



อิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ
ทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

นารีรัตน์ จันทิ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ
ทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี



นารีรัตน์ จันที

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

EMOTIONAL RESILIENCE AND WORK-RELATED STRESS AFFECTING TO JOB
EFFICIENCY OF STAFFS IN AN AUTOPART MANUFACTURING COMPANY IN
CHONBURI PROVINCE



NAREERAT JANTEE

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION

BURAPHA BUSINESS SCHOOL

BURAPHA UNIVERSITY

2024

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ นารีรัตน์ จันท์ จบบัญชีแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลือภิตินันท์)

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรัตน์ ลิพะพะพันธุ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลือภิตินันท์)

..... กรรมการ

(ดร.เนตรดาว ชัยเขต)

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณี พิม่าพันธุ์ศรี)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจ่มเอี่ยม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

63920044: สาขาวิชา: -; บช.ม. (-)

คำสำคัญ: ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน
นารีรัตน์ จันที : อิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. (EMOTIONAL RESILIENCE AND WORK-RELATED STRESS AFFECTING TO JOB EFFICIENCY OF STAFFS IN AN AUTOPART MANUFACTURING COMPANY IN CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: วรรณภา ลือภิตินันท์ ปี พ.ศ. 2567.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อพัฒนาและตรวจสอบแบบจำลองของตัวแปรดังกล่าวที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 370 คน โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ในระดับมาก มีความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง และมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน ในขณะที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงความเครียดในการทำงานยังมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

63920044: MAJOR: -; M.B.A. (-)

KEYWORDS: Emotional Resilience Work-Related Stress Job Efficiency

NAREERAT JANTEE : EMOTIONAL RESILIENCE AND WORK-RELATED STRESS AFFECTING TO JOB EFFICIENCY OF STAFFS IN AN AUTOPART MANUFACTURING COMPANY IN CHONBURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: WANNAPA LUEKITINAN, Ph.D. 2024.

This study aimed to explore the influence of emotional resilience, work-related stress, and job efficiency, and to develop and validate a model of variables that is consistent with empirical data. A questionnaire was used as a tool to collect data from 370 operational employees of an automotive parts manufacturing company in Chonburi Province. Cluster sampling was used to select samples and the statistics used for analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and structural equation analysis. The findings found that employees had a high level of emotional resilience, moderate level of work-related stress, and high level of job efficiency. In addition, it was found that emotional resilience had a negative direct effect on work-related stress, while it had a positive direct effect on job efficiency. Moreover, work-related stress also had a negative direct effect on job efficiency. The developed model was consistent with empirical data.

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องด้วยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลือภิตินันท์ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ที่ได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความใส่ใจตลอดมา ผู้วิจัยซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านและกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัยรวมทั้งให้คำแนะนำแนวทางในการปรับปรุงงานวิจัยให้เกิดความสมบูรณ์และได้คุณภาพมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ สำหรับการแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษางานนิพนธ์ครั้งนี้ นอกจากนี้ยังขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของคณะบริหารธุรกิจที่ได้ช่วยเหลือดำเนินการเรื่องเอกสารต่างๆ จนสำเร็จได้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และบุคคลในครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาในทุก ๆ ด้านเป็นอย่างดีเสมอมา ตลอดจนกัลยาณมิตรทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางและส่งมอบกำลังใจให้กันมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ผู้จัดทำขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี และเพื่อนพนักงานที่ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรแห่งนี้ ที่ได้ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนทำให้การศึกษานี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

นารีรัตน์ จันที

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	3
สมมติฐาน	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตในการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การสร้างและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 4 ผลการวิจัย	51
การกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน และประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี	55
ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์สมการ โครงสร้างแบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และ ความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิต ชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลวิจัย	75
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก	90
ภาคผนวก ข	93
ภาคผนวก ค	98
ภาคผนวก ง.....	100
ประวัติย่อของผู้วิจัย	103

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์.....	8
ตารางที่ 2 ตารางสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์.....	13
ตารางที่ 3 ความหมายของความเครียด.....	14
ตารางที่ 4 ความหมายของความเครียดในการทำงาน.....	17
ตารางที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์.....	19
ตารางที่ 6 ตารางสังเคราะห์ความหมายของความเครียดในการทำงาน.....	29
ตารางที่ 7 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน.....	30
ตารางที่ 8 ตารางสังเคราะห์ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน.....	35
ตารางที่ 9 จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัด ชลบุรี.....	41
ตารางที่ 10 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่ง หนึ่งในจังหวัดชลบุรี.....	41
ตารางที่ 11 การให้ค่าคะแนน.....	42
ตารางที่ 12 เกณฑ์การแปลผล.....	44
ตารางที่ 13 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	46
ตารางที่ 14 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	49
ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (n = 370).....	55
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเครียดในการทำงาน (n = 370).....	56
ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (n = 370).....	57
ตารางที่ 19 ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันความยืดหยุ่นทางอารมณ์.....	59

ตารางที่ 20	ผลวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรชีวิตความยืดหยุ่นทางอารมณ์	60
ตารางที่ 21	ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันความเครียดในการทำงาน	61
ตารางที่ 22	ผลวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรชีวิตความเครียดในการทำงาน	62
ตารางที่ 23	ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันประสิทธิภาพในการทำงาน	64
ตารางที่ 24	ผลวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรชีวิตประสิทธิภาพในการทำงาน	65
ตารางที่ 25	ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทาง อารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิต ชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี.....	67
ตารางที่ 26	ผลการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ตัวแปร	68
ตารางที่ 27	วิเคราะห์ปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นแบบพหุตัวแปรแบบจำลองอิทธิพลของความ ยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี.....	69
ตารางที่ 28	การตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปร	70
ตารางที่ 29	ผลวิเคราะห์ค่าสถิติสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทาง อารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิต ชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี.....	73
ตารางที่ 30	ผลวิเคราะห์เส้นอิทธิพลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างอิทธิพลของความยืดหยุ่นทาง อารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิต ชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี.....	73
ตารางที่ 31	การสรุปสมมติฐาน	76

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2 แบบจำลองสมการ โครงสร้าง	4
ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	21
ภาพที่ 4 ตัวแบบการแสดงให้เห็นถึงอันตรายที่เกิดจากความเครียด	26
ภาพที่ 5 กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน Dynamic of Work stress.....	28
ภาพที่ 6 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลอง ความยืดหยุ่นทางอารมณ์.....	58
ภาพที่ 7 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความเครียดในการทำงาน.....	60
ภาพที่ 8 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองประสิทธิภาพในการทำงาน.....	63
ภาพที่ 9 องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองแบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และ ความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วน ยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี	66
ภาพที่ 10 แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างโมเดลอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และ ความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วน ยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี	72

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี รวมทั้งการแข่งขันทางการค้าอย่างเข้มข้นของโลกไร้พรมแดนส่งผลให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนแนวทางในการบริหารงานใหม่ โดยการวางแผนกลยุทธ์และนโยบายในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินภารกิจให้บรรลุและเจริญก้าวหน้าต่อไปได้ ซึ่งการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรจะต้องพัฒนาระบบบริหารขององค์กรในด้าน โครงสร้าง คน และเทคโนโลยี โดยองค์ประกอบของระบบบริหารด้านคน ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ที่จะก่อให้เกิดผลต่อการบรรลุผลสำเร็จในการบริหารองค์กร เพราะขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดการด้านบุคลากร การอำนาจการ การประสานงาน และการควบคุม ย่อมต้องอาศัยคนเป็นผู้ดำเนินการทั้งสิ้น ถ้ามีคนที่มีความรู้ก็จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถดำเนินต่อไปและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ (ชงชัย สันติวงษ์, 2543)

จากการสำรวจภาวะสุขภาพจิตในการทำงานของกระทรวงสาธารณสุข สุขและกรมสุขภาพจิตพบว่า กลุ่มคนวัยทำงานกำลังประสบกับปัญหาความเครียดระดับสูง ซึ่งมีผลกระทบต่อสุขภาพจิตและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยช่วงต้นปี พ.ศ.2566 พบว่าร้อยละ 40 ของพนักงานมีความเครียดในระดับสูง โดยเฉพาะในกลุ่มวัยทำงานอายุ 25-45 ปี ที่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยมีปัจจัยมาจากด้านภาระงานที่หนัก คิดเป็นร้อยละ 76 ภาวะวิตกกังวล คิดเป็นร้อยละ 60 ความกดดันในหน้าที่การงาน คิดเป็นร้อยละ 35 การกำหนดเป้าหมายงานที่ต้องทำให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 20 รวมถึงปัญหาด้านความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 15 และสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อสุขภาพจิตที่ดี คิดเป็นร้อยละ 15 (Hfocus เจาะลึกระบบสุขภาพ, 2567) ทั้งนี้หากพนักงานมีความเครียดในการทำงานย่อมส่งผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงองค์กรสูญเสียค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลที่เพิ่มมากขึ้น อัตรากำลังคนไม่เพียงพอในการดำเนินงานซึ่งมีผลต่อยอดการผลิตที่ลดลงด้วย

อย่างไรก็ตามมีการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีความพอใจในตัวเอง มีสุขภาพจิตที่ดี มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความสามารถในการปรับตัว มีมุมมองว่าการทำงานที่ยุ่งยากเป็นความท้าทาย จะทำให้ไม่เครียดหรือเครียดน้อย (พรทิพย์ สารเชื้อ, 2564) หรืออาจเรียกว่า บุคคลนั้นมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) หรือความเข้มแข็งทางจิตใจ หรือพลังสุขภาพจิต หรือความสามารถในการยืนหยัดเผชิญภาวะวิกฤต หรือความมั่นคงทางจิตใจ เป็นแนวคิดที่ระบุเกี่ยวกับความสามารถทางอารมณ์และจิตใจในการปรับตัวและฟื้นตัวกลับสู่สภาวะปกติ ภายหลังจากบุคคลพบกับเหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยากลำบากในชีวิต ซึ่งจะช่วยให้บุคคลผ่านพ้นปัญหา อุปสรรคและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข (กรมสุขภาพจิต, 2552) ซึ่งเมื่อมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ก็จะทำให้ความเครียดลดลง นอกจากนี้ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ยังส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น การมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน หรืองานที่ทำ รวมถึงความผูกพันต่อองค์กร (Youssef & Luthans, 2007) ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของพนักงาน เพื่อเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรในระยะยาว

บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และเบาะรถยนต์ ซึ่งผลิตให้กับบริษัทชั้นนำทั้งในประเทศและส่งออกอีกมากมาย รวมทั้งผลิตเบาะรถยนต์ส่งออกไปกับทางบริษัทในเครืออีกด้วย และจากการแข่งขันทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นทุกปีและมีคู่แข่งรายอื่นจำนวนมาก การทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและไว้วางใจในบริษัทถือเป็นสิ่งสำคัญ จึงทำให้บริษัทต้องหาวิธีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อที่จะเพิ่มยอดการผลิตพัฒนาคุณภาพสินค้า และส่งมอบสินค้าที่ตรงต่อเวลา แต่ในช่วงปลายปี พ.ศ.2564 ยอดการผลิตทุกสายการผลิตลดต่ำกว่าเป้าหมายการผลิตที่ร้อยละ 95 โดยเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 เฉลี่ยยอดการผลิตอยู่ที่ร้อยละ 93 และเดือนพฤศจิกายนและเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 เฉลี่ยยอดการผลิตอยู่ที่ร้อยละ 89 รวมถึงยังประสบปัญหาด้านคุณภาพของงานและการส่งมอบงานที่ล่าช้า โดยอาจเป็นไปได้ว่าพนักงานมีความกดดันในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงความเมื่อยล้าจากการทำงานอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ผลิตงานออกมาไม่ได้คุณภาพ และเกิดข้อเสียในบริษัท (บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี, 2564)

ทั้งนี้จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานจึงมีความเป็นไปได้ว่า หากพนักงานมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ดีจะส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ลดลงและประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยผลการศึกษาคือจะเป็นแนวทางให้กับองค์กรเพื่อนำไปกำหนดแนวทางแก้ไขและส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์ให้กับพนักงาน รวมถึงแนวทางในป้องกันหรือลดปัญหาความเครียดในการทำงานของพนักงาน อันเป็นสาเหตุที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการผลิตของพนักงานต่อไป

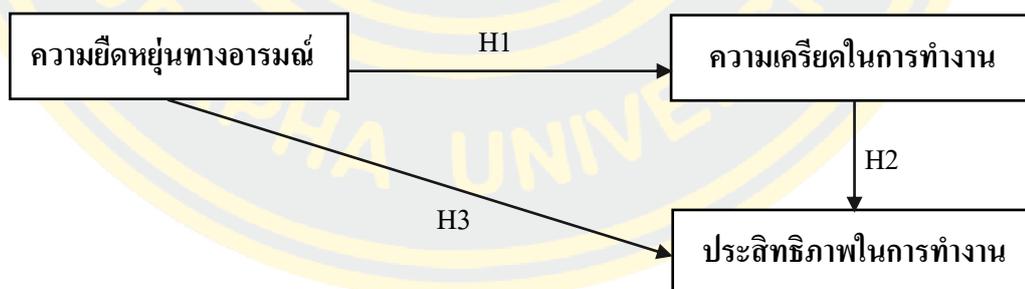
วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
2. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องแบบจำลองความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐาน

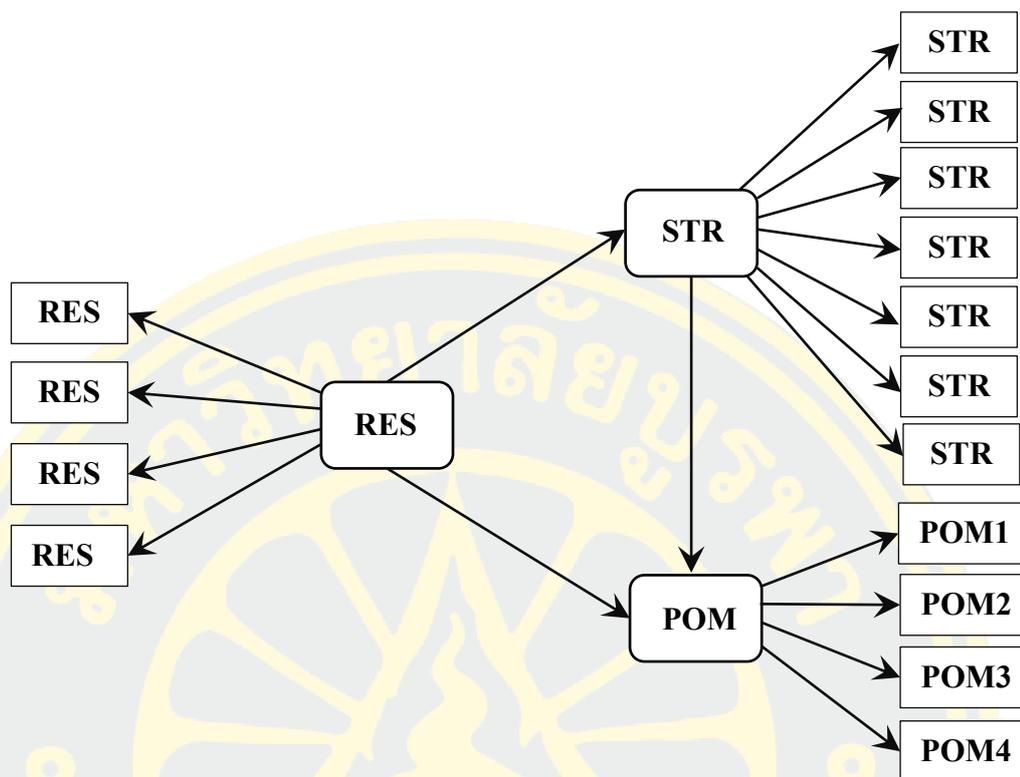
1. ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี (H1)
2. ความเครียดในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี (H2)
3. ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี (H3)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิด ได้ทำการพัฒนาแบบจำลองสำหรับการวิจัย แบบมีตัวแปรแฝง (Latent Variables) โดยนำเสนอในรูปแบบจำลองสมการ โครงสร้าง แสดงอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ดังนี้



ภาพที่ 2 แบบจำลองสมการโครงสร้าง

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในภาพมีความหมายดังนี้

RES	หมายถึง ตัวแปรแฝงความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience : RES)
STR	หมายถึง ตัวแปรแฝงความเครียดในการทำงาน (Stress : STR)
POM	หมายถึง ตัวแปรแฝงประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance Management : POM)

RES1	ถึง	RES4	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ของความยืดหยุ่นทางอารมณ์
STR1	ถึง	STR7	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ของความเครียดในการทำงาน
POM1	ถึง	POM4	หมายถึง ตัวแปรสังเกตได้ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
			<p>—————></p> <p>หมายถึง ความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงแต่ละตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรแฝงอีกตัวหนึ่ง</p>

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บริษัทสามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
2. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น
3. พนักงานสามารถนำผลการวิจัยนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานให้ดีขึ้น
4. หน่วยงานที่น่าสนใจสามารถนำไปใช้ต่อยอดในการพัฒนางานวิจัยในอนาคตได้

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านตัวแปรและเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อความเครียดและประสิทธิภาพการทำงาน แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดตัวแปรแฝง ได้จำนวนทั้งหมด 3 ตัวแปรได้แก่

1. ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ นำมากำหนดเป็นตัวแปรต้น
2. ความเครียดในการทำงาน นำมากำหนดเป็นตัวแปรแฝง
3. ประสิทธิภาพการทำงาน นำมากำหนดเป็นตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ฝ่ายผลิต

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานระดับฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 560 คน (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี, 2564) ซึ่งเป็นประชากรที่ทราบจำนวนแน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 370 คน ซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) (Hair et., 2010) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

3. ขอบเขตด้านสถานที่ทำการวิจัย

บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงเวลาในการทำวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.2564 - มีนาคม พ.ศ.2565

ช่วงเวลาในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ.

2566 - สิงหาคม พ.ศ.2567

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ หมายถึง การที่พนักงานสามารถทนต่อการทำงานภายใต้สภาวะความกดดันได้ เช่น การทำงานแข่งกับเวลา การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น และสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองให้มั่นคง ไม่หงุดหงิด หรือรู้สึกขุ่นข้องกังวลใจ โดยปรับแนวคิดของตนเองไปในเชิงบวก เช่น งานที่ทำอยู่หรือได้รับมอบหมายใหม่นั้นมีส่วนช่วยฝึกทักษะในการทำงาน หรือภาระงานที่เพิ่มขึ้นเป็นการท้าทายความสามารถ ตลอดจนสามารถสร้างกำลังใจให้กับตนเองเพื่อให้สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความวิตกกังวล ความรู้สึกไม่พอใจ ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย บางครั้งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม เช่น การมาทำงานสาย การขาดงาน เป็นต้น รวมถึงมีความรู้สึกขัดแย้งในใจอันเกิดจากผลลัพธ์จากการทำงานที่ออกมาไม่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและเสร็จทันระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพและถูกต้อง

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับฝ่ายปฏิบัติการในไลน์การผลิตของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

บริษัท หมายถึง บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์

1. แนวคิดทฤษฎีและความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) ได้เกิดขึ้นมามากกว่า 60 ปี ซึ่งมีนักวิชาการใช้คำเรียกหลายคำ เช่น ความเข้มแข็งทางจิตใจ การฟื้นพลัง พลังสุขภาพจิต ความสามารถในการยืนหยัดเผชิญภาวะวิกฤต และความมั่นคงทางจิตใจ เป็นต้น และได้กล่าวถึงทฤษฎีการขยายและสร้างอารมณ์โดยกล่าวว่าอารมณ์ทางด้านบวกและด้านลบมีความแตกต่างกันทั้งการปรับตัวและผลการรับรู้ที่แสดงออกทางร่างกายอย่างชัดเจน (Block & Kremen, 1996 ; Fredrickson, 2001) รวมถึงคุณสมบัติที่ช่วยให้บุคคลผ่านพ้นปัญหา อุปสรรคและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข โดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้ดังนี้ (กรมสุขภาพจิต, 2552 ; วีร์ เมฆวิไลย, 2555)

1. ทนต่อแรงกดดัน คือ การควบคุมอารมณ์ให้มั่นคง และมีวิธีการที่จะดูแลจิตใจให้สามารถทนต่อสภาวะกดดันในรูปแบบต่างๆ ได้ รวมถึงการจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกทุกข์ของตนเองได้ในสถานการณ์ที่กดดัน

2. มีกำลังใจ คือ มีจิตใจที่มุ่งมั่นสู่เป้าหมายที่ต้องการ และมีแรงที่จะดำเนินชีวิตต่อไปภายใต้สถานการณ์ที่กดดันโดยไม่ท้อถอย อาจะมาจากการสร้างกำลังใจด้วยตนเองหรือคนรอบข้างก็ได้

3. ต่อสู้เอาชนะอุปสรรค คือ มีความมั่นใจและพร้อมที่จะเอาชนะปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากสถานการณ์วิกฤต รวมถึงการไม่หนีปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งความมั่นใจนี้เกิดจากการ

ตระหนักในความสามารถหรือทักษะของตนเองว่าตนเองสามารถทำได้ แก้ปัญหานี้ได้ และมีทักษะในการแสวงหาความรู้และเข้าถึงความช่วยเหลือหรือปรึกษา

2. ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการจัดการอารมณ์และจิตใจ ในการปรับตัวหรือฟื้นตัว หลังจากพบเจอเหตุการณ์ต่างๆ เช่น ความเครียด ความกดดัน ความเจ็บปวด ความโศกเศร้า หรือสถานการณ์บีบบังคับต่างๆ เป็นต้น ซึ่งความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ถือเป็นลักษณะเฉพาะหรือศักยภาพเฉพาะของตัวบุคคลที่ไม่คงที่ และสามารถแสดงออกได้ทั้งด้านบวก และด้านลบ ขึ้นอยู่กับสถานะที่ตัวบุคคลนั้นพบเจอ (Grothberg,1995 ; American Psychology Association (APA),2004 ; Kinman & Grant,2010 ; Victor,2003 ; Troy & Mauss,2011 ; กรมสุขภาพจิต,2552 ; Fredrickson,2001 ; Masten & Powell,2003 ; วีร์ เมฆวิสัย,2555) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์

นักวิชาการ	ความหมาย
American Psychology Association (APA) (2004)	กระบวนการในการปรับตัว ในขณะที่ประสบเจอกับความทุกข์ยาก ความเจ็บปวด หรือแหล่งความเครียดที่สำคัญอื่นๆ เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาสุขภาพ ปัญหาในการทำงาน ปัญหาด้านการเงิน เป็นต้น และสามารถฟื้นตัวคืนสู่สภาพปกติหลังจากพบเจอประสบการณ์ที่ยากลำบาก
Fredrickson (2001)	การรับรู้และเข้าใจความยืดหยุ่นในเชิงจิตวิทยา ทางอารมณ์ด้านบวก และด้านลบ ซึ่งมีทั้งในเรื่องการปรับตัวและผลการรับรู้ ที่แสดงออกทางสรีระวิทยาอย่างชัดเจน
Grothberg (1995)	กระบวนการความสามารถในการฟื้นตัว ที่เป็นศักยภาพของตัวบุคคล ที่จะป้องกันการสูญเสีย ลดความรุนแรง และสามารถผ่านพ้นได้ หลังจากได้รับจากสถานะบีบบังคับต่างๆ ที่ต้องเผชิญได้ด้วยดี ซึ่งพื้นฐานของความเข้มแข็ง หรือศักยภาพดังกล่าวนี้ควรจะต้องได้รับการส่งเสริม และปลูกฝังให้เกิดขึ้นตั้งแต่ยังอยู่ในวัยเด็ก

ตารางที่ 1 (ต่อ) ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์

นักวิชาการ	ความหมาย
Kinman & Grant (2010)	ความสามารถของบุคคลในการรับมือกับความยากลำบากของสิ่งรอบตัว และความกดดัน โดยปราศจากผลกระทบทางด้านลบต่อตนเอง
Masten & Powell (2003)	ความสามารถส่วนบุคคลมากกว่าจะเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมีเกณฑ์ที่แตกต่างกันสำหรับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ขณะที่บางส่วนก็ไม่ได้คาดหวังที่จะปรับสภาพทางอารมณ์เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวเท่านั้น
Troy & Mauss (2011)	เกิดขึ้นได้เมื่ออารมณ์ทางลบถูกจัดการให้ลดลงไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม โดยบุคคลที่มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ทั้งการเลือกใส่ใจสถานการณ์และการประเมินสถานการณ์ใหม่
Victor (2003)	ความสามารถในการจัดการกับความเครียดหรือการฟื้นคืนจากประสบการณ์ที่เลวร้าย
กรมสุขภาพจิต (2552)	ความสามารถทางอารมณ์และจิตใจในการปรับตัวและฟื้นตัวกลับสู่สภาวะปกติในภายหลังที่พบกับเหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยากลำบากในชีวิต อันเป็นคุณสมบัติหนึ่งซึ่งช่วยบุคคลผ่านพ้นปัญหา อุปสรรคและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข
วีร์ เมฆวิสัย (2555)	ความสามารถของบุคคลในการปรับตัวและฟื้นตัวภายหลังที่พบกับเหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยากลำบาก เป็นคุณสมบัติหนึ่งซึ่งช่วยบุคคลผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคและดำเนินชีวิตต่อไปได้ คนที่มีความเข้มแข็งทางจิตใจหรือความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถทางอารมณ์และจิตใจในการรองรับการเปลี่ยนแปลงภายหลังจากการฟื้นตัวกลับสู่สภาวะปกติหลังจากได้พบเจอเหตุการณ์ต่างๆ รวมถึงการเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และอาจส่งผลกระทบต่ออารมณ์กับตัวบุคคลได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งต้องข้ามมันไปให้ได้เพื่อบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์

Masten (2001) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ได้แบ่งรูปแบบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่วนตัวบุคคล ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

1. ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (Variable - Focused Approach) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมโดยรอบ และประสบการณ์ที่ดีหรืออาจมีความเสี่ยงสูง โดยมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อหลักคือ ความเสี่ยง (Risk) ต้นทุน (Asset) และคุณลักษณะที่มีสองขั้ว (Bipolar Attributes)

2. ส่วนตัวบุคคล (Person – Focused Approach) เป็นการศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะของบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันในความยืดหยุ่น

Grotberg (1995) ได้จำแนกปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ได้ 3 ส่วน ดังนี้

1. สิ่งที่มี (I Have) เป็นปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสนับสนุนบุคคลในการปรับสภาพทางอารมณ์ เช่น ความสัมพันธ์ที่ได้รับจากครอบครัว ที่ทำงาน รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ทำให้บุคคลรับรู้ถึงความถูกต้อง

2. สิ่งที่มี (I am) เป็นปัจจัยที่มีอยู่ภายในใจหรือจิตใต้สำนึกของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นส่วนสนับสนุนในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ เช่น ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความภาคภูมิใจ การมองโลกในแง่ดี ความรู้สึกเห็นใจผู้อื่น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะช่วยให้บุคคลมีความรู้สึกดีที่จะทำสิ่งที่ดีให้กับบุคคลอื่นและคนรอบข้าง

3. สิ่งที่สามารถ (I can) เป็นปัจจัยที่บุคคลเรียนรู้จากการเรียนรู้ประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งมีส่วนสนับสนุนในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคล โดยการพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น หรืออุปสรรคที่รบกวนในการทำงาน การหาวิธีในการแก้ไขปัญหา พยายามควบคุมความรู้สึกของตนเองเมื่อพบเจอความยุ่งยากใจในการทำงาน

4. ผลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์

จากงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาพบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น การมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงานหรืองานที่ทำ รวมถึงความผูกพันต่อองค์กร (Youssef & Luthans, 2007) อีกทั้งรวมถึงความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Luthans, Avey, & Jensen, 2009) ซึ่งจากการศึกษาในอดีตทำให้ตระหนักได้ว่าความยืดหยุ่น

ทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานในองค์กร (Coutu, 2002 อ้างถึงใน Luthans et al., 2004) ดังนี้

1. ในการปฏิบัติงานในองค์กรย่อมจะต้องพบเจออุปสรรคหรือปัญหาต่างๆ เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ ถ้าบุคคลไม่สามารถปรับสภาพอารมณ์ให้ยอมรับกับความจริงที่เกิดขึ้นและหาวิธีรับมือแก้ปัญหาได้ บุคคลนั้นก็就会เกิดความเครียด และไม่มีความสุขกับงานที่ทำอยู่ ซึ่งส่งผลต่อเนื้อให้เกิดการอยากจะลาออกจากงาน มีพฤติกรรมการทำงานใหม่ และลาออกจากงานในที่สุด ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์จึงมีความสำคัญในการช่วยให้บุคคลสามารถยอมรับกับความจริงที่เกิดขึ้นและเตรียมพร้อมหาวิธีจัดการกับอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานได้

2. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเป็นสิ่งที่บุคคลจะต้องปฏิบัติตาม หากบุคคลยึดติดกับสิ่งที่เคยปฏิบัติ ไม่เปิดโอกาสให้สิ่งใหม่ ก็จะทำให้เกิดอารมณ์ต่อต้าน ไม่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงนั้น จะส่งผลให้เกิดการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อองค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลนั้นมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ดี ก็ย่อมที่จะสามารถปรับตัว ปรับอารมณ์ เปิดรับและเรียนรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ง่าย ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์จึงเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองและปรับตัวเพื่อเข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในองค์กรได้

3. การมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานและพัฒนาเป็นความผูกพันในงานและองค์กรได้ เมื่อบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ และมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และมองว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญและมีคุณค่าต่องานที่ทำนั้น ก็ย่อมจะต้องมีความสุขในการปฏิบัติงาน และมีผลปฏิบัติงานที่ดีในที่สุด ดังนั้นความยืดหยุ่นทางอารมณ์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความเชื่อและทัศนคติที่ดีในตัวเอง

5. การพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์

Luthans et al. ได้อ้างถึง Reivich & Shatter (2002 อ้างใน Luthans et al., 2004) เกี่ยวกับการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคลในการทำงานว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่เป็นทักษะด้านการรู้จักตัวเองและทักษะด้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทั้งสองส่วนได้พัฒนาวิธีในการช่วยพัฒนาการปรับสภาพอารมณ์ในการทำงานดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการคิดในด้านลบ เมื่อมีการทำงานผิดพลาดหรือมีอะไรที่ไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น

2. ตรวจสอบความถูกต้องของปัญหาและหาวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานที่เหมาะสม

3. มีสติและมีเป้าหมายที่ชัดเจน เมื่อพบกับปัญหาหรือมีความเครียดเกิดขึ้น

กรมสุขภาพจิต (2552) ได้แนะแนวทางในการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยใช้หลัก “ปรับ 4 เติม 3” ดังนี้

1. ปรับอารมณ์ เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคที่เป็นเรื่องใหญ่ คนเรามักจะตกใจ และมีความรู้สึกต่างๆ ที่รุนแรง จนไม่สามารถที่จะควบคุมตัวเองได้ สิ่งแรกจึงต้องพยายามตั้งสติ อยู่ในที่เงียบๆ หรือหาคนปลอบใจ หลังจากนั้นหาทางออก โดยการระบายความกดดันอย่างเหมาะสม เช่น การออกกำลังกาย การเบี่ยงเบนความสนใจไปเรื่องอื่น เพื่อปรับอารมณ์

2. ปรับความคิด การที่จิตใจสงบทำให้คนเราคิดเรื่องที่เป็นเหตุเป็นผลได้มากขึ้น การปรับความคิดทำได้หลายวิธี เช่น เปรียบกับคนที่แย่กว่าเรา ลองมองส่วนดีที่เหลืออยู่ การปรับความคิดจะทำให้เรายอมรับว่ามีปัญหาใหญ่ที่เกิดขึ้น และมีกำลังใจที่จะต่อสู้ต่อไป

3. ปรับการกระทำ เมื่ออารมณ์ ความคิดกลับมาเป็นปกติ และมีกำลังใจที่จะต่อสู้แล้ว ก็ต้องลงมือทำในสิ่งที่คิดไว้เพื่อแก้ปัญหา หรืออุปสรรค เช่น เปลี่ยนจากคนที่นอนกินเล่นอยู่กับบ้าน มามุ่งมั่นทำงาน สร้างรายได้ให้กับครอบครัว และวางแผนชีวิตให้มีเส้นทางที่ชัดเจน

4. ปรับเป้าหมาย ปัญหาที่หนักหนา อาจจะทำให้เราทำตามความต้องการไม่ได้ จำเป็นต้องยืดหยุ่น ปรับเป้าหมายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ เช่น อยากซื้อรถสัก 1 คัน แต่ตัวเองยังตกงาน หรือครอบครัวเป็นหนี้ จึงต้องออกหางานหรือหาเงินมาใช้หนี้ เป็นต้น

5. เติมศรัทธา ความเชื่อ ความศรัทธา ทำให้คนเรามีจิตใจที่เข้มแข็ง และมีความหวัง เช่น เชื่อว่าชีวิตมีช่วงขึ้นและลง บางศาสนาเขาบอกว่าให้มนุษย์คิดอยู่เสมอว่า “ความลำบาก” เป็นเครื่องทดสอบความเข้มแข็ง ฉะนั้นเราต้องยอมรับ และอยู่ต่อไปให้ได้

6. เติมมิตร การผูกมิตร หรือให้ความช่วยเหลือคนอื่นเท่าที่ทำได้ เป็นสิ่งสำคัญ เพราะเมื่อเราเผชิญกับปัญหาบางอย่างที่เกินจะรับมือได้ มิตรที่ดีจะช่วยให้คำปรึกษาหารือ ฟังฟัง ซึ่งบางคนอาจจะคิดเกรงใจ ไม่อยากรบกวน และแก้ปัญหาอยู่คนเดียว แต่ถ้าเป็นเรื่องของความอยู่รอดก็จำเป็นที่จะต้องเอ่ยปากขอความช่วยเหลือ ที่สำคัญ คนในครอบครัวถือเป็นมิตรที่ดี และเข้าใจเรามากที่สุด

7. เติมใจกว้าง เมื่อมีปัญหา คนเรามักใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบเดิมๆ ซึ่งอาจจะไม่ใช่ทางออกที่เหมาะสม ลองศึกษาหาวิธีที่แตกต่างออกไป หรือเข้าใจความรู้สึก ความคิดของคนอื่นที่แตกต่างจากเรา อาจทำให้มองปัญหาได้รอบด้านขึ้น

ตารางที่ 2 ตารางสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและความหมายของแนวคิดหุ่นทางอารมณ์

ที่	แนวคิดทฤษฎีและความหมายของแนวคิดหุ่นทางอารมณ์	Grothberg (1995)	American Psychology Association (APA) (2004)	Kinman & Grant (2011)	Victor (2003)	Troy & Mauss (2011)	Rutter (1987)	Fredrickson (2001)	Masten & Powell (2003)	วีร ธีร วิสัย (2555)	Fang และ คณะ (2015)	กรม สุขภาพจิต (2552)
1	ทนต่อแรงกดดัน			X		X				X	X	X
2	มีกำลังใจ หรือแรงจูงใจ						X	X		X	X	X
3	จิตใจและอารมณ์	X	X		X	X					X	X
4	ต่อผู้อาชนะอุปสรรค			X						X		X
5	ด้านร่างกาย											
6	ด้านพฤติกรรม		X					X	X			

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถทางอารมณ์และจิตใจ ในการรองรับการเปลี่ยนแปลงภายหลังจากการฟื้นตัวกลับสู่ภาวะปกติหลังจากได้พบเจอเหตุการณ์ต่างๆ หรือได้รับแรงกดดันจากสิ่งรอบข้าง รวมถึงการเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และต้องยอมรับกับความจริงพร้อมที่จะหาวิธีรับมือกับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น และเข้ามาสนับสนุนไปให้เพื่อบรรเทาปัญหาและมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

1. แนวคิดทฤษฎีและความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) เป็นคำที่มาจากภาษาละติน คือ Strictus หรือ Strict หมายถึงสภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ จนทำให้เกิดความกดดัน ความวิตกกังวล และความรู้สึกไม่สบายใจ ซึ่งเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้เกิดความวุ่นวาย และส่งผลทำให้บุคคลนั้นๆ เสียความสมดุลของตนเองและมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป (กรมสุขภาพจิต,2564 ; สุพานี สฤกษ์วานิช,2552 ; Selye,1983) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความหมายของความเครียด

นักวิชาการ	ความหมาย
กรมสุขภาพจิต (2564)	สภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ จนทำให้รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวล ที่ตัวบุคคลนั้นสามารถรับรู้และประเมินปัญหาเหล่านั้นว่าเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจหรือก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกายและส่งผลให้สภาวะสมดุลทางร่างกายและจิตใจสูญเสียได้
สุพานี สฤกษ์วานิช (2552)	สภาวะความกดดันที่เกิดจากที่ตัวบุคคลเผชิญปัญหา มีความกังวล ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการที่มีข้อจำกัด และอยู่ภายใต้สภาวะที่ไม่มีที่แน่นอน หรือชัดเจนจนทำให้เกิดความเครียด
Selye (1983)	ภาวะหนึ่งของระบบสิ่งมีชีวิตที่เกิดกลุ่มอาการเฉพาะขึ้นในร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามหรือขัดขวางการทำงาน รวมถึงความต้องการของมนุษย์ทั้งจากภายในและภายนอก ร่างกาย เป็นผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

2. ผลกระทบของความเครียด

ผลกระทบของความเครียด คือ ความเครียดทางบวกอาจจะเพิ่มความพยายาม ความกระตือรือร้น และแรงจูงใจได้ แต่สิ่งที่สำคัญกว่าคือ ผลกระทบของความเครียดทางลบ ความเครียดจะมีผลกระทบต่อทั้งบุคคลและองค์กร ความเครียดจะเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการทำงานที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และชีวิตโดยทั่วไป โดยความเครียดมีผลกระทบที่สำคัญต่อบุคคล และสามารถส่งผลต่อ

ความเป็นอยู่ทางจิตใจของบุคคล รวมถึงผลการปฏิบัติงานของตัวบุคคล ด้วยเช่นกัน ซึ่งมีผลต่อการปรับตัวทั้งทางร่างกายและจิตใจ ดังนี้

1. ระบบหัวใจและหลอดเลือด อารมณ์มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของจังหวะการเต้นของหัวใจ ทำให้ความดันโลหิตเปลี่ยนแปลง เช่น เกิดอาการหน้ามืดเป็นลม ความดันโลหิตสูง

2. ระบบย่อยอาหาร เกิดเป็นแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้เล็ก เนื่องจากมีการหลั่งกรดและน้ำย่อยมากกว่าปกติ

3. ระบบหายใจ เป็นระบบที่มีปฏิกิริยาต่อภาวะทางอารมณ์มาก เช่น มีอาการหอบหืด ซึ่งอาการกำเริบมากหากบุคคลอยู่ในภาวะเครียด

4. ระบบกล้ามเนื้อและกระดูก มีอาการเจ็บปวดตามข้อมือ ข้อเท้า ปวดกล้ามเนื้อ

5. ระบบผิวหนัง อาจมีอาการคัน เจ็บ ชา มีเหงื่อออกมากกว่าปกติ ผมห่นร่วง

6. ระบบขับถ่ายเสียพันธุ์ เช่น ในเด็กอาจจะมีอาการปัสสาวะรดที่นอน ผู้หญิงประจำเดือนจะมาไม่ปกติ

7. ระบบต่อมไร้ท่อ การหลั่งฮอร์โมนที่กระตุ้นต่อมไร้ท่อ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการทำงานของสมองบางส่วนเกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์ทำให้เกิดความแปรปรวน จนถึงความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ (วารสาร ธรรมชาติ, 2545 ; สมยศ นาวิการ ,2546)

เมื่อพบเจอสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ประสาทรับรู้จะแสดงอารมณ์หรือพฤติกรรมออกมา โดยจะส่งผ่านสมองออกมาเป็นพฤติกรรมตอบสนอง ออกมา 3 อาการ คือ อาการทางร่างกาย เช่น หัวใจเต้นเร็ว ปวดศีรษะ เป็นผื่นคันตามตัว หรือนอนไม่หลับ อีกอาการคือทางจิตใจ เช่น วิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด หรือความจำเสื่อม และอาการพฤติกรรม เช่น ย้ำคิดย้ำทำ สูบบุหรี่จัด เป็นต้น แต่ถ้าหากความเครียดอยู่ในอัตราปานกลาง จะทำให้สามารถปรับปรุงกิจวัตรที่ปฏิบัติอยู่ได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ถ้าหากมีความเครียดมากเกินไปก็จะทำให้เกิดการไร้สมรรถภาพ เกิดภาวะอารมณ์หงุดหงิด ตึงเครียด คิดอะไรไม่ออก และส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกด้วย ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อการแก้ปัญหา และต่อทั้งร่างกายและจิตใจตนเอง และความเครียดดังกล่าวส่งผลกระทบต่อมนุษย์ดังนี้ (อานนท์ ตระกูลพลอย,2542 ; ลักษณะ สิริวัฒน์,2544 ; สมิต อาชวณิชกุล,2541)

1. ความเครียดในระดับต่ำๆ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้น และสร้างความสุขใจให้กับมนุษย์มากกว่าต่อมากจากความสำเร็จที่ได้รับ

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจจะมีผลกระทบกระเทือนต่อพฤติกรรม และอาจกระทำในลักษณะที่ทำอะไรช้าๆ บ่อยๆ ได้แก่ การกินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับ คิดเหว้า เป็นต้น

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงถึงบาดเจ็บหรือซึมเศร้า หรือถึงกับวิตกกังวล ไม่รับรู้ความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาวอาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค

3. สาเหตุของความเครียด

ความเครียดเป็นบ่อเกิดพฤติกรรมทั้งทางบวกและทางลบ โดยในทางบวกสามารถเป็นแรงเสริมศักยภาพของคนเราให้เพิ่มขึ้น แต่ถ้าเกิดในทางลบก็จะเป็นการบั่นทอนจิตใจให้เสื่อมโทรมลง ทั้งนี้การเกิดความเครียดขึ้นอยู่กับแหล่งที่มาและสาเหตุของความเครียดนั้นๆ รวมถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านส่วนบุคคล เป็นต้น เช่น ปัญหาความกดดันจากที่ทำงาน การทำตัวผูกพันกับสังคมมากเกินไป สภาพแวดล้อมที่บ้านและที่ทำงานไม่ทำให้เกิดความสุข และการขาดประสิทธิภาพในการบริหารเวลา ซึ่งสามารถแบ่งสาเหตุของการเกิดความเครียดออกเป็น 3 สาเหตุ ดังนี้ (จงรักษ์ ศุกกิจเจริญ, 2527 ; กรมสุขภาพจิต, 2541 ; Robbin & Judge, 2013 ; อานันท์ ตระกูลพลอย, 2542)

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่ได้ดังหวัง กลัวจะไม่สำเร็จ หนักใจในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น เป็นต้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนวัย การแต่งงาน การตั้งครรรภ์ การริเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การเกษียณอายุ เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

4. แนวคิดและความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกาย ที่ส่งผลต่อสภาพจิตใจ ความรู้สึก และอารมณ์ ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือลักษณะของงานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวล หรือความกดดัน อันเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสภาวะเครียดจากการทำงานนั่นเอง (ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์, 2544 ; ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2555 ; พชรินทร์ ศิลป์ส่ง, 2547 ; โปมลิน แจ่มพงษ์, 2559 ; สิริอร วิชชาวุธ, 2553 ; Cooper & Marshal, 1976 ; Ivancevich & Matteson, 1990 ; Parker & DeCotiis, 1983) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

นักวิชาการ	ความหมาย
ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์ (2544)	ปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกันระหว่างการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมและพฤติกรรมทางจริยธรรม กับปัจจัยในการทำงาน 4 ปัจจัยคือด้านลักษณะงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างคนงาน ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กร ที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ พฤติกรรม และบุคคล
ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2555)	ปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจและอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานทรัพยากร และความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน สาเหตุอาจมาจากการทำงานที่หนักเกินไป ความเหนื่อยล้า
พัชรินทร์ ศิลป์สง (2547)	ความเครียดในการทำงานที่เป็นเงื่อนไขที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลักษณะของงาน ซึ่งความสัมพันธ์นี้มีส่วนทำลายกระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากสภาพการณ์ของการทำงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด และเป็นตัวทำลายกระบวนการภายในร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นสภาวะความเครียดในด้านลบ
ไพมลีน แจ่มพงษ์ (2559)	การตอบสนองทางด้านร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกกดดัน ความวิตกกังวล และรู้สึกไม่สบายใจ จนเกิดการประหม่นหรือตีความว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นภัยคุกคาม อันตราย หรือทำร้าย โดยจะตอบสนองออกมาทั้งทางอารมณ์และพฤติกรรม เพื่อรักษาสมดุลของตนเอง โดยจะแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล
สิริอร วิชชาวุธ (2553)	อารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและสามารถลดผลกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้

ตารางที่ 4 (ต่อ) ความหมายของความเครียดในการทำงาน

นักวิชาการ	ความหมาย
Cooper & Marshal (1976)	ความเครียดในงานเป็นความรู้สึกอันเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท สถานะการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่ดี ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลต่อสุขภาพจิต
Ivancevich & Matteson (1990 อ้างในถึง ลัดดา ตันกันทะ, 2540)	ปฏิกริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลา ปริมาณและคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานบุคคลแต่ละคน จะมีความรู้สึกและการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกัน และระดับความเครียดที่แตกต่างกันจะมีผลต่อบุคคลประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรแตกต่างกัน
Parker & DeCotiis (1983)	การที่บุคคลรับรู้ถึงปัญหาที่ได้รับจากงานที่ทำ ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ หรือถูกคุกคามจากปัญหาในงานที่ทำ เช่น การมีปริมาณงานที่มากเกินไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อบุคคลอยู่ในสภาวะความเครียดจากงานที่ทำ บุคคลนั้นมักจะไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงานเป็นการที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน รวมถึงการตอบสนองของร่างกาย จิตใจและอารมณ์ในสภาวะการทำงานที่กดดันหรือสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานรวมถึงวิธีการปฏิบัติงาน ที่ทำให้รู้สึกอึดอัด มีความวิตกกังวล เบื่อหน่าย มีความรู้สึกไม่พอใจ ขัดแย้งในใจ หรือถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน เช่น การมีปริมาณงานที่ทำมากเกินไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความกดดันทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ไม่สามารถทำงานให้บรรลุได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งส่งผลเสียต่อตัวบุคคลเองและองค์กรด้วย

5. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน คือ ปฏิกริยาการตอบสนองร่างกายที่เรียกว่า ความเครียด ได้แก่ ความอ่อนเพลีย ความกระวนกระวายใจ การซึมเศร้า เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดัน ซึ่งอาจจะเป็นความกดดันที่เกิดจากการทำงานที่สามารถส่งผลให้เกิดความกดดันด้านจิตใจ เช่น ปริมาณงานมากหรือทำงานไม่เสร็จทันกำหนดเวลา รวมทั้งความกดดันที่เกิดจากความขัดแย้งส่วนบุคคลและความกลัวที่จะถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ โดยที่ 5 ปัจจัยแรกจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่ทำ ส่วนปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับความสมดุลของชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์

ปัจจัยสำคัญทั้ง 6 ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ทไรท์และคูเปอร์
1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร
3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน
5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร
6. ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงาน ย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งองค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน , ภาระงาน , ชั่วโมงการทำงาน , การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน

สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Characteristics) เช่น เสียง (Noise) การสั่นสะเทือน (Vibration) อุณหภูมิ (Temperature) เป็นต้น ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนภาระงาน (Workload) พบว่ามีผลต่อความเครียดของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ไม่ว่าภาระงาน (ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) นั้นจะมีปริมาณที่มากเกินไป (Overload) หรือน้อยเกินไป (Underload) ก็ตามล้วนส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งสิ้น ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัวในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น อัน

เนื่องมาจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย แตกต่างกันไป หากปริมาณความเครียดสูงกว่าขอบเขตหรือระดับดังกล่าว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีต่อบุคคลนั้น ยิ่งไปกว่านั้น หากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาจำกัดหรือเส้นตายเข้ามากดดันด้วยแล้ว เงื่อนไขดังกล่าวย่อมมีส่วนนำพาความเครียดให้เกิดขึ้นได้ แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับการตีความของบุคคลอยู่ดีว่ารู้สึกอย่างไร บ่อเกิดของความเครียดจากการทำงานที่อยู่ 2 สาเหตุได้แก่ (1) งานมากเกินไป (2) การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร

บางครั้งเราอาจจะคิดว่าความเครียดนั้นคงจะเกิดขึ้นกับเฉพาะพวกผู้บริหารที่มีงานรุมเร้าหรือยุ่งวุ่นวายอยู่ตลอดเวลา แต่ในความเป็นจริงแล้ว คนพวกนั้นอาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่า นั่นอาจเป็นเพราะบุคคลพวกนั้นสามารถควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้อย่างอิสระ มีสิทธิ์ในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่างๆ ได้ นั่นเองจึงเป็นผลทำให้บุคคลพวกนั้นมีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งที่จะต้องทำได้ ไม่เพียงแค่นั้น การขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ อีกทั้งในบางครั้งบทบาทหน้าที่ภายในองค์กรอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง ทั้งสองกรณีล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคคลด้วยกันทั้งสิ้น

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กร อาจกลายเป็นบ่อเกิดสำคัญของความเครียดและความสนับสนุนภายในหน่วยงานก็ได้ เมื่อใดที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน อาทิ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ดำเนินไปได้ด้วยดี บรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่น มีมิตรภาพ และไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ อย่างไรก็ตาม หากสภาพดังกล่าวมีลักษณะในทางตรงกันข้าม ย่อมนำมาซึ่งความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงมิได้

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน

ในช่วงเริ่มต้นของอาชีพ บางคนอาจมีโอกาสได้รับรางวัลจากการทำงาน ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น และได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อย่างไรก็ตาม เมื่อเวลาผ่านไปเรื่อยๆ บางคนพบว่าโอกาสต่างๆ เหล่านี้มักจะลดน้อยถอยลงเข้าไป ความก้าวหน้าต่างๆ ดูเหมือนจะพัฒนาต่อไปอย่างเชื่องช้า สภาพการณ์ดังกล่าวอาจมีส่วนบั่นทอนความพยายามและอาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดจากการทำงานก็เป็นได้ ในขณะที่ความสำเร็จดูเหมือนเป็นเรื่องที่ยากขึ้น บางคนสามารถยอมรับสภาพการณ์ดังกล่าวได้ ก็จะมีความสุขที่จะดำเนินบทบาทหน้าที่ของตนต่อไปด้วยความพึงพอใจ มีอิสระและมีความสุขกับครอบครัว และสิ่งอื่นๆ ที่น่าสนใจ

5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร

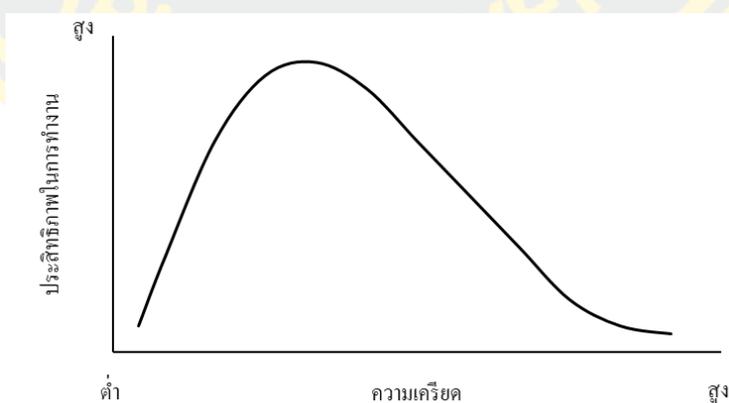
ความเครียดที่เกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรมักเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและวิถีหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กร ย่อมปฏิเสธเสียมิได้ว่ามีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคคลากรภายในองค์กร

6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

บางครั้งเราเรียกความไม่สมดุลดังกล่าวว่า ความขัดแย้งระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัจจุบันพบว่า โครงสร้างของครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งต่างจากในอดีตที่ผ่านมา ผู้หญิงมีบทบาทมากขึ้นในการมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยี ซึ่งมีผลต่อลักษณะงานที่เปลี่ยนรูปแบบไปด้วย การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานดังกล่าวบางครั้งก่อให้เกิดความเครียด เนื่องจากความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานกับชีวิตส่วนตัว (ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ, 2544 (อ้างอิงจาก Stellman, 1998) ; Cartwright & Cooper, 1997

6. ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานว่ามีลักษณะเป็นสัมพันธภาพแบบ U หักกลับ (Inverted-U Relationship) กล่าวคือ ภายใต้นiveau ความเครียดระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนถึงความสามารถของบุคคลจะรับได้ ก็จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานตกต่ำลง (Robbins, 1991) ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงานมีผลด้านลบต่อบุคคลคือ อาการทางสุขภาพจิต (Psychological Systems of Work Stress) ความผิดปกติทางจิตมีความสัมพันธ์ที่สำคัญต่อสภาวะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความวิตกกังวล ความตึงเครียด ความสับสน และความฉุนเฉียว ความรู้สึกไม่สมหวัง โกรธและไม่พอใจ อารมณ์อ่อนไหวมากและตอบสนองสูง ความรู้สึกกดดัน ประสิทธิภาพในการสนทนาลดลง การพักผ่อนและความรู้สึกตกต่ำ รู้สึกโดดเดี่ยวห่างเหิน เบื่อและไม่มีความพึงพอใจในงาน จิตใจอ่อนล้าและความสามารถทางปัญญาลดต่ำ ขาดสมาธิ ขาดการกระตุ้นและความคิดสร้างสรรค์ ขาดความมั่นใจ

ผลลัพธ์ที่เห็นได้เด่นชัด คือ ความพึงพอใจในงานต่ำ พนักงานมีแรงจูงใจน้อยที่จะไปปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่ออาการทางพฤติกรรม คือ การผลัดวันประกันพรุ่งและหลีกเลี่ยงงาน ผลงานหรือผลการผลิตต่ำ และทำงานออกมาไม่ดี อาการเหล่านี้จะเกิดแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งความเครียดจะมีอาการขึ้นแรก ดังนี้ (Beehr & Newman (1974 อ้างถึงใน ศิริมาศ อเต็นต้า, 2542) ; อรุณ รักธรรม, 2538)

1. หงุดหงิด กระวนกระวาย บุคคลใดที่แสดงอาการของความไม่อดทนต่องานที่ทำอยู่ ทั้งในที่ประชุม หรือคุยเป็นการส่วนตัว การดูนาฬิกาบ่อย และการรอให้ถึงวันหยุดต่างๆ
2. อารมณ์แปรปรวน ไม่อยู่กับร่องกับรอย ไม่ใช่เหตุผลในการตัดสินใจ ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า และทำด้วยอารมณ์หุนหัน
3. ปฏิบัติงานไม่เสร็จตามที่กำหนด และโยนความคิดให้ผู้อื่น
4. สนใจเรื่องหนึ่งเรื่องใดเพียงชั่วคราวช่วยยาม ทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่กำลังพูดหรือทำอยู่หรืออาจจะกำลังคิดเรื่องอื่นอยู่
5. ไม่ชอบการพบปะสมาคม ชอบเก็บตัวเงียบๆ คนเดียว
6. มีท่าที่เป็นปฏิกิริยา
7. ขาดความสนใจในเป้าหมาย จะสนใจเฉพาะงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบเท่านั้น
8. ผิดพลาดในเรื่องเล็กๆ ที่ไม่น่าผิดประจำ
9. หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ
10. ไม่ติดตามผล ไม่สนใจหรือหวังใยเกี่ยวกับความต้องการของบริษัท ไม่มีความกระตือรือร้น หรือสนใจว่าโครงการที่ทำจะมีผลออกมาอย่างไร

ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานคือการลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วย และอุบัติเหตุซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่างๆ จากความเครียดไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วยหากมองในแง่ลบของความเครียดในด้าน

พฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ คือการมาทำงานไม่ทันตามกำหนด การทำงานที่เลื่อนเลอะจนผิดพลาดบ่อยๆ ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ และมีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น จึงสามารถสรุปผลกระทบของความเครียดในการทำงานดังนี้ (Cooper และคณะ (1988 อ้างในถึงจุฑารัตน์ แม้นสงวน,2549) ; Teasdale & Mckeown (1994 อ้างในถึงดารณี เส็งเมือง, 2540))

1. ผลกระทบที่มีต่อองค์กร

- 1.1 ผลผลิตลดลง (Reduced Productivity)
- 1.2 การผิดพลาดมากขึ้น (Increased Errors)
- 1.3 ขาดความคิดริเริ่ม (Lack of Creation)
- 1.4 การตัดสินใจไม่ดี (Poors Decisions)
- 1.5 ไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction)
- 1.6 ขาดความจงรักภักดี (Disloyalty)
- 1.7 อัตราการลาป่วยเพิ่มขึ้น (Increased Sick Leave)
- 1.8 ขาดการเตรียมงาน (Unpreparedness)
- 1.9 การลาออก (Premature Retirement)
- 1.10 การขาดงาน (Absenteeism)
- 1.11 อุบัติเหตุ (Accidents)
- 1.12 ขโมย (Thefts)
- 1.13 การแตกแยกในองค์กร (Organizational Breakdown)
- 1.14 การก่อวินาศกรรม (Sabotage)

2. ผลกระทบที่มีต่อบุคคล

- 2.1 วิตกกังวล (Anxiety)
- 2.2 อ่อนล้า (Fatigue)
- 2.3 นอนไม่หลับ (Insomnia)
- 2.4 รำคาญ (Boredom)
- 2.5 ปัญหาการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relationship Problems)
- 2.6 อารมณ์ไม่คงที่ (Emotional Stability)
- 2.7 เศร้า (Depression)
- 2.8 โรคจิตสรีระพาธ (Psychosomatic Diseases)
- 2.9 ปัญหาสุขภาพ (Health Breakdowns)
- 2.10 การติดเหล้า (Alcoholism)

2.11 การติดยา (Drug Abuse)

2.12 ปัญหาการรับประทาน (Eating Disorder)

7. สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าไปอยู่ในสภาพการทำงานเฉพาะอย่าง ต้องเผชิญกับสิ่งกดดันต่างๆ จากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน และเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการได้เสนอสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานในทศวรรษที่แตกต่างกัน

สาเหตุของความเครียดในการทำงานนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ในขณะปฏิบัติงานหรือนอกเวลาปฏิบัติขององค์กร เช่น ความก้าวหน้าในงาน บทบาท สิ่งแวดล้อมในบ้านหรือสถานที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความเหมาะสม ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ภาระงาน ภาระครอบครัว สุขภาพ เป็นต้น เมื่อพนักงานเกิดความเครียดสะสมอาจส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานไม่เต็มกำลังความสามารถ เพราะความเครียดทำให้บั่นทอนประสิทธิภาพการทำงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยแต่ละคนจะมีวิธีการจัดการความเครียดที่แตกต่างกัน บางคนหลีกเลี่ยงที่จะไม่เครียด หากกิจกรรมที่ชื่นชอบทำหลังเลิกงาน พุดคุยกับครอบครัวหรือเพื่อนที่สนิทเพื่อระบายความทุกข์ใจ เป็นต้น ซึ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานว่ามีสาเหตุ 5 ประการ ดังนี้ (กรมสุขภาพจิต, 2562 ; Taylor, 1986)

1. ลักษณะงาน ได้แก่ สภาพการทำงานไม่ดี เนื่องจากการออกแบบงาน ออกแบบสถานที่ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ที่ไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน งานหนัก หรืองานที่มีความซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน งานซ้ำซากน่าเบื่อ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ล้วนส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่าย

2. บทบาทในองค์กร ได้แก่ บทบาทที่ชัดเจน ความขัดแย้งในบทบาท

3. ความก้าวหน้า ได้แก่ การไม่ได้รับความก้าวหน้าเท่าที่ควรหรือไม่มีโอกาสก้าวหน้า

4. สัมพันธภาพภายในองค์กร สัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดภาวะความเครียดได้ เนื่องจากได้รับการเกื้อหนุนช่วยเหลือซึ่งถือเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมประการหนึ่ง ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีจะนำไปสู่ปัญหาด้านบทบาทและความตึงเครียดซึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจในงาน

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ได้แก่ นโยบายด้านต่างๆ การขาดการให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน กฎระเบียบเข้มงวด การถูกจำกัดพฤติกรรมและการขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่ดี มีปัญหา

สุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจเพิ่มขึ้น และอัตราการลาออก โยกย้าย สับเปลี่ยน ของผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นด้วย

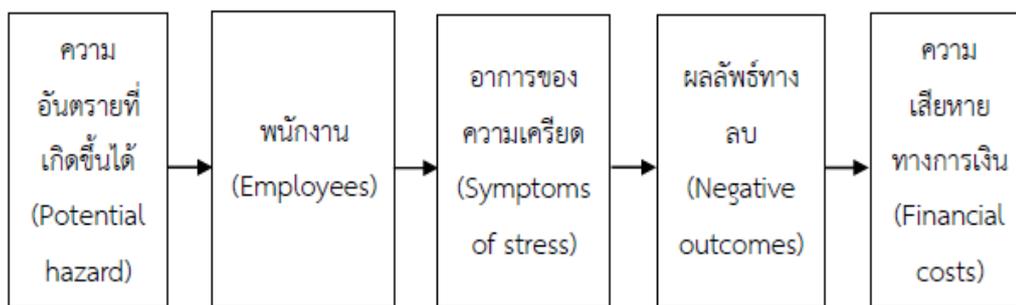
Warshaw (1979) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้แก่

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารเคมี และฝุ่นละออง เป็นต้น
2. โครงสร้างงาน ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงานกะหรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบที่เคร่งครัด ความซ้ำซากของงาน เป็นต้น
3. บทบาทในองค์กร บทบาทของบุคคลในองค์กร แบ่งออกเป็น ความสับสนในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท
4. การสนับสนุนทางสังคม
5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มงาน วิธีการทำงาน เป็นต้น

Anna (2015) ได้กล่าวถึง 6 สาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความเครียด และมีอิทธิพลกับวัฒนธรรมองค์กร

1. ความต้องการ เช่น การทำงานหนัก ลักษณะการทำงาน และสิ่งแวดล้อมการทำงาน
2. การควบคุม การควบคุมมีมากกว่าการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญ
3. การสนับสนุน รวมถึงทรัพยากรที่มีใช้เราทำงาน เช่นเดียวกับการสนับสนุนที่เราได้จากฝ่ายบริหารและเพื่อนร่วมงาน
4. ความสัมพันธ์ ขอบเขตความขัดแย้ง และการกลั่นแกล้ง หรือการคุกคามทางเพศ
5. บทบาทหน้าที่ ความไม่ชัดเจนและความขัดแย้งในหน้าที่ของแต่ละบุคคล
6. การเปลี่ยนแปลง การจัดการเปลี่ยนแปลงที่ได้อย่างไร

และยังได้ให้ตัวแบบเกี่ยวกับการแสดงให้เห็นอันตรายที่เกิดจากความเครียด สัมพันธ์กับโรคเครียด และผลลัพธ์ทางลบ รายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ตัวแบบการแสดงให้เห็นถึงอันตรายที่เกิดจากความเครียด

ปนัดดา ในบุญ (2553) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้นมี 6 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor Intrinsic to the Job) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ

1.1 สภาพการทำงานทางกายภาพ (Working Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน อุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง แสงสว่างไม่เพียงพอ มีกลิ่นรบกวน และตัวกระตุ้นอื่นๆ ที่ส่งผลต่อภาวะอารมณ์และจิตใจของบุคคล

1.2 การทำงานเป็นกะ (Shift Work) หมายถึง งานที่ต้องมีการหมุนเวียนตารางการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง พบว่าส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวและสังคม และเป็นตัวกระตุ้นให้มีความเครียดส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และแรงจูงใจในการทำงาน

1.3 ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours) การทำงานในชั่วโมงที่ยาวนานส่งผลต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ

1.4 การเดินทาง (Travel) ปัญหาอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง รถไฟ เครื่องบิน และรถโดยสารทำให้เกิดความเครียดได้

1.5 เทคโนโลยีใหม่ๆ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี ระบบ และอุปกรณ์ใหม่

1.6 การทำงานที่มากเกินไป (Work Overload) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.6.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึงการทำงานในปริมาณที่มากเกินไป ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานนาน หรือการที่ต้องทำงานหลายๆ ในระยะเวลาจำกัด

1.6.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่ยากและซับซ้อนเกินไป จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานขาดทักษะในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

2. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในงาน (Role in the Organization) หากองค์กรกำหนดบทบาทของพนักงานและสื่อสารไว้อย่างชัดเจน ความขัดแย้งและความเครียดจะต่ำ โดยบทบาทที่ทำให้เกิดความเครียดในองค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) เมื่อไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์ของงานขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตนเอง การไม่ได้รับการฝึกอบรมในงานอย่างเพียงพอระบบสื่อสารไม่ชัดเจนภายในองค์กร หรือเพื่อร่วมงานไม่ให้ข้อมูลเท่าที่ควร ทำให้เกิดอาการหงุดหงิดอยากลาออกจากงาน

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง บทบาทหน้าที่ของแต่ละคนในองค์กรถูกกำหนดขึ้นไม่ชัดเจน สับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ มักพบกับงานที่ถูกกำหนดโดยคนสองคน ซึ่งคาดหวังต่อหน้าที่ต่างกันหรือต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.3.1 หน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคารสถานที่

2.3.2 หน้าที่รับผิดชอบต่อบุคคล เช่น การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป การเข้าร่วมประชุมและต้องให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship with Work) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในองค์กร มีความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) เมื่อหัวหน้าไม่ให้การเอาใจใส่หรือไม่ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกน้อง และเอาเปรียบเมื่อมีโอกาส

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) เมื่อผู้บริหารไม่สามารถมอบหมายงานให้ลูกน้องได้

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรมีความขัดแย้ง แข่งขันกันสูง หรือการเมืองในที่ทำงาน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ทางลบ ส่งผลให้เกิดความเครียดสูง

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development)

4.1 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ความคาดหวังของพนักงานที่จะได้รับการมอบหมายที่จะทำในสิ่งใหม่ๆ ตำแหน่งที่สูงขึ้น รายรับ ประสิทธิภาพที่มากขึ้น เมื่อไม่ได้สิ่งเหล่านี้ก็จะเกิดความเครียดในการทำงาน รวมถึงการพยายามรักษาสถานภาพตำแหน่งของตน เช่นการที่จะไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (Under Promotion) หรือการได้รับตำแหน่งสูงเกินความสามารถของตน (Over Promotion)

4.2 โอกาสจำกัดในอาชีพ (Occupational Licking-in) คือโอกาสที่จะย้ายงานในปัจจุบันไปส่วนอื่นๆเป็นไปได้น้อย เนื่องจากไม่มีตำแหน่งที่เหมาะสมหรือความสามารถไม่เพียงพอที่จะไปทำงานอื่น

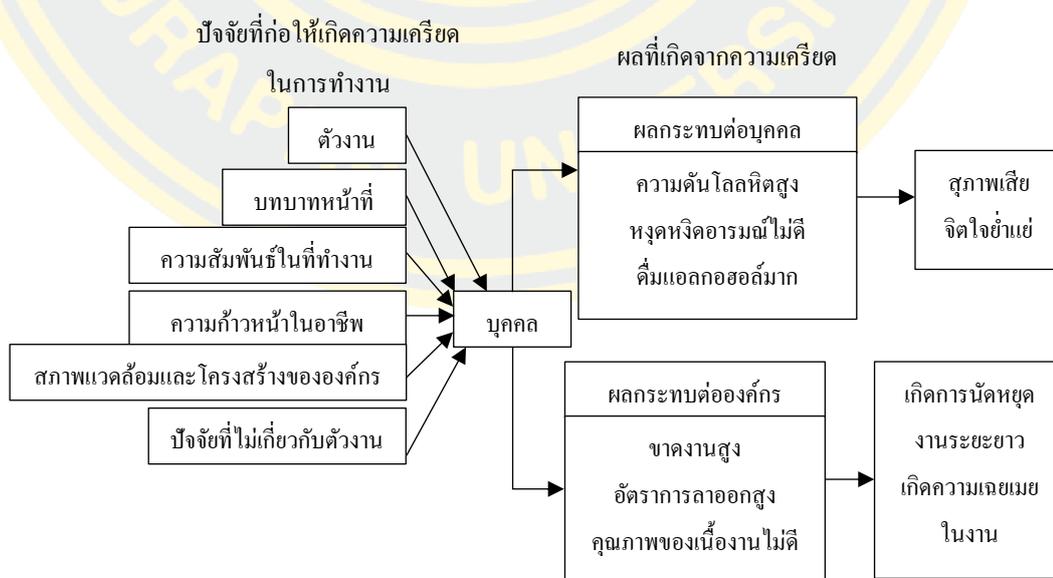
5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climate) การที่ลักษณะโครงสร้างการบริหารงานขาดความยืดหยุ่น ขาดความช่วยเหลือในการรับคำปรึกษา การสื่อสารภายในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานไม่มีโอกาสร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่รู้สึกรถึงการเป็นเจ้าขององค์กร มีการเมืองในองค์กร การประเมินผลคลุมเครือ

5.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation in Decision-Making)

5.2 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) การประเมินผลงานก่อให้เกิดความเครียดทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน เนื่องจากผู้ประเมินต้องตัดสินใจประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะกระทบกับความสัมพันธ์ระหว่างกัน ส่วนผู้ถูกประเมินจะเกิดความเครียดว่าตนจะถูกประเมินในรูปแบบใด

6. แหล่งภายนอกองค์กร

Cooper & Marshall (1976) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีอยู่หลายปัจจัย เช่น ปริมาณของงานที่ทำหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ภายในที่ทำงาน ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในองค์กร หรือปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับงาน ล้วนเป็นตัวผันแปรไปตามระดับความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน Dynamic of Work stress

ตารางที่ 6 ตารางสังเคราะห์ความหมายของคำในกาการทำงาน

ที่	ความหมายของคำในกาการทำงาน	Cooper & Marshal (1976)	Ivancevich & Matteson (1990)	ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์ (2544)	พัชรินทร์ ศิลป์สง (2547)	สิริอร วิชชาวุธ (2553)	ปียนันท์ สวัสดิ์ตฤงฆาร (2555)	ไพมลิน แจ่มพงษ์ (2559)	Parker & DeCotis (1983)	สพตเมณ (หนังสือเรื่อง รัตนสุข และ อังอิงจาก Stellman, 1998)	Cartwright & Cooper (1997)
1	ด้านลักษณะงาน	X	X	X	X		X	X	X	X	X
2	ด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร	X	X	X						X	X
3	ด้านความสัมพันธ์และความก้าวหน้าในอาชีพ		X	X			X		X	X	
4	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	X	X			X		X			
5	ด้านความรู้สึกล		X	X	X		X	X	X	X	

จากตารางที่ 6 ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความหมายคำในกาการทำงานเป็นการที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน รวมถึงการตอบสนองของร่างกาย จิตใจและอารมณ์ในสภาวะการทำงานที่กดดันหรือสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานรวมถึงวิธีการปฏิบัติงาน ที่ทำให้รู้สึกอึดอัด มีความวิตกกังวล เบื่อหน่าย มีความรู้สึกไม่พอใจ ขัดแย้งในใจ หรือถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน เช่น การมีปริมาณงานที่ทำมากเกินไป ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความ กดดันทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ไม่สามารถทำงานให้บรรลุได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งส่งผลเสียต่อตัวบุคคลเองและองค์กรด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

1. แนวคิดและความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละบุคคล ที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากที่สุด รวมถึงคิดค้นหาวิธีการช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และสามารถสร้างความพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้ (กันตยา เพิ่มผล,2552 ; ไพบุลย์ ตั้งใจ,2554 ; ธนภณ วิมูลอาจ,2553 ; ศุภรณทิพย์ ศิริสุนทร,2556 ; สมยศ แยมเดือน,2551) ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

นักวิชาการ	ความหมาย
กันตยา เพิ่มผล (2552)	ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จและผลสำเร็จนั้นได้มาโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง
ไพบุลย์ ตั้งใจ (2554)	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 7 (ต่อ) ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

นักวิชาการ	ความหมาย
ชนกณ วิมูลอาจ (2553)	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนด โดยผลงานที่ได้ต้องมีคุณภาพและความถูกต้อง การคิดหาวิธีหรือนำเทคนิคการทำงาน และเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงาน และช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย
ศุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2556)	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Efficiency) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงานนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีกลไกการติดตามและเชิงงบประมาณได้ตามแผน เพื่อให้การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และสามารถสร้างความพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้
สมยศ เข้มเฟื่อน (2551)	การปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงาน คุณภาพงาน และอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งถูกดำเนินการภายใต้ขอบเขตและวิธีการขององค์กรที่ระบุไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือประสพผลสำเร็จเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การที่บุคคลมีความสามารถ ทักษะ ความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุได้ตรงตามเป้าหมาย ทันระยะเวลาที่กำหนด และผลงานที่ปฏิบัติออกมาได้ยังมีคุณภาพและถูกต้องตามที่องค์กรกำหนด โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานถูกดำเนินการภายใต้ขอบเขตและวิธีการขององค์กรที่ระบุไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือประสพผลสำเร็จเพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยการวัดประสิทธิภาพมี 4 ปัจจัย ดังนี้ (สมยศ เข้มเฟื่อน, 2551 ; อนันท์ งามสะอาด, 2551)

1. ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของแต่ละองค์กร

2. คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) มีกระบวนการผลิต (Process) และมีผลผลิต (Output) ที่ดี โดยไม่มีการผิดพลาดหรือมีการผิดพลาดน้อยที่สุด และไม่ถูกตำหนิเรื่องผลของการทำงานจากหัวหน้า

3. ผลผลิต หมายถึง ผลการปฏิบัติที่พนักงานแสดงออกหรือกระทำแล้วเสร็จภายใต้มาตรฐานหรือนโยบายการทำงานของแต่ละองค์กร โดยพิจารณาจากอัตราผลผลิต

4. ประหยัด (Economy) หมายถึง การวางแผนดำเนินงานอย่างประหยัด เช่น ประหยัดต้นทุน (Cost) , ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)

Mager & Besch (1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหาหนึ่งจะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องทำอะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการตัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

Plowman & Peterson (1960 อ้างถึงใน ประทีป แสงแพร 2562) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยสรุปองค์ประกอบได้ 4 ประการ ได้แก่

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผลลัพธ์ของงานมีประโยชน์ มีความคุ้มค่าและผู้ใช้ผลงานนี้ เกิดความพอใจผลการทำงาน ผลงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานและสำเร็จได้ในระยะเวลารวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจ ของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่ผู้ผลิตผลงานวางแผนไว้อย่างลงตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข ระยะเวลาที่เหมาะสม

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้อย่างเหมาะสมกับงานและมีการพัฒนาเทคนิค การทำงานตลอดจนเทคนิคการวางตำแหน่งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก ในการใช้งาน ทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดต้อง เป็นไปตามที่วางแผนไว้คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่ อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

ธนาญ ภูวิทย์ (2561) ได้กล่าวเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไว้ว่า การปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามเป้าหมาย ที่องค์กรตั้งไว้ และผลงานที่ได้เป็นงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ปริมาณงานตรงกับจำนวนงานที่วางแผนไว้ และมีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายอยู่เสมอ

2. คุณภาพงาน (Quality of Work) หมายถึง การมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งผลงานมีคุณภาพดี

3. เวลาในการทำงาน (Timing of Work) หมายถึง การใช้เวลาในการปฏิบัติงาน ที่สามารถทำงานได้เสร็จก่อนหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน

Simon (1960 อ้างถึงใน กิตติ อมรเลิศวิทย์, 2545) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการก็บวกความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{องค์กรภาคเอกชน } E = (O - I)$$

$$\text{องค์กรภาครัฐ } E = (O - I) + S$$

E = Efficiency ประสิทธิภาพในการทำงาน

O = Output ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารทั่วไป

S = Satisfaction ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีนักทฤษฎีได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยที่น่าสนใจดังนี้

สเตียร์ส (อ้างถึงใน ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน, 2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วย ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็น เครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล หมายถึง บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสีย น้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และบุคคล องค์กรระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ วิธีการเทคนิค และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2549 อ้างถึงใน กชพร พุทธจักร, 2553) ได้เสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดเป็นภารกิจ การพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอกองค์กร เป็นแผนปฏิบัติการที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมให้เหมาะสม ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน

3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรจะทำให้บรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Style) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (Staff)
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared value)

ตารางที่ 8 ตารางสังเคราะห์ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

ที่	ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน	กันตยา เพิ่มผล (2552)	ไพบุณย์ ตั้งใจ (2554)	ธนภณ วิมูลอาจ (2553)	ศุภรณทิพย์ ศิริสุนทร (2556)	สมยศ เข้มแผ่น (2551)	ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ(2545)	อนันต์ งามสะอาด (2551)
1	ด้านปริมาณงาน		X	X	X	X	X	X
2	ด้านคุณภาพในการทำงาน	X	X	X	X	X	X	X
3	ด้านเวลาในการทำงาน	X	X	X	X		X	X
4	ปฏิบัติตามข้อกำหนด		X			X		
5	บรรลุเป้าหมายที่กำหนด		X	X	X			

จากตารางที่ 8 ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานคือ การที่บุคคลมีทักษะความสามารถ และความพยายามที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุได้ตรงตามเป้าหมาย ทั้งระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงผลงานที่ปฏิบัติออกมาได้ยังมีคุณภาพและถูกต้องตามที่องค์กรกำหนด โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลงานวิจัย บทความวิชาการ และบทความวิจัยเพื่อนำข้อมูลมากำหนดตัวแปรและสมมติฐานในงานวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. งานวิจัยแสดงความสัมพันธ์ของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ยังไม่ค่อยพบงานวิจัยที่ศึกษาเชื่อมโยงกับความเครียดในการทำงาน แต่พบงานวิจัยที่ศึกษาในด้านศึกษาศาสตร์ที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำงานวิจัยนี้มาใช้ในการสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในครั้งนี้ โดยพบว่า

ชชญ์วินทร์ จรบุรมย์ (2560) กล่าวถึงเรื่อง ผลของการเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางอารมณ์เพื่อลดความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น ได้ทำการเปรียบเทียบระดับความเครียดของนักเรียนโดยใช้โปรแกรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ซึ่งจะทำให้การทดลองทั้งหมด 30 คน และแบ่งการทดลองออกเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งพบว่าความเครียดเป็นสภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นที่ตัวบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ จนทำให้รู้สึกถูกกดดัน รวมถึงเกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล 3 ด้าน คือ 1.ด้านร่างกาย 2.ด้านจิตใจและอารมณ์ 3.ด้านพฤติกรรม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า 1.นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น ภายหลังได้รับ โปรแกรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีคะแนนความเครียดต่ำกว่า ก่อนได้รับโปรแกรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2.นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น ที่ได้รับ โปรแกรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์ มีคะแนนต่ำกว่า กลุ่มที่ไม่ได้รับ โปรแกรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เสาวลักษณ์ ภารชาติ (2551) กล่าวถึงเรื่อง ผลของโปรแกรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์ต่อความเครียดของนักเรียนที่เตรียมตัวสอบเข้ามหาวิทยาลัย พบว่านักเรียนที่เตรียมสอบเข้ามหาวิทยาลัย ภายหลังได้รับ โปรแกรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีคะแนนต่ำกว่าก่อนได้รับ โปรแกรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นเดียวกับนักเรียนที่ได้รับ โปรแกรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีคะแนนต่ำกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า โปรแกรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์สามารถลดความเครียดของนักเรียนที่เตรียมตัวสอบได้

กาญจนา จตุพันธ์ และกาญจนา สาธุกุล (2559) กล่าวถึงเรื่อง การศึกษาความยืดหยุ่นและทนทานของจิตใจโดยใช้ทักษะการเรียนรู้ตามสภาพจริงของนักศึกษา กรณีศึกษา วิชาฝึกงาน นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เทคนิคเกษตรกรรม วิทยาลัยการสาธิตสุพรรณบุรี

จังหวัดขอนแก่น พบว่าการใช้แบบทดสอบความยืดหยุ่นและทนทานของจิตใจ มีระดับค่าความเชื่อมั่น 0.85 ก่อนออกฝึกงาน ซึ่งผลการศึกษพบว่านักศึกษาที่มีระดับความยืดหยุ่นและทนทานของจิตใจ องค์ประกอบด้านความมั่นคงทางอารมณ์โดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปกติ 31.2 นักศึกษามีระดับความยืดหยุ่นทนทานของจิตใจด้านกำลังใจโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปกติ 16.6 และนักศึกษามีระดับความยืดหยุ่นทนทานของจิตใจด้านการจัดการปัญหาโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปกติ 13.4 ซึ่งมีการเรียนรู้ที่ได้รับผลกระทบจากด้านสังคมเช่น ความคาดหวัง การวางตัว วัฒนธรรมการทำงาน และด้านกำลังใจ ระดับปกติ และด้านการจัดการแก้ปัญหา ระดับปกติ คือ การแก้ปัญหาต่อการจดจำหน้างาน การสร้างสัมพันธภาพและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เจนจิรา เกียรติชนะบำรุง (2560) กล่าวถึงเรื่อง ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ ได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มสัตว์แพทย์ที่ประกอบวิชาชีพบำบัดโรคสัตว์เลี้ยงจำนวน 336 คน ซึ่งผลการศึกษพบว่ากลุ่มสัตว์แพทย์ที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจะพบว่าด้านต่อสู้อาชนะอุปสรรคมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ด้านมีกำลังใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และด้านทนต่อแรงกดดันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83

2. งานวิจัยแสดงความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ปวีตรา ลากละมูล (2557) กล่าวถึงเรื่อง ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด. ระบุไว้ว่า ปัจจัยความเครียดภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะมีทั้งหมด 4 ด้าน คือ 1.ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน 2.ด้านนโยบายขององค์กร 3.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4.ด้านลักษณะของงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือ 1.ด้านคุณภาพงาน 2.ด้านปริมาณงาน 3.ด้านความพอใจในงาน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดภายในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงานและด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุภาพร โทบุตร (2563) กล่าวถึงเรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลกร มี 3 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ และด้านการออกแบบงาน ซึ่งได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรีจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีมด้านกระบวนการ ด้าน

องค์ประกอบและคุณลักษณะ และด้านการออกแบบงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี

พิมพ์ ศรีทองคำ (2559) กล่าวถึงเรื่อง ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย 300 คน ทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ผลวิจัยพบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.069 และ t เท่ากับ 9.782

ตรีรินทร์ คนจริง (2563) กล่าวถึงเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการกรมสรรพากร กรณีศึกษาข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 ซึ่งได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 จำนวน 340 คน ผลวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดมากที่สุดได้แก่ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ รองลงมาคือ สัมพันธภาพในการทำงาน โครงสร้างของบรรยากาศในองค์กร บทบาทและหน้าที่ในองค์กร และลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีค่า R^2 เท่ากับ 0.059 ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. งานวิจัยแสดงความสัมพันธ์ของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ (2558) กล่าวถึงเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 128 คน ผลวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง ด้านการจงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูงตามลำดับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของผู้ปฏิบัติงานอยู่ระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายอยู่ในระดับสูง และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมได้ ร้อยละ 64.30

สัญญาติ พรหมคง และกนกพร ชัยประสิทธิ์ (2562) กล่าวถึงเรื่อง ทูนทางจิตวิทยาด้านบวก ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ระบุว่า ทูนทางจิตวิทยาด้านบวก คือ 1.ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง 2.ด้านความหวังในการทำงาน 3.ด้านการมองโลกในแง่ดี 4.ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อถือ 0.93 ผลวิจัยพบว่าทูนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้อยละ 57.10 โดยมีปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ประกอบไปด้วยด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความคาดหวังในการทำงาน และด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าปัจจัยด้านความหวังส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสูงสุด ($\beta = 0.336, \text{Sig.} = 0.000^{**}$) รองลงไปคือด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ($\beta = 0.276, \text{Sig.} = 0.000^{**}$) ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ($\beta = 0.171, \text{Sig.} = 0.002^{**}$) ตามลำดับและด้านการมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.091, \text{Sig.} = 0.096$)

สมมาศ พลเยี่ยม , ปพฤกษ์ อุดสาหะวานิชกิจ และธนชาติ เราประเสริฐ (2560) กล่าวถึงเรื่อง ผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 ซึ่งได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 จำนวน 278 คน ผลวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.479 – 0.738 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.614 – 2.153 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อพัฒนาและตรวจสอบแบบจำลองที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยมีการดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 560 คน (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี, 2564) ซึ่งเป็นประชากรที่ทราบจำนวนแน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ได้ดำเนินศึกษาวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติงานทั้งสิ้น 560 คน (ไม่รวมพนักงานระดับ staff ขึ้นไป) ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัด
ชลบุรี

สายการผลิตสินค้า (Operation Line)	จำนวน (คน)
AA	300
AB	70
AC	100
AD	30
AE	60
รวม	560

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการการคำนวณการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปและใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ตามแนวคิดของแฮร์และคณะ ที่กล่าวว่าขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยควรมีน้อยกว่า 100 ตัวอย่าง เพราะขนาดจำนวนตัวอย่างที่น้อยเกินไปจะไม่เพียงพอในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) (Hair et al., 2010) ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 คน จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบทุกสายการผลิตสินค้าตามต้องการ ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่ง
หนึ่งในจังหวัดชลบุรี

สายการผลิตสินค้า (Operation Line)	จำนวน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง
AA	300	198
AB	70	46
AC	100	66
AD	30	20
AE	60	40
รวม	560	370

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเรื่อง อิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดเป็นนิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท รวมทั้งสิ้น 4 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นแบบให้เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนแบบประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีทั้งหมด 4 ข้อ โดยมีการกำหนดการให้ค่าคะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนแบบประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีทั้งหมด 7 ข้อ โดยมีการกำหนดการให้ค่าคะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนแบบประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีทั้งหมด 4 ข้อ โดยมีการกำหนดการให้ค่าคะแนน

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 ที่เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดการให้ค่าคะแนนดังตารางที่ 11 (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2549) ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การให้ค่าคะแนน

ค่า คะแนน	ความหมาย		
	ความยืดหยุ่นทางอารมณ์	ความเครียดในการ ทำงาน	ประสิทธิภาพในการ ทำงาน
5	มีความยืดหยุ่นทาง อารมณ์ในระดับมากที่สุด	มีความเครียดในการ ทำงานในระดับมากที่สุด	มีประสิทธิภาพในการ ทำงานในระดับมาก ที่สุด
4	มีความยืดหยุ่นทาง อารมณ์ในระดับมาก	มีความเครียดในการ ทำงานในระดับมาก	มีประสิทธิภาพในการ ทำงานในระดับมาก

ตารางที่ 11 (ต่อ) การให้ค่าคะแนน

ค่า คะแนน	ความหมาย		
	ความยืดหยุ่นทางอารมณ์	ความเครียดในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน
3	มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ในระดับปานกลาง	มีความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง	มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง
2	มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ในระดับน้อย	มีความเครียดในการทำงานในระดับน้อย	มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับน้อย
1	มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ในระดับน้อยที่สุด	มีความเครียดในการทำงานในระดับน้อยที่สุด	มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการแปลผลจะกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ซึ่งคำนวณโดยสูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

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

โดยมีเกณฑ์การแปลผลของระดับความยืดหยุ่น ความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 เกณฑ์การแปลผล

ค่าคะแนน	ความหมาย		
	ความยืดหยุ่นทาง อารมณ์	ความเครียดในการ ทำงาน	ประสิทธิภาพในการ ทำงาน
4.21 – 5.00	มีความยืดหยุ่นทาง อารมณ์ในระดับมาก ที่สุด	มีความเครียดในการ ทำงานในระดับมาก ที่สุด	มีประสิทธิภาพในการ ทำงานในระดับมาก ที่สุด
3.41 – 4.20	มีความยืดหยุ่นทาง อารมณ์ในระดับมาก	มีความเครียดในการ ทำงานในระดับมาก	มีประสิทธิภาพในการ ทำงานในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความยืดหยุ่นทาง อารมณ์ในระดับปาน กลาง	มีความเครียดในการ ทำงานในระดับปาน กลาง	มีประสิทธิภาพในการ ทำงานในระดับปาน กลาง
1.81 – 2.60	มีความยืดหยุ่นทาง อารมณ์ในระดับน้อย	มีความเครียดในการ ทำงานในระดับน้อย	มีประสิทธิภาพในการ ทำงานในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความยืดหยุ่นทาง อารมณ์ในระดับน้อย ที่สุด	มีความเครียดในการ ทำงานในระดับน้อย ที่สุด	มีประสิทธิภาพในการ ทำงานในระดับน้อย ที่สุด

การสร้างและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาข้อคำถามและจัดทำแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ด้วยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ และพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายของงานวิจัย ซึ่งกำหนดระดับการแสดงความคิดเห็น 3 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

ระดับคะแนน

ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

+1

หมายถึง

คำถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของงานวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของงานวิจัย

-1 หมายถึง คำถามไม่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของงานวิจัย เมื่อได้รับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จึงนำมาแจกแจงระดับความคิดเห็น 3 ระดับ และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องจากสูตรการคำนวณ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547)

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
R แทน ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพคือ ข้อคำถามที่มีค่า ICO ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามไปแบบสอบถามชุดนี้มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว มาดำเนินการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โดยประชากรที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี เมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวน จึงนำมาวิเคราะห์ด้วยการประมวลค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบรอก โดยค่าอัลฟา (α) ที่จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ หากค่าที่ได้มากกว่า 0.70 จะถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพในระดับสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา และ ฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558) สามารถนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ผลของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามชุดนี้ ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	จำนวน (ข้อ)	ระดับความ เชื่อมั่น
ความยืดหยุ่นทางอารมณ์	4	1.00
ความเครียดในการทำงาน	7	0.90
ประสิทธิภาพในการทำงาน	4	0.90
รวม	15	0.90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในบริษัท จำนวน 370 คน
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2566 - สิงหาคม พ.ศ.2567
3. รวบรวมแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาลงรหัส (Coding) สำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณค่าทางสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้ครบตามต้องการเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าทางสถิติ คือการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)
2. การวิเคราะห์ระดับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าทางสถิติ คือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.1 สูตรค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean : \bar{X})

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย หรือ ค่าเฉลี่ย
	$\sum \bar{X}$	แทน ผลรวมของคะแนนข้อมูล
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 สูตรเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	SD	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวด้วยกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบสมมติฐานและหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยเปรียบเทียบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) การวิเคราะห์ครั้งนี้ใช้โปรแกรมด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

4. การตรวจสอบความสอดคล้องของอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง SEM ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งค่าดัชนีที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557; สุภมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรรรณา, และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2557) ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานว่าแต่ละตัวแปรความสอดคล้องมีค่าเป็นศูนย์ ซึ่งไค-สแควร์ จะต้องมีค่านัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) จึงถือว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่มีความสอดคล้องกลมกลืนกัน

4.2 การวิเคราะห์ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยว่าแต่ละตัวแปรความสอดคล้องมีค่าเป็นศูนย์ ซึ่งค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ควรมีค่าน้อยกว่า 2.00 และถ้าค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ยังมีค่าเข้าใกล้ 0 มากเท่าไร แสดงว่า โมเดลยังมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.3 การวิเคราะห์ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index : CFI) เป็นดัชนีที่บอกว่าโมเดลที่นำมาตรวจสอบดีกว่าโมเดลที่ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือโมเดลอิสระ ซึ่งค่า CFI ที่ดีควรมีค่ามากกว่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลนั้นมีความสอดคล้องกลมกลืนและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.4 การวิเคราะห์ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) เป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูล เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกลมกลืน ค่าดัชนี GFI ควรมีมากกว่า 0.90 และถ้าค่าดัชนี GFI ยังมีค่าเข้าใกล้ 1 มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลนั้นยังมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.5 การวิเคราะห์ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเชิงสัมพันธ์ (Normed Fit Index : NFI) เป็นดัชนีที่แสดงถึงสัดส่วนที่โมเดลที่นำมาตรวจสอบสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นเมื่อเทียบกับโมเดลที่ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือโมเดลอิสระ ซึ่งค่า NFI ที่ดีควรมีค่ามากกว่า 0.90 และถ้าค่าดัชนี NFI ยังมีค่าเข้าใกล้ 1 มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลนั้นยังมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.6 การวิเคราะห์ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjust Goodness of Fit Index : AGFI) เป็นค่าที่ได้จากการปรับแก้ดัชนี GFI เมื่อคำนึงถึงขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนตัวแปรและองศาอิสระ ค่าดัชนี AGFI มากกว่า 0.90 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.7 การวิเคราะห์ดัชนีรากที่สองที่วัดค่าเฉลี่ยส่วนที่เหลือจากการเปรียบเทียบขนาดของความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปร (Root Mean Residual : RMR) ซึ่งควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงจะสรุปได้ว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.8 การวิเคราะห์ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เป็นค่าที่บอกถึงความไม่สอดคล้องของตัวแปรที่สร้างขึ้นกับเมทริกซ์ของความแปรปรวนของกลุ่มประชากร ซึ่งค่า RMSEA ควรมีค่าน้อยกว่า 0.08 และถ้าค่า RMSEA ยังมีค่าเข้าใกล้ 0 มาก แสดงว่าโมเดลนั้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.9 ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental fit index; IFI) เป็นค่าดัชนีที่ทดสอบเปรียบเทียบรูปแบบทดสอบกับรูปแบบฐานที่ตัวแปรทุกตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์ ควรมีค่ามากกว่า 0.90 จึงแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

4.10 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน(Standardized Factor Loading) คือค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรในงานวิจัย โดยผลลัพธ์ที่ออกมาต้องมีค่ามากกว่า 0.50 จึงถือว่าผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้

4.11 ค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted: AVE) คือผลลัพธ์ในรูปแบบของค่าเฉลี่ยร้อยละจากการคำนวณการเข้าสู่ของตัวแปรสังเกตได้ท่ามกลางกลุ่มตัวชี้วัดที่เป็นตัวแทนของตัวแปรแฝง โดยผลลัพธ์ที่ออกมาต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปจึงเป็นที่ยอมรับได้

4.12 ค่าความเชื่อถือได้เชิงโครงสร้าง (Construct Reliability: CR) คือการคำนวณความสอดคล้อง และความน่าเชื่อถือของตัวแปรสังเกตได้ในการทำหน้าที่เป็นองค์ประกอบโครงสร้างของตัวแปรแฝง โดยผลลัพธ์ที่ออกมาต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงเป็นค่าที่ยอมรับได้

ทั้งนี้สามารถสรุปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการตรวจสอบและยืนยันความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การยอมรับ
χ^2	$p > 0.05$ ไม่มีนัยสำคัญ	สอดคล้องดี
χ^2/df	$\chi^2/df < 3$ หรือ $\chi^2/df < 5$	สอดคล้องดี พอใช้ได้
CFI	CFI > 0.95 หรือ CFI > 0.90	สอดคล้องดี ยอมรับได้
GFI	GFI > 0.95 หรือ GFI > 0.90	สอดคล้องดี ยอมรับได้
NFI	NFI > 0.95 หรือ NFI > 0.90	สอดคล้องดี ยอมรับได้

ตารางที่ 14 (ต่อ) ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีความสอดคล้อง กลมกลืน	เกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์การยอมรับ
AGFI	AGFI > 0.95 หรือ AGFI > 0.90	สอดคล้องดี ยอมรับได้
RMR	RMR < 0.09	สอดคล้องดี
RMSEA	RMSEA < 0.07 หรือ RMSEA อยู่ระหว่าง 0.07 – 0.10	สอดคล้องดี พอใช้ได้
IFI	IFI > 0.09	สอดคล้องดี
λ	$\lambda > 0.50$	สอดคล้องดี
AVE	AVE ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป	สอดคล้องดี
CR	CR ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป	สอดคล้องดี

ที่มา : (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557; สุกมาศ อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตวรรณ, และรัชนิภา ภิญโญภา
นุวัฒน์, 2557)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งหมด 370 คน คิดเป็นอัตราการส่งแบบสอบถามคืนร้อยละ 100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย สรุปผลงานวิจัยได้เป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

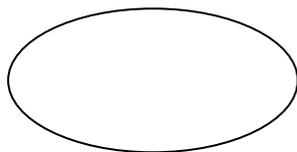
ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์สมการ โครงสร้างแบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

การกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่นำเสนอ กำหนดสัญลักษณ์ของโมเดลเชิงสาเหตุของเครื่องหมายที่ใช้ดังนี้



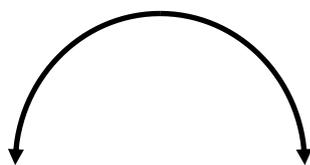
แทน ตัวแปรที่สังเกตได้



แทน ตัวแปรแฝงหรือองค์ประกอบ



แทน ตัวแปรความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ



แทน ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
C.V.	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation)
r.	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)
χ^2	หมายถึง	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi - Square)
λ	หมายถึง	น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
e	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Error) ของตัวบ่งชี้
Sig	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df.	หมายถึง	ค่าองศาอิสระ
R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง
***	หมายถึง	อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001
*	หมายถึง	อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
CFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI)
AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)
SRMR	หมายถึง	ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน (Standardized Root Mean Square Residual)
NFI	หมายถึง	ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (Normed fit index)

IFI	หมายถึง	ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental fit index)
CFA	หมายถึง	การวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)
AVE	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้
CR.	หมายถึง	ค่าความเที่ยงรวม
SKEW	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
KURT	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
CN	หมายถึง	ค่าขนาดตัวอย่างวิกฤต (Critical N)
RES1	หมายถึง	สามารถทนต่อการทำงานภายใต้สภาวะความกดดันได้ดี เช่น การทำงานแข่งกับเวลาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น
RES2	หมายถึง	เมื่อเผชิญกับความกดดันในการทำงานมักคิดว่างานที่ทำอยู่หรือได้รับมอบหมายใหม่นั้นมีส่วนช่วยฝึกทักษะในการทำงาน
RES3	หมายถึง	เมื่อเผชิญกับความกดดันในการทำงานมักคิดว่าภาระงานที่เพิ่มขึ้นเป็นการท้าทายความสามารถในการทำงาน
RES4	หมายถึง	มักให้กำลังใจตนเองว่าสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
STR1	หมายถึง	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกวิตกกังวลในการทำงาน
STR2	หมายถึง	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ
STR3	หมายถึง	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากงานที่ทำ
STR4	หมายถึง	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ
STR5	หมายถึง	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา มาทำงานสาย
STR6	หมายถึง	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา มีความรู้สึกไม่อยากมาทำงาน
STR7	หมายถึง	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกขัดแย้งในใจเพราะผลงานไม่เป็นตามที่คาดหวัง
POM1	หมายถึง	มักปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด
POM2	หมายถึง	ปฏิบัติงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด
POM3	หมายถึง	มักปฏิบัติงานออกมาได้ถูกต้อง
POM4	หมายถึง	มักปฏิบัติงานออกมาได้ตามคุณภาพที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สรุปผลวิเคราะห์ได้ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	25	6.76
	หญิง	345	93.24
อายุ	ต่ำกว่าหรือ 20 ปี	103	27.84
	อายุ 21 - 30 ปี	202	54.59
	อายุ 31 - 40 ปี	65	17.57
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	241	65.14
	อนุปริญญา/ปวส.	108	29.19
	ปริญญาตรี	21	5.67
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี	45	12.16
	จำนวน 1 ปี - 2 ปี	79	21.35
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	118	31.89
	มากกว่า 5 ปี	128	34.60
รวม		370	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานเป็น เพศหญิง จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 93.24 และเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.76

พนักงานส่วนใหญ่อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 54.59 รองลงมา ต่ำกว่าหรือ 20 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 และ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 และส่วนใหญ่อะดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 65.14 รองลงมา อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.19 และ ปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.67

สำหรับด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่าส่วนใหญ่มากกว่า 5 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมา มากกว่า 3 ปี - 5 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 31.89 จำนวน 1 ปี - 2 ปี

จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 และ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.16 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน และ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งใน จังหวัดชลบุรี

ในส่วนนี้วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน สรุปผลวิเคราะห์ที่ได้ดังแสดงในตารางที่ 16 ถึง 18

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (n = 370)

ตัวย่อ	ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
RES1	สามารถทนต่อการทำงานภายใต้สภาวะความกดดันได้ดี เช่น การทำงานแข่งกับเวลาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น	3.95	0.68	มาก
RES2	เมื่อเผชิญกับความกดดันในการทำงานมักคิดว่างานที่ทำอยู่หรือได้รับมอบหมายใหม่นั้นมีส่วนช่วยฝึกทักษะในการทำงาน	4.17	0.63	มาก
RES3	เมื่อเผชิญกับความกดดันในการทำงานมักคิดว่าภาระงานที่เพิ่มขึ้นเป็นการท้าทายความสามารถในการทำงาน	3.89	0.60	มาก
RES4	มักให้กำลังใจตนเองว่าสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	4.34	0.61	มากที่สุด
โดยรวม		4.09	0.51	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09, S.D. = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ “เมื่อเผชิญกับความกดดันในการทำงานมักคิดว่างานที่ทำอยู่หรือได้รับมอบหมายใหม่นั้นมีส่วนช่วยฝึกทักษะในการทำงาน” ($\bar{x} = 4.17, S.D. = 0.63$) “สามารถทนต่อการทำงานภายใต้สภาวะความกดดันได้ดี เช่น การทำงานแข่งกับเวลาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น” ($\bar{x} = 3.95, S.D. = 0.68$) และ “เมื่อเผชิญกับความกดดันใน

การทำงานมักคิดว่าภาระงานที่เพิ่มขึ้นเป็นการท้าทายความสามารถในการทำงาน” ($\bar{x} = 3.89, S.D. = 0.60$)

ยกเว้นข้อความ “มักให้กำลังใจตนเองว่าสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34, S.D. = 0.61$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเครียดในการทำงาน (n = 370)

ตัวย่อ	ด้านความเครียดในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
STR1	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกวิตกกังวลในการทำงาน	3.30	0.88	ปานกลาง
STR2	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ	2.63	0.70	ปานกลาง
STR3	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากงานที่ทำงาน	3.23	0.99	ปานกลาง
STR4	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ	2.65	0.97	ปานกลาง
STR5	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา มาทำงานสาย	2.49	1.01	น้อย
STR6	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา มีความรู้สึกไม่อยากมาทำงาน	1.80	0.75	น้อยที่สุด
STR7	ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกขัดแย้งในใจเพราะผลงานไม่เป็นตามที่คาดหวัง	3.10	1.02	ปานกลาง
โดยรวม		2.74	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า พนักงานมีความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.74, S.D. = 0.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเกือบทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ “ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกวิตกกังวลในการทำงาน” ($\bar{x} = 3.30, S.D. = 0.88$) รองลงมา คือ “ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากงานที่ทำงาน” ($\bar{x} = 3.23, S.D. = 0.99$) “ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกขัดแย้งในใจเพราะผลงานไม่เป็นตามที่คาดหวัง” ($\bar{x} = 3.10, S.D. = 1.02$) “ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ” ($\bar{x} = 2.65, S.D. = 0.97$) และ “ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา รู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ” ($\bar{x} = 2.63, S.D. = 0.70$)

ยกเว้นข้อความ “ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา มาทำงานสาย” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.49, S.D. = 1.01$) และ “ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมา มีความรู้สึกไม่อยากมาทำงาน” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 1.80, S.D. = 0.75$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (n = 370)

ตัวย่อ	ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
POM1	มักปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด	3.55	0.77	มาก
POM2	ปฏิบัติงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	3.55	0.74	มาก
POM3	มักปฏิบัติงานออกมาได้ถูกต้อง	3.67	0.66	มาก
POM4	มักปฏิบัติงานออกมาได้ตามคุณภาพที่กำหนดไว้	3.71	0.58	มาก
โดยรวม		3.62	0.62	มาก

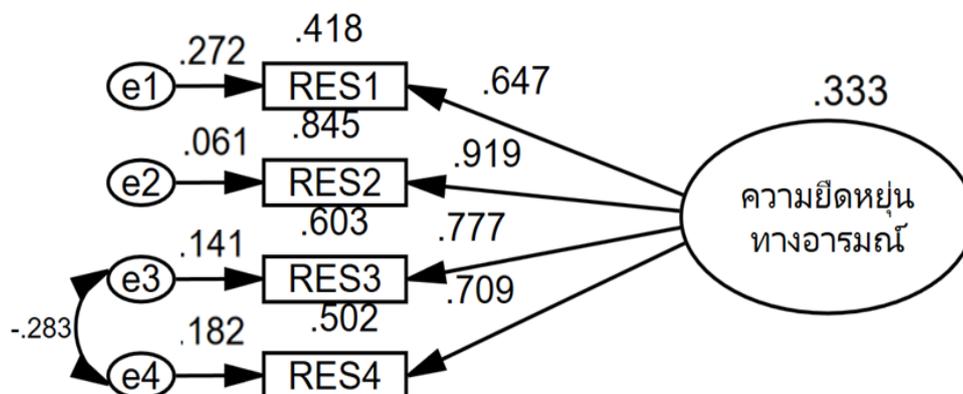
จากตารางที่ 18 พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในมาก ($\bar{x} = 3.62, S.D. = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ “มักปฏิบัติงานออกมาได้ตามคุณภาพที่กำหนดไว้” ($\bar{x} = 3.71, S.D. = 0.58$) รองลงมา “มักปฏิบัติงานออกมาได้ถูกต้อง” ($\bar{x} = 3.67, S.D. = 0.66$) “มักปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด” ($\bar{x} = 3.55, S.D. = 0.77$) และ “ปฏิบัติงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด” ($\bar{x} = 3.55, S.D. = 0.74$)

ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์สมการโครงสร้างแบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างแบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ก่อนการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การตรวจสอบโมเดลการวัดของตัวแปร โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ตัวแปรความเครียดในการทำงาน และตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1.1 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์



Chi-square=.145 df.= 1 Sig.= .703 CMIN/df. = .145 n. 370
 CFI=1.000 NFI=1.000 GFI=1.000 AGFI=.998 IFI=1.001
 RMSEA=.000 RMR=.001

ภาพที่ 6 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลอง ความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ผลการวิเคราะห์โมเดลตัวแปรแฝงซึ่งองค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความยืดหยุ่นทางอารมณ์ มีจำนวน 4 ตัวแปรสังเกตได้ (RES1 – RES4) ผลทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่า Chi – Square เท่ากับ 0.145 df = 1.0 Sig. = 0.703 > 0.05 และ CMIN/df. เท่ากับ 0.145 < 2.0 และมีความสอดคล้องและค่าสถิติโดยมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.000 > 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.000 > 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.998 > 0.80 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.000 < 0.05 ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.001 < 0.05 ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 1.000 > 0.90 และดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 1.001 > 0.90 กล่าวได้ว่าดัชนีเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งแสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) ดังแสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์	λ	SE.	t-value	R ²
RES1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.65	-	-	0.41
RES2	0.92	0.10	13.512***	0.84
RES3	0.78	0.09	12.362***	0.60
RES4	0.71	0.08	11.476***	0.50

Multiple Correlation R² = 0.333
 Cronbach's alpha = 0.833
 Average Variance Extracted (AVE) = 0.592
 Construct Reliability (CR) = 0.851

*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

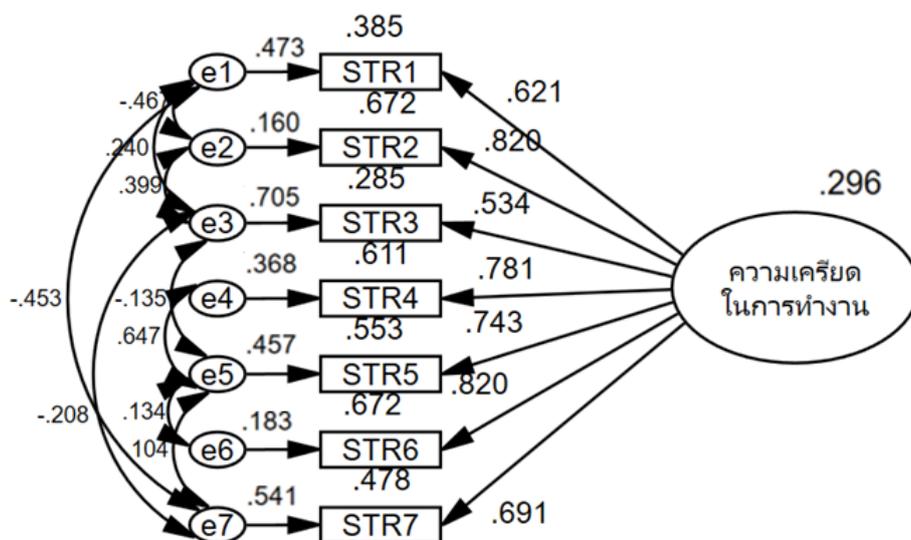
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความยืดหยุ่นทางอารมณ์ มีจำนวน 4 ตัวแปรสังเกตได้ (RES1 – RES4) ผลวิเคราะห์พบว่ามีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.65–0.92 มีค่ามากกว่า 0.50 เป็นค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกตัวแปรสังเกตได้ (Cheung & Wang, 2017) มีค่าความคลาดเคลื่อนระหว่าง 0.08 – 0.10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองระหว่างตัวแปรเท่ากับ 0.333 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองรายข้อระหว่าง 0.41 – 0.84 ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนถูกสกัดได้ (AVE) เท่ากับ 0.592 มากกว่า 0.50 กล่าวได้ว่า โมเดลการวัดมีความตรงเชิงลู่เข้าที่ดีถือว่าตัวแปรมีความเป็นเอกภาพที่ดี (Hair, Black, Babin & Anderson, 2014) มีค่าความเที่ยงรวม (CR) เท่ากับ 0.851 มากกว่า 0.60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝงแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันความยืดหยุ่นทางอารมณ์ทุกตัว ความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูง (Fornell and Larcker, 1981) ผลตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักเท่ากับ 0.833 มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าตัวแปรบ่งชี้มีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (Pallant, 2007)

ตารางที่ 20 ผลวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรชีวิตความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ตัวแปรสังเกตได้	RES1	RES2	RES3	RES4
RES1	1.000			
RES2	0.595	1.000		
RES3	0.509	0.713	1.000	
RES4	0.450	0.653	0.425	1.000

จากตารางที่ 20 ทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรชีวิตด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.425 – 0.713 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกและไม่เกิน 0.90 (Field et al. (2013) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมากไม่มีการควบคุมตัวแปรใดไว้จึงสรุปได้ว่าตัวชีวิตองค์ประกอบเชิงยืนยันความยืดหยุ่นทางอารมณ์ทุกตัวแปรมีความสอดคล้องและความเที่ยงตามเกณฑ์ สามารถนำเข้าแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง

1.2 ความเครียดในการทำงาน



Chi-square=3.609 df.= 5 Sig.= .607 CMIN/df. = .722 n. 370
 CFI=1.000 NFI=.998 GFI=.997 AGFI=.984 IFI=1.001
 RMSEA=.000 RMR=.009

ภาพที่ 7 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความเครียดในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์โมเดลตัวแปรบ่งชี้องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองความเครียดในการทำงาน มีจำนวน 7 ตัวแปรสังเกตได้ (STR1 – STR7) ผลทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่า Chi – Square เท่ากับ 3.609 df = 5.0 Sig. = 0.607 > 0.05 และ CMIN/df. เท่ากับ 0.722 < 2.0 และมีความสอดคล้องและค่าสถิติโดยมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.000 > 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.997 > 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.984 > 0.80 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.000 < 0.05 ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.009 < 0.05 ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.998 > 0.90 และดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 1.001 > 0.90 กล่าวได้ว่าดัชนีเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งแสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) ดังแสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันความเครียดในการทำงาน

ด้านความเครียดในการทำงาน	λ	SE.	t-value	R ²
STR1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.62	-	-	0.39
STR2	0.82	0.10	10.152***	0.67
STR3	0.53	0.10	9.677***	0.28
STR4	0.78	0.13	11.083***	0.61
STR5	0.74	0.13	10.631***	0.55
STR6	0.82	0.10	11.345***	0.67
STR7	0.69	0.15	8.861***	0.48

Multiple Correlation R² = 0.296

Cronbach's alpha = 0.873

Average Variance Extracted (AVE) = 0.552

Construct Reliability (CR) = 0.882

*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันยืนยันความเครียดในการทำงาน มีจำนวน 7 ตัวแปร สังเกตได้ (STR1 – STR7) ผลวิเคราะห์พบว่ามึ้น้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.53– 0.82 มีค่ามากกว่า 0.50 เป็นค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกตัวแปรสังเกตได้ (Cheung & Wang,2017) มีค่าความคลาดเคลื่อนระหว่าง 0.10 – 0.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองระหว่างตัวแปรเท่ากับ 0.296 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองรายข้อระหว่าง 0.28 – 0.67 ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนถูกสกัดได้ (AVE) เท่ากับ 0.552 มากกว่า 0.50 กล่าวได้ว่า โมเดลการวัดมีความตรงเชิงสูงเข้าที่ดีถือว่าตัวแปรมีความเป็นเอกภาพที่ดี (Hair, Black, Babin & Anderson, 2014) มีค่าความเที่ยงรวม (CR) เท่ากับ 0.882 มากกว่า 0.60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝงแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันยืนยันความเครียดในการทำงานทุกตัว ความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูง (Fornell and Larcker, 1981) ผลตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักเท่ากับ 0.873 มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าตัวแปรบ่งชี้มีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (Pallant, 2007)

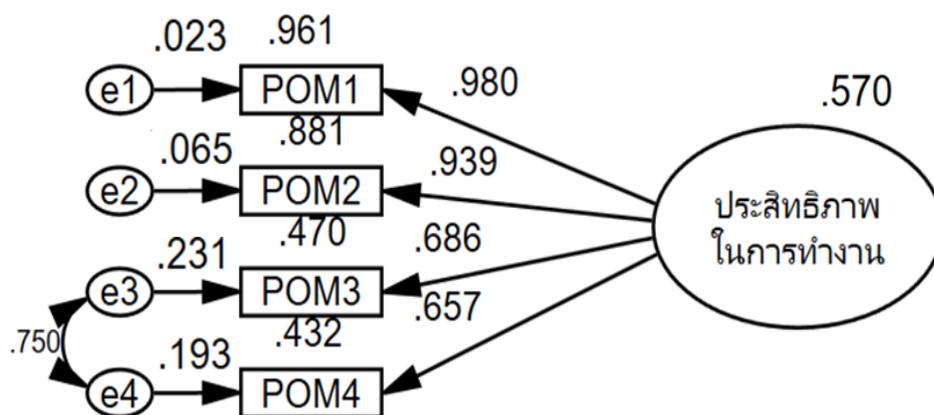
ตารางที่ 22 ผลวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรชี้วัดความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรสังเกต ได้	STR1	STR2	STR3	STR4	STR5	STR6	STR7
STR1	1.000						
STR2	0.301	1.000					
STR3	0.490	0.632	1.000				
STR4	0.462	0.642	0.415	1.000			
STR5	0.452	0.608	0.319	0.851	1.000		
STR6	0.524	0.673	0.439	0.638	0.658	1.000	
STR7	0.176	0.562	0.240	0.573	0.582	0.545	1.000

จากตารางที่ 22 ทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรชี้วัดความเครียดในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.176 – 0.851 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกและไม่เกิน 0.90 (Field et al. (2013) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมากไม่มีการควบคุมตัวแปรใดไว้จึงสรุปได้ว่าตัวชี้วัดองค์ประกอบเชิงยืนยัน

ความเครียดในการทำงานทุกตัวแปรมีความสอดคล้องและความเที่ยงตามเกณฑ์สามารถนำเข้ามาแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง

1.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน



Chi-square=.588 df.= 1 Sig.= .443 CMIN/df. = .588 n. 370
CFI=1.000 NFI=1.000 GFI=.999 AGFI=.992 IFI=1.000
RMSEA=.000 RMR=.001

ภาพที่ 8 องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์โมเดลตัวแปรบ่งชี้องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบจำลองประสิทธิภาพในการทำงาน มีจำนวน 4 ตัวแปรสังเกตได้ (POM1 – POM4) ผลทดสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่า Chi – Square เท่ากับ 0.588 df= 1.0 Sig. = 0.443 > 0.05 และ CMIN/df. เท่ากับ 0.588 < 2.0 และมีความสอดคล้องและค่าสถิติโดยมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.000 > 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.999 > 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.992 > 0.80 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.000 < 0.05 ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.001 < 0.05 ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 1.000 > 0.90 และดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 1.000 > 0.90 กล่าวได้ว่าดัชนีเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งแสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) ดังแสดงในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ผลวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	λ	SE.	t-value	R ²
POM1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.98	-	-	0.96
POM2	0.94	0.03	31.991***	0.88
POM3	0.69	0.04	16.745***	0.47
POM4	0.66	0.03	15.632***	0.43

Multiple Correlation R² = 0.570
 Cronbach's alpha = 0.911
 Average Variance Extracted (AVE) = 0.686
 Construct Reliability (CR) = 0.894

*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

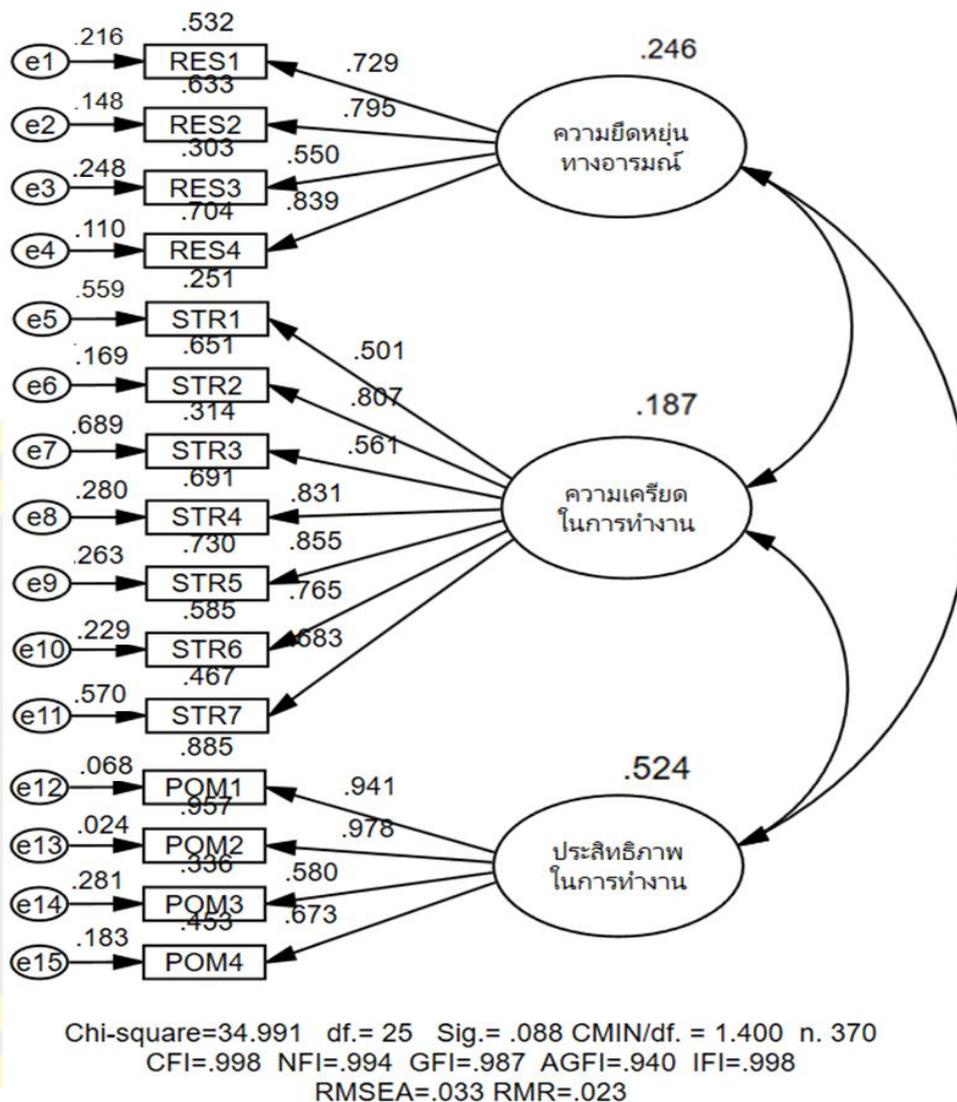
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันประสิทธิภาพในการทำงาน มีจำนวน 4 ตัวแปรสังเกตได้ (POM1 – POM4) ผลวิเคราะห์พบว่า มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.66–0.98 มีค่ามากกว่า 0.50 เป็นค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกตัวแปรสังเกตได้ (Cheung & Wang, 2017) มีค่าความคลาดเคลื่อนระหว่าง 0.03 – 0.04 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองระหว่างตัวแปรเท่ากับ 0.570 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสองรายข้อระหว่าง 0.43 – 0.96 ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนถูกสกัดได้ (AVE) เท่ากับ 0.686 มากกว่า 0.50 กล่าวได้ว่า โมเดลการวัดมีความตรงเชิงลู่เข้าที่ดีถือว่าตัวแปรมีความเป็นเอกภาพที่ดี (Hair, Black, Babin & Anderson, 2014) มีค่าความเที่ยงรวม (CR) เท่ากับ 0.894 มากกว่า 0.60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝงแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันประสิทธิภาพในการทำงานทุกตัว ความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูง (Fornell and Larcker, 1981) ผลตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักเท่ากับ 0.911 มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าตัวแปรบ่งชี้มีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (Pallant, 2007)

ตารางที่ 24 ผลวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปรสังเกตได้	POM1	POM2	POM3	POM4
POM1	1.000			
POM2	0.820	1.000		
POM3	0.673	0.642	1.000	
POM4	0.643	0.621	0.862	1.000

จากตารางที่ 24 ทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.621 – 0.862 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกและไม่เกิน 0.90 (Field et al. (2013) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมากไม่มีการควบคุมตัวแปรใดไว้จึงสรุปได้ว่าตัวชี้วัดองค์ประกอบเชิงยืนยันประสิทธิภาพในการทำงานทุกตัวแปรมีความสอดคล้องและความเที่ยงตามเกณฑ์สามารถนำเข้ามาแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง

เมื่อวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรของแต่ละตัวแปรเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ห่องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบจำลอง ซึ่งตัวแปรประกอบด้วยตัวแปรแฝงจำนวน 3 ตัว และตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 15 ตัว ผลการทดสอบพบว่ามีค่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี มีค่า Chi – Square เท่ากับ 34.991 df = 25.0 Sig. = 0.088 > 0.05 และ CMIN/df. เท่ากับ 1.400 < 2.0 และมีความสอดคล้องและค่าสถิติโดยมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 0.998 > 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.987 > 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.940 > 0.80 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.033 < 0.05 ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน หรือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (RMR) เท่ากับ 0.023 < 0.05 ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.994 > 0.90 และดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 0.998 > 0.90 กล่าวได้ว่าดัชนีเหล่านี้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งแสดงว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) ดังแสดงในตารางที่ 25



ภาพที่ 9 องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองแบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ตัวแปรแฝง	λ	SE.	t-value	R ²	AVE	CR.
ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์					0.527	0.883
RES1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.73	-	-	0.53		
RES2	0.80	0.08	12.111***	0.63		
RES3	0.55	0.07	9.772***	0.30		
RES4	0.84	0.08	12.774***	0.71		
ด้านความเครียดในการทำงาน					0.543	0.823
STR1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.50	-	-	0.24		
STR2	0.81	0.13	10.059***	0.65		
STR3	0.56	0.13	10.059***	0.28		
STR4	0.83	0.17	10.581***	0.69		
STR5	0.86	0.18	10.663***	0.73		
STR6	0.77	0.11	11.812***	0.59		
STR7	0.68	0.18	9.085***	0.47		
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน					0.658	0.880
POM1 (ค่าคงที่พารามิเตอร์)	0.94	-	-	0.89		
POM2	0.98	0.03	39.379***	0.96		
POM3	0.58	0.04	13.588***	0.34		
POM4	0.67	0.03	17.199***	0.46		

*** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง ประกอบด้วยตัวแปรแฝงจำนวน 3 ตัว ได้แก่ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และมีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 15 ตัวแปร ผลการวิเคราะห์พบว่า มีน้ำหนักค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.50– 0.98 ซึ่งมีความมากกว่า 0.50 เป็นค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกตัวแปรสังเกตได้ (Cheung & Wang, 2017) มีค่าความคลาดเคลื่อนระหว่าง 0.03– 0.18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

เชิงพหุคูณกำลังสองระหว่างตัวแปรเท่ากับ 0.19 – 0.52 และระหว่างรายชื่อ (R^2) ระหว่าง 0.24 – 0.96 ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนถูกสกัดได้ (AVE) ระหว่าง 0.527 – 0.658 มากกว่า 0.50 (Hair, Black, Babin & Anderson, 2014) กล่าวได้ว่า โมเดลการวัดมีความตรงเชิงลู่เข้าที่ดีถือว่าตัวแปรมีความเป็นเอกภาพที่ดี และมีค่าความเที่ยงรวม (CR) ระหว่าง 0.823–0.880 มากกว่า 0.60 (Fornell and Larcker, 1981) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ของแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองโดยรวมทุกตัวความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูง ผลการวัดมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกสูงที่บ่งบอกถึงความเป็นเอกภาพตัวแปรแฝง

2. การตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ของตัวแปร (Multicollinearity) ผู้วิจัยตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ตัวแปรความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่าตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดเท่ากับ 0.862 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.90 (Field et al., 2013) แสดงว่าตัวแปรอิสระเป็นอิสระต่อกัน แสดงผลดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ผลการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์ตัวแปร

ตัวแปร	ความยืดหยุ่นทางอารมณ์				ความเครียดในการทำงาน							ประสิทธิภาพในการทำงาน			
	RES1	RES2	RES3	RES4	STR1	STR2	STR3	STR4	STR5	STR6	STR7	POM1	POM2	POM3	POM4
RES1	1.000														
RES2	0.595	1.000													
RES3	0.509	0.713	1.000												
RES4	0.450	0.653	0.425	1.000											
STR1	0.086	-0.047	-0.166	-0.128	1.000										
STR2	-0.212	-0.364	-0.025	-0.550	0.301	1.000									
STR3	-0.022	-0.178	-0.022	-0.247	0.490	0.632	1.000								
STR4	-0.309	-0.356	-0.447	-0.366	0.462	0.642	0.415	1.000							
STR5	-0.161	-0.250	-0.301	-0.357	0.452	0.608	0.319	0.851	1.000						
STR6	-0.116	-0.229	-0.108	-0.574	0.524	0.673	0.439	0.638	0.658	1.000					
STR7	-0.214	-0.056	0.053	-0.367	0.176	0.562	0.240	0.573	0.582	0.545	1.000				
POM1	0.365	0.553	0.389	0.649	-0.345	-0.611	-0.319	-0.627	-0.551	-0.576	-0.350	1.000			
POM2	0.338	0.612	0.442	0.654	-0.436	-0.632	-0.422	-0.666	-0.575	-0.592	-0.300	0.820	1.000		
POM3	0.470	0.569	0.329	0.619	0.104	-0.315	0.118	-0.283	-0.268	-0.300	-0.273	0.673	0.642	1.000	
POM4	0.421	0.501	0.267	0.633	0.149	-0.309	0.020	-0.273	-0.266	-0.360	-0.315	0.643	0.621	0.862	1.000

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังตรวจสอบค่าพื้นที่นอกเหนือจากความแปรปรวนระหว่างตัวแปรอิสระหรือค่า Tolerance ซึ่งมีค่าระหว่าง 0.108 – 0.503 มากกว่า 0.10 และ ตัวชี้วัดความเพ้อของความแปรปรวนของค่าสัมประสิทธิ์ หรือ ค่า VIF ระหว่าง 1.987 – 9.846 โดยผลการพิจารณาค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ต้องมีค่าน้อยกว่า 10 ถึงจะสามารถยอมรับได้ (Chen, Yan, Zhao, Hong, Bui, & Pradhan, 2019) หรือกล่าวได้ว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือ Multicollinearity ได้ดังแสดงในตารางที่ 27

ตารางที่ 27 วิเคราะห์ปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นแบบพหุตัวแปรแบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	Tolerance	VIF
ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์	RES1	0.503	1.987
	RES2	0.208	4.800
	RES3	0.174	5.733
	RES4	0.218	4.580
ด้านความเครียดในการทำงาน	STR1	0.314	3.186
	STR2	0.154	6.476
	STR3	0.415	2.412
	STR4	0.108	9.278
	STR5	0.221	4.529
	STR6	0.249	4.013
	STR7	0.349	2.863
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	POM1	0.128	7.790
	POM2	0.278	9.846
	POM3	0.201	4.982
	POM4	0.177	5.645

3. การตรวจสอบการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ (Normality) ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบค่าสถิติตัวแปรแบบจำลองผลอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 3 ตัวแปรแฝง ได้แก่ ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ด้านความเครียดในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งหมด 13 ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าพิสัยที่ 2.00 – 4.00 ค่าต่ำสุด 1.00 และสูงสุด 5.00 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.80 – 4.34 อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ระหว่าง 0.58– 1.02 แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายอยู่ใกล้กับค่าเฉลี่ยโดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังกล่าวมีค่าไม่เกิน 30% ของค่าเฉลี่ยและมีค่าความแปรปรวน (Variance) หรือค่ากำลังสองของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวัดการกระจายของข้อมูลอยู่ระหว่าง 0.34 – 1.04 มีค่าความเบ้ (Skewness) หรือความไม่สมมาตรของการแจกแจงตัวแปรมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ขวาจนถึงเบ้ซ้าย แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรทั้งหมดมีค่าคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยโดยมีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง (-0.51) ถึง 0.90 มีค่าความโด่ง (Kurtosis) มีค่าระหว่าง (-0.97) ถึง 0.42 ถือว่าตัวแปรมีความโด่งสูงกว่าโค้งปกติเล็กน้อยโดยเกณฑ์ความเบ้และความโด่งที่ยอมรับได้ได้โค้งปกติมีค่าความเบ้ไม่เกิน 3.00 และ ค่าความโด่งไม่เกิน 10.00 (พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2556) มีค่าสัมประสิทธิ์ของความแปรปรวน (Coefficient of Variation : CV) ระหว่าง 13.95% - 41.51% มีค่าน้อยกว่า 50.0% แสดงให้เห็นว่ามีการกระจายของข้อมูลที่เหมาะสม (Griffiths JC, 1967) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ตัวเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างได้ดังแสดงผลในตารางที่ 28

ตารางที่ 28 การตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปร

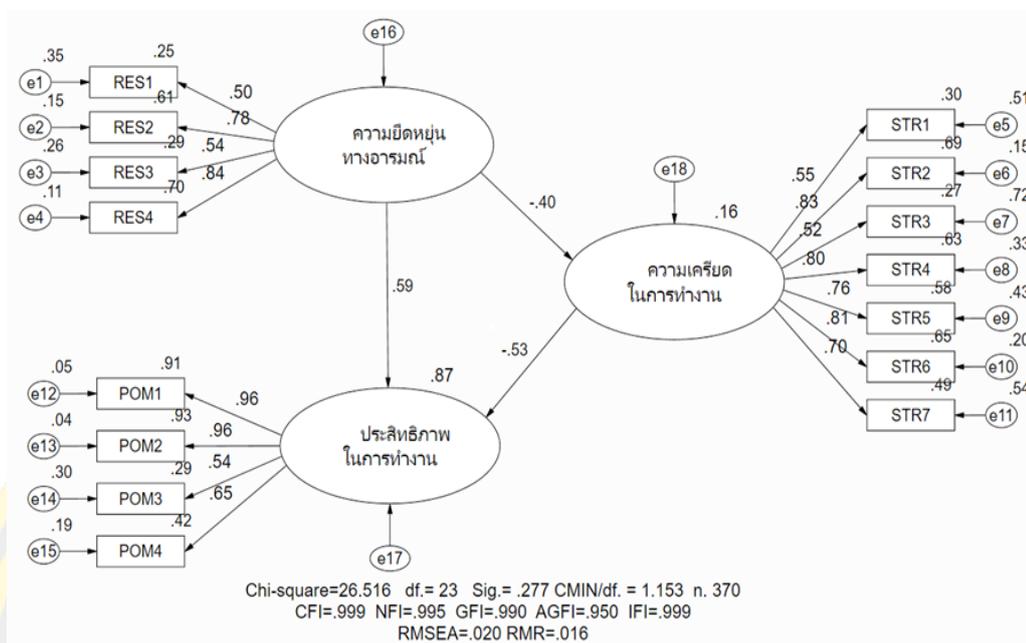
ตัวแปร	พิสัย	ต่ำสุด	สูงสุด	\bar{X}	S.D.	ค่าแปรปรวน	ความเบ้	ความโด่ง	CV.
ความยืดหยุ่นทางอารมณ์									
RES1	2.00	3.00	5.00	3.95	0.68	0.47	0.07	-0.86	17.35%
RES2	3.00	2.00	5.00	4.17	0.63	0.39	-0.27	0.02	15.07%
RES3	3.00	2.00	5.00	3.89	0.60	0.36	-0.11	0.15	15.35%
RES4	2.00	3.00	5.00	4.34	0.61	0.37	-0.34	-0.66	13.95%
ความเครียดในการทำงาน									
STR1	3.00	2.00	5.00	3.30	0.88	0.77	0.69	-0.20	26.57%
STR2	3.00	1.00	4.00	2.63	0.70	0.49	-0.11	-0.17	26.58%

ตารางที่ 28 (ต่อ) การตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปร

ตัวแปร	พิสัย	ต่ำสุด	สูงสุด	\bar{X}	S.D.	ค่า แปรปรวน	ความเบ้	ความโด่ง	CV.
ความเครียดในการทำงาน									
STR3	4.00	1.00	5.00	3.23	0.99	0.99	0.10	-0.12	30.82%
STR4	3.00	1.00	4.00	2.65	0.97	0.95	-0.51	-0.74	36.73%
STR5	4.00	1.00	5.00	2.49	1.01	1.03	-0.24	-0.97	40.60%
STR6	3.00	1.00	4.00	1.80	0.75	0.56	0.42	-0.86	41.51%
STR7	4.00	1.00	5.00	3.10	1.02	1.04	-0.48	0.42	32.88%
ประสิทธิภาพในการทำงาน									
POM1	3.00	2.00	5.00	3.55	0.77	0.59	0.65	-0.56	21.72%
POM2	3.00	2.00	5.00	3.55	0.74	0.55	0.90	-0.55	20.81%
POM3	3.00	2.00	5.00	3.67	0.66	0.44	-0.03	-0.20	18.01%
POM4	2.00	3.00	5.00	3.71	0.58	0.34	0.15	-0.56	15.75%

4. การวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง(System Equation Model : SEM) โมเดลแบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง และปรับโมเดลให้มีความสมบูรณ์ โดยวิธีเชื่อมตัวแปร Modification Indices สรุปผลดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างโมเดลอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

จากภาพแสดงผลวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 3 ตัวแปรแฝง ประกอบด้วย ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ด้านความเครียดในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้ง 15 ตัวแปรสังเกตได้ หลังจากปรับค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างสองตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติดัชนีการปรับโมเดล (Modification Index) ผลวิเคราะห์แบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่า Chi - Square เท่ากับ 26.516 df เท่ากับ 23.0 Sig. เท่ากับ 0.277 > 0.05 และ CMIN/df. เท่ากับ 1.153 < 2.0 n เท่ากับ 370 และมีความสอดคล้องและค่าสถิติโดยมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 0.999 > 0.90 ดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ (NFI) เท่ากับ 0.995 > 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.990 > 0.90 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.950 > 0.80 ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (IFI) เท่ากับ 0.999 > 0.90 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของ

การประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ $0.020 < 0.05$ และดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน (RMR) เท่ากับ $0.016 < 0.05$ สอดคล้องกับตามแนวคิด Hair et al. (2006), Bollen (1989) and Sorbon (1996)

ตารางที่ 29 ผลวิเคราะห์ค่าสถิติสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ตัวแปร (เส้นทาง)		λ	SE.	t-value	Sig.	R ²
ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์	--> ด้านความเครียดทำงาน	-0.40	0.14	-5.899	0.000*	0.16
ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์	--> ด้านประสิทธิภาพทำงาน	0.59	0.14	9.057	0.000*	0.87
ด้านความเครียดทำงาน	--> ด้านประสิทธิภาพทำงาน	-0.53	0.05	-10.474	0.000*	0.87

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงลบต่อด้านความเครียดในการทำงาน และยังพบว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อด้านประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อด้านประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 30 ผลวิเคราะห์เส้นอิทธิพลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ตัวแปร	ความเครียดในการทำงาน			ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความยืดหยุ่นทางอารมณ์	-0.40	-	-0.40	0.59	0.21	0.80
ความเครียดในการทำงาน	-	-	-	-0.53	-	-0.53
	R² = 0.16			R² = 0.87		

ผลการวิเคราะห์ พบว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงกับความเครียดในการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.40 และมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.59

ทั้งนี้ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.53 นอกจากนี้ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านความเครียดในการทำงาน โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.21 และมีอิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.87



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง และเพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องแบบจำลองความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี จำนวน 370 คน

สำหรับแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน โดยส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านความเครียดในการทำงาน จำนวน 7 ข้อ และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ โดยแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ซึ่งวัดจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา (IOC) มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ของข้อมูลสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ มีจำนวนทั้งสิ้น 370 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

สรุปผลวิจัย

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลที่ค้นพบนำมาสรุปผลวิจัยได้ดังนี้

- 1.ผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 345 คน (ร้อยละ 93.24) มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 202 คน (ร้อยละ 54.59) มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 241 คน (ร้อยละ 65.14) และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 128 คน (ร้อยละ 34.60)

2.ผลวิเคราะห์ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนผลวิเคราะห์ด้านความเครียดในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 และผลวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62

3.ผลวิเคราะห์สมการโครงสร้างแบบจำลองแบบจำลองความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้างแบบจำลองอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรีข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังแสดงในตารางที่ 31

ตารางที่ 31 การสรุปสมมติฐาน

	สมมติฐาน	ผลลัพธ์	อิทธิพล	λ	R^2
H1	ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน	ยอมรับ	ทางตรง	-0.40*	0.16
H2	ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	ยอมรับ	ทางตรง	0.59*	0.87
H3	ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	ยอมรับ	ทางตรง	-0.53*	0.87

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

ผลวิจัยอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี นำมาอภิปรายผลงานวิจัยได้ดังนี้

1. ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงลบต่อความเครียดในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าลักษณะงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มักมีลักษณะงานที่ต้องใช้ความละเอียด ทักษะความจำ ความถูกต้องแม่นยำ คุณภาพและรวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้พนักงานมีความกดดัน ดังนั้นพนักงานที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ดีจะสามารถควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญกับความ

ผิดพลาดหรือข้อจำกัดที่ไม่คาดคิดในกระบวนการผลิต หากองค์กรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์หรือสนับสนุนแนะนำวิธีการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ พนักงานก็จะมีความพร้อมทางอารมณ์ในการรับมือกับความกดดันและลดผลกระทบเชิงลบจากความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ภาวชาติ (2551) ที่แสดงให้เห็นว่าโปรแกรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์สามารถช่วยลดระดับความเครียดในที่ทำงานได้

2. ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าแรงกดดันในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มีการกำหนดเป้าหมาย มาตรฐานที่เข้มงวด สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย เช่น ต้องผลิตสินค้าให้ได้ตามจำนวนและคุณภาพที่กำหนดภายในเวลาที่จำกัด หากพนักงานไม่ได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอหรือสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะก่อให้เกิดความเครียดสะสมและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจและสมาธิ หากพนักงานที่มีระดับความเครียดสูงไม่สามารถมีสมาธิหรือจดจ่อกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงทั้งในด้านการทำงานและความสัมพันธ์กับหัวหน้างานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำฝน นิमित (2558) ที่แสดงให้เห็นว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในที่ทำงานมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง

3. ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สามารถประเมินปัญหาและหาแนวทางแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น หากเกิดปัญหาความล่าช้าในสายการผลิต พนักงานเหล่านี้จะสามารถประสานงานหรือปรับแผนการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ความสามารถเช่นนี้ช่วยให้บริษัทสามารถรักษาประสิทธิภาพการผลิตและลดความสูญเสีย ถ้าหากพนักงานมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ดีจะช่วยให้นักงานจัดการสมดุลชีวิตการทำงานและส่วนตัวได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีพลังงานและแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น พนักงานที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูง จะสามารถรับมือกับปัญหาและความท้าทายในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังส่งผลดีต่อบรรยากาศการทำงานและความสำเร็จโดยรวมขององค์กร รวมถึงสามารถรักษาสมดุลทางจิตใจและฟื้นตัวจากความเครียดได้รวดเร็ว ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jackson, Firtko และ Edenborough (2007) ที่พบว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์ช่วยเพิ่มความแข็งแกร่งส่วนบุคคล ทำให้มีความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบากและยังคงทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องอิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี นำเสนอเป็นข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้และข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไปได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้ก็พบว่ายังมีบางประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้ายคือ เมื่อเผชิญกับความกดดันในการทำงานมักคิดว่าภาระงานที่เพิ่มขึ้นเป็นการท้าทายความสามารถในการทำงาน ดังนั้นหัวหน้างานอาจจะต้องสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้กับพนักงาน ช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานในเชิงบวก และให้คำปรึกษาพนักงานเกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายในการทำงานที่ท้าทาย ตลอดจนหัวหน้างานควรให้คำแนะนำเชิงบวกและเสนอวิธีปรับปรุงที่ชัดเจนหลังจากการประเมินผลงาน

2. จากผลการศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่ทั้งนี้ก็พบว่ายังมีบางประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับแรกคือ ในช่วงหนึ่งเดือนที่ผ่านมารู้สึกวิตกกังวลในการทำงาน ดังนั้นหัวหน้างานอาจจะช่วยในส่วนของ การลดความวิตกกังวลในการทำงานของพนักงาน โดยการสอบถามพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาในการทำงาน สิ่งที่ต้องการการสนับสนุน หรือรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงาน รวมถึงควรสร้างขวัญกำลังใจการทำงานให้กับพนักงานเพื่อช่วยคลายความกังวล นอกจากนี้ในส่วนของฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์อาจจัดกิจกรรมเพื่อลดความเครียดในการทำงาน สร้างความผ่อนคลายระหว่างที่พนักงานอยู่ที่บริษัท เช่น การจัดกิจกรรมสันทนาการ การให้คำปรึกษาพนักงาน และกิจกรรมที่สนับสนุนทางจิตใจต่างๆ

3. จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้ก็พบว่ายังมีบางประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสุดท้ายคือ มักปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด และปฏิบัติงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องสื่อสารในประเด็นพฤติกรรมและเป้าหมายในการทำงานที่พึงประสงค์ให้พนักงานรับทราบ ซึ่งหัวหน้างานก็จะมียุทธศาสตร์สำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ทั้งนี้ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์อาจจะจัดหลักสูตรการฝึกอบรมซ้ำให้กับพนักงานที่ทำงานไม่บรรลุเป้าหมายให้มีความเชี่ยวชาญ และพัฒนาพนักงานให้มีทักษะการทำงานใหม่ๆ ที่จำเป็นในการทำงาน รวมไปถึงการร่วมกับฝ่ายบริหารในการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินพฤติกรรมของพนักงานให้เหมาะสม ตลอดจนจัดสวัสดิการที่ช่วยจูงใจในการทำงาน เช่น เงินรางวัลสำหรับพนักงานดีเด่นที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม

4. จากผลการศึกษาความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีผลต่อความเครียดในการทำงานและมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงความเครียดมีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางอารมณ์และลดความเครียดให้กับพนักงาน เพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น โดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

4.1 ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์อาจจะพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ทักษะการจัดการอารมณ์ และความเครียดในชีวิตประจำวันและการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปรับทัศนคติในการดำเนินชีวิตในเชิงบวก เช่น การทำสมาธิ การฝึกการจัดการกับความเครียด หรือการฝึกอบรมด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่เครียดได้ดียิ่งขึ้น

4.2 องค์กรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน เช่น ภาระงาน ชั่วโมงการทำงาน วันหยุดของพนักงานประจำสัปดาห์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เป็นต้น และร่วมปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม

4.3 องค์กรควรสร้างระบบการสื่อสารเพื่อให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นหรือปัญหาที่พบเจอได้อย่างเปิดเผย และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มของพนักงานแผนกอื่น ๆ ในองค์กร เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยหรืออิทธิพลที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี เช่น แผนกวางแผน แผนกจัดหาวัตถุดิบ

2. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีการจัดทำข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าคะแนน แต่มิได้มีข้อคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นที่อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ในการศึกษาครั้งถัดไปอาจมีการจัดทำข้อคำถามปลายเปิดไว้ด้วย

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง และน่าจะมีปัจจัยหรืออิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กาญจนา จัตุพันธ์ และกาญจนา สาณุกุล. (2559). การศึกษาความยืดหยุ่นและทนทานของจิตใจโดยใช้ทักษะการเรียนรู้ตามสภาพจริงของนักศึกษา ตรีศึกษา วิชาฝึกงานนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงเทคนิคเกษตรกรรม วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดขอนแก่น. **การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ, ครั้งที่ 7, 1096 – 1103.**
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2541). **คู่มือคลายเครียด.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทสยาม เอ็ม แอนด์บีพับลิชชิ่ง.
- กรมสุขภาพจิต. (2552). **แบบประเมินพลังสุขภาพจิต.** สืบค้นตุลาคม 16, 2564, จาก <http://www.klb.dmh.go.th/>
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2562). **ความเครียดนำไปสู่ความเจ็บป่วยและผลาญค่ารักษาสูงลิ่ว,** สืบค้น กรกฎาคม 5, 2562, จาก <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30096>.
- กรมสุขภาพจิต. (2564). **ฝ่า 4 กลุ่มความเครียดที่กระทบสุขภาพ เครียดแบบเราจัดอยู่กลุ่มไหน?** สืบค้น กรกฎาคม 15, 2564, จาก <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30321>.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2564). **ความเครียดและวิธีแก้ความเครียด.** สืบค้นตุลาคม 23, 2564, จาก <http://healthydee.moph.go.th/>
- กันตยา เพิ่มผล. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์.
- จรงค์ สุภกิจเจริญ. (2527). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับตนเอง สัมพันธภาพในครอบครัวและพฤติกรรมเผชิญความเครียดในผู้ป่วยสูงอายุ.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เจนจิรา เกียรติชนะบำรุง. (2560). **ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์. (2544). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรม พฤติกรรม**

จริยธรรมและความเครียดในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ตรีรินทร์คนจริง. (2563). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของข้าราชการ กรมสรรพากร กรณีศึกษาข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2. วารสารโครงการทวิปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, 1 (1), 1 – 10.

ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, พิสมัย เสรีขจรกิจเจริญ และจิตรพรรณ ภูษาภักดีภพ. (2544). **การประเมินความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานผู้ทำงานในสำนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ. (2558). **ความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายควบคุมระบบกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.** ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธงชัย สันติวงษ์. (2543). **องค์การและการบริหาร.** (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
ชนภณ วิมูลอาจ. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสอนงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชिमหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชญาญ ภูวิทชาธร. (2561). **การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.** วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 10 (2), 198 – 208.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). **ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 7. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล.

บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. (2564). **ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี, 2564.** ชลบุรี : บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง

ปนัดดา ในบุญ. (2553). **ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานคุมประพฤติกรมคุมประพฤติในเขตพื้นที่ภาคเหนือ.** ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). **ความเครียดภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่น จำกัด**. ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2555). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานในสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมการผลิตที่ได้รับรางวัลดีเด่นด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปี พ.ศ. 2553**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

พรทิพย์ สารเชื้อ. (2564). **ความเครียดจากการทำงาน (WORK-RELATED STRESS)**. สืบค้น พฤศจิกายน 10, 2564, จาก <https://www.npc-se.co.th/detailknowledgebase-5->

พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). **ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ไพมลลิน แจ่มพงษ์. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างข้อเรียกร้องจากงานกับความเครียดในการทำงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรกำกับ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชษฐ์รวิินทร์ จรบุรมย์. (2560). **ผลของการเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางอารมณ์เพื่อลดความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น**. วารสารกองการพยาบาลคณะพยาบาลศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติ เซนต์เทเรซา, 44, 103-115.

รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียดและวิธีการกับความเครียดโดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการความสำเร็จและความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ**. วิทยานิพนธ์

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลัดขณา สิริวัฒน์. (2544). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

วีร์ เมฆวิไลย์. (2555). *ความเข้มแข็งทางใจ Resilience*. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต.

วราภรณ์ ตระกูลสฤณี. (2545). *จิตวิทยาการปรับตัว*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

ศุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร. (2556). *ผลกระทบของความสามารถในการเรียนรู้การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สัญญาชาติ พรหมคง และ กนกพร ชัยประสิทธิ์. (2562). *ทูลทางจิตวิทยาด้ำนบวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)*.

วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 5 (2), 141 – 152

สุรพงษ์ คงศักดิ์ และ ชีรชาติ ธรรมวงศ์. (2551). *การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)*.

สืบค้น กันยายน 10, 2564, จาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>

สุพาณี สฤณีวานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาพร โทบุตร. (2563). *ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมยศ เข้มเฟื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมยศ นาวิการ. (2546). *การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร: MBO*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991 จำกัด.

สมยศ นาวิการ. (2549). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร: Management and Organizational Behavior*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

- สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมิต อาชวณิชกุล. (2541). *วิธีเอาชนะความเครียดและจัดการความวิตกกังวล*. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาร.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2553). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เสาวลักษณ์ ภารชาตรี. (2551). *ผลของโปรแกรมส่งเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์ต่อความเครียดของนักเรียนที่เตรียมตัว สอบเข้ามหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนันท์งามสะอาด.(2551). *การพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคเดชอุดม ด้วยกิจกรรมการเรียนรู้เชิงบูรณาการ*. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- อรุณ รักธรรม. (2538). *พฤติกรรมความเครียดในองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.
- อานันท์ ตระกูลพลอย. (2542). *บัญญัติ 10 ประการ บริหารตน บริหารคน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ โปร-เอสเอ็มอี.
- Hfocus เจาะลึกระบบสุขภาพ. (2567). *ผลสำรวจพนักงานไทย 40% เครียดสูง เสี่ยงซึมเศร้า 17.2% อาจทำร้ายตัวเอง 10.6%*. สืบค้น พฤศจิกายน 3, 2567, จาก <https://www.hfocus.org/content/2024/09/31560>
- Anna, S. (2015). *Work psychology in action*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Bagozzi, R.P. (1978). *Salesforce performance and satisfaction as a function of individual difference, interpersonal, and situational factors*. **Journal of Marketing Research**, **15**, 517-531.
- Beehe, T. A., & Newman, J. E. (1974). *Stress employee health and organizational effectiveness: A facet analysis model and literature review*. *Personal Psychology*.
- Block, J., & Kremen, A. M. (1996). *IQ and Ego-Resiliency: Conceptual and Empirical connections and separateness*. **Journal of Personality and Social Psychology**. **Vol.70 No.2** : 349-361.

- Caplan, R.D., & Jones, K.W. (1975). *Effects of workload, role ambiguity, and Type A personality on anxiety, depression, and heart rate*. **Journal of Applied Psychology**, **60**, 713-719.
- Cartwright, S. & Cooper, C. L. (1997). ***Managing workplace stress***. Thousand Oaks, CA, US: Sage.
- Cooper, C.L., & Marshall, J. (1976). *Occupational source of stress*. **Journal of Occupational Psychology**, **5(495)**, 11-28.
- Fang, X., et al. (2015). *Resilience, stress, and life quality in older adults living with HIV/AIDS*. **Aging & Mental Health**. **Vol.19** No.11 : 1015-1021.
- Fredrickson, B.L. (2001). *The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions*. **The American Psychologist**. **Vol.56** No.3 : 218-226.
- Garst, H., Frese, M., & Molenar, P. C. M. (2000). *The temporal factor of change in stressor-strain relationships : A growth curve model on a longitudinal study in East Germany*. **Journal of Applied Psychology**, **85**, 417-438.
- Grotberg,H.E. (1995). ***A guide to promoting resilience in children: Strengthening the human spirit***. The Hague, Netherlands : Bernard Van Lee Foundation.
- Hair, J.F., Black, W.C., Baabin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). ***Multivariate Data Analysis (7 th ed)***. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Harland, L., Harrison, W., Jones, J.R., & Reiter-Palmon, R. (2005). Leadership Behaviors and Subordinate Resilience. **Journal of Leadership and Organizational Studies**, **11(2)**, 2-14
- Ivancevich, J. M. & M. T. Matteson. (1990). ***Managing for a Healthier Heart Management Review***, 45.
- Kinman, G., & Grant, L. (2010). *Exploring stress resilience in trainee social workers: The role of emotional and social competencies*. **The British Journal of Social Work**. **Vol.41** **No.2** : 261-275
- Kirmeyers, S. L., & Diamond, A. (1985). *Coping by police officers : A study of role stress and*

- Type B Behavior patterns. Journal of Occupational Behavior, 66*, 183-195.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). *Emerging positive organizational behavior. Journal of Management, 33*, 321–349.
- Luthans, F., Avey, J.B., & Jensen, S. M. (2009). *Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. Human Resource Management, 48(5)*, 677 – 693.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). *Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. Organizational Dynamics, 33(2)*, 143 - 160.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Mager, R. F., & Beach, K. M. (1967). *Developing vocational instruction*. Belmont, CA: David S. Lake.
- Masten, A. S., (2001). *Ordinary magic: Resilience processes in development. American Psychologist, 56(3)*, 227-238.
- Masten, A. S., & Powell, J. L. (2003). *A Resilience Framework for Research, Policy and Practice*. In S. S. Luthar (Eds.), *Resilience and Vulnerability: Adaptation in the Context of Childhood Adversities* (pp. 1-26).
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). *Organizational determinants of job stress. Organizational Behavior and Human Performance, 32*, 160-177.
- Plowman, G. E., & Peterson, E. (1960). *Business organization and management*. Queensland: Irwin.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Tim. (2013). *Organization behavior*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson.
- Rutter, M. (1987). *Psychosocial resilience and protective mechanisms. American Journal of Orthopsychiatry. Vol.57 No.3* : 316-331.
- Selye, H. (1983). *Selye's guide to stress research*. New York: Van Northland Reinhold.
- Simon, H.A. (1960). *Administration Behavior*. New York: McMillan
- Taylor, S.E. (1986). *Health Psychology*. New York: Random House.

Teasdale, E. L. and Mckeown, S. (1994). *Managing Stress at Work*. Chi Chester, John Wiley

Troy, A.S., & Mauss, I.B. (2011). *Resilience in the face of stress : emotion regulation as a protective factor*. **Resilience and Mental Health: Challenges across the Ligespan**.

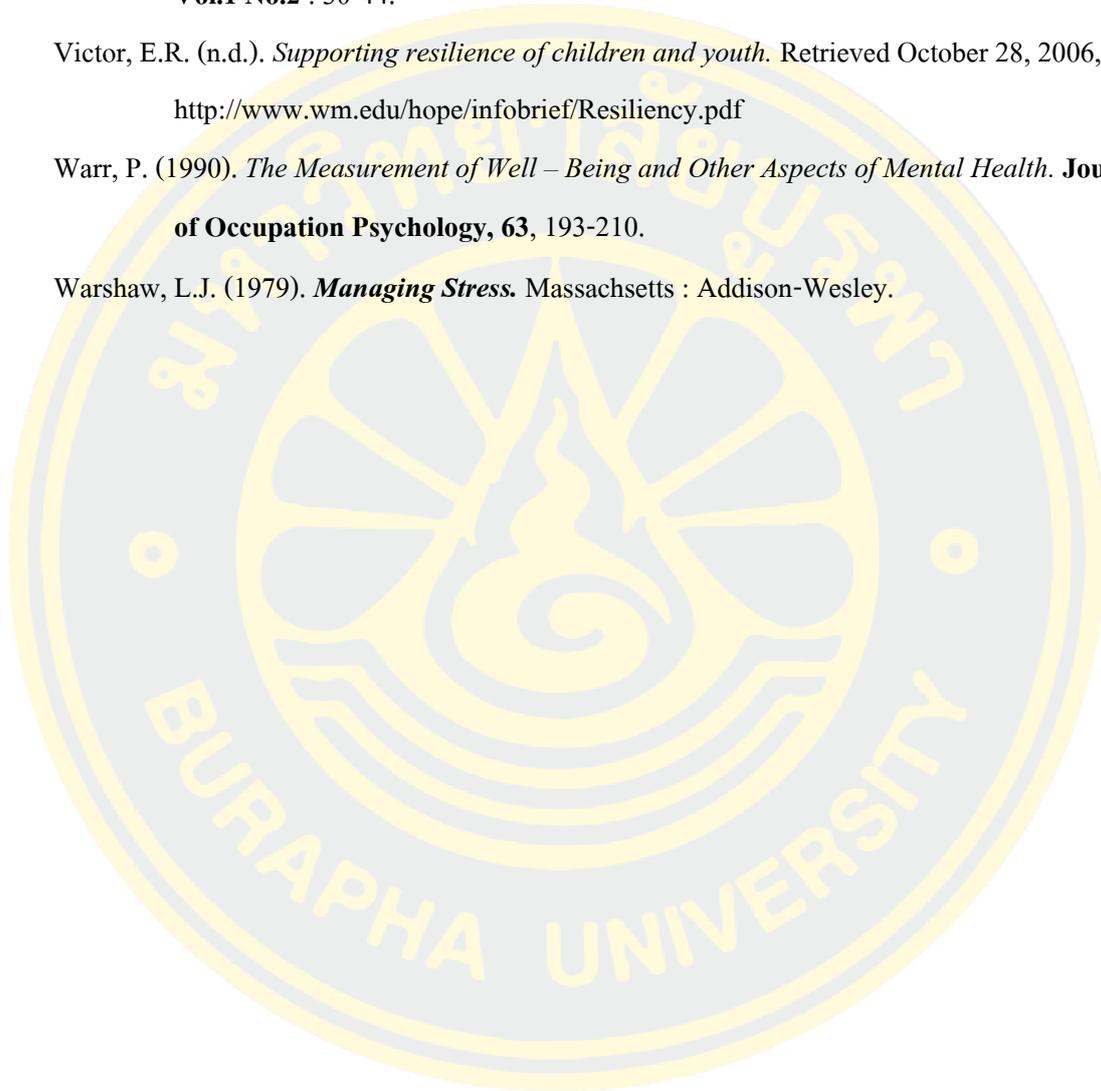
Vol.1 No.2 : 30-44.

Victor, E.R. (n.d.). *Supporting resilience of children and youth*. Retrieved October 28, 2006, from

<http://www.wm.edu/hope/infobrief/Resiliency.pdf>

Warr, P. (1990). *The Measurement of Well – Being and Other Aspects of Mental Health*. **Journal of Occupation Psychology**, **63**, 193-210.

Warshaw, L.J. (1979). *Managing Stress*. Massachsetts : Addison-Wesley.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา โทร. ๒๓๐๐ ต่อ ๓๐๑, ๓๐๕, ๓๐๗
 ที่ อว ๘๑๓๗/๓๔๕๘ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ธนภณ นิธิเชาวกุล (คณะบริหารธุรกิจ)

ด้วย นางสาวนารีรัตน์ จันทร์ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๓๓๒๐๐๔๔ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติเค้าโครงการงานนิพนธ์ เรื่อง "อิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์
 และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
 แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลือกิตตินันท์ เป็นประธานกรรมการควบคุม
 งานนิพนธ์ และเสนอท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย นั้น

ในกรณี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเรียนเชิญท่านซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้
 ความสามารถ และประสบการณ์สูง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย ดังเอกสารแนบ
 ทั้งนี้ สามารถติดต่อนิสิตดังรายนามข้างต้น ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๘๓๓๕๓๕๒ หรือที่ E-mail:
 63920044@go.buu.ac.th

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ อว ๘๑๓๗/๑๒๓๓

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
๑๖๙ ถ.สิงหนาทบางแสน ต.แสนสุข
อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๓

๓๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้บริหาร บริษัท แอเดียนท์ แอนด์ ซัมมิท คอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาโรงงานแหลมฉบัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครงการนิพนธ์ (ฉบับย่อ)
๒. เครื่องมือวิจัย

ด้วย นางสาวนารีรัตน์ จีนที รหัสประจำตัวนิสิต ๒๓๒๒๐๐๕๔ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติคำโครงการนิพนธ์ เรื่อง “อิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา สือกิตินันท์ เป็นประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดของท่าน คือ

๑. คุณโชยนันท์ สกลศุภรัตน์ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
๒. คุณปิณฑิพย์ เมธโยดม Manager, Operation & Launch

ซึ่งเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการวิจัยดังกล่าวอย่างยิ่ง เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือการวิจัย ดังเอกสารแนบ ทั้งนี้ สามารถติดต่อนิสิตตั้งรายนามข้างต้น ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๗-๘๑๓๕๓๕๒ หรือที่ E-mail: 63920044@go.buu.ac.th

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุษวี ไชยมงคล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

สำเนาเรียน ๑. คุณโชยนันท์ สกลศุภรัตน์
๒. คุณปิณฑิพย์ เมธโยดม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
โทร ๐๓๘ ๓๐๒ ๓๐๐ ถึง ๓๐๑, ๓๐๕, ๓๐๗
E-mail: grd.buu@go.buu.ac.th



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง อิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับการศึกษาวิจัยเพื่อทำการค้นคว้าแบบอิสระของหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโท คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อมูลต่างๆในการนี้เป็นการศึกษาในเชิงวิชาการ การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในเชิงวิชาการได้เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง ทั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1.1 เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 30 ปี 2) 31 - 40 ปี
 3) 41 - 50 ปี 4) 50 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 2) อนุปริญญา/ปวส.
 3)ปริญญาตรี 4) ปริญญาโทขึ้นไป

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านรู้สึกวิตกกังวลในการทำงาน					
2. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ					
3. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากงานที่ทำ					
4. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ					
5. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านมาทำงานสาย					
6. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีความรู้สึกไม่อยากมาทำงาน					
7. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านรู้สึกขัดแย้งในใจ เพราะผลงานไม่เป็นตามที่คาดหวัง					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านมักปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด					
2. ท่านปฏิบัติงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. ท่านมักปฏิบัติงานออกมาได้ถูกต้อง					
4. ท่านมักปฏิบัติงานออกมาได้ตามคุณภาพที่กำหนดไว้					



ภาคผนวก ค
ผลการตรวจอักษรวิสุทธิ์

Plagiarism Checking Report

Created on 2024-11-24 11:46:05 at 11:46 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
4025808	Nov 24, 2024 at 11:39 AM	63920044@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	อิทธิพลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทค้าชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ฉบับสมบูรณ์ itthesis rev.5.docx	Completed	14.78%

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	THE STRUCTURAL VALIDATION OF SECONDARY SCHOOL ADMINISTRATIVE MEASUREMENT MODEL ACCORDING TO THE CONCEPT OF ORGANIZATIONAL REPUTATION	Dhirapat Kulophas, kanokporn sansuksom, Sukanya Chaemchoy and	วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ	1.49 %
2	RESILIENCE OF FAMILY CAREGIVER: AN IMPORTANT TO CARING ELDERLY DIABETES MILITUS PATIENTS	Tabtim, Donrudee	วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ	1.04 %
3	STRESS AND ITS AFFECT ON THE EMPLOYEES' PERFORMANCE IN AN INSTITUTION FOCUSED ON THE CULTURAL ARTS OF A STATE-RUN UNIVERSITY	ทพนิต, สุรชัย	วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ	0.84 %
4	Influence of Organization Culture and Work Motivation to Organization Commitment of Operation Staff in Automotive Part Manufacturing Company in Chon Buri Province	Tungkhong, Pucharat	Journal of Modern Learning Development	0.83 %
5	Leadership is Relating to Work Efficiency of Employees: A Case Study of Thai Commercial Bank in Sathorn District	Sangpare, Prateep	วารสารนิคมบริหาร	0.80 %
6	ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ, Work stress of instructor in state universities	เจษฎา ดุงามมาก	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	0.75 %
7	POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL AFFECTING PERFORMANCE EFFICIENCY OF EMPLOYEES HOME PRODUCT CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED	พรนตง, สัญชาติ	วารสารวิชาการวิทยาลัยบัณฑิตพล	0.63 %
8	Research Synthesis Concerning the Stress of Inquiry Officials I of Metropolitan Police Division 1	งามแสง, รวีณดา รวาท กฤษณินรุญ	วารสารสหวิทยาการ	0.60 %
9	Development of Buddhist Leadership Indicators for Administrators of Nursing Institutes	วิชิต, ประภท	วารสารศาสนศาสตร์ปริทรรศน์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	0.38 %
10	Innovative Parcel Delivery Service in Thailand during COVID-19 Pandemic Using Structural Equation Modelling	Snae Namahoot, Kanokkarn	จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์	0.38 %



ภาคผนวก ง
ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบ

ตารางสรุปการหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์	ความคิดเห็น			ค่า IOC	สรุป
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1. ท่านสามารถทนต่อการทำงานภายใต้สภาวะความกดดันได้ดี เช่น การทำงานแข่งกับเวลา การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น	1	1	1	1	ผ่าน
2. เมื่อท่านเผชิญกับความกดดันในการทำงาน ท่านมักคิดว่า งานที่ทำอยู่หรือได้รับมอบหมายใหม่นั้นมีส่วนช่วยฝึกทักษะในการทำงาน	1	1	1	1	ผ่าน
3. เมื่อท่านเผชิญกับความกดดันในการทำงาน ท่านมักคิดว่า ภาระงานที่เพิ่มขึ้นเป็นการท้าทายความสามารถในการทำงานของท่าน	1	1	1	1	ผ่าน
4. ท่านมักให้กำลังใจตนเองว่า ท่านสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	1	1	1	1	ผ่าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	ความคิดเห็น			ค่า IOC	สรุป
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านรู้สึกวิตกกังวลในการทำงาน	1	1	1	1	ผ่าน
2. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ	1	1	0	0.7	ผ่าน
3. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากงานที่ทำ	1	1	1	1	ผ่าน
4. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ	1	1	1	1	ผ่าน
5. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านมาทำงานสาย	1	0	1	0.7	ผ่าน

ส่วนที่ 3 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	ความคิดเห็น			ค่า IOC	สรุป
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
6. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีความรู้สึกไม่ยอมมาทำงาน	1	1	1	1	ผ่าน
7. ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา ท่านรู้สึกขัดแย้งในใจ เพราะผลงานไม่เป็นตามที่คาดหวัง	1	0	1	0.7	ผ่าน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความคิดเห็น			ค่า IOC	สรุป
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
1. ท่านมักปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด	1	1	1	1	ผ่าน
2. ท่านปฏิบัติงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	1	1	0	0.7	ผ่าน
3. ท่านมักปฏิบัติงานออกมาได้ถูกต้อง	1	1	1	1	ผ่าน
4. ท่านมักปฏิบัติงานออกมาได้ตามคุณภาพที่กำหนดไว้	1	1	1	1	ผ่าน

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวนารีรัตน์ จันทิ	
วัน เดือน ปี เกิด	7 กรกฎาคม 2533	
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรปราการ	
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	399/129 หมู่ที่10 ตำบลบางพระ อำเภอสรรีราชา จังหวัดชลบุรี 20110	
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2557-2558	Sales Engineer บริษัท ยูนิตี้ อินดัสเตรียล จำกัด
	พ.ศ. 2558-2561	Purchase Engineer บริษัท โอคูมะ อินด์ (ไทยแลนด์) จำกัด
	พ.ศ. 2561-2566	CAD Manufacturing Specialist บริษัท แอเดียนท์ แอนด์ ซัมมิต คอร์ปอเรชั่น จำกัด
	พ.ศ. 2566-ปัจจุบัน	Manufacturing Engineering บริษัท แอเดียนท์ แอนด์ ซัมมิต คอร์ปอเรชั่น จำกัด
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2555	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก
	พ.ศ. 2567	มหาวิทยาลัยบูรพา