

ความเครียดและผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

STRESS AND ITS AFFECT ON THE EMPLOYESS' PERFORMANCE IN AN INSTITUTION FOCUSED ON THE CULTURAL ARTS OF A STATERUN UNIVERSITY

สุรชัย ทูหมัด¹ / SURACHAI TUMAD

สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
INSTITUTE OF CULTURE AND ARTS, SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์² / VIROJ JADESADALUG

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE, SILPAKORN UNIVERSITY

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน 2) ศึกษาผลกระทบต่อความเครียดจากการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายสนับสนุนวิชาการที่สังกัดหน่วยงานที่มีพันธกิจหลักเกี่ยวข้องกับสังคมวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แห่งหนึ่ง จำนวน 200 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง

ผลการวิจัย พบว่า 1.ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) ด้านระบบบริหารขององค์กรไม่เอื้อต่อความก้าวหน้า ส่งผลกระทบต่อความเครียดในระดับปานกลาง 2) ด้านภาระการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลกระทบต่อความเครียดในระดับปานกลาง 3) ด้านความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ภายในองค์กร ส่งผลกระทบต่อความเครียดในระดับปานกลาง 4) ด้านการได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความสามารถ ส่งผลกระทบต่อความเครียดในระดับน้อย 5) ด้านสัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อความเครียดในระดับน้อย 2.ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และไม่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน งานวิจัยชิ้นนี้ได้ค้นพบข้อมูลเชิงประจักษ์ของแบบจำลองเส้นทางความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การด้านศิลปวัฒนธรรม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดการพฤติกรรมองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

คำสำคัญ ความเครียดในการทำงาน,ผลการปฏิบัติงาน,พนักงานในองค์การด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study factors affecting employees' stress in the workplace, 2) to study the affect of work-related stress on the employee's performance. The sample group was 200 academic support staff affiliated to an institution with a core mission which involves the social culture

¹ นักวิชาการศึกษา สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

of a state-run university, selected by using cluster sampling. A questionnaire was used as an instrument in this study. Statistical methods used for data analysis were descriptive statistics and structural equations analysis.

Results revealed that firstly, the factors that affect work-related stress were in the following order of influence: 1) the management system of the organization was not conducive to progress, causing a moderate level of stress. 2) The burden of assessment under the educational quality assurance criteria causes a moderate level of stress. 3) The ambiguity in roles within the organization causes a moderate level of stress. 4) The assignment of tasks that do not meet one's ability causes a low level of stress. 5) Poor working relationships cause a low level of stress.

Secondly, work-related stress was at a moderate level and did not affect the employees' performance. This research explores the empirical data of the relationship path model of factors affecting stress and employee's performance in cultural arts organizations, and can be applied in making the planning of organizational behavior management more effective.

Keyword: Job stress, Job performance, employees of art and cultural organization of a state-run university

บทนำ

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ และผลกระทบจากภัยธรรมชาติหรือภัยจากการกระทำของมนุษย์ รวมไปถึงกระแสบริโภคนิยมที่ประเทศไทยกำลังเผชิญ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งทางร่างกายและจิตใจ สะท้อนออกมาให้เห็นในรูปแบบของความเครียด ความก้าวร้าวที่นำไปสู่ปัญหาทางสุขภาพจิตและความเจ็บป่วยทางร่างกายได้(อังคณา จัตตมาศ และพิมพ์วิวัฒน์ มณีวงศ์,2558 : 98) และจากรายงานสถานการณ์ความเครียดของคนไทยช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2558 พบว่า ปัจจุบันสุขภาพจิตของคนไทยวัยทำงานมีระดับความเครียดสูงมาก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ,2558 : ออนไลน์)

หนึ่งในสาเหตุหลักของความเครียด คือ ปัญหาเรื่องงาน และพบว่าความเครียดในการทำงานนั้น เกิดจากสาเหตุภายใน คือ ลักษณะสภาพจิตใจของแต่ละบุคคล และสาเหตุภายนอก คือสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ เสียงรบกวนในสถานที่ทำงาน ระบบการพิจารณาการขึ้นเงินเดือน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง ในระดับที่สูงขึ้น หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงาน บรรยากาศในการทำงาน ความเสี่ยงต่ออันตราย ของงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ(วรวรรณ จุฑา,ดวงกมล ลีมีจันทร์ และ กมลวรรณ จันทร์โชติ,2555 อ้างถึงใน อนันตศักดิ์ พันธุ์พุ่ม และคณะ : 63-64)

ความเครียดเป็นปัญหาด้านสุขภาพจิตชนิดหนึ่งและเกิดขึ้นได้กับทุกคน หากความเครียดที่ทุกคนต้องเจออยู่ในระดับน้อยถึงระดับปานกลาง จะส่งผลดีให้กับบุคคลกระทำการต่างๆ อย่างกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น รู้สึกเชื่อมั่นและภาคภูมิใจในตนเองเมื่อทำงานที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามถ้าหากความเครียดอยู่ในระดับมากจะส่งผลเสียต่อร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลพวงมาจากความเครียดเช่นกัน ถ้าหากไม่สามารถหาสาเหตุและจัดการความเครียดได้โดยเร็ว สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง เช่น เกิดพฤติกรรมไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ ในขณะที่เดียวกันหากมีความเครียดน้อยเกินไป บุคคลนั้นก็อาจกลายเป็นคนที่ เฉื่อยชาในการทำงานไม่เกิดการพัฒนาด้าน(ธรมินทร์ กองสุข และคณะ,2548 : 79-80) ความเครียดในการทำงานเป็นปัญหาที่ผู้คนจะต้องเผชิญในชีวิตประจำวันและไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดในแต่ละอาชีพก็แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ปัจจัยภายในลักษณะงาน บทบาทในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงานหรือเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างของสถาบันที่เอื้อต่อการทำงานและบรรยากาศในหน่วยงาน(Cooper,El-Batawi & Kalimo,1987 : 245) เพราะบริบทปัจจุบันการทำงานได้เข้ามามีบทบาทสำคัญจนกระทั่งกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต โดยงานที่มีความสำคัญมากความคิดค้นก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน และมีความเป็นไปได้ว่าความกดดันนี้เอง

ที่อาจส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต โดยเฉพาะโรคเครียดจากการทำงาน ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ(เจษฎา คุงามมาก และพาชิตชนัด ศิริพานิช,2557 : 263)

ในบริบทขององค์การการศึกษา ผลกระทบจากนโยบายและเกณฑ์การกำหนดมาตรฐานในระดับประชาคมอาเซียนเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศกับประเทศในภูมิภาคอื่นนั้น ทำให้องค์การการศึกษาต้องเปลี่ยนแปลงกรอบนโยบายและกำหนดเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ มากมายเพื่อนำองค์การไปสู่เป้าหมาย คือ การเปิดเสรีทางการค้าและการศึกษา จนนำมาสู่การวางกรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551-2565 ในฐานะปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการจัดการอุดมศึกษาของประเทศ การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยในปัจจุบันอยู่ในภาวะที่มีการแข่งขันกันสูงทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ คุณภาพและมาตรฐานในการจัดการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ศักยภาพในการแข่งขันโดยเฉพาะระดับนานาชาติ ปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพและมาตรฐานในการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาไทย ได้แก่ 1)การประกันคุณภาพภายใน 2)การประกันคุณภาพภายนอก 3)มาตรฐานการอุดมศึกษา และ 4)กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ(สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา,2558 : ออนไลน์) ทำให้องค์การด้านการอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยต้องปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินตามกรอบมาตรฐานการอุดมศึกษาส่งผลให้บุคลากรทางการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น และส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน แต่การศึกษาความเครียดในการทำงานในมหาวิทยาลัยของไทยยังมีไม่มาก และกลุ่มประชากรในการทำวิจัยส่วนใหญ่เป็นสายวิชาการ คือ ตำแหน่งอาจารย์ ตามภาควิชาหรือคณะ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยที่เฉพาะกลุ่ม อาทิ กลุ่มข้าราชการพลเรือน กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการตลอดจนกลุ่มผู้บริหารภายในองค์การ เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัย พบว่า การวิจัยด้านความเครียดจากการทำงานของพนักงานในมหาวิทยาลัยรัฐ

ในองค์การหรือหน่วยงานด้านวัฒนธรรมและศิลปะ ในประเทศไทยยังมีไม่มากพบเพียงเป็นการสำรวจในภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดยเน้นการศึกษาที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการปฏิบัติงานมากกว่าการศึกษาผลกระทบจากความเครียดจากการปฏิบัติงาน และเป็นงานในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นส่วนใหญ่ เช่น การศึกษาปัจจัยด้านการทำงานของอาจารย์ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย นราธิวาสราชนครินทร์(กัญนิษฐ์ แซ่ว่อง และถัดดาวรรณ ณระนอง,2558:174-187) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความเครียดในการทำงาน และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์การด้านศิลปวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในระดับต่างๆ ในองค์การด้านวัฒนธรรมและศิลปะในมหาวิทยาลัยรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน และองค์การอื่นที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์หรือแผนการจัดการความเครียดในองค์การเพื่อประสิทธิผลขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานในองค์การด้านศิลป วัฒนธรรม ในสังกัดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง
- 2) เพื่อศึกษาผลกระทบความเครียดจากการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การด้านศิลปวัฒนธรรมในสังกัดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

การสร้างกรอบทฤษฎี และการพัฒนาสมมติฐานของการวิจัย

แนวความคิดเกี่ยวกับความเครียดและความเครียดจากการทำงาน

พริ้มเพรา ดิษยวินิช(2545 : 3-24) ให้กล่าวว่าความเครียด คือ ภาวะหนึ่งในระบบชีวิตของบุคคลที่แสดงให้รับรู้ได้ เป็นภาวะที่ร่างกายตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม อาจแสดงผลแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล และทำให้ร่างกายปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคาม ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ส่งผลให้เกิดการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในวงวิชาการแขนงต่างๆ ได้แก่ แพทย์ศาสตร์ ชีววิทยา สรีรวิทยา จิตวิทยา สังคมวิทยา และมานุษยวิทยา(สมศักดิ์ วัจเี่ยมเสริมสุข,

2554 : 8 ; อรรถพรณ ลือบุญรัชชัย(2545 : 253) ให้คำจำกัดความของความเครียดไว้ว่า คือ สภาวะกดดันในบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งหนึ่งมาคุกคามก่อให้เกิดความไม่สมดุลทั้งร่างกายและจิตใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า สภาวะความเครียด คือ กลไกป้องกันตัวเมื่อมีภัยอันตรายภายนอกมารบกวน และ ธรณินทร์ กองสุข และคณะ(2548 : 54) กล่าวว่า ความเครียดและความวิตกกังวล ไว้ว่าเป็นความกระวนกระวายใจ เนื่องจากความปรารถนาไม่ได้รับการตอบสนองหรือเป็น และเกิดขึ้นพร้อมกับความรู้สึกว่าจะต้องรับผลร้ายตามมา

จากที่กล่าวมาความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานในภาพรวมเหมือนกับความเครียดทั่วไป กล่าวคือ เป็นปฏิกิริยาตอบโต้ของร่างกายต่อสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกใน ขณะที่มีความเครียดจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึกภายใน เช่น ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ กระวนกระวายใจ และการเปลี่ยนแปลงภาวะทางร่างกาย เช่น กล้ามเนื้อส่วนต่างๆ หดเกร็ง หัวใจเต้นแรงเร็ว ทำให้ชีพจรเต้นเร็ว แรงดันเลือดสูงในทางตรงกันข้าม เมื่อเราอยู่ในภาวะที่ผ่อนคลาย หรือไม่เครียดกล้ามเนื้อจะไม่เกร็ง หัวใจและชีพจรมีอัตราการเต้นช้าลงและมีความสม่ำเสมอ

แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดแหล่งที่มาหรือปัจจัยของความเครียดในการทำงานของคูเปอร์ (Dynamics of Work Stress) ซึ่งได้จำแนกปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานไว้ 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงานการรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงานย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งองค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน 2) ภาระงาน 3) ชั่วโมงการทำงาน 4) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและ 5) ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน(เจษฎา คุงามมาก,2557 : 7) ส่วนภาระงาน พบว่า มีผลต่อความเครียดของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญไม่ว่าภาระงานนั้น จะมีปริมาณที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ล้วนส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งนั้น(Cooper el at.2001 : 31) ตามกฎการตอบสนองต่อความเครียดของเยิร์ก และดอดสัน ที่ว่า บุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัวในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นอันเนื่องมา

จากภาระงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันหากปริมาณความเครียดสูงกว่าขอบเขตหรือระดับดังกล่าวมักทำให้ส่งผลเสียมากกว่าผลดีต่อบุคคลนั้น ที่มาของความเครียดจากการทำงานมีอยู่ 2 สาเหตุ ได้แก่ 1) งานมากเกินไป 2) การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ (Cooper el at., 2001 : 36)

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร บางครั้งเราอาจจะคิดว่าความเครียดนั้นคงจะเกิดขึ้นกับเฉพาะพวกผู้บริหารที่มีงานมากหรือหมกหมุ่นอยู่กับงานตลอดเวลาแต่ในความเป็นจริงแล้ว คนพวกนั้นอาจมีความเครียดน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าด้วยซ้ำไปส่วนสาเหตุที่นั้นอาจเป็นไปได้ว่า กลุ่มผู้บริหารสามารถมีอิสระในการวางแผนและควบคุมชีวิตการทำงานของตนเองได้ มีสิทธิ์ในการตัดสินใจ และสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเรื่องต่างๆ ได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้มีความเครียดน้อยกว่าคนที่ไม่สามารถควบคุมสิ่งที่ตนต้องการทำได้(Kahn et al,1964 อ้างถึงใน Cooper el at., 2001 : 38) เป็นบุคคลแรกที่อธิบายถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ว่าสามารถส่งผลต่อความเครียดได้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และ 2) ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ ตัวแปรทั้งสองได้รับการยอมรับว่าเป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียดจากการทำงาน ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ และมีผลการศึกษาทางวิชาการระบุไปในแนวทางเดียวกันว่า ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับอาการทางจิต และเกิดจากความเครียดจากการทำงานในระดับสูง (O'Driscoll and Beehr,1994; Schaubroeck,Cotton and Jennings,1989 อ้างถึงใน เจษฎา คุงามมาก และพาชิตชนติ ศรีพาณิชย์,2557 : 265) ส่วนความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ สาเหตุมาจากความขัดแย้งจากความต้องการของตัวงานที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งเป็นเรื่องปกติหากบุคคลจะรู้สึกว่าการตนเองตกอยู่ในสภาพไม่พอใจกับตัวงานที่ทำแต่ไม่สามารถทำอะไรได้ นอกจากความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่แล้ว ยังมีตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานอีกตัวแปรหนึ่ง คือ การมีบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบมากเกินไปหรือต้องรับผิดชอบหน้าที่หลายอย่างในองค์กร จากการศึกษาของคูเปอร์ พบว่า ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน

3. ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าดำเนินไปได้อย่างราบรื่น บรรยากาศในการทำงานก็จะอบอุ่น มีมิตรภาพ และไว้วางใจซึ่งกัน หากสภาพของสัมพันธภาพดังกล่าว มีลักษณะในทางตรงกันข้ามกับที่กล่าวมา ย่อมก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้ (Beehr and McGrath, 1992; McLean, 1979 อ้างถึงใน Cooper 18 et al., 2001 : 42)

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน เมื่อพนักงานรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในงาน และการได้รับการสนับสนุนด้านการพัฒนาสายงานน้อยจนเกินไปภายในองค์กร อาจส่งผลต่อการขาดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้

5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กร ความเครียดที่เกิดขึ้นจากปัจจัยนี้มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะองค์กรมากด้านวัฒนธรรมและแนวทางหรือรูปแบบการจัดการภายในองค์กร โดยมีปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์กรเป็นจำนวนมากที่ส่งผลต่อความรู้สึกและความเครียดของบุคลากรภายในองค์กร และยิ่งพบว่า นโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญ อาจกล่าวได้ว่า การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร และนโยบายขององค์กรล้วนมีผลต่อความเครียดของบุคลากรภายในองค์กรทั้งสิ้น

6. ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว หรือความขัดแย้งระหว่างชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว เช่น ใช้เวลาในการทำงานมากเกินไป หรือใช้เวลากับชีวิตส่วนตัวมากเกินไป สิ่งเหล่านี้เมื่อขาดความสมดุลกันล้วนส่งผลต่อความเครียดและอาการทางจิตได้

เมื่อพิจารณาแบบปัจจัยความเครียดตามแนวคิดของคูเปอร์แล้ว พบว่า ยังไม่สอดคล้องกับบริบทขององค์การมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กล่าวคือ ประเด็นปัจจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพการงาน ในภาพรวมไม่สอดคล้องกับบริบทของระบบราชการขององค์การภาครัฐ เนื่องจากองค์การในกำกับของรัฐมีแนวทางในการพัฒนาสายอาชีพตามระเบียบของราชการเป็นมาตรฐานอยู่แล้ว และปัจจัยเกี่ยวกับความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่สอดคล้องกับบริบทเนื่องจากองค์การของรัฐเป็นระบบ

แบ่งงานตามโครงสร้างหน้าที่ที่มีการระบุไว้อย่างชัดเจน และพิจารณากลุ่มประชากรในเบื้องต้นพบว่า เวลาปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมส่วนใหญ่เป็นไปตามเวลาปฏิบัติงานปกติของราชการ ผู้วิจัยจึงพิจารณาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม พบว่ามีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในมหาวิทยาลัยรัฐที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านภาระงานการประกันคุณภาพการศึกษา (เจษฎา คุณงามมาก และพาชิตชนัด ศิริพาณิชย์, 2557 : 259)

ผู้วิจัยจึงนำมาปรับให้เข้ากับแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของคูเปอร์ เพื่อให้เข้ากับบริบทขององค์การและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 5 ปัจจัย โดยปรับคำพูดหรือชื่อปัจจัยให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ดังนี้ 1. การได้รับการมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความสามารถ 2. ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ 3. สัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงาน 4. ระบบบริหารขององค์กรไม่เอื้อต่อความก้าวหน้า 5. ภาระการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา

โดยนำมากำหนดเป็นสมมุติฐานในการศึกษา ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1a การได้รับการมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความสามารถมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 1b ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 1c สัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 1d ระบบบริหารขององค์กรไม่เอื้อต่อความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 1e ภาระการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลหรือประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการ ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นเพื่อวัดคุณค่าของบุคคล ในเรื่องผลการปฏิบัติงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ภายในช่วงเวลาที่กำหนด โดยอยู่บนพื้นฐานของระบบแบบแผนและเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมขององค์การ โดยมีการแจกผลย้อนกลับ

หลังการประเมิน ประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าคือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่อง ตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด แต่ก็ยังมีความแตกต่างอยู่ใน ความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากันอยู่ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิผลนั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ Yuchman E. and Sea shor;S.E.(1967 : 891-903) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การในแง่ ของตำแหน่งการต่อรอง ขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือการประเมินความสามารถขององค์การในฐานะที่เป็นระบบการได้มาซึ่ง ทรัพยากร Seldin(1988 : 24) ให้ความเห็นว่าการวัดและประเมิน ประสิทธิภาพโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดู ความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และผลการปฏิบัติถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิผลมาก แต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิผลน้อยหรืออาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิต กับเป้าหมายที่ได้ระบุไว้การประเมินประสิทธิภาพขององค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ 1. การวัด ประสิทธิภาพขององค์การโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว(Single criterion measures of effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การ จะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมาย ขององค์การหรือไม่หรือการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักการอันใดอันหนึ่งในการประเมินผลขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการประเมินประสิทธิภาพขององค์การ เช่น วัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร และอื่นๆ 2. การประเมินประสิทธิภาพในแง่ของระบบทรัพยากร (The system resource model of organization effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์การในการแสวงหาประโยชน์ จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งเป็นการเน้น ที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต(Output) และผู้วิจัยได้ศึกษา งานผลการวิจัยของ Allexander T.Mohr and Jonas F.

Pick(2007 : 25) พบว่า ความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดเป็นสมมุติฐาน ดังนี้

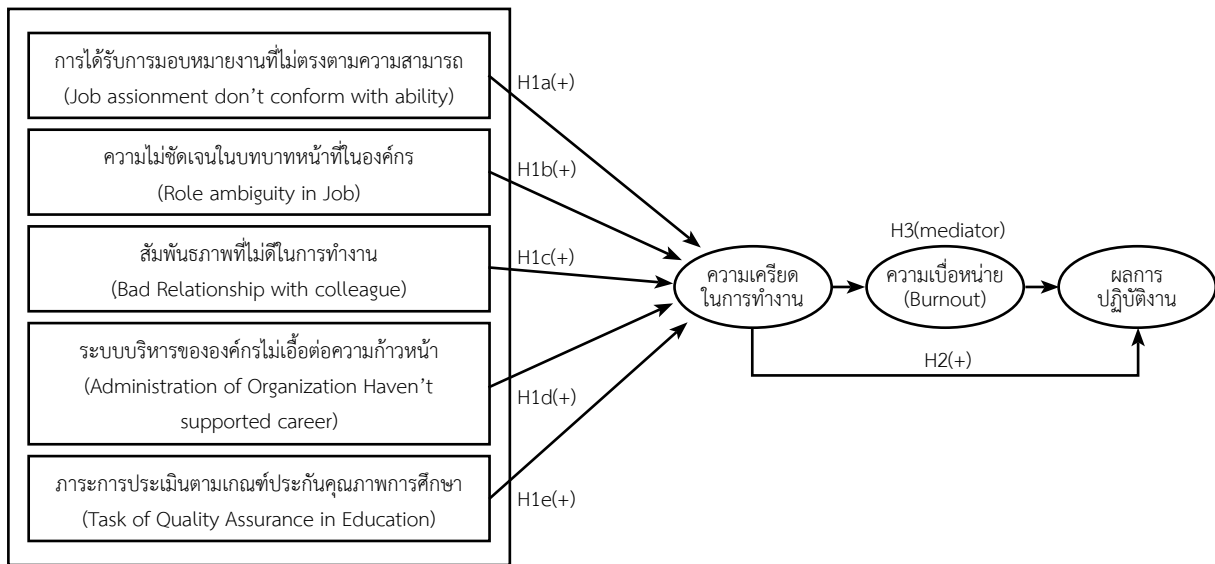
สมมุติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยในการทำงาน

ความเหนื่อยในการทำงาน คือ อาการที่อ่อนเพลียหรือไม่พอใจในการทำงาน เป็นความอ่อนล้า ทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากอ่อนล้าจากการทำงานมากเกินไป จึงส่งผลให้ผู้นั้นหลีกเลี่ยงการพบปะกับบุคคลอื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งอาจแสดงออกในรูปแบบของการขาดงาน การมาทำงานสาย ผลการปฏิบัติงานที่ด้อย ประสิทธิภาพ และการลาออกจากงาน ซึ่งความตั้งใจจะลาออกและการลาออกของบุคคลเป็นปัญหา ทางการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่ส่งผลกระทบต่อองค์การเอง โดยถือว่าเป็นการเพิ่มต้นทุนให้กับองค์การและอาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ การวิเคราะห์หาสาเหตุที่น่าจะเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์การจะต้องให้ความสำคัญอันนำมาแก้ปัญหาได้ถูกต้องและมีทิศทาง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สาเหตุจากปัจจัยของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยในการทำงาน และมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกและการลาออกของบุคคล ทั้งทางตรงและทางอ้อม(ชาลี ไตรจันทร์,2547 : 1) ทำให้ผู้วิจัยสนใจนำมากำหนดเป็นสมมุติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานที่ 3 ความเหนื่อยในการทำงานมีความสัมพันธ์เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้เสนอแบบจำลองแนวความคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1 เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน ความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ของความเหนื่อยในการทำงานในฐานะตัวแปรกลางระหว่างความเครียด ในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การด้านศิลปวัฒนธรรม ในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการในระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานระดับต้นในหน่วยงานที่มีพันธกิจหลักเกี่ยวข้องกับศิลปวัฒนธรรม ในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 420 คน โดยมหาวิทยาลัยที่ทำการวิจัยมีหน่วยงานที่มีพันธกิจเกี่ยวข้องกับด้านศิลปวัฒนธรรมจำนวน 5 หน่วยงาน ดังนี้ หน่วยงานที่ 1-4 เป็นหน่วยงานสายวิชาการ ได้แก่ คณะที่ดำเนินการจัดการเรียนการสอนด้านศิลปกรรมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และการสร้างสรรค์ศิลปะเพื่อการสื่อสาร โดยเปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก หน่วยงานที่ 5 เป็นหน่วยงานสายสนับสนุนวิชาการมีสถานะเป็นหน่วยงานระดับสถาบันที่มีพันธกิจหลักในการดำเนินงานด้านด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมรวมทั้งการบริการวิชาการ และด้านการวิจัย และรับผิดชอบในการบริหารงานจัดการพิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ และโครงการด้านศิลปวัฒนธรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของสมการโครงสร้าง โดยกำหนดอัตราส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปร เพื่อให้มีความเหมาะสมในการวัดคือ 20 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์หรือตัวแปร (Hair, Black, Babin and Anderson. 2010) งานวิจัยนี้มีตัวแปร 17 ตัวแปร ดังนั้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340

ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานสายสนับสนุนวิชาการระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานระดับต้นของหน่วยงาน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย 5 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน มีข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียด และความเบื่อหน่ายในการทำงาน มีข้อคำถาม จำนวน 8 ข้อ และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ โดยส่วนที่ 2,3,4 เป็นคำถามปลายปิด และใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นทั่วไป

ผู้วิจัยได้ทำการการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ พบว่ามีค่าแอลฟาของคอนบร็อค(Cronbach's coefficient alpha) ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความเครียดในการทำงาน ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน และด้านผลการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.84, 0.76 , 0.82 และ 0.78 ตามลำดับ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 340 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามที่ข้อมูลมีสมบูรณ์ จำนวน 200 ฉบับ โดยคิดเป็นอัตราการตอบกลับ ร้อยละ 58.82

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายผลการศึกษ ได้แก่ การแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สมการความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง

สรุปและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในองค์การด้านศิลปวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 200 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 พบว่า ส่วนใหญ่ อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.00 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.50 ส่วนน้อย อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 น้อยสุด มากกว่า 50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมาปฏิบัติงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 98.50 และ พบว่า เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 98.50 และระดับหัวหน้างาน จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด อธิพจน์ของความเครียดต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การด้านศิลปวัฒนธรรม

ส่วนที่ 2 ผู้วิจัยรายงานผลเป็นช่วงระดับคะแนน ดังนี้ 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย และ 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

โดยผลการวิเคราะห์ 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกรอบแนวคิด

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($x = 2.86$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ เจษฎา คุณงามมาก และพาชิตชนัด ศิริพานิช (2557 : 259) ที่ทำการศึกษ เรื่อง ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในระดับต่ำถึงปานกลาง โดยในรายด้านมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน โดยสูงสุด คือ ด้านระบบบริหารขององค์การไม่เอื้อต่อความก้าวหน้า ($x = 3.31$) รองลงมาด้านภาระการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ($x = 3.26$) และด้านความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ภายในองค์การ ($x = 2.73$) มีความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความสามารถ ($x = 2.59$) และด้านสัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงาน ($x = 2.42$) ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจาก องค์การการศึกษาของรัฐมีภาระงานที่ชัดเจนแต่วัฒนธรรมการทำงานผู้บริหารยังมอบหมายงานตามที่ตนเองเห็นสมควรมากกว่ามอบหมายตามตำแหน่งงาน และโครงสร้างเป็นลำดับหลายชั้น ซึ่งไม่เอื้อต่อความก้าวหน้าของพนักงาน จึงส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน

ด้านความเครียดจากการปฏิบัติงานและความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ความเครียดจากการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมบุคลากรมีความเครียดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($x = 2.95$) โดยประเด็นที่ทำให้เครียดมากที่สุด คือ จำเป็นต้องหาความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มเติม ทำให้กระทบต่อการทำงานในหน้าที่อื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ วิทญา ตันอารีย์ (2551) ศึกษาเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความเบื่อหน่ายจากการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($x = 2.93$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ในรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน คือ รู้สึกว่าเบื้องานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย ($x = 3.10$) รู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน ($x = 2.91$) รู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างล่าช้า ($x = 2.89$) และเอาใจใส่ในการทำงานลดลง ($x = 2.83$) ตามลำดับ

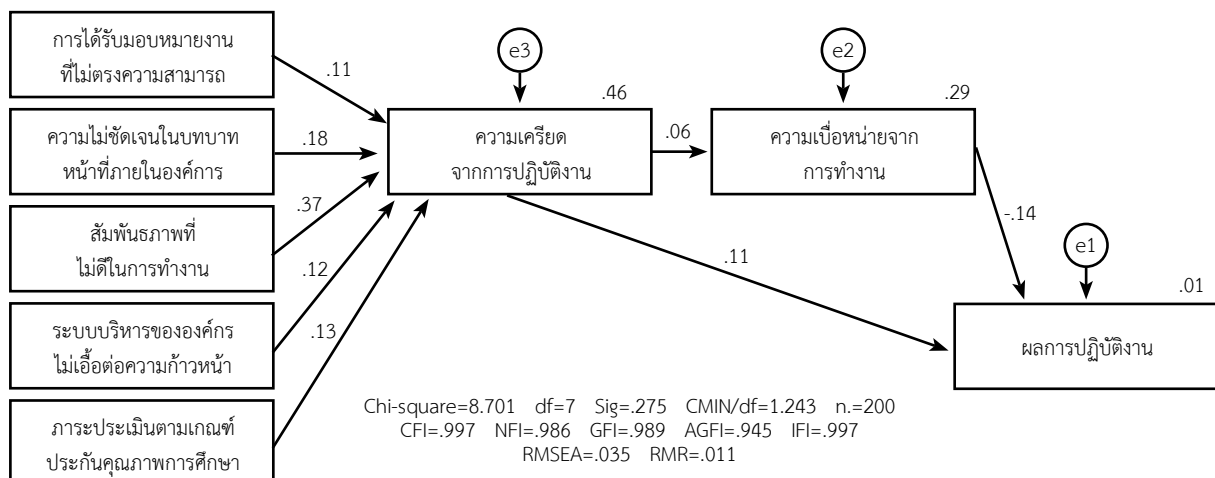
ด้านผลปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด คือ ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามตัวชี้วัดเป้าหมายขององค์กรไม่ต้องกลับมาแก้ไขงานที่ทำเสร็จไปแล้ว มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.85) รองลงมา คือ สามารถทำงานเสร็จทันเวลา(\bar{x} =3.66) และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ไม่ต้องกลับมาแก้ไขงานที่ทำเสร็จไปแล้ว (\bar{x} =3.20) และได้รับคำชมเรื่องผลการทำงานจากผู้ร่วมงานอยู่เสมอ(\bar{x} =3.02) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เส้นทางและความสัมพันธ์ของแบบจำลองเชิงโครงสร้าง

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน และผลกระทบจากความเครียดในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรด้านศิลปวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยของรัฐ และผลกระทบจากความเบื่อหน่ายในการทำงาน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด 0.667 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกและน้อยกว่า 0.80 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระ มีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมากและไม่มีการควบคุมตัวแปรใดไว้ ผู้วิจัยจึงนำมาทดสอบเพื่อวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและผลกระทบจากความเบื่อหน่ายในการทำงานตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2

จากภาพที่ 2 ผลวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน และผลกระทบจากความเครียดในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และผลกระทบจากความเบื่อหน่ายในการทำงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่า Chi-Square = 8.701, df = 7, Sig. = 0.275 > 0.05 และ CMIN/df. = 1.243 < 2.0 ค่า Comparative Fit Index:CFI = 0.997 > 0.95 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน(Goodness of Fit Index:GFI) = 0.989 เป็นไปตามเกณฑ์คือมากกว่า 0.95 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว(Adjusted Goodness of Fit Index:AGFI) = 0.95 เป็นไปตามเกณฑ์คือมากกว่า 0.95 ค่าดัชนีความกลมกลืนประเภทเปรียบเทียบกับรูปแบบอิสระ(Normed fit index: NFI)เท่ากับ 0.986 เป็นไปตามเกณฑ์คือมากกว่า 0.95 ค่าดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน(Incremental fit index:IFI) = 0.997 เป็นไปตามเกณฑ์คือมากกว่า 0.95 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ(Root Mean Square Residual:RMR)= 0.011 < 0.08 ผลของค่าดัชนีทั้งหมดเป็นไปตามเกณฑ์(พุลวงศ์ สุขสว่าง, 2557 : 140-141) และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า(Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เท่ากับ 0.035 เป็นไปตามเกณฑ์คือน้อยกว่า 0.05 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก พุลวงศ์ สุขสว่าง (2557 : 8) แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ จากการวิเคราะห์ค่าดัชนีทั้งหมด ชี้ให้เห็นว่าการวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน และผลกระทบจากความเครียดในการทำงานต่อ



ภาพที่ 2 : แสดงผลวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานผลกระทบจากความเครียดในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงาน และผลกระทบจากความเบื่อหน่ายในการทำงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การด้านวัฒนธรรมและ ศิลปะในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและผลกระทบจาก ความเบื่อหน่ายในการทำงานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเงื่อนไขในระดับการยอมรับทางสถิติ มีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์การกำหนดค่า ซึ่งแสดง ว่าโมเดลในการวัดนี้มีความเที่ยงตรง และสามารถนำมา วิเคราะห์ตามสมมุติฐานในการวิจัยได้

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมุติฐานในการวิจัย

ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงาน สรุปและอภิปรายผลราย ปัจจัย ได้ดังนี้

1) การได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความ สามารถ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความเครียดในการทำงาน โดยผลการทดสอบค่า สัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.11 ค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.08 มีค่า t value เท่ากับ 1.976 และ ค่า p. = 0.048 < 0.05 โดยอิทธิพลของการได้รับมอบหมายงานที่ไม่ ตรงตามความสามารถที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ได้ร้อยละ 46.00% (R2 = 0.46) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ 1a

2) ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ภายในองค์การ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความเครียดในการทำงาน โดยผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยเท่ากับ 0.18 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.09 มี ค่า t value เท่ากับ 2.393 และ ค่า p. = 0.017 < 0.5 โดย อิทธิพลของความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ภายในองค์การ ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 46.00% (R2 = 0.46) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับ สมมุติฐานที่ 1b

3) สัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงาน จากผลการ วิเคราะห์ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด ใน การทำงาน โดยผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.37 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 มีค่า t value เท่ากับ 7.458 และ ค่า p. = 0.000 < 0.001 โดยสามารถอิทธิพล ของความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ภายในองค์การที่ส่งผล ต่อความเครียดในการทำงานได้ร้อยละ 46.00% (R2 =

0.46) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สอดคล้องกับ สมมุติฐานที่ 1c

4) ระบบบริหารขององค์กรไม่เอื้อต่อความ ก้าวหน้า จากผลการวิเคราะห์ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความเครียดในการทำงาน โดยผลการทดสอบค่า สัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.12 ค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.06 มีค่า t value เท่ากับ 2.235 และ ค่า p. = 0.025 < 0.05 โดยสามารถอิทธิพลของระบบบริหารของ องค์กรไม่เอื้อต่อความก้าวหน้าส่งผลต่อความเครียดในการ ทำงานได้ร้อยละ 46.00% (R2 = 0.46) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ 1d

5) ภาระการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ การศึกษา จากผลการวิเคราะห์ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิง บวกกับความเครียดในการทำงาน โดยผลการทดสอบค่า สัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.13 ค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.06 มีค่า t value เท่ากับ 2.581 และ ค่า p. = 0.010 < 0.05 โดยอิทธิพลของภาระการประเมินตามเกณฑ์ ประกันคุณภาพการศึกษาที่ส่งผลต่อความเครียดในการ ทำงานได้ร้อยละ 46.00% (R2 = 0.46) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ H1e

จากผลการทดสอบสมมุติฐานข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ 1,2,3 และ 4 สอดคล้องกับแนวคิดของคูเปอร์และ คณะที่กล่าวว่ลักษณะงาน(ในที่นี้ คือ การได้รับมอบหมาย งานที่ไม่ตรงตามความสามารถ) บทบาทหน้าที่ในองค์การ (ในที่นี้ คือ ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ภายในองค์การ) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล(ในที่นี้ คือ สัมพันธภาพที่ไม่ดีใน การทำงาน) การพัฒนาทางอาชีพการงาน(ในที่นี้ คือ ระบบ บริหารขององค์กรไม่เอื้อต่อความก้าวหน้า) เป็น 4 ใน 6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ 5 สอดคล้องกับการศึกษาของ เจษฎา คุณงามมาก และพาชิต ชนัต ศิริพาณิชย์(2557 : 273) ทำการศึกษา เรื่อง ความเครียด ในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ พบว่า ภาระงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ส่งผลต่อ ความเครียด ในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย รัฐเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากขาดความเข้าใจในกระบวนการ ดำเนินงานที่มีความซับซ้อน จึงต้องใช้เวลาในการทำงานมาก และกระทบกับเวลาในการทำภาระงานอื่น

ตารางที่ 1 : แสดงผลการวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าความคลาดเคลื่อน	t-value	p-value	R2
การได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความสามารถ ---> ความเครียดจากการปฏิบัติงาน	0.11	0.08	1.976	0.048*	46.0%
ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ภายในองค์การ ---> ความเครียดจากการปฏิบัติงาน	0.18	0.09	2.393	0.017*	46.0%
สัมพันธภาพที่ไม่ดีในการทำงาน ---> ความเครียดจากการปฏิบัติงาน	0.37	0.05	7.458	0.000**	46.0%
ระบบบริหารขององค์กรไม่เอื้อต่อความก้าวหน้า ---> ความเครียดจากการปฏิบัติงาน	0.12	0.06	2.235	0.025*	46.0%
ภาระการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ---> ความเครียดจากการปฏิบัติงาน	0.13	0.06	2.581	0.010*	46.0%

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
R² หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง

ด้านปัจจัยเชิงสาเหตุความเครียดในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความเครียดจากการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.11 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.07 มีค่า t value เท่ากับ 1.148 และค่า p. = 0.251 > 0.001 โดยอิทธิพลของความเครียดจากการปฏิบัติงานสามารถส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 10.0% (R²=10.00) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2 ของการวิจัย กล่าวโดยสรุป คือ ความเครียดจากการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นเพราะระดับความเครียดของพนักงานในองค์การอยู่ในระดับปานกลางหรืออยู่ในระดับ

ที่พอเหมาะจึงเสมือนเป็นแรงกระตุ้นให้มีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ (Robbin&Judge,2013 : 597) และเมื่อพิจารณาค่าความสามารถในการพยากรณ์ (R²) ในตารางที่ 5 พบว่า มีความสามารถในการอธิบายเพียง 10% หรือกล่าวได้ว่า อีก 90% มาจากปัจจัยด้านอื่น ซึ่งงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของอเล็กซานเดอร์ มอร์ และโจนัส พิค (2007 : 25-35) ได้ทำการศึกษาพนักงานระดับผู้จัดการบริษัทกิจการร่วมค้าระหว่างประเทศระหว่างบริษัทประเทศเยอรมันกับประเทศอินเดียที่ตั้งสำนักงานและดำเนินกิจการในประเทศอินเดีย พบว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงาน โดยถ้าความเครียดจากการปฏิบัติงานสูง จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง

ตารางที่ 2 : แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าความคลาดเคลื่อน	t-value	p-value	R2
ความเครียดจากการปฏิบัติงาน ---> ผลการปฏิบัติงาน	0.11	0.07	1.148	0.251	10.0%

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
R² หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง

ด้านความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานในฐานะตัวแปรส่งผ่านระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 ความเบื่อหน่ายจากการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ -0.14 ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.07 มีค่า t value เท่ากับ -1.462 และ ค่า p. = 0.144 > 0.05 และผลการทดสอบความเครียดจากการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.11 ค่าความคลาดเคลื่อน

เท่ากับ 0.07 มีค่า t value เท่ากับ 0.148 และ ค่า p. = 0.251 > 0.05 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ ไม่พบอิทธิพลร่วมระหว่างความเบื่อหน่ายในการทำงานในฐานะตัวแปรส่งผ่านระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ 3 ของการวิจัย สรุปได้ว่า ความเบื่อหน่ายจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การด้านศิลปวัฒนธรรมในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

ตารางที่ 3 : แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความเบื่อหน่ายในการทำงานในฐานะตัวแปรส่งผ่านระหว่างความเครียดจากการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าความคลาดเคลื่อน	t-value	p-value	R ²
ความเบื่อหน่ายจากการทำงาน ---> ผลการปฏิบัติงาน	-0.14	0.07	-1.462	0.144	10.0%

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

R² หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบบริหารขององค์การไม่เอื้อต่อความก้าวหน้า ด้านการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา และด้านความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ภายในองค์การ ตามลำดับ จากที่กล่าวมา พบว่า เราควรให้ความสำคัญกับ 3 ประเด็นดังกล่าว เพื่อไม่ให้ระดับความเครียดเพิ่มขึ้นไปอยู่ในระดับมากหรือมากที่สุด เพราะจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Robbin and Judge, 2007 : 597) โดยอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

1.1) ด้านความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ผู้บริหารควรจัดทำการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) คำอธิบายรายละเอียดงาน (Job Description) และคู่มือการปฏิบัติงาน (Handbook) ตามตำแหน่งงาน

1.2) ด้านระบบบริหารขององค์การไม่เอื้อต่อความก้าวหน้า ผู้บริหารควรจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าตามสายอาชีพ และเสนอต่อผู้บริหารในระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

เนื่องจากเป็นองค์การในกำกับของรัฐแผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพจึงต้องดำเนินงานในรูปคณะกรรมการจากส่วนกลางของส่วนราชการ

1.3) ด้านการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น เนื่องจาก ในรายประเด็น พบว่าระดับคะแนนสูงสุดอยู่ที่การใช้เวลาในการหาความรู้เพิ่มเติม และส่งผลให้การทำงานมีความยุ่งยากขึ้น

จากสรุปผลงานวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าในการบริหารองค์การนั้น ผู้บริหารไม่ควรละเลยและให้ความสำคัญกับระดับความเครียด และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน และสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดการในมิติของพฤติกรรมองค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

2. ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

2.1) การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการทำงาน (Dynamics of Work Stress) ของ Cooper (2001) มากำหนดเป็นปัจจัยในงานวิจัย จำนวน 4 ปัจจัย จากทั้งหมด 6 ปัจจัย โดยปรับให้

เข้ากับบริบทของกลุ่มประชากรเป้าหมาย และประยุกต์เข้ากับปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัยของ เจษฎา คุงามมาก และพาชิตชนัด ศิริพานิช(2557) จำนวน 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระงานการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ได้ชุดของปัจจัยใหม่ที่เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มประชากรเป้าหมายที่มีความจำเพาะมากขึ้น

2.2) การวิจัยครั้งนี้ เป็นการบูรณาการปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานในบริบทขององค์การด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทำให้ได้

เอกสารอ้างอิง

- กัญนิฐ์ แซ่ว่อง และลัดดาวรรณ ณ ระนอง.(2558).ปัจจัยด้านการทำงานของอาจารย์ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. **วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ.** 8 (2):174-187.
- Kunyanid Saewong Laddawan Na Ranon.(2015). Factors Affecting the Stress in Work Performance of Instructors in Princess of Naradhiwas University. **STOU Education Journal.** 8 (2):174-187.
- กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์ และคณะ.(2556).ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ.ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 2. 582-593.นนทบุรี:มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Kanjana Vichianpradit, Dr.Tanongsak Yingratanasuk and Dr.Srirat Lormpong.(2013).Factors Related To Occupational Stress among Registered Nurses In Autonomous University Hospitals. **National Graduate Study Conference 2nd.** 582-593.Nonthaburi:Burabha University.
- จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช.(2545).**ความเครียดและสรีรวิทยาของความเครียด.** วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย.47(3):3-24.
- Chumlong Disayawanich and Primproh Disayawanich. Stress and Body of Stress. **The Psychiatric Association of Thailand.** 47(3):3-24.
- เจษฎา คุงามมาก.(2555).ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ. ปรินซ์นิพนธ์ วท.ม.(สถิตិประยุกต์). กรุงเทพฯ:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- Jessada Koo-ngammak.(2012). **Work Stress of Instructors in State Universities.** Unpublished master's thesis(Applied Statistic).Bangkok:National Institute of Development Administration. Copy.
- เจษฎา คุงามมาก และพาชิตชนัด ศิริพานิช.(2557).ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ. **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์.** 54(1)259-285.
- Jessada Koo-ngammak and Pachitjanut Siripanich.(2014).Work Stress of Instructors in State Universities. **NIDA Development Journal.** 54(1)259-285.
- ชาลี ไตรจันทร์.(2547). **ความตั้งใจจะลาออกและการลาออกจากองค์กรของบุคคล:การหาสาเหตุจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร.**ปรินซ์นิพนธ์ รป.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์).สงขลา:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ถ่ายเอกสาร.
- Charlee Traijan.(2004). **Intention to leave and resignation of employees : Factor searching effect burnout job satisfation and organization commitment.** Unpublished master's independent study(Public Administration). Songkla: Prince of Songkla University Copy.

- ขวัญฤทัย ศรีชัยสันติกุล.(2548). **ปัจจัยในการทำงาน ความเชื่ออำนาจควบคุม ความเครียด และผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี**.ปริญญาานิพนธ์ วท.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรม).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- Khuwanrutai Srichaisantikul.(2005). **Working Factors, Belief in Control Power, Stress Job performance in Maniciple Office of Nonthaburi Province**. Unpublished master's thesis (Industrial and Organizational Psychology).Bangkok: Kasetsart University.Copy.
- พูลพงศ์ สุขสว่าง.(2556). **โมเดลสมการโครงสร้าง**. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- Poonpong Suksawang. (2013). **Structural Equation Modeling**. Bangkok:Wattana Phanich.
- _____.(2557). **หลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง**. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. 8(2):136-145.
- _____.(2014). **The Basics of Structural Equation Modeling**. Princess of Naradhiwas University Journal. 8(2 : 136-145.
- ธรณินทร์ กองสุข และคณะ(2548). **ความเครียดของคนไทย:การศึกษาระดับชาติ ปี 2546 ในการประชุมวิชาการสุขภาพจิตนานาชาติ ครั้งที่ 4**. 79-80. กรุงเทพฯ : กรมสุขภาพจิต.
- Thoranin Kongsuk et. al.(2005).**Stress of Thai:National Study 2003**.National Mental Health Conference 4nd. 79-80.Bangkok:Department of Mental Health.
- วิทญา ตันอารีย์.(2551).**ความเครียดจากการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.สารนิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุข)**.เชียงใหม่:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.ถ่ายเอกสาร.
- Wittaya Tanaree. (2005). **Working stress of Chiangmai Rajabhat University's Officer**. Unpublished master's independent study(Public Health). Chiangmai: Chiangmai University.Copy.
- สำราญ มีแจ้ง. (2557). **สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัย ทฤษฎีและปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Samran Mejang. (2014). **Advanced Statistic : Theory and Practice**. Bangkok:Chulalongkorn University
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา.(2558). **เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี2558-2561**. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2559,จาก www.edpex.org.
- Office of the Higher Education Commission. (2015). **Criteria of Educational Quality for Exellent Operation 2015-2018**. Access in 20 December 2016,from www.edpex.org.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). **ปัญหาสุขภาพจิตของคนไทย**. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2559,จาก <http://mentalhealthcut.blogspot.com>.
- National Statistical Office. (2015). **Problem of Mental Heath of Thai People**. Access in 15 December 2016, from <http://mentalhealthcut.blogspot.com>.
- สมศักดิ์ วังเยี่ยมเสริมสุข. (2554). **การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ:กรณีศึกษา บริษัท กสท โทรคมนาคมจำกัด(มหาชน) สำนักงานหลักสี่และสำนักงานบางรัก.สารนิพนธ์ บธ.ม.(การประกอบการ)**.กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยศิลปากร.ถ่ายเอกสาร.
- Somsak Wangeansernsuk. (2011). **The study of comparison of the factors effecting the stress and stress coping behavior in operations of state enterprise employees : a case study of the employee of the cat telecom public company limited (PCL), Laksi office and Bangrak office**. Unpublished master's independent study (Bussiness Administration). Bangkok:Silpakorn University.Copy.

- อังคณา จัดตามาศ และพิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์.(2558).การพยากรณ์สถานการณ์การพบผู้ป่วยทางด้านจิตเวชในผู้สูงอายุเขตพื้นที่เฝ้าระวังผู้ป่วยของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. **วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก**. 4(2):93.
- Aungkana Jattamart and Pimpavee Maneewong.(2015). Prediction of situation in the elderly psychiatric patients of monitoring zone in Hua Hin district, Prachaubkirikhan. **RMUTTO Journal**. 4(2):93.
- อังคินันท์ อิทรกำแหง. (2551). การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและการเผชิญความเครียดของ คนไทย. **วารสารสถาบันพฤติกรรมศาสตร์**. 14(1):135-150.
- Ungsinun Intarakamhang.(2008).Research Synthesis The Concerning The Stress and Coping of Thai People. **Journal of Behavioral Science Research Institute**.14(1): 135-150.
- อนันต์ศักดิ์ พันธุ์พุ่ม และคณะ.(2559).ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมฟอกย้อม. **วารสารพยาบาลสาธารณสุข**. 30(1): 63-64.
- Anantasak Phanput et al. (2016). Factors Related to Job Strain among Workers in Bleaching, Dying, Printing and Finishing Enterprise. **Journal of Public Health Nursing**. 30(1):63-64.
- อรพรรณ ลือบุญรัชชัย. (2545). **การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช**. กรุงเทพฯ. สำนักวิชาการพิมพ์.
- Oraphan Lueboonthawatchai. (2002). **Mental Health and psychiatry Nursing**. Bangkok: Darnsutha.
- Allexander T. Mohr and Jonas F.Pick (2007). Role conflict, General Management Job Satisfaction and Stress and The Performance of IJVs. **EUROPEAN Management Journal**. 25(1): 25-35.
- Bollen, K.A.(1986). Sample size and Bentler and Bonett's nonnormed fit index. **Psychometrika**. 51(3):375-377.
- Cooper, Cary L.;Dewe, Philip J. and O'Driscoll, Michael(2001). **Organizational Stress**. Thousand Oaks, California:Sage.
- Cooper, C.L., El-Batawi, M. A.,& Kalimo, R.(1987). **Psychosocial factors at work and their relation to health**. Geneva: World Health Organization.
- Greenberge, J. (2005). **Managing behavior in organization**. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective**7th. Upper Saddle River NJ: Pearson Education International.
- Robbins, S. P.&Judge, T. (2007). **Organization behavior**. Upper Saddle River, New Jersey: Pearso.
- Seldin, P. (1988). **Evaluating and developing administrative performance** : A practical guide for academic leaders (1st ed.). San Francisco:Jossey-Bass.
- Yuchman, E. and Sea shor; S.E.A System Resource Approach to Organizational Effectiveness. **American Sociological Review**. 32(6) : 891-903.

