

ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน)

EFFECT OF STRESS AND BURNOUT ON EMPLOYEE JOB PERFORMANCE: A CASE STUDY OF FINE METAL TECHNOLOGIES PUBLIC COMPANY LIMITED

วัฒนา ศรีวิลัย^{1*} และ กล้าหาญ ณ น่าน²

WATTANA SRIWILAI^{1*} and KHAHAN NA-NAN²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดและความเหนื่อยหน่ายต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานบริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 231 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบเป็นเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ และผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.92 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional sampling) ตามส่วนงาน หลังจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบ Enter ถูกนำมาใช้ทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเครียด ได้แก่ ด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความเครียดด้านร่างกายไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกวิตกกังวลเกี่ยวกับงานหรือความมั่นคงในงาน รวมทั้ง การแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เช่น การมาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง แสดงว่า บุคคลนั้นตกอยู่ในภาวะความเครียด ดังนั้น องค์กรจะต้องหาวิธีแก้ปัญหาและลดภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น 2) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่หรือไม่ได้ตามมาตรฐานของงานแล้ว จึงส่งผลให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ความเครียด ; ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ; ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Master of Business Administration (General Management), Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

² รองศาสตราจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Associate Professor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

* Corresponding Author, Email: wattana_s@mail.rmUTT.ac.th

Received: Feb 10, 2021, Revised: Mar 24, 2021, Accepted: Mar 24, 2021

ABSTRACT

The study objective was to test the influence of stress and burnout on employee job performance. The samples comprised 231 employees working at Fine Metal Technologies, Public Company Limited. Quantitative research data were collected using a questionnaire with testing of Cronbach's alpha reliability at 0.92. Stratified sampling random was applied by departments then followed the sampling technique. Multiple Linear Regression with Enter method was tested.

Results indicated the following. 1) Stress as a psychological and behavioral symptom affected employee job performance at the .05 level of statistical significance but stress as a physiological symptom did not, while anxiety caused by work stress or lack of job security often manifested as operational behaviors including lateness or absence. Companies must first recognize this conduct and then address the root causes of the problem. 2) Burnout, signifying depersonalization and lack of accomplishment, affected employee job performance at the end .05 level of statistical significance but burnout as emotional exhaustion did not. Inefficient work output was also identified as an indicator of increased stress through lack of confidence in self-efficacy.

Keywords: Stress ; Burnout ; Performance

บทนำ

สภาวะธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงทั้งทางด้านปริมาณ ทางด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และทางด้านราคา ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน คือ บุคลากรในองค์กรที่จะต้องได้รับการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น องค์กรจึงควรหันมาให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลการปฏิบัติงานเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารองค์กรและเป็นตัวบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (นันทนา นิจอหอ และกล้าหาญ ณ น่าน, 2562) ผู้บริหารจึงต้องหันกลับมามองที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรว่า สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย หรือวิสัยทัศน์ขององค์กรหรือไม่ ซึ่งผลการปฏิบัติงานคือ ความสามารถ ทักษะในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม ทั้งนี้ กล้าหาญ ณ น่าน (2563) ได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee job performance) ว่าเป็นพฤติกรรมทุกอย่างของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานและความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร และได้จำแนกผล

ปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือการปฏิบัติสถานการณ์หรือปฏิบัติงานที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมขึ้นเองตามสถานการณ์ที่พบเห็นผลการปฏิบัติงานเป็นการแสดงพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือไม่ได้รับมอบหมาย แต่ผลการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการเพื่อให้เกิดการส่งมอบผลลัพธ์ที่ องค์กรต้องการทั้งด้าน 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ปริมาณงาน หมายถึง ผลงานที่ออกมาจากการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน เช่น จำนวนผลผลิต จำนวนของเสีย อัตราความพึงพอใจ ยอดขาย การวัดผลการปฏิบัติงานในรูปแบบเชิงปริมาณมีความสำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากการสะท้อนในการใช้ความรู้ ทักษะและทัศนคติการทุ่มเทแรงกายสู่ผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

2. คุณภาพงาน เป็นการพิจารณาคุณภาพของงานว่ามีความถูกต้อง เรียบร้อย และทันเวลาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งคุณภาพของผลการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นตัวควบคุมกระบวนการและผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ 3. ระยะเวลาที่กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานว่าเหมาะสมกับงานส่งผลให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลาเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานทำงานได้เป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด ถูกต้อง รวดเร็วและมีการส่ง

มอบสินค้าตรงตามเวลาระยะเวลาจะช่วยควบคุมและกระตุ้นให้พนักงานแต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมในกรอบระยะเวลาที่องค์กรหรือผู้บังคับบัญชาต้องการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพได้นั้นมีหลายปัจจัย ซึ่งหนึ่งในปัจจัยนั้นก็คือ ความเครียด ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลให้พนักงานในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่าเป้าหมาย และอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้ ในทางกลับกันหากผู้บริหารทราบถึงสาเหตุและปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแล้วหาวิธีแก้ปัญหา ย่อมทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จและมีศักยภาพในการแข่งขันที่ดีได้ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นเป้าหมายสำคัญของธุรกิจเอกชนทุกภาคส่วน

ความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการทำงานหรือการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ และถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อใดที่พนักงานเกิดภาวะความเครียด ไม่ว่าจะเกิดขึ้นในขณะกำลังปฏิบัติงานหรือนอกเหนือเวลาในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้เกิดผลกระทบต่องานจิตใจและอาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ก้าวร้าวออกมาทันที ซึ่งภาวะความเครียดนี้ได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญกับมนุษย์ในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้จากบางคนแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะความเครียดทันที หรือบางครั้งอาจจะแสดงออกมาให้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ถึงความเครียดที่ตนประสบอยู่ ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นอาจมีทั้งประโยชน์และโทษ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่พอดีจะส่งผลให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น มีแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเอง แต่หากมีระดับความเครียดในระดับที่รุนแรงอาจส่งผลเสียให้กับตัวพนักงานหรือบุคคลรอบข้างได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ทางธรรม (2558) กล่าวว่า ปัจจัยความเครียดของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความเครียดในระดับที่จะส่งผลหรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลโดยรวมต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ความเครียดอาจเกิดจากผู้บริหารตัดสินใจที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงาน อาจจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีหรือการย้ายหน้าที่การทำงานจากหน่วยงานหนึ่งไปอีกหน่วยงานหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้อาจมีผลต่อความเหมาะสมทำให้พนักงานเกิดความเครียดเมื่อเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมของตนเกิดข้อจำกัด โอกาส หรือข้อเรียกร้องมากเกินไปในเชิง

กายภาพและจิตใจ ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นสถานะเรื้อรังของการหมดแรงทางอารมณ์จากความกดดันต่อเนื่องทำให้เกิดความเครียด เมื่อเกิดสภาวะความทุกข์ในขณะปฏิบัติงานทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (กล้าหาญ ณ น่าน, 2563, น. 242-243) จากงานวิจัยของ เบญจมาศ อัมมาก (2558) ได้จำแนกผลของความเครียดออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านจิตใจ (Psychological symptoms) เมื่อเกิดภาวะความเครียดขึ้นจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกไม่พอใจ รวมทั้ง อาจทำให้เกิดอาการด้านจิตใจอื่น ๆ ได้อีก เช่น ความเบื่อหน่าย วิตกกังวล ฉุนเฉียว 2) ด้านร่างกาย (Physiological symptoms) เป็นลักษณะอาการที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดมักจะส่งผลต่อร่างกาย ความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิต หายใจแรงและการเต้นของหัวใจขึ้นอาจทำให้เป็นโรคหัวใจในระยะยาว 3) ด้านพฤติกรรม (Behavioral symptoms) เป็นการแสดงออกในทางพฤติกรรมของบุคคล เช่น การเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน มาสาย ขาดงานและลาออก หรือจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมส่วนตัว อาจจะเปลี่ยนแปลงนิสัยมีการสูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น การนอนไม่หลับ พุดจาเร็ว

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) มักพบเจอในอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรืออาชีพที่ต้องทำงานซ้ำ ๆ ทุก ๆ วัน ซึ่งเป็นความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกาย ทางอารมณ์ และทางจิตใจ โดยเป็นอาการของการทุ่มเทพลังและทรัพยากรด้านร่างกาย อารมณ์และจิตใจทั้งหมดไปกับการทำงาน จนทำให้เกิดความเหนื่อยล้า อ่อนล้า ท้อแท้ หมดกำลังใจในการทำงานที่ดีต่อไป ซึ่งหากเกิดขึ้นเป็นระยะเวลานาน ๆ จะส่งผลเสียทั้งทางร่างกายและจิตใจได้ ความเหนื่อยหน่ายอาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ ไม่ว่าจะเป็นเกิดจากลักษณะงาน ตัวอย่างเช่น บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ การทำงานเดิม ๆ ไม่ท้าทายความสามารถ อายุการทำงานที่ยาวนาน หรือความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ระบบงานที่ไร้ประสิทธิภาพ หรือมีปัญหากับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้ไม่อยากทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ความเหนื่อยหน่ายเป็นผลกระทบที่เกิดจากความเครียด ทำให้เกิดความอ่อนเพลียทางร่างกายและทางอารมณ์ สภาวะเหนื่อยหน่ายทำให้เกิดผลลัพธ์และองค์การ หลายประการ ผลลัพธ์ต่อบุคคลประกอบด้วยความแปรปรวนทางอารมณ์ สงสัยในตนเองมีความขัดแย้งในครอบครัว ส่วนผลลัพธ์

ต่อการประกอบด้วย ทักษะคติเชิงลบต่อการทำงาน ลดประสิทธิภาพในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานต่ำลง จากงานวิจัยของ พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559) ได้แบ่งภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความอ่อนล้าอารมณ์ (Emotional exhaustion) คือ อาการของความรู้สึกอ่อนเพลีย หหมดกำลังไม่ยอมทำงาน หากอาการดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข หรือมีแรงจูงใจที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพลังในการกลับมาเหมือนเดิม จะทำให้เกิดความรู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกคับข้องใจ ไปทำงานสายหรือขาดงานบ่อย ไม่มีความอยากที่จะต่อสู้หรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคใด ๆ 2) การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) คือ อาการที่เกิดขึ้นตามมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยบุคคลจะเกิดเจตคติด้านลบต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการและบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดการขาดความเป็นมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่มีจิตบริการกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ มีความหยาบกระด้าง ขาดความสุภาพอ่อนโยน ขาดความเมตตา ความเห็นอกเห็นใจกับบุคคลอื่น ๆ 3) ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of personal accomplishment) เป็นอาการที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังเอาไว้ มีการประเมินตนเองในด้านลบ ขาดทักษะและเจตคติในการเผชิญกับปัญหาอย่างมีคุณภาพ จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง เกิดมีความรู้สึกด้อยประสิทธิภาพ และความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่นลดลง รู้สึกไม่สนุกกับงานที่ได้รับมอบหมาย ขาดเป้าหมายในการทำงาน ขาดความภาคภูมิใจในความสามารถหรือผลงานของตนเอง

บริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตท่อทองแดงไร้ตะเข็บ ปัจจุบันบริษัทฯ ต้องเผชิญกับยอดการผลิตลดลง เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจที่มีการชะลอตัว รวมถึงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) ที่ทำให้อุตสาหกรรมหลายประเภทต้องชะลอการผลิต ลดเวลาทำงาน ลดค่าจ้าง เลิกจ้างพนักงาน หรืออุตสาหกรรมบางประเภทต้องปิดตัวลง ซึ่งบริษัทฯ ก็ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นี้เช่นกัน โดยสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน คือ ยอดการผลิตที่ลดลงเนื่องจากลูกค้าลดการสั่งผลิต ทำให้บริษัทฯ สูญเสียรายได้เป็นจำนวนมาก บริษัทฯ จึงได้มีนโยบายสำหรับรับมือสถานการณ์ในช่วงนี้ โดยการลดจำนวนวันทำงานเหลือเพียง 3 วันต่อสัปดาห์ ลดค่าจ้างของพนักงานประจำลง 25% ลดการทำงานล่วงเวลา

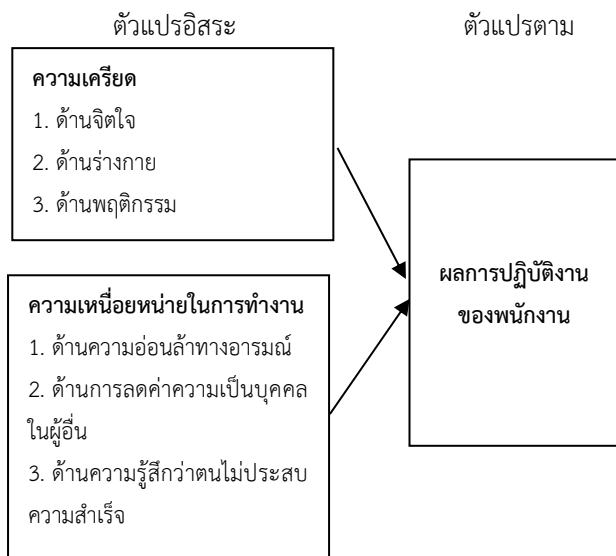
ของพนักงาน ซึ่งจากนโยบายเหล่านี้ส่งผลให้รายรับของพนักงานลดลง แต่รายจ่ายส่วนบุคคลยังคงเท่าเดิม ซึ่งจากนโยบายของบริษัท ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสะสม ทั้งในเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้ชีวิตประจำวัน การขาดความเชื่อมั่นในการจ้างงาน การถูกเลิกจ้าง การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน จนส่งผลมาถึงผลการปฏิบัติงาน ทำให้ประสิทธิภาพของผลผลิตที่ได้ลดลง มีของเสียเพิ่มขึ้น (บริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน), พ.ศ. 2563) และเมื่อความเครียดสะสมต่อเนื่องมาอย่างยาวนาน ทำให้พนักงานเกิดความไม่เชื่อมั่นในนโยบายของผู้บริหาร มีความเหนื่อยหน่ายจากความเครียดสะสม จากงานในการทำงานที่ซ้ำ ๆ เป็นเวลานาน จากอายุงานที่ยาวนานของแต่ละบุคคล ทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ลดความใฝ่รู้หรือสนใจในเทคโนโลยีและยังต่อต้านที่เรียนรู้งานใหม่ ๆ ด้วยคำพูดที่ว่ารู้เยอะก็เหนื่อยเยอะ ทำให้ส่งผลต่อการพฤติกรรมที่แสดงออกมาของพนักงาน อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวมคือ คุณภาพของงานและยอดการผลิต

จากความสำคัญและปัญหาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) ในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิตและบรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ขององค์กรที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความเครียด ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านร่างกายและด้านพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน)
2. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจด้วยวิธีการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วนงาน คือ 1) Office 2) Production 1 3) Production 2

4) Production Engineering 5) Contract Employee มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 547 คน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 231 คน

2. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสัดส่วน (Proportional sampling) ตามแต่ละส่วนงาน จำนวน 5 ส่วนงาน หลังจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นทางสถิติโดยนำรายชื่อพนักงานแต่ละส่วนงาน มาทำการสุ่มโดยเลือกวิธีการจับฉลาก (Lottery) ตามจำนวนสัดส่วนของแต่ละส่วนงาน แล้วทำการหยิบครั้งเดียว ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามไปยังส่วนต่าง ๆ ตามรายชื่อและส่วนงานที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ จำนวน 59 ข้อ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อัตราเงินเดือน ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ มีจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 20 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ กำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคอร์ท ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ เบญจมาศ อิมมาก (2558)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 19 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ที่กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) โดย ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 13 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและ ปรับปรุงมาจากมาตรวัดผลการปฏิบัติงานของ Na-Nan, Chaiprasit and Pukkeeree (2018)

การทดสอบเครื่องมือ

แนวทางในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ ผู้วิจัยได้ศึกษา เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ จากหนังสือวิชาการ บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุง แก้ไข และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของ เนื้อหา โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่ามากกว่า 0.50 และเมื่อได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแต่ละด้าน ด้วยค่า Cronbach's Alpha coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นตัว แปรปัจจัยความเครียดเท่ากับ 0.94 ตัวแปรปัจจัยความเหนื่อย หน่ายในการทำงานเท่ากับ 0.94 ตัวแปรปัจจัยผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานเท่ากับ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.92

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำสถิติมาใช้เพื่อ ทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) แบบ Enter ที่ ระดับความ เชื่อมั่นร้อยละ 95

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความเครียดและความเหนื่อยหน่ายใน การทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) ข้อมูลจากผู้ตอบ แบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 231 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 70.13 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 37.23 มีสถานภาพสมรส จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 70.13 มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 14,999 บาท จำนวน 54 คน มีระดับการศึกษานุปริญญาตรี/ ปวส. จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 84.42 มีประเภทตำแหน่ง

พนักงานประจำ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 34.02 และ มีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.48

ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple regression) ระหว่างความเครียดรายด้านที่มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ระหว่างความเครียดรายด้านที่มีอิทธิพลต่อผลการ ปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.25	0.12		34.85	0.00		
ความเครียด							
1. ด้านจิตใจ	-0.18	0.08	-0.21	-2.29	0.02*	0.47	2.15
2. ด้านร่างกาย	0.16	0.09	0.18	1.77	0.08	0.40	2.48
3. ด้านพฤติกรรม	-0.25	0.10	-0.26	-2.55	0.01*	0.37	2.67

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเครียดที่มีอิทธิพล ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมททัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดด้านจิตใจและ ด้านพฤติกรรม มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.02 และ 0.01 ตามลำดับ) ส่วนความเครียดด้านร่างกายไม่มีอิทธิพลต่อผล การปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.08) เมื่อวิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญของ ตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่า ความเครียดด้าน พฤติกรรมมีอิทธิพลต่อตัวแปรมากที่สุด ($\beta = -0.26$) รองลงมาคือ ด้านจิตใจ ($\beta = -0.21$) และด้านร่างกาย ($\beta = 0.18$) ตามลำดับ

จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple regression) ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานรายด้านที่มี อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงานรายด้านที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.00	0.16		30.78	0.00		
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน							
1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์	-0.07	0.06	-0.10	-1.30	0.19	0.54	1.87
2. การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	-0.14	0.07	-0.16	-2.06	.004*	0.54	1.84
3. ความรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองไม่ประสบความสำเร็จ	-0.37	0.05	-0.44	-7.57	.000*	0.97	1.03

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและด้านความรู้สึกลดค่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.04 และ 0.00 ตามลำดับ) ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value เท่ากับ 0.19) เมื่อวิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกลดค่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อตัวแปรมากที่สุด ($\beta = 0.44$) รองลงมาคือ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ($\beta = -0.16$) และด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($\beta = -0.10$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความเครียดของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเครียดด้านจิตใจและด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเครียดด้านร่างกายพบว่าไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายได้ว่า ความเครียดด้านจิตใจเป็นความเครียดที่ส่งผลให้ระบบต่าง ๆ ในร่างกายของพนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น การปวดศีรษะ การหายใจที่แรง อัตราการเต้นหัวใจที่ถี่ขึ้น ซึ่งหากเกิดขึ้นบ่อย ๆ จะส่งผลให้ร่างกายของพนักงานขาดประสิทธิภาพในการทำงานและส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ส่วนด้านพฤติกรรม เป็นการแสดงออกของพนักงานในรูปแบบของการกระทำหรือพฤติกรรม เช่น การมาทำงานสาย การขาดงานหรือลาออก การดื่มแอลกอฮอล์ หรือการนอนไม่หลับ ซึ่งสิ่งเหล่านี้บริษัทควรตระหนักและหาวิธีป้องกันเพื่อลดหรือไม่ให้พนักงานเกิดความเครียด เพื่อให้พนักงานทำงานด้วยความสุข ซึ่งจะช่วยให้งานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งงานวิจัยของเบญจมาศ อิ่มมาก (2558) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือ ความเครียดในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมตามลำดับ และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารระดับสูงควรมีการถ่ายทอดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรให้กับพนักงานทุกระดับในองค์กร เพื่อให้มีทิศทางในการปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานทุกคนมีความชัดเจนในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง รวมทั้ง ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีบรรยากาศของการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เพื่อลดความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

2. ผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและด้านความรู้สึกลดค่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นภาวะความ อ่อนเพลีย ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จิตใจ หด ก้าง หากพนักงานเกิดความรู้สึกความเหนื่อยหน่ายแล้วจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่า ตนเองด้อยค่า มีทัศนคติในทางลบ

ทั้งต่อตนเองและงานที่รับผิดชอบ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองกับงานที่มีความกดดัน เร่งรีบ หรือลักษณะงานที่มีความเครียดได้ โดยเฉพาะความเหนื่อยหน่ายในด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น หากเกิดขึ้นมาแล้ว จะยิ่งทำให้พนักงานรู้สึกหดหู่ และขาดแรงกระตุ้นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ในงานวิจัยของสตีฟพรธัน นิลสวณเดชะ และ ณัฏฐวรรต บัวทอง, (2559) ได้ศึกษาถึงภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์กรเกษตรกรรม พบว่า ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง อันเนื่องมาจากลักษณะงานที่ทำงานร่วมกันหลายหน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานก็จะมีปริมาณงานที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ไม่สามารถวัดผลงานได้เพียงฝ่ายเดียวในทันที จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ เกิดความรู้สึกว่าผลงานที่ทำออกไปไม่คุ้มค่า ทั้งนี้งานวิจัยนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า องค์กรจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ หาทางแก้ไขปรับปรุงร่วมกับแผนกที่เกี่ยวข้อง หรือจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในงานเพื่อให้เกิดมุมมอง ทศนคติที่ดีต่องาน รวมถึงวิธีจัดการกับภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นกับพนักงาน รวมทั้งส่งเสริมการเผชิญปัญหาเชิงบวกให้กับพนักงาน เพื่อคุณภาพชีวิตและคุณภาพของงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความเครียด

ด้านจิตใจ จากการวิจัยพบว่า ความเครียดด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดให้มีกิจกรรมระหว่างครอบครัวพนักงาน เช่น การอบรม หรือทัศนศึกษาออกสถานที่ โดยให้พนักงานสามารถพาบุคคลในครอบครัวไปได้ หรือจัดให้มีชมรมต่าง ๆ ตามกลุ่มพนักงานที่มีความชอบในงานอดิเรกหรือกีฬาในเรื่องเดียวกัน เพื่อให้พนักงานมีเวลาสนทนาพูดคุยระหว่างกันมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกยอมรับจุดเด่น จุดบกพร่องของบุคคลอื่น รวมทั้งข้อบกพร่องของตนเองมากขึ้น รวมทั้ง ผู้บริหารระดับสูงควรจัดให้มีการประชุมเป็นกลุ่มย่อย ๆ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการแลกเปลี่ยนความเห็นซึ่งกันและกัน

ด้านร่างกาย จากผลการวิจัยถึงแม้ว่าความเครียดด้านร่างกายจะไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่

หน่วยงานควรมีการส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพให้แก่พนักงาน เพื่อพนักงานสำรวจ หรือสนใจในสุขภาพร่างกายของตนเอง อีกทั้งควรจัดให้มีสถานที่สำหรับเล่นกีฬา ออกกำลังกาย เพื่อลดความตึงเครียดจากการทำงานและเป็นการส่งเสริมร่างกายให้แข็งแรง ปราศจากโรคภัย

ด้านพฤติกรรม จากการผลการวิจัยพบว่า ความเครียดด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้น เช่น การสัมมนาวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน การจัดกิจกรรม CSR กิจกรรม 5ส เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานได้รู้จักพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน

2. ด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ จากผลการวิจัยถึงแม้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์จะไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ผู้บริหารก็ควรมีการวางแผนการทำงานหรือแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น หน่วยงานควรเสริมสร้างการบริหารงานที่มีความใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ทั้งนี้เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานที่มากขึ้น รวมทั้ง การเปิดโอกาสให้พนักงานระดับล่างได้แสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อป้องกันการแตกแยกในหมู่พนักงาน หรือป้องกันการความรู้สึกทางลบต่อผู้อื่นด้วย

ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยลักษณะงานการทำงานที่เป็นการทำงานร่วมกันหลาย ๆ แผนก และแต่ละแผนกก็จะมีมาตรฐานหรือปริมาณที่แตกต่างกันออกไป ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตัวเองต้องทำงานที่หลากหลาย บ่อยครั้งการสั่งการที่ไม่ชัดเจน จึงทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความผิดพลาดและทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น หน่วยงานจึงต้องมีการกำหนดลักษณะงาน ความรับผิดชอบของแต่ละแผนกหรือพนักงานแต่ละคนไว้อย่างชัดเจนและครอบคลุม รวมทั้ง การ

สร้างระบบที่เลี้ยงเพื่อคอยเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงาน เพื่อสร้างความมั่นใจและสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะบางตัวแปรเท่านั้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลอาจยังไม่ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ดังนั้น ในการศึกษารั้วต่อไปควรศึกษาถึงความผูกพันในองค์กร หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. บริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีหน่วยงานทั้งในกรุงเทพมหานครและจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสระบุรีเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลที่ได้ยังไม่ครอบคลุมหรือครบถ้วน ดังนั้น เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถนำไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการศึกษารั้วต่อไปควรเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครด้วย

เอกสารอ้างอิง

- [1] กล้าหาญ ณ น่าน. (2563). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- [2] จุฑารัตน์ ทางธรรม. (2558). ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [3] นันทนา นิจจอหอ และกล้าหาญ ณ น่าน. (2562). มาตราวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในธุรกิจให้บริการห้องพักรีสตอร์นาคอนคานายกประเทศไทย. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 5(2), 124–140.
- [4] บริษัท ไฟน์ เมทัล เทคโนโลยีส์ จำกัด (มหาชน). (2563). Company announcement: Subject stop operation.
- [5] เบญจมาศ อิมมาก. (2558). คุณภาพชีวิตและความเครียดในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [6] พัลพงค์ สุวรรณวาทีน. (2559). การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมี การสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [7] สสิพรรณ นิลสงวนเดช และณภัทรวรรต บัวทอง. (2559). ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม. จุฬาลงกรณ์เวชสาร, 60(5), 545–560.
- [8] Na-Nan, K., Chaiprasit, K. and Pukkeeree, P. (2018), Factor analysis-validated comprehensive employee job performance scale, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(10), 2436–2449.