้จัดทำงบประมาณไม่เข้าใจระบบงบประมาณอย่างแท้จริง ไม่ทราบปัญหาและความเป็นมาของบทบาทและภารกิจของหน่วยงานโดยรวม ปัญหาทางด้านกฎหมาย ระเบียบ เนื่องจากเป็นกฎหมาย ระเบียบกระทรวงการคลังที่ใช้มานาน 2) ปัญหาด้านองค์กร หน่วยงานต่าง ๆ มีการจัดทำค่าของงบประมาณของตนเองโดยไม่มีการพิจารณาถ่วงถ่วงความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงานที่ได้กำหนดปัญหาความซ้ำซ้อนของงานและโครงการ 3) ปัญหาด้านประสิทธิภาพของบุคลากรซึ่งขาดความเชี่ยวชาญวิเคราะห์ ปัญหาที่เกี่ยวข้องที่สำคัญคือ บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำค่าของงบประมาณ

รณกร ประทุมเกษร์ (2561 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยขององค์การนวัตกรรมการและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด : ศึกษาปัจจัยขององค์การนวัตกรรมการและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนจำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็น

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการถึงผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 323 คน ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทหารไทย จำกัด บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด และบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนธนาชาติ จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอ้างอิง (การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ)

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยองค์การนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.10 ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 อย่างไรก็ตาม ปัจจัยองค์การนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านรูปแบบความคิด และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด

นฤมล ทรัพย์หลาย และวิชากร เสงษ์ภูิกุล (2562 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดสมุทรสาคร) : ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 387 คน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (1.1) ด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r=0.375, p\text{-value}<0.01$) (1.2) ด้านคุณภาพงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ($r = 0.248, p\text{-value} < 0.01$) (1.3) ด้านค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.425, p\text{-value} < 0.01$) (1.4) ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.458, p\text{-value} < 0.01$) (2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี (2.1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.459, p\text{-value} < 0.01$) (2.2) ด้านความรู้สึกร่วมมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.304, p\text{-value} < 0.01$) (2.3) ด้านการรับรู้มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ($r = 0.267, p\text{-value} < 0.01$)

วรวิรุ้ รัตนวิภาณนธ์ (2563 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลทางทรัพยากรมนุษย์ (HR Analytics) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านสรรหาและคัดเลือกบุคลากรในองค์กรภาคเอกชน : ศึกษาทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลทางทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ทำงานเกี่ยวกับด้านสรรหาและคัดเลือกบุคลากร จำนวน 418 คน ทำการวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ (SPSS เวอร์ชัน 26) โดยใช้สถิติใน

การวิเคราะห์คือ สถิติเชิงพรรณนา (ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอ้างอิง (การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการถดถอยเชิงพหุคูณ)

จากผลการวิจัยพบว่า ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลทางทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจธุรกิจ และองค์กร ด้านการใช้เทคโนโลยี และด้านการวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ด้านความเข้าใจธุรกิจและองค์กร ด้านการใช้เทคโนโลยี และด้านการวิเคราะห์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยผลการวิจัยที่ได้นี้สามารถเป็นแนวทางในด้านการเตรียมความพร้อมสำหรับการพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์สำหรับนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านสรรหาและคัดเลือกในอนาคต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการสรรหาและคัดเลือกให้ดียิ่งขึ้น

ชญัญภัศ ทองอ่อน (2564 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Courtesy Bias ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน : ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Courtesy Bias ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อศึกษาว่า Courtesy Bias ส่งผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานหรือไม่ โดยเลือกผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานประจำของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ซึ่งใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

จากผลการวิจัยพบว่า การวัด Courtesy Bias จากผลต่างของคะแนนความพึงพอใจจากการใช้บริการสถานพยาบาลระหว่างทั้งสองเหตุการณ์นั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยการใช้สถิติ Paired Sample t-Test เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง Courtesy Bias ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) พบว่า Courtesy Bias สามารถใช้อธิบายประสิทธิภาพในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมทั้งประสิทธิภาพการทำงานจากผลประเมินงานประจำปี 2563 และภาพรวมของประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 2.5, 1.8, 2.9, 3.3, 2.6 และ 4.3 ตามลำดับ โดยแต่ละตัวแปรมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า Courtesy Bias มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบวัฒนธรรมของประเทศในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มี Courtesy Bias แฝงอยู่ ซึ่งส่งผลต่อวัฒนธรรมการทำงานที่ความสุภาพ อ่อนน้อมจัดเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร

ลภาวัน สิริรัตน์ (2564 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาผลกระทบจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WORK FROM HOME) ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชี : ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home) ความเครียดในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีในประเทศไทย การศึกษานี้ใช้วิธีวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างกันด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ในการวิเคราะห์ข้อมูลของความคิดเห็นที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามพนักงานสอบบัญชีทุกระดับชั้นของกลุ่มสำนักงานสอบบัญชีข้ามชาติขนาดใหญ่ 4 แห่ง (Big 4) จำนวนทั้งสิ้น 174 คน ระหว่างเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม 2565

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีและปัจจัยความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีในขณะที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานที่บ้าน (work from home) กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดจากการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับ ปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน และงานวิจัยจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ทำการศึกษากับประชากร คือ พนักงานหน่วยงานรัฐบาล จำนวน 400 คน

แต่การดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนการสอนของรายวิชาการค้นคว้าอิสระสำหรับนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจภายใต้กรอบระยะเวลาที่มีอยู่ ผู้วิจัยจึงขอศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเพียงจำนวน 100 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ตามแนวคิดของมาซแลช (Maslach, 1997 อ้างถึงใน ปารีฉัตร กฤษณเกษกุล, 2564 : 4) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ตามแนวคิดของมาซแลช (Maslach, 1997 อ้างถึงใน ปารีฉัตร กฤษณเกษกุล, 2564 : 4) ได้แก่ บุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และวิถีในการดำเนินชีวิต จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ตามแนวคิดของมาซแลช (Maslach, 1997 อ้างถึงใน ปารีฉัตร กฤษณเกษกุล, 2564 : 4) ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ที่ประกอบด้วยคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งได้แบ่ง 5 ระดับ มีจำนวน 20 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านที่ 2 การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และ ด้านที่ 3 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ตามแนวคิดของมาซแลช (Maslach, 1997 อ้างถึงใน ปาริฉัตร กฤษณเกษกุล, 2564 : 4) ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ประกอบด้วยคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งได้แบ่ง 5 ระดับ มีจำนวน 21 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ ด้านที่ 2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านที่ 3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และ ด้านที่ 4 ระบบการบริหาร

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ตามแนวคิดของมาซแลช (Maslach, 1997 อ้างถึงใน ปาริฉัตร กฤษณเกษกุล, 2564 : 4) ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ประกอบด้วยคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งได้แบ่ง 5 ระดับ มีจำนวน 19 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 คุณภาพของงาน ด้านที่ 2 ปริมาณงาน ด้านที่ 3 เวลาที่ใช้ในงาน และ ด้านที่ 4 ค่าใช้จ่าย

3. ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน จากคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัยในบทที่ 1 มาเขียนข้อคำถามในแต่ละเรื่อง โดยข้อคำถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามเชิงบวก 4 ข้อและจำนวนข้อคำถามเชิงลบ 16 ข้อ รวม 20 ข้อ ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรมีจำนวนข้อคำถามเชิงบวก 1 ข้อและจำนวนข้อคำถามเชิงลบ 20 ข้อ รวม 21 ข้อ และข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามเชิงบวก 19 ข้อ รวม 19 ข้อ

3.1 ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน

จากนั้นก็นำข้อคำถามทั้งหมดมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาขั้นต้นและทำการปรับปรุงภาษาให้เหมาะสม จากนั้นก็นำข้อคำถามดังกล่าวไปทำการตรวจสอบอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio : CVR) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชน

3.2 นำข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง (Try-out) จำนวน 30 ตัวอย่างเพื่อหาค่าอำนาจจำแนกและปรับปรุงภาษาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด (Reliability) ด้วยการตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) และหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อ (Corrected item-total correlation) เพื่อเลือกข้อคำถามที่ดีที่สุด ซึ่งได้ข้อคำถามทั้งหมด 60 ข้อ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient โดยพบว่ามีค่าจำแนกในแต่ละตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	20	.978
- ความอ่อนล้าทางอารมณ์	7	.959
- การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	7	.941
- ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	6	.963
ปัจจัยองค์กร	21	.959
- สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ	6	.921
- ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	8	.855
- สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	4	.922
- ระบบการบริหาร	3	.913
ประสิทธิภาพในการทำงาน	19	.929
- คุณภาพของงาน	6	.844
- ปริมาณงาน	6	.774
- เวลาที่ใช้ในงาน	3	.865
- ค่าใช้จ่าย	4	.751
รวม	60	.974

3.3 จากนั้นนำข้อคำถามดังกล่าวไปทำการตรวจสอบอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio : CVR) โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชน และตรวจสอบค่าเชื่อมั่นด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่มีค่าเท่ากับ .70 ขึ้นไป มาจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

การให้คะแนน

ข้อคำถามเชิงบวก กำหนดคะแนนกับข้อคำถามในแบบสอบถามโดยให้คะแนนในส่วนข้อคำถามเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ ถ้าตอบว่าเป็นประจำจะได้ 5 คะแนน ถ้าตอบว่าบ่อยครั้งจะได้ 4 คะแนน ถ้าตอบบางครั้งจะได้ 3 คะแนน ถ้าตอบว่านาน ๆ ครั้งจะได้ 2 คะแนน ถ้าตอบว่าไม่เคยเลยจะได้ 1 คะแนน และในส่วนข้อคำถามเรื่องปัจจัยองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ถ้าตอบว่าจริงที่สุดจะได้ 5 คะแนน ถ้าตอบว่าจริงมากจะได้ 4 คะแนน ถ้าตอบว่าค่อนข้างจริงจะได้ 3 คะแนน ถ้าตอบว่าจริงบางครั้งจะได้ 2 คะแนน ถ้าตอบว่าไม่จริงเลยจะได้ 1 คะแนน

ข้อคำถามเชิงลบ กำหนดคะแนนกับข้อคำถามในแบบสอบถามโดยให้คะแนนในส่วนข้อคำถามเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ ถ้าตอบว่าเป็นประจำจะได้ 1 คะแนน ถ้าตอบว่าบ่อยครั้งจะได้ 2 คะแนน ถ้าตอบบางครั้งจะได้ 3 คะแนน ถ้าตอบว่านาน ๆ ครั้งจะได้ 4 คะแนน ถ้าตอบว่าไม่เคยเลยจะได้ 5 คะแนน และในส่วนข้อคำถามเรื่องปัจจัยองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ถ้าตอบว่าจริงที่สุดจะได้ 1 คะแนน ถ้าตอบว่าจริง

มากจะได้ 2 คะแนน ถ้าตอบว่าค่อนข้างจริงจะได้ 3 คะแนน ถ้าตอบว่าจริงบางครั้งจะได้ 4 คะแนน ถ้าตอบว่าไม่จริงเลยจะได้ 5 คะแนน

แบบสอบถามเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3, 15, 19, และ ข้อ 20 และข้อคำถามเชิงลบมีจำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, และ ข้อ 18

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยองค์กร มีข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 13 และข้อคำถามเชิงลบมีจำนวน 20 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, และ ข้อ 21

แบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน มีข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 19 ข้อ

3.4 แบบสอบถามที่เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) นั้นผู้วิจัยได้นำ คะแนนที่ได้มาจัดเป็นกลุ่มเพื่อการแปลผลในเชิงการจัดลำดับ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจซึ่ง ได้แบ่งช่วงระดับคะแนน โดยใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น คือ

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.2 แสดงช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มระดับความหมายของตัวแปรจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ช่วงคะแนน	ระดับความหมายของตัวแปร
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	มีผลการประเมินในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	มีผลการประเมินในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	มีผลการประเมินในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	มีผลการประเมินในระดับน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 ขออนุมัติเอกสารการเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยเพื่อยื่นเสนอการเก็บข้อมูลต่อสำนักงานราชการ

4.2 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลให้กับพนักงานหน่วยงานรัฐบาล จำนวน 100 คน โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการเก็บแบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดแก่ผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถาม

และวิธีการเก็บ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติให้เข้าใจตรงกันโดยเริ่มเก็บข้อมูลจากพนักงานหน่วยงานรัฐบาล ในช่วงเดือนพฤศจิกายน พุทธศักราช 2565 ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์

4.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาครบถ้วนแล้ว ได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 100 ฉบับ พบว่ามีความสมบูรณ์ทุกประการ

4.4 จากนั้นเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social Sciences for Window) และมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติบรรยายและสถิติอนุมาน ดังนี้

5.1 สถิติบรรยาย

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติอนุมาน

ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานการศึกษา สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ t-test (Independent Sample t-test) และ F-test (One Way ANOVA) ได้แก่

5.2.1 พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ F-test (One Way ANOVA)

5.2.2 พนักงานที่มีบุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และการดำเนินชีวิต ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test (Independent Sample t-test)

5.2.3 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการตีความค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2531 : 153 อ้างถึงใน ณัฐธิดา เรืองสุวรรณ, 2561 : 58)

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.80 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์สูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.60 แต่ไม่ถึง 0.80 ถือว่ามีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.40 แต่ไม่ถึง 0.60 ถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.20 แต่ไม่ถึง 0.40 ถือว่ามีความสัมพันธ์ต่ำ

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าต่ำกว่า 0.20 ถือว่ามีความสัมพันธ์ต่ำมากหรือไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาโดยรวบรวมข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานหน่วยงานรัฐบาล จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมในการวิเคราะห์ประเมินผลโดยใช้โปรแกรม SPSS of Windows (Statistical Package for the Social Sciences of Windows) ผลการศึกษา นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และบุคลิกภาพ โดยการนำเสนอในรูปแบบของความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ได้แก่ บุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และวิถีในการดำเนินชีวิต โดยการนำเสนอในรูปแบบของความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ค่าสถิติพื้นฐานของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยนำเสนอในรูปแบบของสถิติ F-test (One Way ANOVA) และค่าสหสัมพันธ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความสะดวกและเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

N แทน จำนวนของข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

F แทน ค่าสถิติทดสอบที่มีการแจกแจงแบบเอฟ

Sig. แทน ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบสมมติฐาน

r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานหน่วยงานรัฐบาล จำนวน 100 คน จำแนกตาม อายุ ระดับศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน โดยการนำเสนอในรูปแบบความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) รายละเอียด ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	23	23.00
ตั้งแต่ 25 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี	26	26.00
ตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี	36	36.00
ตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป	15	15.00
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	6.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	92	92.00
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	66	66.00
แต่งงาน	32	32.00
หย่าร้าง	2	2.00
4. ระยะเวลาการทำงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	35	35.00
ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	24	24.00
ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	30	30.00
ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	11	11.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานหน่วยงาน รัฐบาล สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่างพนักงานหน่วยงานรัฐบาล จำนวน 100 คน จำแนกตามบุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และการดำเนินชีวิต โดยการนำเสนอในรูปแบบความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) รายละเอียด ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่างสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลิกภาพ		
ชอบสันโดษ	43	43.00
ชอบเข้าสังคม	57	57.00
2. การพิจารณาข้อมูล		
ดูรายละเอียด หลักความเป็นจริง	57	57.00
ดูภาพรวม ความน่าจะเป็น	43	43.00
3. การตัดสินใจ		
ใช้เหตุผลในการตัดสินใจ	62	62.00
ใช้ความรู้สึกในการตัดสินใจ	38	38.00
4. การดำเนินชีวิต		
ชอบวางแผน	48	48.00
ยอมรับการเปลี่ยนแปลง	52	52.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานหน่วยงานรัฐบาล สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 ส่วนใหญ่มีการพิจารณาข้อมูลจากการดูรายละเอียดตามหลักความเป็นจริง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 การตัดสินใจส่วนใหญ่จะเป็นแบบใช้เหตุผลในการตัดสินใจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และในการดำเนินชีวิตส่วนใหญ่เป็นแบบยอมรับการเปลี่ยนแปลง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00

ส่วนที่ 3 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ พนักงานหน่วยงานรัฐบาล

(1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. ท่านรู้สึกท้อแท้และสิ้นหวังเมื่อนึกถึงงาน	3.38	.90	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน	3.40	.90	ปานกลาง
3. ท่านมีความกระตือรือร้นเมื่อได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.44	.87	มาก
4. ท่านมีความวิตกกังวลกับภาระงานที่รับผิดชอบ	3.27	.83	ปานกลาง
	3.75	.94	มาก

5. ท่านรู้สึกอ่อนล้าตั้งแต่ตื่นนอนในตอนเช้า ก่อนที่จะไปทำงาน	3.72	.99	มาก
6. ท่านรู้สึกว่าร่างกายของท่านไม่มีแรงที่จะไปทำงาน	3.96	.83	มาก
7. ท่านรู้สึกไม่อยากพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน			
รวม	3.56	.89	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รู้สึกไม่อยากพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน รู้สึกอ่อนล้าตั้งแต่ตื่นนอนในตอนเช้าก่อนที่จะไปทำงาน รู้สึกว่าร่างกายไม่มีแรงที่จะไปทำงาน และมีความกระตือรือร้นเมื่อได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96, 3.75, 3.72 และ 3.44 ตามลำดับ รู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน รู้สึกท้อแท้และสิ้นหวังเมื่อนี้ถึงงาน และมีความวิตกกังวลกับภาระงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40, 3.38 และ 3.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น พนักงานหน่วยงานรัฐบาล

(2) การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. ท่านมักใช้ถ้อยคำรุนแรงกับเพื่อนร่วมงาน	4.50	.66	มากที่สุด
2. บ่อยครั้งที่ท่านยืนชาติต่อเพื่อนร่วมงานโดยไม่สนใจว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร	4.51	.64	มากที่สุด
3. ท่านเมินเฉยต่องานโดยไม่สนใจผลลัพธ์ของงาน	4.54	.66	มากที่สุด
4. แม้เพื่อนร่วมงานจะขอร้องให้ช่วยในเรื่องงานท่านก็เมินเฉย	4.58	.61	มากที่สุด
5. ท่านรู้สึกเครียดเมื่อได้รับมอบหมายงาน	3.30	.87	ปานกลาง
6. เมื่อเกิดปัญหาในงานท่านมักจะโทษว่าเป็นความผิดของผู้อื่น	4.45	.64	มากที่สุด
7. ท่านต้องการแยกตัวออกไปทำงานเพียงลำพัง ไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยว	4.13	.83	มาก
รวม	4.29	.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แม้เพื่อนร่วมงานจะขอร้องให้ช่วยในเรื่องงานท่านก็เมินเฉย เมินเฉยต่องานโดยไม่สนใจผลลัพธ์ของงาน บ่อยครั้งที่ยืนชาติต่อเพื่อนร่วมงานโดยไม่

สนใจว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร มักใช้ถ้อยคำรุนแรงกับเพื่อนร่วมงาน และเมื่อเกิดปัญหาในงานมักจะโทษว่าเป็นความผิดของผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.58, 4.54, 4.51, 4.50 และ 4.45 ตามลำดับ ต้องการแยกตัวออกไปทำงานเพียงลำพัง ไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 และรู้สึกเครียดเมื่อได้รับมอบหมายงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พนักงานหน่วยงานรัฐบาล

(3) การรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วง	4.24	.78	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากที่จะทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้	3.64	1.10	มาก
3. ท่านมองว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน	4.16	.83	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางบวกกับบุคคลอื่น	4.35	.77	มากที่สุด
5. ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีความสามารถในการทำงาน	4.10	.75	มาก
6. ท่านมีโอกาสดำเนินงานในที่ทำงาน	4.07	.76	มาก
รวม	4.09	.83	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับการรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รู้สึกว่าเป็นเรื่องยากที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางบวกกับบุคคลอื่น และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 และ 4.24 ตามลำดับ มองว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน รู้สึกว่าคุณเองมีความสามารถในการทำงาน มีโอกาสดำเนินงานในที่ทำงาน และรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากที่จะทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16, 4.10, 4.07 และ 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์	3.56	.89	ระดับมาก
2. การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	4.29	.70	ระดับมากที่สุด
3. การรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.09	.83	ระดับมาก

รวม	3.98	.81	ระดับมาก
-----	------	-----	----------

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 รองลงมาด้านการรู้สึกว่าคุณค่าตัวเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับปัจจัยองค์กรด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ พนักงานหน่วยงานรัฐบาล

(1) สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. องค์กรของท่านมีจำนวนพนักงานที่มากเกินไป	4.56	.78	มากที่สุด
2. สถานที่ในการทำงานของท่านมีเสียงดังรบกวนการทำงาน	4.08	.77	มาก
3. สถานที่ในการทำงานของท่านมีแสงสว่างที่ไม่เพียงพอ	4.60	.59	มากที่สุด
4. สถานที่ในการทำงานของท่านอากาศถ่ายเทไม่สะดวก	4.80	.53	มากที่สุด
5. สถานที่ในการทำงานของท่านขาดแคลนอุปกรณ์ในการทำงาน	4.38	.68	มากที่สุด
6. อุปกรณ์ในการทำงานของท่านไม่พร้อมใช้งาน	4.22	.66	มากที่สุด
รวม	4.44	.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ในการทำงานอากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่ในการทำงานมีแสงสว่างที่ไม่เพียงพอ องค์กรมีจำนวนพนักงานที่มากเกินไป สถานที่ในการทำงานขาดแคลนอุปกรณ์ในการทำงาน อุปกรณ์ในการทำงานไม่พร้อมใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80, 4.60, 4.56, 4.38 และ 4.22 ตามลำดับ และสถานที่ในการทำงานมีเสียงดังรบกวนการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ พนักงานหน่วยงานรัฐบาล

(2) ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. ชั่วโมงการทำงานของท่านมีมากเกินไป	3.23	1.00	ปานกลาง
2. ท่านใช้ระยะเวลาในการทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน	3.00	1.00	ปานกลาง
3. จำนวนผู้ให้บริการขององค์กรไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการ	4.01	.86	มาก
4. งานที่ท่านต้องใช้การตัดสินใจของตัวเอง	3.01	.89	ปานกลาง
5. งานที่ท่านต้องได้รับการควบคุมอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง	3.78	1.21	มาก
6. งานที่ท่านต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	2.37	.66	น้อย
7. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม	4.17	.70	มาก
8. งานที่ท่านทำมีโครงสร้างการทำงานที่ไม่ชัดเจน	4.06	.87	มาก
รวม	3.45	.90	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม งานที่ทำมีโครงสร้างการทำงานที่ไม่ชัดเจน จำนวนผู้ให้บริการขององค์กรไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการ งานที่ต้องได้รับการควบคุมอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17, 4.06, 4.01 และ 3.78 ตามลำดับ ชั่วโมงการทำงานมีมากเกินไป งานที่ต้องใช้การตัดสินใจของตัวเอง และใช้ระยะเวลาในการทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23, 3.01 และ 3.00 ตามลำดับ และงานที่ต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.37

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับปัจจัยองค์กรด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พนักงานหน่วยงานรัฐบาล

(3) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. การติดต่อประสานงานของท่านกับเพื่อนร่วมงานมักมีปัญหาอยู่บ่อยครั้ง	2.04	.79	น้อย
2. เพื่อนร่วมงานของท่านและตัวท่านเองไม่มีความไว้วางใจต่อกัน	1.56	.67	น้อยที่สุด
3. เพื่อนร่วมงานของท่านและตัวท่านเองมักมีความขัดแย้งในการทำงานกันอยู่เสมอ	1.72	.70	น้อยที่สุด

4. ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงาน เป็นไปในทางลบ	1.47	.63	น้อยที่สุด
รวม	1.70	.70	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานมักมีปัญหาอยู่บ่อยครั้ง อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.04 เพื่อนร่วมงานและตัวท่านมักมีความขัดแย้งในการทำงานกันอยู่เสมอ เพื่อนร่วมงานและตัวท่านไม่มีความไว้วางใจต่อกัน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปในทางลบ อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.72, 1.56 และ 1.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับปัจจัยองค์กร ด้านระบบบริหาร พนักงานหน่วยงานรัฐบาล

(4) ระบบบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. การติดต่อประสานงานของท่านกับเพื่อน ร่วมงานมักมีปัญหาอยู่บ่อยครั้ง	1.51	.66	น้อยที่สุด
2. เพื่อนร่วมงานของท่านและตัวท่านเองไม่มี ความไว้วางใจต่อกัน	1.49	.58	น้อยที่สุด
3. เพื่อนร่วมงานของท่านและตัวท่านเองมักมี ความขัดแย้งในการทำงานกันอยู่เสมอ	1.57	.66	น้อยที่สุด
รวม	1.52	.63	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับระบบบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานและตัวท่านมักมีความขัดแย้งในการทำงานกันอยู่เสมอ การติดต่อประสานงานของท่านกับเพื่อนร่วมงานมักมีปัญหาอยู่บ่อยครั้ง และเพื่อนร่วมงานและตัวท่านไม่มีความไว้วางใจต่อกัน อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.57, 1.51 และ 1.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับปัจจัยองค์กร

ปัจจัยเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ	4.44	.50	ระดับมากที่สุด
2. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.45	.53	ระดับมาก
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	1.70	.59	ระดับน้อยที่สุด
4. ระบบการบริหาร	1.52	.59	ระดับน้อยที่สุด
รวม	2.78	.55	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยองค์กรโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพมีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 รองลงมาด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.70 และด้านระบบการบริหารมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน พนักงานหน่วยงานรัฐบาล

(1) คุณภาพของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. ท่านผลิตผลงานออกมาได้มีคุณภาพ	4.15	.69	มาก
2. ท่านผลิตผลงานที่มีความถูกต้อง	4.19	.60	มาก
3. ท่านผลิตผลงานได้ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด	4.36	.60	มากที่สุด
4. ท่านสามารถผลิตผลงานออกมาได้อย่างรวดเร็ว	4.04	.75	มาก
5. ท่านทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	4.47	.59	มากที่สุด
6. ท่านสามารถผลิตผลงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ	4.26	.69	มากที่สุด
รวม	4.25	.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับคุณภาพของงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ผลิตผลงานได้ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด และสามารถผลิตผลงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47, 4.36 และ 4.26 ตามลำดับ ผลิตผลงานที่มีความถูกต้อง ผลิตผลงานออกมาได้มีคุณภาพ และสามารถผลิตผลงานออกมาได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19, 4.15 และ 4.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน พนักงานหน่วยงานรัฐบาล

(2) ปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. ผลงานที่ท่านผลิตมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร	4.44	.64	มากที่สุด
2. ปริมาณงานที่ท่านผลิตมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่องค์กรกำหนด	4.18	.72	มาก

3. ผลงานที่ท่านผลิตออกมามีความสอดคล้องกับแผนงานขององค์กร	4.35	.64	มากที่สุด
4. ผลงานในแผนกของท่านเหมาะสมกับจำนวนคนในองค์กร	4.17	.64	มาก
5. ท่านมีการวางแผนการทำงานเพื่อผลิตผลงานออกมาได้ตามที่องค์กรกำหนด	4.27	.65	มากที่สุด
6. ท่านบริหารจัดการเวลาเพื่อผลิตผลงานออกมาได้ตามที่องค์กรกำหนด	4.29	.59	มากที่สุด
รวม	4.28	.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับปริมาณงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลงานที่ผลิตมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ผลงานที่ผลิตออกมามีความสอดคล้องกับแผนงานขององค์กร บริหารจัดการเวลาเพื่อผลิตผลงานออกมาได้ตามที่องค์กรกำหนด และมีการวางแผนการทำงานเพื่อผลิตผลงานออกมาได้ตามที่องค์กรกำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44, 4.35, 4.29 และ 4.27 ตามลำดับ ปริมาณงานที่ผลิตมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่องค์กรกำหนด และผลงานในแผนกเหมาะสมกับจำนวนคนในองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 และ 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{x} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน พนักงานหน่วยงานรัฐบาล

(3) เวลาที่ใช้ในงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับคะแนน
1. ท่านใช้เวลาในการผลิตผลงานได้เหมาะสมกับประเภทของงาน	4.23	.62	มากที่สุด
2. ท่านใช้เวลาในการผลิตผลงานได้สอดคล้องกับความถูกต้องตามประเภทของงาน	4.25	.61	มากที่สุด
3. ท่านสามารถผลิตผลงานได้ตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนด	4.25	.61	มากที่สุด
รวม	4.24	.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับเวลาที่ใช้ในงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ใช้เวลาในการผลิตผลงานได้สอดคล้องกับความถูกต้องตามประเภทของงาน และสามารถผลิตผลงานได้ตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 4.25 และใช้เวลาในการผลิตผลงานได้เหมาะสมกับประเภทของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล

(4) ค่าใช้จ่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. ท่านใช้ค่าใช้จ่ายในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับผลงานที่ออกมา	4.30	.60	มากที่สุด
2. ท่านใช้ต้นทุนในการทำงานอย่างประหยัด	4.33	.62	มากที่สุด
3. ท่านผลิตผลงานออกมาโดยที่ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า	4.35	.61	มากที่สุด
4. ผลงานของท่านสร้างกำไรให้กับองค์กรมากกว่าทรัพยากรที่เสียไป	4.28	.71	มากที่สุด
รวม	4.32	.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับค่าใช้จ่าย มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลิตผลงานออกมาโดยที่ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า ใช้ต้นทุนในการทำงานอย่างประหยัด ใช้ค่าใช้จ่ายในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับผลงานที่ออกมา และผลงานสร้างกำไรให้กับองค์กรมากกว่าทรัพยากรที่เสียไป อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35, 4.33, 4.30 และ 4.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. คุณภาพของงาน	4.25	.57	ระดับมากที่สุด
2. ปริมาณงาน	4.28	.56	ระดับมากที่สุด
3. เวลาที่ใช้ในงาน	4.24	.57	ระดับมากที่สุด
4. ค่าใช้จ่าย	4.32	.58	ระดับมากที่สุด
รวม	4.27	.57	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 , 4.28 , 4.25, และ 4.24 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ผลการทดสอบการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล โดยใช้การทดสอบและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way Analysis of Variance)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) และแปลผล

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. ต่ำกว่า 25 ปี	23	3.93	.60	ระดับมาก
2. ตั้งแต่ 25 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี	26	4.10	.48	ระดับมาก
3. ตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี	36	4.01	.56	ระดับมาก
4. ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	15	3.93	.70	ระดับมาก
รวม	100	3.99	.57	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับอายุ มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อายุตั้งแต่ 25 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 อายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.93

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของอายุกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล

ความเหนื่อยหน่ายใน การทำงาน	อายุ	Sum of Square	Mean Square	F	Sig.
1. ความอ่อนล้า ทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	.442	.147	.219	.883
	ภายในกลุ่ม	64.395	.671		
	รวม	64.837			
2. การลดคุณค่า ความเป็นบุคคล ในผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	1.721	.574	1.949	.127
	ภายในกลุ่ม	28.259	.294		
	รวม	29.979			

3. การรู้สึกว่าคุณเอง	ระหว่างกลุ่ม	.443	.148	.349	.790
ไม่ประสบความสำเร็จ	ภายในกลุ่ม	40.630	.423		
ในการปฏิบัติงาน	รวม	41.073			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.242	.081	.243	.866
	ภายในกลุ่ม	31.841	.332		
	รวม	32.083			

จากตาราง 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA ในส่วนของอายุทุกด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวม $F = .243$ ค่า $Sig = .886$ มีค่ามากกว่า $.05$ นั้นหมายความว่า ระดับอายุของพนักงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย $F = .219$ ค่า $Sig = .883$ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย $F = 1.949$ ค่า $Sig = .127$ และด้านการรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย $F = .349$ ค่า $Sig = .790$ ทั้ง 3 ด้านมีค่ามากกว่า $.05$ นั้นหมายความว่า อายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) และแปลผล

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	4.29	.48	ระดับมากที่สุด
2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	92	3.98	.57	ระดับมาก
3. สูงกว่าปริญญาตรี	2	3.73	.46	ระดับมาก
รวม	100	3.99	.57	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับระดับการศึกษา มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของระดับการศึกษากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล

ความเหนื่อยหน่ายใน การทำงาน	ระดับ การศึกษา	Sum of Square	Mean Square	F	Sig.
1. ความอ่อนล้า ทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.482	.741	1.134	.326
	ภายในกลุ่ม	63.355	.653		
	รวม	64.837			
2. การลดคุณค่า ความเป็นบุคคล ในผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	.536	.268	.883	.417
	ภายในกลุ่ม	29.443	.304		
	รวม	29.979			
3. การรู้สึกว่าคุณ ไม่ประสบความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.124	.562	1.364	.260
	ภายในกลุ่ม	39.950	.412		
	รวม	41.073			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.695	.347	1.073	.346
	ภายในกลุ่ม	31.389	.324		
	รวม	32.083			

จากตาราง 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA ในส่วนของระดับการศึกษาทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม $F = 1.073$ ค่า $Sig = .346$ มีค่ามากกว่า $.05$ นั้นหมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย $F = 1.134$ ค่า $Sig = .326$ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย $F = .883$ ค่า $Sig = .417$ และด้านการรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย $F = 1.364$ ค่า $Sig = .260$ ทั้ง 3 ด้านมีค่ามากกว่า $.05$ นั้นหมายความว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกััน

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของสภาพสมรสที่ต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) และแปลผล

สถานภาพสมรส	N	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. โสด	66	4.04	.52	ระดับมาก

2. แต่งงาน	32	3.94	.65	ระดับมาก
3. หย่าร้าง	2	3.30	.00	ระดับปานกลาง
รวม	100	3.99	.57	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับสถานภาพสมรส มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 รองลงมา คือ สถานภาพแต่งงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 และสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของสภาพสมรสกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล

ความเหนื่อยหน่ายใน การทำงาน	สถานภาพ สมรส	Sum of Square	Mean Square	F	Sig.
1. ความอ่อนล้า ทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.049	.525	.219	.453
	ภายในกลุ่ม	63.787	.658		
	รวม	64.837			
2. การลดคุณค่า ความเป็นบุคคล ในผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	3.444	1.722	6.295	.003
	ภายในกลุ่ม	26.535	.274		
	รวม	29.979			
3. การรู้สึกว่าคุณ ไม่ประสบความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.138	.069	.349	.849
	ภายในกลุ่ม	40.935	.422		
	รวม	41.073			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.226	.613	1.927	.151
	ภายในกลุ่ม	30.857	.318		
	รวม	32.083			

จากตาราง 4.22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA ในส่วนของสถานภาพสมรสทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม $F = 1.927$ ค่า $Sig = .151$ มีค่ามากกว่า $.05$ นั้นหมายความว่า สถานภาพสมรสของพนักงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่า $F = 6.295$ ค่า $Sig = .003$ มีค่าน้อยกว่า $.05$ นั้นหมายความว่า สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่า $F = .219$ ค่า $Sig = .453$ และด้านการรู้สึกว่าคุณ

ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่า $F = .349$ ค่า $Sig = .849$ มีค่ามากกว่า $.05$ นั้นหมายความว่า สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้านสถานภาพสมรสกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย		
		โสด	แต่งงาน	หย่าร้าง
1. โสด	4.37			1.22944*
2. แต่งงาน	4.18			1.04018*
3. หย่าร้าง	3.14			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทำการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยค่าสถิติ LSD (Least-Significant Different) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $.05$ กับพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.22944^* พนักงานที่มีสถานภาพแต่งงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $.05$ กับพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.04018^*

สามารถสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพแต่งงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 ในขณะที่พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 และพนักงานที่มีสถานภาพแต่งงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบอย่างละเอียดของระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) และแปลผล

ระยะเวลาการทำงาน	N	\bar{X}	S.D.	ระดับคะแนน
1. ต่ำกว่า 3 ปี	35	3.97	.55	ระดับมาก
2. ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	24	3.93	.55	ระดับมาก
3. ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	30	4.06	.57	ระดับมาก

4. ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	11	4.04	.73	ระดับมาก
รวม	100	3.99	.57	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับระยะเวลาการทำงาน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 รองลงมา คือ ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 และระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของระยะเวลาการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล

ความเหนื่อยหน่ายใน การทำงาน	ระยะเวลา การทำงาน	Sum of Square	Mean Square	F	Sig.
1. ความอ่อนล้า ทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	.428	.143	.213	.887
	ภายในกลุ่ม	64.408	.671		
	รวม	64.837			
2. การลดคุณค่า ความเป็นบุคคล ในผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	1.032	.344	1.141	.337
	ภายในกลุ่ม	28.947	.302		
	รวม	29.979			
3. การรู้สึกว่าคุณ ไม่ประสบความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.376	.459	1.109	.349
	ภายในกลุ่ม	39.697	.414		
	รวม	41.073			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.250	.083	.251	.860
	ภายในกลุ่ม	31.833	.332		
	รวม	32.083			

จากตาราง 4.25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA ในส่วนของระยะเวลาการทำงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม $F = .251$ ค่า $Sig = .860$ มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ระยะเวลาการทำงาน ของพนักงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย $F = .213$ ค่า $Sig = .887$ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย $F = 1.141$ ค่า $Sig = .337$ และด้านการรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย $F = 1.109$ ค่า $Sig = .349$ ทั้ง 3 ด้านมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจแก้ปัญหา และการดำเนินชีวิต ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของบุคลิกภาพกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล โดยใช้การทดสอบ t-test (Independent Sample t-test)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	บุคลิกภาพ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์	ชอบสันโดษ	43	3.68	.98	.715	.444
	ชอบเข้าสังคม	57	3.56	.65		
2. การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	ชอบสันโดษ	43	4.25	.57	-.597	.777
	ชอบเข้าสังคม	57	4.32	.54		
		43	4.04	.64		
	57	4.13	.65			
3. การรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ชอบสันโดษ	43	3.99	.62	-.078	.980
	ชอบเข้าสังคม					

จากตาราง 4.26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม t-test (Independent Sample t-test) ของบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ค่า $t = -.078$ ค่า $Sig = .980$ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของบุคลิกภาพที่ชอบสันโดษ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 และบุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่า $t = .715$ ค่า $Sig = .444$ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่า $t = -.597$ ค่า $Sig = .777$ และด้านการรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่า $t = -.682$ ค่า $Sig = .664$ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า บุคลิกภาพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีการพิจารณาข้อมูลแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของการพิจารณาข้อมูลกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล โดยใช้การทดสอบ t-test (Independent Sample t-test)

ความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงาน	การพิจารณาข้อมูล	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์	ดูรายละเอียด	57	3.61	.90	-.039	.649
	หลักความเป็นจริง					
	ดูภาพรวม	43	3.62	.68		
	หลักความน่าจะเป็น					
2. การลดคุณค่าความเป็น บุคคลในผู้อื่น	ดูรายละเอียด	57	4.27	.57	-.395	.438
	หลักความเป็นจริง					
	ดูภาพรวม	43	4.31	.53		
	หลักความน่าจะเป็น					
3. การรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ดูรายละเอียด	57	4.11	.67	.264	.838
	หลักความเป็นจริง					
	ดูภาพรวม	43	4.07	.62		
	หลักความน่าจะเป็น					
เฉลี่ยรวม	ดูรายละเอียด	57	3.99	.61	-.063	.654
	หลักความเป็นจริง					
	ดูภาพรวม	43	4.00	.52		
	หลักความน่าจะเป็น					

จากตาราง 4.27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม t-test (Independent Sample t-test) ของการพิจารณาข้อมูลที่แตกต่างกัน ค่า $t = -.063$ ค่า $Sig = .654$ ซึ่งมีค่ามากกว่า $.05$ นั้นหมายความว่า การพิจารณาข้อมูลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของการพิจารณาข้อมูลที่ขอบดูรายละเอียด หลักความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 และการพิจารณาข้อมูลจากการดูภาพรวม หลักความน่าจะเป็น มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่า $t = -.039$ ค่า $Sig = .649$ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่า $t = -.395$ ค่า $Sig = .438$ และด้านการรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่า $t = .264$ ค่า $Sig = .838$ ซึ่งมีค่ามากกว่า $.05$ นั้นหมายความว่า การพิจารณาข้อมูลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีการตัดสินใจแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่าง

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของการตัดสินใจกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล โดยใช้การทดสอบ t-test (Independent Sample t-test)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	การตัดสินใจ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์	ใช้เหตุผล	62	3.71	.91	1.591	.124
	ใช้ความรู้สึก	38	3.45	.58		
2. การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	ใช้เหตุผล	62	4.32	.57	.875	.715
	ใช้ความรู้สึก	38	4.23	.52		
3. การรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ใช้เหตุผล	62	4.16	.65	.572	.572
	ใช้ความรู้สึก	38	3.99	.63		
เฉลี่ยรวม	ใช้เหตุผล	62	4.06	.61	1.513	.164
	ใช้ความรู้สึก	38	3.88	.48		

จากตาราง 4.28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม t-test (Independent Sample t-test) ของการตัดสินใจที่แตกต่างกัน ค่า $t = 1.513$ ค่า $Sig = .164$ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า การตัดสินใจที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของการตัดสินใจแบบใช้เหตุผล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.06 และการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่า $t = 1.591$ ค่า $Sig = .124$ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่า $t = .875$ ค่า $Sig = .715$ และด้านการรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่า $t = .572$ ค่า $Sig = .572$ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า การตัดสินใจที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีวิถีในการดำเนินชีวิตแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของการดำเนินชีวิตกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล โดยใช้การทดสอบ t-test (Independent Sample t-test)

ความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงาน	การดำเนินชีวิต	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์	ชอบวางแผน	48	3.65	.91	.408	.962
	ยอมรับการ เปลี่ยนแปลง	52	3.58	.71		
2. การลดคุณค่าความเป็น บุคคลในผู้อื่น	ชอบวางแผน	48	4.27	.54	-.232	.446
	ยอมรับการ เปลี่ยนแปลง	52	4.30	.57		
3. การรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ชอบวางแผน	48	4.15	.62	.886	.832
	ยอมรับการ เปลี่ยนแปลง	52	4.04	.67		
เฉลี่ยรวม	ชอบวางแผน	48	4.02	.58	.424	.555
	ยอมรับการ เปลี่ยนแปลง	52	3.97	.57		

จากตาราง 4.29 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม t-test (Independent Sample t-test) ของการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน ค่า t = .424 ค่า Sig = .555 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า การดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของการดำเนินชีวิตแบบชอบวางแผน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.02 และการดำเนินชีวิตแบบยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่า t = .408 ค่า Sig = .962 ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่า t = -.232 ค่า Sig = .446 และด้านการรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่า t = .886 ค่า Sig = .832 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า การดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปร	1. สภาพแวดล้อม ทางด้านกายภาพ		2. ลักษณะงานที่ รับผิดชอบ		3. สัมพันธภาพระหว่าง บุคคล		4. ระบบบริหาร		ปัจจัยองค์กร	
	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
1. ความอ่อนล้าทาง อารมณ์	.183	.068	.337**	.001	-.553**	.000	-.316**	.001	-.264**	.008
2. การลดคุณค่าความ เป็นบุคคลในผู้อื่น	.379**	.000	.558**	.000	-.717**	.000	-.569**	.000	-.297**	.003
3. การรู้สึกว่าคุณเองไม่ ประสบความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน	.185	.065	.387**	.000	-.527**	.000	-.386**	.000	-.262**	.008
ความเหนื่อยหน่ายใน การทำงาน	.282**	.004	.488**	.000	-.697**	.000	-.481**	.000	-.321**	.001

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.30 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านต่าง ๆ กล่าวได้ว่า เมื่อมีปัจจัยองค์กรเข้ามาสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านต่าง ๆ ตามมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = -.321^{**}$ ค่า $P = .001$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาการเกิดความสัมพันธ์ปัจจัยองค์กรกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม โดยด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = -.297^{**}$ ค่า $P = .003$, $r = -.264^{**}$ ค่า $P = .008$ และ $r = -.262^{**}$ ค่า $P = .008$ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาการเกิดความสัมพันธ์ปัจจัยองค์กรกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = -.321^{**}$ ค่า $P = .001$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงและไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันมีเพียง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีค่า $r = -.697$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลางและไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันมีเพียง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบบริหาร มีค่า $r = -.481$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่า $r = .488^{**}$ ค่า $P = .000$ และด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพมีค่า $r = .282^{**}$ ค่า $P = .004$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปร	1. คุณภาพของงาน		2. ปริมาณงาน		3. เวลาที่ใช้ในงาน		4. ค่าใช้จ่าย		ประสิทธิภาพในการทำงาน	
	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
1. ความอ่อนล้าทาง อารมณ์	.471**	.000	.480**	.000	.472**	.000	.420**	.000	.493**	.000
2. การลดคุณค่าความ เป็นบุคคลในผู้อื่น	.530**	.000	.529**	.000	.538**	.000	.437**	.000	.544**	.000
3. การรู้สึกว่าคุณเองไม่ ประสบความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน	.534**	.000	.575**	.000	.598**	.000	.589**	.000	.617**	.000
ความเหนื่อยหน่ายใน การทำงาน	.598**	.000	.613**	.000	.620**	.000	.557**	.000	.639**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านต่าง ๆ กล่าวได้ว่า เมื่อมีประสิทธิภาพในการทำงานเข้ามาสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านต่าง ๆ ตามมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = .639^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาการเกิดความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = .617^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และด้านที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = .544^{**}$ ค่า $P = .000$ และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = .493^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาการเกิดความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ระดับค่อนข้างสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = .639^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีค่า $r = .620^{**}$ ค่า $P = .000$ และด้านปริมาณงาน มีค่า $r = .613^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และด้านที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มีค่า $r = .598^{**}$ ค่า $P = .000$ และด้านค่าใช้จ่าย มีค่า $r = .557^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.32 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และ ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน (ยกเว้น ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น)
สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และการดำเนินชีวิต ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีการพิจารณาข้อมูลแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีการตัดสินใจแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีวิธีในการดำเนินชีวิตแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ยอมรับสมมติฐาน (ยกเว้น ด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ)
สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ พนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.32 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสภาพสมรรถแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และการดำเนินชีวิต ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีการพิจารณาข้อมูลแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีการตัดสินใจแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีวิถีในการดำเนินชีวิตแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมทางด้ายกายภาพ

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง **ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน** กรณีศึกษา : พนักงานหน่วยงานรัฐบาล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จำแนกตาม บุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจแก้ปัญหา และการดำเนินชีวิต เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานหน่วยงานรัฐบาล จำนวนทั้งสิ้น 100 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการคำนวณหาค่าทางสถิติซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way Analysis of Variance) โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาวิจัยตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษาวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. สรุปผลการศึกษาวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง **ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน** กรณีศึกษา : พนักงานหน่วยงานรัฐบาล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล ส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 สถานภาพโสด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

1.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล ส่วนใหญ่ชอบเข้าสังคม จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 พิจารณาข้อมูลจากการดูรายละเอียดตามหลักความเป็นจริง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 ใช้เหตุผลในการตัดสินใจแก้ปัญหา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และยอมรับการเปลี่ยนแปลง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00

1.3 ระดับปัจจัยความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ปัจจัยความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 รองลงมาด้านการรู้สึกรู้ว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56

1.4 ระดับปัจจัยองค์กร

ปัจจัยองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ มีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 รองลงมา ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 รองลงมา ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.70 และด้านระบบบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.52

1.5 ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาที่ใช้ในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 , 4.28 , 4.25 และ 4.24 ตามลำดับ

1.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับช่วงอายุ มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อายุตั้งแต่ 25 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 อายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.93

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA ในส่วนของอายุทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม $F = .243$ ค่า $Sig = .886$ มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ระดับอายุของพนักงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย $F = .219$ ค่า $Sig = .883$ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย $F = 1.949$ ค่า $Sig = .127$ และด้านการรู้สึกรู้ว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย $F = .349$ ค่า $Sig = .790$ ทั้ง 3 ด้านมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับระดับการศึกษา มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ต่ำกว่าปริญญาตรี มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 รองลงมา คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 และสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA ในส่วนของระดับการศึกษาทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม $F = 1.073$ ค่า $Sig = .346$ มีค่ามากกว่า .05 นั่นหมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย $F = 1.134$ ค่า $Sig = .326$ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย $F = .883$ ค่า $Sig = .417$ และด้านการรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย $F = 1.364$ ค่า $Sig = .260$ ทั้ง 3 ด้านมีค่ามากกว่า .05 นั่นหมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับสถานภาพสมรส มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โสด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 รองลงมา คือ แต่งงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 และหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA ในส่วนของสถานภาพสมรสทุกด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม $F = 1.927$ ค่า $Sig = .151$ มีค่ามากกว่า .05 นั่นหมายความว่า สถานภาพสมรสของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่า $F = 6.295$ ค่า $Sig = .003$ มีค่าน้อยกว่า .05 นั่นหมายความว่า สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกันส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่า $F = .219$ ค่า $Sig = .453$ และด้านการรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่า $F = .349$ ค่า $Sig = .849$ มีค่ามากกว่า .05 นั่นหมายความว่า สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อทำการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยค่าสถิติ LSD (Least-Significant Different) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับ พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.22944* พนักงานที่มีสถานภาพแต่งงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.04018* พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับพนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.22944* และพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับพนักงานที่มีสถานภาพแต่งงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.04018* สามารถสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และแต่งงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 รองลงมา คือ ระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 ระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 และระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA ในส่วนของระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม $F = .251$ ค่า Sig = .860 มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย $F = .213$ ค่า Sig = .887 ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย $F = 1.141$ ค่า Sig = .337 และด้านการรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย $F = 1.109$ ค่า Sig = .349 ทั้ง 3 ด้านมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และการดำเนินชีวิต ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับบุคลิกภาพ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม และบุคลิกภาพที่ชอบสันโดษ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 และ 3.99 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม t-test ของบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ค่า $t = -.078$ ค่า Sig = .980 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของบุคลิกภาพที่ชอบสันโดษ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 และบุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่า $t = .715$ ค่า Sig = .444 ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่า $t = -.597$ ค่า Sig = .777 และด้านการรู้สึกว่าคุณเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่า $t = -.682$ ค่า Sig = .664 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่าบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีการพิจารณาข้อมูลแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับการพิจารณาข้อมูล มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การพิจารณาข้อมูลจากการดูภาพรวม หลักความน่าจะเป็นและการพิจารณาข้อมูลจากการดูรายละเอียด หลักความเป็นจริง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 และ 3.99 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม t-test ของการพิจารณาข้อมูลที่แตกต่างกัน ค่า $t = -.063$ ค่า Sig = .654 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า การพิจารณาข้อมูลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของการพิจารณาข้อมูลที่ชอบดูรายละเอียด หลักความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 และการพิจารณาข้อมูลจากการดูภาพรวม หลักความน่าจะเป็น มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่า $t = -.039$ ค่า Sig = .649 ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่า $t = -.395$ ค่า Sig = .438 และด้านการรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่า $t = .264$ ค่า Sig = .838 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า การพิจารณาข้อมูลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีการตัดสินใจแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับการตัดสินใจ มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตัดสินใจแบบใช้เหตุผล และการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 และ 3.88 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม t-test ของการตัดสินใจที่แตกต่างกัน ค่า $t = 1.513$ ค่า Sig = .164 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า การตัดสินใจที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของการตัดสินใจแบบใช้เหตุผล มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.06 และการตัดสินใจแบบใช้ความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่า $t = 1.591$ ค่า Sig = .124 ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่า $t = .875$ ค่า Sig = .715 และด้านการรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่า $t = .572$ ค่า Sig = .572 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า การตัดสินใจที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีวิถีในการดำเนินชีวิตแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับการดำเนินชีวิต มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การดำเนินชีวิตแบบชอบวางแผน และการดำเนินชีวิตแบบยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 และ 3.97 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม t-test ของการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน ค่า $t = .424$ ค่า Sig = .555 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า การดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อย

หน่วยในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของการดำเนินชีวิตแบบชอบวางแผน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.02 และการดำเนินชีวิตแบบยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่า $t = .408$ ค่า $Sig = .962$ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่า $t = -.232$ ค่า $Sig = .446$ และด้านการรู้สึกกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่า $t = .886$ ค่า $Sig = .832$ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า การดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านต่าง ๆ กล่าวได้ว่า เมื่อมีปัจจัยองค์กรเข้ามาสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านต่าง ๆ ตามมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = -.321^{**}$ ค่า $P = .001$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาการเกิดความสัมพันธ์ปัจจัยองค์กรกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = -.321^{**}$ ค่า $P = .001$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงและไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันมีเพียง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีค่า $r = -.697$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลางและไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันมีเพียง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบบริหาร มีค่า $r = -.481$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่า $r = .488^{**}$ ค่า $P = .000$ และด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพมีค่า $r = .282^{**}$ ค่า $P = .004$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านต่าง ๆ กล่าวได้ว่า เมื่อมีประสิทธิภาพในการทำงานเข้ามาสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านต่าง ๆ ตามมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = .639^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาการเกิดความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ระดับค่อนข้างสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = .639^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลาที่ใช้งาน มีค่า $r = .620^{**}$ ค่า $P = .000$ และด้านปริมาณงาน มีค่า $r = .613^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และด้านที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มีค่า $r = .598^{**}$ ค่า $P = .000$ และด้านค่าใช้จ่าย มีค่า $r = .557^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และการดำเนินชีวิต ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีการพิจารณาข้อมูลแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีการตัดสินใจแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีวิธีในการดำเนินชีวิตแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานหน่วยงานรัฐบาล สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุที่ต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานหน่วยงานรัฐบาลมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานในแต่ละช่วงอายุจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน พนักงานย่อมมีปัจจัยที่แตกต่างกันที่จะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไม่ว่าจะในช่วงอายุใดสามารถเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ทั้งสิ้น เพราะทุกคนย่อมแบกรับปัญหาที่แตกต่างกันออกไป เช่น ความแตกต่างของลักษณะงาน อุปสรรค ความยากลำบาก ภาระงาน ความชำนาญ หรือประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมาซแลช (Maslach, 1997 อ้างถึงใน ดาริกา ปตฺรรงค์พิทักษ์, 2554 : 17) ที่อธิบายว่า บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการสูญเสียความเป็นบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก แต่ผู้ที่มีอายุมากจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย การที่คนอายุน้อยมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าคนที่มีอายุมากอาจเป็นเพราะอายุแสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะที่สูงกว่า มีความสุขุม รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความจริงได้มากกว่าคนที่อายุน้อย และทำให้ความเสี่ยงในการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยลงด้วย แต่ผลการวิจัยที่ออกมาพบว่า ตรงกันข้ามกับผลการทดสอบสมมติฐานของคณะผู้วิจัย คือ พนักงานในแต่ละช่วงอายุมีความเหนื่อยหน่ายจากปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกันออกไป และแต่ละช่วงอายุสามารถเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ทั้งสิ้น ดังนั้น อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานหน่วยงานรัฐบาลมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานในแต่ละระดับการศึกษาจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน พนักงานย่อมมีปัจจัยที่แตกต่างกันที่จะส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็สามารถเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ทั้งสิ้น เพราะทุกคนย่อมมีความคาดหวังในชีวิตที่แตกต่างกันออกไป เช่น ความเป็นเลิศในงาน การเป็นผู้นำ ชื่อเสียง อำนาจ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดาริกา ปตฺรรงค์พิทักษ์ (2554, น. 17) ที่อธิบายว่า ระดับการศึกษาต่ำมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อย ส่วนระดับการศึกษาสูงมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงเพราะว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีความคาดหวังในชีวิตมากที่มากขึ้นด้วย จึงเป็นสาเหตุที่บุคคลที่มีการศึกษาสูงต้องการเป็นเลิศในทุก ๆ ด้าน ถ้าหากไม่เป็นดังที่หวังไว้ก็อาจจะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ นอกจากนี้ผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงมักจะประกอบอาชีพที่ต้องใช้ความชำนาญและมีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า เป็นสาเหตุให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มากกว่า แต่ผลการวิจัยที่ออกมาพบว่า ตรงกันข้ามกับผลการทดสอบสมมติฐานของคณะผู้วิจัย คือ เมื่อพิจารณาทดสอบสมมติฐานในแต่ละระดับการศึกษาของพนักงาน พบว่าระดับการศึกษาของพนักงานแต่ละ

ระดับมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งหมด และไม่มีความแตกต่างทางนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งสถานภาพออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ โสด แต่งงาน และหย่าร้าง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่า $F = 6.295$ ค่า $Sig = .003$ มีค่าน้อยกว่า .05 นั้นหมายความว่า สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่า $F = .219$ ค่า $Sig = .453$ และด้านการรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่า $F = .349$ ค่า $Sig = .849$ มีค่ามากกว่า .05 นั้นหมายความว่า สถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าองค์กรตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ สถานภาพสมรสที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ต่างกัน ยกเว้นด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น เมื่อทำการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยค่าสถิติ LSD (Least-Significant Different) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับ พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.22944* พนักงานที่มีสถานภาพแต่งงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.04018* พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับพนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.22944* และพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับพนักงานที่มีสถานภาพแต่งงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.04018* ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพแต่งงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สิริยา สัมมาวาท (2534 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง เรื่องความเหนื่อยหน่ายของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล แต่ผลการวิจัยออกมาพบว่า ตรงกันข้ามกับผลการทดสอบสมมติฐานของผู้วิจัย

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานหน่วยงานรัฐบาลมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานในแต่ละช่วงระยะเวลาการทำงานจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจึงไม่ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้หมดทั้งสิ้น เพราะทุกคนต่างรับผิดชอบหน้าที่งานที่แตกต่างกันออกไป ขอบเขตการรับผิดชอบของงาน ความสามารถการปรับตัวต่อความเครียดและแรงกดดันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของคอยวูลา (Koivula et al., 2000 อ้างถึงใน มนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล, 2563 : 149-158) พบว่า อาชีพพยาบาลที่มีระยะเวลาการทำงานน้อย

จะมีอิทธิพลต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า แต่ผลการวิจัยออกมาพบว่า ตรงกันข้ามกับผลการทดสอบสมมติฐานของผู้วิจัย คือ ระยะเวลาการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และการดำเนินชีวิต ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลิกภาพที่ต่างกันส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าระดับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานหน่วยงานรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ไม่พบความแตกต่างทางนัยสถิติ ซึ่งพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ต่างกันสามารถเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ทั้งสิ้น ซึ่งอาจมาจากปัจจัยภายในของตัวบุคคล หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ความกดดันภายในจิตใจ อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ความท้อแท้ทางอารมณ์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของมาซแลช (Maslach, 1986 อ้างถึงใน มนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล, 2563 : 62-63) ที่ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยภายในอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เช่น บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความวิตกกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลประเภทนี้จะมีความท้อแท้ทางอารมณ์สูง เป็นบุคคลที่ขาดความอดทน และมักจะมีอาการคับข้องใจจากอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน จึงมีโอกาสจะลดค่าความเป็นบุคคลและทำ ความเสียหายกับผู้รับบริการได้ และมีความสอดคล้องกับทฤษฎีบุคลิกภาพ (MBTI) ของ Carl G. Jung, 1875 อ้างถึงใน ธนัญญา ธีระกนิษฐ์, 2552) ที่บ่งชี้ถึงลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลในการรับรู้พิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ ความถนัดในกระบวนการทางด้านจิตใจที่แตกต่างกัน ส่งผลให้แต่ละคนตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ และมีการแสดงออกแตกต่างกัน และงานวิจัยของ (Muldary, 1983, อ้างถึงใน มนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล, 2563) ศึกษาพบว่าบุคคลที่มีความอ่อนไหวต่อความรู้สึกของผู้อื่น เช่น ขี้สงสาร เมื่อพบความทุกข์ของผู้อื่นจะเกิดความกดดันภายในจิตใจ เพราะต้องการให้ความช่วยเหลือแต่ไม่สามารถกระทำได้ตามต้องการ ผู้ให้บริการจึงมีความขัดแย้งภายในใจ ระหว่างความต้องการส่วนบุคคลของตนเองแต่ไม่สามารถแสดงความรู้สึกที่แท้จริงได้ และก่อให้เกิดเป็นความเหนื่อยหน่าย อีกทั้งบุคคลที่มีความเชื่อในอิทธิพลหรือความสามารถภายในและภายนอกของตนเอง (Locus of control) ก็ยังมีส่วนที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานที่ทำได้ เนื่องจากบุคคลที่มีความเชื่อในอิทธิพลหรือความสามารถภายในตนเองสูงจะคิดว่าตนเองสามารถจัดการควบคุมทุกสิ่งได้ ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อในอิทธิพลหรือความสามารถภายนอกตนเองสูงมักจะหวังพึ่งพาสิ่งแวดล้อมภายนอกอยู่ตลอดเวลา เมื่อพบกับความผิดหวังบุคคลกลุ่มนี้จะรู้สึกล้มเหลว บุคคลที่ไม่ได้รับการฝึกฝนหรือเตรียมการในการทำงานอย่างเพียงพอเมื่อต้องมาทำงานภายใต้สถานการณ์จริงจะมีความเครียดสูง แต่ผลการวิจัยออกมาพบว่า ตรงกันข้ามกับผลการทดสอบสมมติฐานของผู้วิจัย คือ บุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันของพนักงานหน่วยงานรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความแตกต่างด้านบุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และการดำเนินชีวิตส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ไม่พบความสำคัญทางนัยสถิติ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product - Moment Correlation Coefficient) ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านต่าง ๆ กล่าวได้ว่า เมื่อมีปัจจัยองค์กรเข้ามาสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านต่าง ๆ ตามมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = -.321^{**}$ ค่า $P = .001$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาการเกิดความสัมพันธ์ปัจจัยองค์กรกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม โดยด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = -.297^{**}$ ค่า $P = .003$, $r = -.264^{**}$ ค่า $P = .008$ และ $r = -.262^{**}$ ค่า $P = .008$ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาการเกิดความสัมพันธ์ปัจจัยองค์กรกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = -.321^{**}$ ค่า $P = .001$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงและไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันมีเพียง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่า $r = -.697$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลางและไม่ได้เป็นไปในทิศทางเดียวกันมีเพียง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบบริหาร มีค่า $r = -.481$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่า $r = .488^{**}$ ค่า $P = .000$ และด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพมีค่า $r = .282^{**}$ ค่า $P = .004$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าปัจจัยองค์กรมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เนื่องจากทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ล้อมรอบตัวเราทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรง และการทำงานในองค์กรที่มีความพลุกพล่าน เสียงดัง แสงสว่างไม่เพียงพอ หรือการถ่ายเทอากาศไม่ดี ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ จากบทที่ 2 โจนส์ (Jones อ้างใน ชูติมา มาลัย, 2538 : 37) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กล่าวว่า ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบตัวเราไม่ว่าจะเป็นเดี่ยวหรือกลุ่มได้แก่ สภาพแวดล้อมกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกของคนต่าง ๆ ได้ทั้งสิ้น

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านต่าง ๆ กล่าวได้ว่า เมื่อมีประสิทธิภาพในการทำงานเข้ามาสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในด้านต่าง ๆ ตามมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง มีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = .639^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาการเกิดความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้สึกรู้ว่าตัวเองไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = .617^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และด้านที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = .544^{**}$ ค่า $P = .000$ และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = .493^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาการเกิดความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่ระดับค่อนข้างสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือค่า $r = .639^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีค่า $r = .620^{**}$ ค่า $P = .000$ และด้านปริมาณงาน มีค่า $r = .613^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และด้านที่ระดับความสัมพันธ์ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน มีค่า $r = .598^{**}$ ค่า $P = .000$ และด้านค่าใช้จ่าย มีค่า $r = .557^{**}$ ค่า $P = .000$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เนื่องจาก บุคคลที่สามารถสร้างผลการปฏิบัติงานออกมาได้ตามมาตรฐานของงาน ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน มีอัตราผลผลิตมีเพิ่มขึ้น และเกิดการสูญเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนผลการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจและการได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บุคคลก็จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อย จากบทที่ 2 วรวิทย์ รัตนวิภาณนท์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลทางทรัพยากรมนุษย์ (HR Analytics) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านสรรหาและคัดเลือกบุคลากรในองค์กรภาคเอกชน ได้กล่าวว่า การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น สามารถใช้กลวิธีเพื่อสร้างผลงานได้มาก มีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

3.1 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาและการอภิปรายผลการวิจัยข้างต้นของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานหน่วยงานรัฐบาล ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและพนักงานในองค์กร ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันจะมีความเหนี่ยวนำในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น แม้ว่าผลการวิจัยจะปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคล อยู่เสมอ เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เช่นกัน องค์กรควรคำนึงถึงความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อระมัดระวังไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นกับองค์กรในอนาคต

3.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และการดำเนินชีวิต

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพ การพิจารณาข้อมูล การตัดสินใจ และการดำเนินชีวิต ที่แตกต่างกันจะมีความเหนี่ยวนำในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น แม้ว่าผลการวิจัยจะปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพอยู่เสมอ เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เช่นกัน องค์กรควรคำนึงถึงความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพเพื่อระมัดระวังไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นกับองค์กรในอนาคต

3.1.3 ปัจจัยองค์กร

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเหนี่ยวนำในการทำงาน ซึ่งทุกด้านยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และด้านระบบบริหาร ดังนั้น องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญในข้อนี้ เนื่องจากปัจจัยองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้สูง หากองค์กรให้ความสำคัญกับปัจจัยองค์กร มีการจัดการ การบริหารงานโดยคำนึงถึงการเกิดความเหนี่ยวนำในการทำงานน้อยที่สุด ก็จะสามารถกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน สร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญกำลังใจ และทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหาร ให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ รวมถึงทำให้การบริหารเป็นไปได้อย่างราบรื่น

3.1.4 ประสิทธิภาพในการทำงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนี่ยวนำในการทำงาน ซึ่งทุกด้านยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่าย ดังนั้น องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญในข้อนี้ เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญและสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้สูง หากองค์กรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงาน มาตรฐานของงาน เวลาในการทำงาน คุณภาพของงาน ปริมาณงานที่เหมาะสม อัตราผลผลิตที่เพิ่มขึ้น และเกิดการสูญเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนผลการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจและการได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ก็จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานออกมาได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

3.2.1 ควรมีการวิจัยโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์ (การศึกษาเชิงทดลอง) จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรพัฒนาแบบสอบถาม เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน ในครั้งถัดไปควรมีการตั้งข้อความที่เข้าใจง่าย ควรมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ การเก็บข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้ผลการวิจัยมีความชัดเจน เทียบตรงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.2.3 จากการสัมภาษณ์พนักงานหน่วยงานรัฐบาลแห่งหนึ่งที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ชุดข้อความในแต่ละตัวแปรมีจำนวนข้อความที่ไม่เท่ากัน จำนวนข้อความของแบบสอบถามมีจำนวนมากเกินไป ทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ดังนั้นการวิจัยครั้งถัดไปควรมีการลดข้อความให้น้อยลง และมีรายละเอียดครอบคลุมเนื้อหาให้มากขึ้น



บรรณานุกรม

- จิตกาญจนา ชาญศิลป์. (2557). *ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- ฉัตรชกรณ ระเบิด และวิลาสินี จินตลิตติ. (2564). *ภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วารสารสวนสุนันทาวิชาการและวิจัย. 15(2), 64.
- ชญัญญัส ทองอ่อน. (2564). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Courtesy Bias ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชุตินา มาลัย. (2538). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
- คาริกา ปิตรงคพิทักษ์. (2554). *การทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของไซรอมและคณะ*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ติรยา เลิศหัตถศิลป์. (2554). *ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ในประเทศไทย*. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. 56(4), 437-448.
- ธัญญา ธีระกนิษฐ์. (2552). *การศึกษาบุคลิกภาพตามแนวคิดของไมเยอร์เบิร์กของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วารสารวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 25(4), 60
- นฤมล ทรัพย์หลาย และวิชาการ เสงขมภูิกุล. (2562). *ความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในจังหวัดสมุทรสาคร)*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. 3(2), 89.
- ปาริฉัตร กฤษณเกษกุล. (2564). *ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) The Job Burnout of Employees of Kasikorn Bank Public Company Limited*. (การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง)
- ปิยะ บุญอบ. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานบริการลูกค้าสายธุรกิจเอไอเอสภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- พรพรรณ ปฐมสุนทรชัย. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคความเหนื่อยหน่ายในงานและการรับรู้ความสามารถของตนเอง : กรณีศึกษาของบริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- มนตรี ตรีอาภรณ์ไพศาล และดวงพร พุทวงศ์. (2563). *อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้คุณค่าของงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ*. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล. 7(2), 18.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เมธี ไพโรชิต. (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา : บริษัท สุธานี จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ธนบุรี).
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทาง
จิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์. (วิทยานิพนธ์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- รณกร ประทุมเกษร. (2561). ปัจจัยขององค์การนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการ
กองทุนจำกัด. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ลภาวัน สติรรัตน์. (2564). การศึกษาผลกระทบจากการปฏิบัติงานที่บ้าน (WORK FROM HOME) ต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชี. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ละม้าย เกิดโภคทรัพย์. (2548). การรับรู้ความสามารถของตนกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร
ทางการแพทย์. (งานวิจัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- วรินทร์ ทรงเกียรติศักดิ์. (2558). ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน
ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานและหน่วยสนับสนุนของโรงงานน้ำตาล สห
เรือง จำกัด จังหวัดมุกดาหาร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- วรวิร์ รัตนวิธานนท์. (2563). ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลทางทรัพยากรมนุษย์ (HR Analytics) ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านสรรหา และคัดเลือกบุคลากรในองค์กร
ภาคเอกชน. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศักดิ์ดา จันทร์รอด. (2548). ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมการกลั่นน้ำมัน
ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง : กรณีศึกษา บริษัท อัลลายแอนซ์ รีไฟน์นิ่ง จำกัด. (งาน
นิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ศรีสกุล ฉียบแหลม และเพ็ญญา แดงด้อมยุทธ. (2562). ภาวะหมดไฟในการทำงาน. 65(2), 45.
- สุจิตรา ศรีลาฤทธิ์. (2561). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำคำขอของงบประมาณฝ่ายบริหารของสำนักงานส่งเสริม
การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สิระยา สัมมาวาท. (2534). ความเหนื่อยหน่าย (burnout) ของผู้บริหารระดับต้นทางการแพทย์พยาบาล :
ศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามารามิบัติ. (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สมทรง คันธนที, ธาริณี อังคัยศ, ญาณเดช ชื่นจิตต์และ นพดล คำพิทักษ์. (2562). ความเหนื่อยหน่ายในการ
ทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.
วารสาร สังคมศาสตร์. 9(1), 114.

อมรรัตน์ แสงสาย. (2558). ปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพัน
องค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย : กรณีศึกษา เอเชีย น สเตนเลย์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม).

อาริญา เสงทวิทรัพย์ศิริ. (2558). ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสุขในการ
ทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อ : กรณีศึกษา
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยและประวัติผู้วิจัย

หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
๒๕๕ นครราชสีมา เขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐



วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการหน่วยงานรัฐบาล

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลและทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย

เนื่องด้วยหลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ชั้นปีที่ ๔ จำนวน ๓ คน ได้แก่ นางสาวอศุษา ไม่ทุกข์ รหัส ๖๒๑๐๑๑๕๕๓๐๓๖ นางสาววรัญญา แสนสุทธิ รหัส ๖๒๑๐๑๑๕๕๓๐๓๗ และนางสาวสุธิตา วงษ์ดี รหัส ๖๒๑๐๑๑๕๕๓๐๓๘ ได้ทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา การค้นคว้าอิสระสำหรับนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของท่าน และขอรับรองว่าผลของการศึกษาจะเป็นรายงานในภาพรวม และผลการศึกษาจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบต่อองค์กร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สฤณี ศรีโยธิน

(ผศ.ดร. สฤณี ศรีโยธิน)

อาจารย์ประจำวิชา

การค้นคว้าอิสระสำหรับนักจิตวิทยา

อุตสาหกรรมและองค์การ

หมายเหตุ : ในกรณีติดต่อข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นส.วิไลลักษณ์ วิเศษวงษ์ฯ

โทร. / โทรสาร ๐ ๒๔๔ ๕๘๓๘



ภาคผนวก ข

แสดงการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ตารางแสดงการหาค่าความตรงตามสภาวะสัณนิษฐานแบบ CVR

ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ 3 คน				ผลวิเคราะห์
	-1	0	+1	ค่าCVR (ไม่น้อยกว่า 0.67)	
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน					
1. องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion)					
1.1 ท่านรู้สึกท้อแท้และสิ้นหวังเมื่อนึกถึงงาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.2 ท่านรู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.3 ท่านมีความกระตือรือร้นเมื่อได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น (-)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.4 ท่านมีความวิตกกังวลกับภาระงานที่รับผิดชอบ (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.5 ท่านรู้สึกอ่อนล้าตั้งแต่ตื่นนอนในตอนเช้าก่อนที่จะไปทำงาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.6 ท่านรู้สึกว่าร่างกายของท่านไม่มีแรงที่จะไปทำงาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.7 ท่านรู้สึกไม่อยากพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2. องค์ประกอบของของความเหนื่อยหน่ายด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization)					
2.1 ท่านมักใช้ถ้อยคำรุนแรงกับเพื่อนร่วมงานอยู่บ่อยครั้ง (+)	0	1	2	0.67	ผ่าน
2.2 บ่อยครั้งที่ท่านเย็นชาต่อเพื่อนร่วมงานโดยไม่สนใจว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.3 ท่านเมินเฉยต่องานโดยไม่สนใจผลลัพธ์ของงาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.4 แม้เพื่อนร่วมงานจะขอร้องให้ช่วยในเรื่องงานท่านก็เมินเฉย (+)	0	1	2	0.67	ผ่าน
2.5 ท่านรู้สึกเครียดเมื่อได้รับมอบหมายงาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.6 เมื่อเกิดปัญหาในงานท่านมักจะโทษว่าเป็นความผิดของผู้อื่น (+)	1	0	2	0.67	ผ่าน
2.7 ท่านต้องการแยกตัวออกไปทำงานเพียงลำพัง ไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยว (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3. องค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายด้านการรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Reduced Personal Accomplishment)					
3.1 ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วง (-)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3.2 ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3.3 ท่านมองว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3.4 ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางบวกกับบุคคลอื่น (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3.5 ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการทำงาน (-)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3.6 ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (-)	0	0	3	1.00	ผ่าน

ปัจจัยองค์กร					
1. องค์ประกอบของปัจจัยองค์กรด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ					
1.1 องค์กรของท่านมีจำนวนพนักงานที่มากเกินไป (+)	1	0	2	0.67	ผ่าน
1.2 สถานที่ในการทำงานของท่านมีเสียงดังรบกวนการทำงาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.3 สถานที่ในการทำงานของท่านมีแสงสว่างที่ไม่เพียงพอ (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.4 สถานที่ในการทำงานของท่านอากาศถ่ายเทไม่สะดวก (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.5 สถานที่ในการทำงานของท่านขาดแคลนอุปกรณ์ในการทำงาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.6 อุปกรณ์ในการทำงานของท่านไม่พร้อมใช้งาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2. องค์ประกอบของปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ					
2.1 ชั่วโมงการทำงานของท่านมีมากเกินไป (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.2 ท่านใช้ระยะเวลาในการทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน (+)	0	1	2	0.67	ผ่าน
2.3 จำนวนผู้ให้บริการขององค์กรไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการ (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.4 งานที่ท่านทำต้องใช้การตัดสินใจของตัวเอง (+)	0	1	2	0.67	ผ่าน
2.5 งานที่ท่านทำต้องได้รับการควบคุมอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.6 งานที่ท่านทำต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม (-)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.8 งานที่ท่านทำมีโครงสร้างการทำงานที่ไม่ชัดเจน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3. องค์ประกอบของปัจจัยองค์กรด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล					
3.1 การติดต่อประสานงานของท่านกับเพื่อนร่วมงานมักมีปัญหาอยู่บ่อยครั้ง (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3.2 เพื่อนร่วมงานของท่านและตัวท่านเองไม่มีความไว้วางใจต่อกัน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3.3 เพื่อนร่วมงานของท่านและตัวท่านเองมักมีความขัดแย้งในการทำงานกันอยู่เสมอ (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3.4 ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปในทางลบ (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
4. องค์ประกอบของปัจจัยองค์กรด้านระบบบริหาร					
4.1 องค์กรของท่านขาดกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพ (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
4.2 ระบบบริหารในองค์กรของท่านขาดประสิทธิภาพ (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
4.3 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคลุมเครือ (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
ประสิทธิภาพในการทำงาน					
1. องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน					
1.1 ท่านผลิตผลงานออกมาได้มีคุณภาพ (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.2 ท่านผลิตผลงานที่มีความถูกต้อง (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน

1.3 ท่านผลิตผลงานได้ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.4 ท่านสามารถผลิตผลงานออกมาได้อย่างรวดเร็ว (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.5 ท่านทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
1.6 ท่านสามารถผลิตผลงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2. องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน					
2.1 ผลงานที่ท่านผลิตมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.2 ปริมาณงานที่ท่านผลิตมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่องค์กรกำหนด (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.3 ผลงานที่ท่านผลิตออกมามีความสอดคล้องกับแผนงานขององค์กร (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.4 ผลงานในแผนกของท่านเหมาะสมกับจำนวนคนในองค์กร (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.5 ท่านมีการวางแผนการทำงานเพื่อผลิตผลงานออกมาได้ตามที่องค์กรกำหนด (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
2.6 ท่านบริหารจัดการเวลาเพื่อผลิตผลงานออกมาได้ตามที่องค์กรกำหนด (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3. องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน					
3.1 ท่านใช้เวลาในการผลิตผลงานได้เหมาะสมกับประเภทของงาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3.2 ท่านใช้เวลาในการผลิตผลงานได้สอดคล้องกับความถูกต้องตามประเภทของงาน (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
3.3 ท่านสามารถผลิตผลงานได้ตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนด (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
4. องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานด้าน					
4.1 ท่านใช้ค่าใช้จ่ายในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับผลงานที่ออกมา (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
4.2 ท่านใช้ต้นทุนในการทำงานอย่างประหยัด (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
4.3 ท่านผลิตผลงานออกมาโดยที่ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน
4.4 ผลงานของท่านสร้างกำไรให้กับองค์กรมากกว่าทรัพยากรที่เสียไป (+)	0	0	3	1.00	ผ่าน



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบบุคลิกภาพ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเรื่องปัจจัยองค์กร

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่สุด ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น และการแปลผลจะใช้บรรยาย ผลการวิจัยในภาพรวม ไม่ใช่การศึกษารายบุคคลเพราะผู้วิจัยคำนึงถึงความลับของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับส่วนบุคคล ดังนั้นจึงไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. อายุ

- ต่ำกว่า 25 ปี
- ตั้งแต่ 25 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี
- ตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี
- ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- สูงกว่าปริญญาตรี

3. สถานภาพสมรส

- โสด
- แต่งงาน
- หย่าร้าง

4. ระยะเวลาทำงาน

- ต่ำกว่า 3 ปี
- ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
- ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี
- ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบบุคลิกภาพ กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. บุคลิกภาพของคุณเป็นอย่างไร?

- ชอบสันโดษ คิดก่อนทำ มีแรงบันดาลใจหรือความคิดจากตัวเองเป็นใหญ่
- ชอบเข้าสังคม ชอบไปงานสังสรรค์ ทำก่อนคิด มีแรงบันดาลใจหรือความคิดจากคน สิ่งของ สิ่งแวดล้อม เป็นส่วนใหญ่

2. เมื่อคุณมีข้อมูลที่ต้องพิจารณา คุณจะพิจารณาข้อมูลเหล่านั้นอย่างไร?

- ดูถึงรายละเอียดของข้อมูล ดูถึงปัญหาปัจจุบัน ดูถึงหลักความเป็นจริง
- ดูถึงภาพรวมหรือข้อสรุปของข้อมูล คาดการณ์ล่วงหน้า ดูถึงความเป็นที่ที่จะเกิดขึ้น

3. คุณใช้อะไรในการตัดสินใจกับปัญหา?

- ใช้เหตุผลในการตัดสินใจ ใช้หลักตรรกวิทยาความถูกต้อง คิดถึงผลที่จะตามมาจากการตัดสินใจ
- ใช้ความรู้สึกในการตัดสินใจ ตัดสินใจจากความชอบ ความต้องการ คิดถึงความต้องการ และการตอบสนองของตน

4. คุณมีวิธีการดำเนินชีวิตอย่างไร?

- ชอบวางแผนในการใช้ชีวิตประจำวัน ชอบตั้งเป้าหมาย ระยะเวลา วันที่ในการทำ ชอบตัดสินใจ เพื่อให้ จบปัญหา
- ยอมรับการเปลี่ยนแปลงกับสิ่งรอบตัว ไม่ยึดติด มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ รับฟังความคิดผู้อื่น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
1	ท่านรู้สึกท้อแท้และสิ้นหวังเมื่อนึกถึงงาน					
2	ท่านรู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน					
3	ท่านมีความกระตือรือร้นเมื่อได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น					
4	ท่านมีความวิตกกังวลกับภาระงานที่รับผิดชอบ					
5	ท่านรู้สึกอ่อนล้าตั้งแต่ตื่นนอนในตอนเช้าก่อนที่จะไปทำงาน					
6	ท่านรู้สึกว่าร่างกายของท่านไม่มีแรงที่จะไปทำงาน					
7	ท่านรู้สึกไม่อยากพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน					
8	ท่านมักใช้ถ้อยคำรุนแรงกับเพื่อนร่วมงาน					
9	บ่อยครั้งที่ท่านเย็นชาต่อเพื่อนร่วมงานโดยไม่สนใจว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร					
10	ท่านเมินเฉยต่องานโดยไม่สนใจผลลัพธ์ของงาน					
11	แม้เพื่อนร่วมงานจะขอร้องให้ช่วยในเรื่องงานท่านก็เมินเฉย					
12	ท่านรู้สึกเครียดเมื่อได้รับมอบหมายงาน					
13	เมื่อเกิดปัญหาในงานท่านมักจะโทษว่าเป็นความผิดของผู้อื่น					
14	ท่านต้องการแยกตัวออกไปทำงานเพียงลำพัง ไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยว					
15	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วง					
16	ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้					
17	ท่านมองว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน					
18	ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องยากที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางบวกกับบุคคลอื่น					
19	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการทำงาน					
20	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเรื่องปัจจัยองค์กร กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

ลำดับ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	จริงบางครั้ง	ไม่จริงเลย
1	องค์กรของท่านมีจำนวนพนักงานที่มากเกินไป					
2	สถานที่ในการทำงานของท่านมีเสียงดังรบกวนการทำงาน					
3	สถานที่ในการทำงานของท่านมีแสงสว่างที่ไม่เพียงพอ					
4	สถานที่ในการทำงานของท่านอากาศถ่ายเทไม่สะดวก					
5	สถานที่ในการทำงานของท่านขาดแคลนอุปกรณ์ในการทำงาน					
6	อุปกรณ์ในการทำงานของท่านไม่พร้อมใช้งาน					
7	ชั่วโมงการทำงานของท่านมีมากเกินไป					
8	ท่านใช้ระยะเวลาในการทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน					
9	จำนวนผู้ให้บริการขององค์กรไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการ					
10	งานที่ท่านทำต้องใช้การตัดสินใจของตัวเอง					
11	งานที่ท่านทำต้องได้รับการควบคุมอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง					
12	งานที่ท่านทำต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
13	สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม					
14	งานที่ท่านทำมีโครงสร้างการทำงานที่ไม่ชัดเจน					
15	การติดต่อประสานงานของท่านกับเพื่อนร่วมงานมักมีปัญหาอยู่บ่อยครั้ง					
16	เพื่อนร่วมงานของท่านและตัวท่านเองไม่มีความไว้วางใจต่อกัน					
17	เพื่อนร่วมงานของท่านและตัวท่านเองมักมีความขัดแย้งในการทำงานกันอยู่เสมอ					
18	ความสัมพันธ์ของท่านกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปในทางลบ					
19	องค์กรของท่านขาดกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพ					
20	ระบบบริหารในองค์กรของท่านขาดประสิทธิภาพ					
21	การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคลุมเครือ					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงที่สุด	จริงมาก	ค่อนข้างจริง	จริงบางครั้ง	ไม่จริงเลย
1	ท่านผลิตผลงานออกมาได้มีคุณภาพ					
2	ท่านผลิตผลงานที่มีความถูกต้อง					
3	ท่านผลิตผลงานได้ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด					
4	ท่านสามารถผลิตผลงานออกมาได้อย่างรวดเร็ว					
5	ท่านทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร					
6	ท่านสามารถผลิตผลงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ					
7	ผลงานที่ท่านผลิตมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร					
8	ปริมาณงานที่ท่านผลิตมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่องค์กรกำหนด					
9	ผลงานที่ท่านผลิตออกมามีความสอดคล้องกับแผนงานขององค์กร					
10	ผลงานในแผนกของท่านเหมาะสมกับจำนวนคนในองค์กร					
11	ท่านมีการวางแผนการทำงานเพื่อผลิตผลงานออกมาได้ตามที่องค์กรกำหนด					
12	ท่านบริหารจัดการเวลาเพื่อผลิตผลงานออกมาได้ตามที่องค์กรกำหนด					
13	ท่านใช้เวลาในการผลิตผลงานได้เหมาะสมกับประเภทของงาน					
14	ท่านใช้เวลาในการผลิตผลงานได้สอดคล้องกับความถูกต้องตามประเภทของงาน					
15	ท่านสามารถผลิตผลงานได้ตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนด					
16	ท่านใช้ค่าใช้จ่ายในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับผลงานที่ออกมา					
17	ท่านใช้ต้นทุนในการทำงานอย่างประหยัด					
18	ท่านผลิตผลงานออกมาโดยที่ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า					
19	ผลงานของท่านสร้างกำไรให้กับองค์กรมากกว่าทรัพยากรที่เสียไป					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล อวิศยา ไม่ทุกข์
ชื่องานวิจัย การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัย
องค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน
วันเดือนปีเกิด 05 ธันวาคม 2543
ที่อยู่ปัจจุบัน 168 ซอย สังคโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

ประวัติการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสิงห์บุรี
ระดับปริญญาตรี หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	วรัญญา แสนสุทธิ
ชื่องานวิจัย	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน
วันเดือนปีเกิด	06 ตุลาคม 2543
ที่อยู่ปัจจุบัน	95 ซอย จรัญสนิทวงศ์ แขวง บางบำหรุ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700

ประวัติการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา	โรงเรียนเพชรพิทยาคม
ระดับปริญญาตรี	หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	สุธิตา วงษ์ดี
ชื่องานวิจัย	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับปัจจัยองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน
วันเดือนปีเกิด	21 มีนาคม 2544
ที่อยู่ปัจจุบัน	168 ซอย สังคโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

ประวัติการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา	โรงเรียนพนมสารคาม “พนมอดุลวิทยา”
ระดับปริญญาตรี	หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

