



ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่านความเครียดในการ  
ทำงาน กรณีศึกษา พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่านความเครียด  
ในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่



โดย  
นายกฤษณ์ย์ จันทาทิพวัฒน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2562  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

OPERATIONAL FACTORS INFLUENCING DEVIANT BEHAVIOR AT WORK PLACE  
THROUGH WORK STRESS. A CASE STUDY OF EMPLOYEES OF THE  
GOVERNMENT SAVINGS BANK AT THE HEAD OFFICE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2019

Copyright of Graduate School, Silpakorn University



60602714 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านการดำเนินงาน, ความเครียดในการทำงาน, พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

นาย กฤษณ์ย จันทาทิพวัฒน์: ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่านความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่านความเครียดในการทำงาน ของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานและลูกจ้างของพนักงานออมสิน จำนวน 399 คน การเก็บแบบสอบถามใช้การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling Design) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.838 – 0.930 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model: SEM)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 70.7 มีอายุระหว่าง 22 – 39 ปี ร้อยละ 52.6 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 50.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 32.6 มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 47.9 และมอยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการร้อยละ 48.6 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการดำเนินงานเท่ากับ 2.894 อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของความเครียดในการทำงานเท่ากับ 2.409 อยู่ในระดับน้อย และค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานเท่ากับ 1.784 อยู่ในระดับน้อยที่สุด และผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง คือ  $X^2/DF = 2.314$ ,  $RMSEA = 0.061$ ,  $RMR = 0.083$ ,  $GFI = 0.768$ ,  $IFI = 0.866$ ,  $TLI = 0.857$ ,  $CFI = 0.865$ ,  $NFI = 0.794$  แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองมีความสอดคล้อง จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน และความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

60602714 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : operational factors work stress and Deviant behavior in work place

MR. KITTANAI JUNTATIPPAWAT : OPERATIONAL FACTORS INFLUENCING  
DEVIANT BEHAVIOR AT WORK PLACE THROUGH WORK STRESS. A CASE STUDY OF  
EMPLOYEES OF THE GOVERNMENT SAVINGS BANK AT THE HEAD OFFICE THESIS  
ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR AMARIN TAWATA

The purpose of this research is to investigate operational factors that influence deviant behavior in a workplace through work stress of employees of Government Savings Bank in the head office. The samples were 399 employees. The data collection was done by using convenience sampling and using questionnaires as a research tool. The questionnaires showed reliability between 0.838 - 0.930. The data analysis was done by using percentage, mean, standard deviation and structural equation model (SEM).

The results showed that most of the respondents were female as 70.7 percent, aged between 22 - 39 as 52.6 percent, bachelor's degree as 50.1 percent, average salary more than 50,000 baht as 32.6 percent, working more than 10 years as 47.9 percent and operational staff as 48.6 percent. The mean of operational factors was 2.894 as a moderate level. The mean of work stress showed 2.409 as a low level. The mean of deviance behavior showed 1.784 as the lowest level. The test of model fit identified  $\chi^2/DF = 2.314$ ,  $RMSEA = 0.061$ ,  $RMR = 0.083$ ,  $GFI = 0.768$ ,  $IFI = 0.866$ ,  $TLI = 0.857$ ,  $CFI = 0.865$ ,  $NFI = 0.794$ . These number showed that the model is fit. The hypothesis testing identified that operational factors have a positive effect on work stress, and work stress has a positive effect on deviant behavior in workplace with statistical significance at level 0.01.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยที่ได้ให้คำแนะนำ แนวคิด ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด จนงานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัตต์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ฉัตรรัตน์ โทตระไวศยะ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก พร้อมทั้งให้คำแนะนำ รวมถึงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้สมบูรณ์ และมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ ขอกราบพระคุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งเป็นกำลังที่ดีเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิจัยได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

กฤตณัย จันทาทิพวัฒน์



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.5 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 นิยามศัพท์ใช้ในการวิจัย.....	4
บทที่ 2.....	5
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน.....	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน.....	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนในการทำงาน.....	20
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
บทที่ 3.....	26
วิธีการดำเนินวิจัย.....	26



3.1	ระเบียบวิธีการวิจัย.....	26
3.2	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	26
3.3	ขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง .....	26
3.4	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	27
3.5	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
3.6	คุณภาพเครื่องมือวิจัย .....	30
3.7	การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	40
3.8	ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
บทที่ 4	.....	44
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	44
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง .....	44
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร.....	46
4.4	ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง.....	51
บทที่ 5	.....	54
	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	54
5.1	สรุปผลการวิจัย .....	54
5.2	อภิปรายผล .....	55
5.3	ประโยชน์เชิงทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ .....	58
5.4	ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป .....	59
	รายการอ้างอิง.....	60
	ประวัติผู้เขียน .....	76

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ทุก ๆ องค์กรจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์กรต่าง ๆ จึงมีการมุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก เพื่อให้พนักงานมีความสามารถและมีพฤติกรรมในการทำงานเหมาะสมกับงาน ซึ่งจะส่งผลสู่ความสำเร็จของในปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุก ๆ องค์กร

พฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญและติดตามตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน (Deviant workplace behavior) ซึ่งสามารถพบเห็นได้ทุก ๆ องค์กร เช่นการมาสาย การนินทาว่าร้ายกันในองค์กร การขโมยทรัพย์สินในองค์กร เป็นต้น นอกจากนี้พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานเพียงเล็กน้อยก็สามารถส่งผลกระทบต่อด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร Chirasha & Mahapa (2012) พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานจะส่งผลกระทบได้ 2 ด้านคือ พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร (Organizational deviance) และพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนส่งผลกระทบต่อบุคคล (Interpersonal Deviance) Bennett & Robinson (2000) ซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานเป็นปัจจัยที่ลดประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและทรัพย์สินขององค์กร จากการศึกษาพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานส่งผลให้เกิดมูลค่าเสียหายสูงมากจากการใช้ความรุนแรงในที่ทำงาน จำนวน 4.2 พันล้านเหรียญ จากการการขโมยสินทรัพย์ในที่ทำงาน 2 แสนล้านเหรียญ มาจากการใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงาน 5.3 พันล้านเหรียญ ความเสียหายจากการขาดงานของพนักงาน 3 หมื่นล้านเหรียญ Alias & Mohd Rasdi (2011) ในประเทศไทย ปี 2557 – 2558 บริษัทในประเทศไทยมีการฉ้อโกงในองค์กรร้อยละ 26 ซึ่งอาจเกิดจากองค์กรมีการป้องกันที่ไม่เพียงพอที่จะตรวจจับการทุจริต ฉ้อโกง ได้ร้อยละ 78 เป็นการขโมย ยักยอกสินทรัพย์ขององค์กร ร้อยละ 20 เป็นการติดสินบน นอกจากนี้ทั่วโลกมีการฉ้อโกงร้อยละ 80 เกิดจากพนักงานในองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานสร้างความเสียหายต่อองค์กรหลายด้าน ซึ่งสาเหตุมาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Organizational-related factors) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work-related factors) เป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนของพนักงานในองค์กร Chirasha & Mahapa (2012) ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีผลกระทบด้านชื่อเสียง และภาพลักษณ์ในด้านลบ ทำให้คู่ค้าไม่เชื่อถือในองค์กร ชูชัย สมितिโกร (2551) ซึ่งผู้บริหารต้องหาแนวทางในการจัดการกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานให้น้อยลงหรือหมดไปจากองค์กร ซึ่งพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

ความเครียดในการทำงาน และปัจจัยการดำเนินงาน เป็นสาเหตุในการเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน Chirasha & Mahapa (2012)

นอกจากนี้ ความเครียดในการทำงานที่เพิ่มขึ้นส่งผลกระทบต่อการแสดงออกของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน Kahn & Byosiere (1992) ซึ่งการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สาเหตุมาจากความเครียดในการทำงานแบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่ พฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน การหนีจากงาน ผลเสียต่อบทบาทหน้าที่อื่น ๆ ในชีวิต และพฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อตัวเอง ซึ่งภาวะความเครียดจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในการส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ซึ่งภาวะความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจ ส่วนใหญ่ความเครียดจะส่งผลกระทบต่อด้านลบต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้น ซึ่งมนุษย์ทุก ๆ คนมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ ซึ่งความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษ ถ้าความเครียดอยู่ในระดับที่ไม่รุนแรง จะเป็นปัจจัยที่คอยกระตุ้นให้ตัวบุคคลนั้นให้พัฒนาตัวเองไปข้างหน้า แต่ถ้าความเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรงอาจส่งผลกระทบต่อด้านลบมากกว่าด้านบวก องค์การ เรื่องรัตนอมพร (2556)

แต่ละบุคคลจะมีการแก้ปัญหาความเครียดที่แตกต่างวิธีกันออกไป เช่น หลีกเลี้ยงงานที่ทำให้เครียดเกินความจำเป็น รู้จักที่จะปฏิเสธเมื่อโดนบังคับให้ทำในสิ่งที่เกินกำลังหรือเกินความสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การหมั่นให้กำลังใจตัวเองเสมอ แบ่งเวลาการใช้ชีวิตระหว่างการทำงานและชีวิตประจำวัน และการดูแลรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงเสมอ ซึ่งการออกกำลังกายเป็นการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันด้านความเครียดได้เป็นอย่างดี ช่วยลดความเครียดทางร่างกายและจิตใจได้อีกด้วย นวลักษณ์ กลางรัมย์ (2556)

ความเครียดมีผลกระทบต่อความคิดและการกระทำภายในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรและอาจเกิดปัญหาได้ทั้งการปฏิบัติงานและการเงิน ซึ่งสามารถวัดได้จากตัวชี้วัดต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุและอัตราการเจ็บป่วยจากที่ทำงาน ความปลอดภัยในสถานที่ทำงานมีน้อยลง พนักงานขาดกำลังใจในการทำงาน ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่ดี เกิดความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับความรุนแรงของความเครียด สำนักงานกองทุนสนับสนุนสร้างเสริมสุขภาพ (2552)

ปัญหาที่องค์กรทุก ๆ องค์กรต้องพบเจอ คือ พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยได้หลายปัจจัยทั้ง จากองค์กร และตัวบุคคล ความเครียดส่งผลกระทบต่อตัวพนักงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น แรงกดดันในการทำงานเพื่อไม่ยอมให้ทำงานผิดพลาด การต้องทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด แรงกดดันจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2555)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานผ่านความเครียดในการทำงาน เนื่องจากในสังคมไทย พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานเป็นสิ่งที่ศึกษาได้ยาก

เนื่องจากงานวิจัยในสังคมไทยจะเป็นการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่า อีกทั้งยังมีงานวิจัยสนับสนุนว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ฐาปณี ว่างกานนท์ (2556) และการศึกษาความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ธนพร พงศ์บุญชู (2559) การศึกษาตัวแปรดังกล่าว สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทุก ๆ ตำแหน่ง เพื่อนำไปหาแนวทางการลดหรือจัดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการดำเนินงาน ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานของพนักงานออมสินสำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

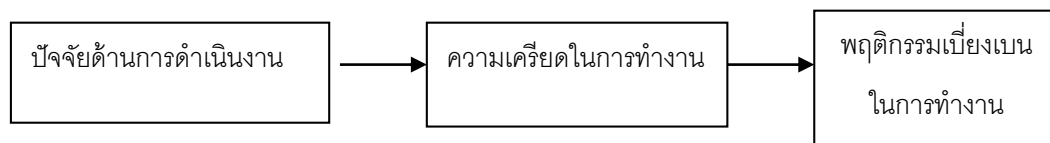
## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการดำเนินงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน
2. พนักงานมีความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเบี่ยงเบนในการทำงาน

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวน 5253 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ข้อมูลที่ได้ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้
  - 2.1 ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่
    1. ลักษณะของงาน
    2. บทบาทและหน้าที่ของพนักงานในองค์กร
    3. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
    4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ
    5. บรรยากาศในที่ทำงานและโครงสร้างองค์กร
  - 2.2 ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงาน
  - 2.3 พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

### 1.5 กรอบแนวความคิดการวิจัย



### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านการดำเนินงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน
3. ทำให้ทราบถึงความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน
4. เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการงานด้านทรัพยากรมนุษย์ทั้งในระดับผู้นำและระดับพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในองค์กร

### 1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน หมายถึง ลักษณะของงานหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจให้กับบุคคลทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ถ้าได้รับการตอบสนองที่เพียงพอ แต่ถ้าไม่เพียงพอก็จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและสร้างความเครียดให้แก่พนักงาน

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ส่งผลต่อด้านลบของบุคคลนั้น ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความเจ็บป่วย เสื่อมสุขภาพจิต และประสิทธิภาพในการทำงานต่าง ๆ นั้นลดลงได้

พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมโดยรวมที่แสดงออกถึงด้านลบที่ตั้งใจจะละเมิดกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งจะส่งผลเสียให้กับองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง หรือทั้ง 2 ด้าน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดแนวคิดต่าง ๆ จากการศึกษา ตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน

ลักษณะของงานหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจให้กับบุคคลทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพถ้าได้รับการตอบสนองที่เพียงพอ แต่ถ้าไม่เพียงพอก็จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและสร้างความเครียดให้แก่พนักงาน

สลิธ เทพตระการพร (2542) ได้แบ่งปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

1. การควบคุมงาน (Job control) เป็นการมีส่วนร่วมของพนักงานที่ได้รับงาน รวมไปถึงโอกาสที่พนักงานได้ควบคุมการดูแลการผลิตด้วย
  2. การสนับสนุนจากสังคม (Social support) หมายถึง การที่ได้รับการช่วยเหลือ ส่งเสริมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้า
  3. ความไม่พอใจในงานที่ทำ (Job distress of dis-satisfaction) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับงาน รวมไปถึงการมีโอกาสที่จะได้เจริญเติบโตในงานที่ทำ
  4. ความต้องการของงานและประสิทธิภาพของงาน (Task and performance demands) ปริมาณงานรวมถึงความต้องการ ความตั้งใจในการทำงานด้วยการกำหนดวันส่งงาน (Deadline)
  5. ความมั่นคงของงาน (Job security) คือความไม่กังวลถึงการถูกไล่ออกจากงาน
- ปวีตรา ลากละมุล (2557) ได้แบ่งปัจจัยด้านการดำเนินงาน ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้รักษาสมดุลของตนเองไว้ได้ ดังนี้
1. ด้านลักษณะของงาน
  2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
  3. ด้านนโยบายองค์กร
  4. ด้านผลตอบแทน



## 5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Herzberg (1959 อ้างถึงใน วิเชียร วิทย์อุติม, 2551) แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivating factors) คือ ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าได้รับการตอบสนองที่เพียงพอ แต่ถ้าไม่เพียงพอ จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง แบ่งเป็น 5 ประการ ดังนี้

1.1 ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง งานที่น่าสนใจ อาศัยความคิดสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีลักษณะท้าทายจนจับได้ล้าเพียงผู้เดียว

1.2 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จและประสบความสำเร็จ เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที

1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจนถึงผู้ร่วมงานยกย่องชมเชยแสดงความยินดี ให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่แสดงถึงการยอมรับนับถือในความสามารถ เมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงไปกับความสำเร็จของงานด้วย

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และได้รับอำนาจในการตัดสินใจทำงานด้วยตัวเองโดยไม่มีการดูหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนตำแหน่งจากการทำงานที่สูงขึ้น ได้รับโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือมีการจัดฝึกอบรม

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ซึ่งถ้ามีหรือไม่มีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความไม่ชื่นชอบขึ้น ดังนี้

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นที่ได้จากหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่เพียงพอต่อความต้องการของบุคคล

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้า หมายถึง บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงได้รับความก้าวหน้าในความรู้ ทักษะ ทางวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งจะช่วยให้สามารถทำงานกันได้อย่างเข้าใจกันและกันเป็นอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมภายใน และภายนอกองค์กร

2.5 นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ ความส่วนตัว รู้สึกดีหรือไม่ดีเป็นผลจากการได้รับงานจากที่ทำงาน เช่น บุคคลที่ถูกย้ายไปที่ทำงานใหม่ซึ่งห่างไกลจากบ้าน ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับที่ทำงานใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงในการทำงาน รู้สึกมีความมั่นคงกับงานที่ทำอยู่

2.9 วิธีการบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานมีความยุติธรรมในการสั่งงาน

Hellriegel, Slocum and Woodman (1998) ได้แบ่งปัจจัยด้านการดำเนินงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มาก (Workload) บุคคลมีภาระรับผิดชอบที่มากในขณะที่เวลาทำงานไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดความเครียดได้

2. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน (Job conditions) บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมตัวเอง ไม่ให้ถูกรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นได้ ได้แก่ อุดมภูมิที่เปลี่ยนแปลง เสียงดังเกินไป แสงสว่างที่ไม่เพียงพอ และปัญหาการสื่อสารประสานงานระหว่างบุคคล

3. ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict and ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กร ที่สับสนเกี่ยวกับงานที่ทำหรือไม่ต้องการทำ บทบาทหน้าที่ที่มีความคลุมเครือ เกิดจากการที่บุคคลไม่ได้รับความชัดเจน ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

4. การพัฒนาด้านอาชีพ (Career development) ได้แก่ ความก้าวหน้า การสลับเปลี่ยน โยกย้าย การมีโอกาสได้พัฒนาตัวเอง และความมั่นคงในอาชีพ ปัจจุบันกระแสความเปลี่ยนแปลงขององค์กร และการลดขนาดขององค์กรส่งผลกระทบต่ออาชีพ เมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานย่อมได้รับผลกระทบ ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัว โดยการพัฒนาตัวเองให้สามารถทำงานได้ ความไม่มั่นคงของตำแหน่งที่ทำงานอยู่อาจถูกยุบ เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) การที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นและองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้หากความสัมพันธ์ไม่ดีจะทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจระหว่างบุคคลในการมอบหมายงาน ทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน และส่งผลไปยังเพื่อนร่วมงาน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งบ่นให้เพื่อนร่วมงานฟังว่ารู้สึกเครียดจึงหยุดงาน ซึ่งหากเพื่อนร่วมงานเครียดก็จะหยุดบ้าง

6. พฤติกรรมก้าวร้าว (Aggressive behavior) รูปแบบการต่อต้านที่เกิดขึ้นในที่ทำงานในลักษณะที่รุนแรงก่อให้เกิดความเครียด เช่น ประท้วงหยุดงาน ทำลายของใช้ขององค์กร การพูดเสียดสี เป็นต้น

7. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทอื่น ๆ (Conflict between work and other roles) บทบาทของบุคคลมีมากมายไม่ใช่เพียงแค่ว่าบทบาทหน้าที่ที่ได้รับจากที่ทำงานเท่านั้น ซึ่งอาจจะขัดแย้งกับความต้องการและเป้าหมายของอาชีพการทำงานได้ อันเป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น



พนักงานต้องการใช้เวลากับครอบครัวแต่ในขณะเดียวกันก็ต้องทำงานเพื่อพัฒนาตำแหน่งหน้าที่ของตนเองไปด้วย ซึ่งอาจทำให้พนักงานเกิดปัญหาในการแบ่งเวลาจึงทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

Brown and Moberg (1980) อ้างจากสิริพร เลียวกิตติกุล (2545) ได้แบ่งปัจจัยด้านการดำเนินงาน ดังนี้

#### 1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working condition) เช่น การที่ต้องทำงานให้รวดเร็วทันเวลา งานที่มีความยากในการทำงานสูง

1.2 งานที่หนักเกินไป (Work overload) หมายถึง ปริมาณงานที่ต้องทำมีมากเกินไป ต้องใช้สมาธิในการทำงานที่สูง

#### 2. ปัจจัยด้านบทบาทองค์กร ได้แก่

2.1 บทบาทที่ไม่ชัดเจน (Role ambiguity) หมายถึง การที่พนักงานได้รับข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาท ขอบเขต ความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรที่องค์กรกำหนดขึ้นมาไม่มีความชัดเจน ทำให้เกิดความสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติว่าต้องทำหรือไม่

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์กร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับตัวบุคคล หมายถึงการที่ต้องใช้เวลาในการสื่อสาร และรับผิดชอบสิ่งของเครื่องใช้ในสำนักงาน

3. ความสัมพันธ์ในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร พนักงาน และผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดอย่างหนึ่ง ถ้าความสัมพันธ์ไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกัน ไม่ช่วยเหลือเกื้อกูลต่อกัน ซึ่งจะทำให้การทำงานในองค์กรเป็นไปด้วยความลำบาก การประสานงานที่แย่ทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กรอย่างมาก

3.1 ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์ที่ต่ำ คือมีความเป็นมิตรน้อย ไม่มีความจริงใจ ไม่ให้ความไว้วางใจแก่พนักงาน จะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

3.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การขาดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

#### 4. ความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงและไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ

5. บรรยากาศในที่ทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่อความอิสระของบุคคล เช่น ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ขาดการให้คำปรึกษาจากหัวหน้างาน การประสานงานที่ไม่ดี

6. การเปลี่ยนแปลงของงาน เช่น การเปลี่ยนหน้าที่ใหม่ เปลี่ยนขั้นตอนในการทำงาน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงที่ไม่มีเหตุผลในการเปลี่ยนแปลงนั้น

7. การให้รางวัล การประเมินผลตอบแทนเพื่อตอบแทนผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน เช่น โบนัส ของรางวัล เป็นต้น

Macmilian & Duane (1982) ได้แบ่งปัจจัยด้านการดำเนินงาน ดังนี้

1. ปริมาณงาน เป็นปริมาณที่เหมาะสมที่จะได้รับ
2. คุณภาพในการทำงาน เช่น ลักษณะงานมีความเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน งานไม่ควรมีความยุ่งยาก
3. การเปลี่ยนแปลงภายในสถานที่ทำงาน เช่น การเปลี่ยนหัวหน้างานใหม่ เปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. การประเมินผลการทำงาน และให้รางวัล
5. บทบาทในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ความสับสนในบทบาทหน้าที่ และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่
6. ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน
7. การติดต่อประสานงานกันระหว่างตัวบุคคล
8. ความพึงพอใจในงานที่ได้ปฏิบัติ
9. ตำแหน่งในองค์กร คือ ระดับของตำแหน่งในองค์กร ตามความเหมาะสมของพนักงานนั้น ๆ
10. การสนับสนุนทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้น
11. ระดับความสามารถในการทำงาน คือ ความสามารถที่พนักงานสามารถทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

Taylor (1986) ได้แบ่งปัจจัยด้านการดำเนินงานออกเป็น 2 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม
  - 1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติกับความเครียดในการทำงาน คือ การที่ได้รับงานหนักมากเกินไป ที่สามารถทำได้เพียงคน ๆ เดียว ต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ หน้าที่อาจทำให้เกิดปัญหาได้ แต่ถ้าได้รับงานในจำนวนที่น้อยมากเกินไป จะทำให้พนักงานขาดความมั่นใจในตัวเอง รู้สึกว่าตัวเองไม่มีคุณค่ากับองค์กร อีกทั้งยังได้รับงานเร่งด่วนบ่อยครั้ง ก็จะทำให้เกิดความเครียดอีกด้วย
  - 1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน คือ การรับผิดชอบต่อกลุ่ม ซึ่งมีคนหลายแบบ ที่มีความคิดเห็นที่หลากหลายและอารมณ์ที่แตกต่างกันไปแต่ละคน ทำให้การประสานงานอาจจะยุ่งยาก ควบคุมได้ยากมาก
  - 1.3 โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร คือ การไม่มีความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาช่วยเหลือกันและกันในการทำงาน แข่งชิงดีชิงเด่นกัน การที่มีกฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป การขาดเครื่องสาธารณูปโภคและเครื่องมืออุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก เป็นต้น

1.4 ความก้าวหน้าในอาชีพ คือ การที่มนุษย์ทุกคนต้องการได้ผลตอบแทนจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัย 4 ชื่อเสียง การได้รับการยกย่องจากสังคม หรือผลตอบแทน โดยเฉพาะความก้าวหน้าในงานที่ทำ ซึ่งถ้าพนักงานขาดความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานจะส่งผลให้พนักงานเกิดต่อต้านองค์กรและความเครียดได้

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร คือ ถ้าพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อกันที่ดีจะทำให้มีความไว้วางใจต่อกันและกัน ช่วยเหลือกันและกัน แต่ถ้ามีความสัมพันธ์ที่ต่ำจะทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจต่อกัน การประสานงานที่แย่ ทำให้เกิดความเครียดต่อบุคคลนั้น ๆ ได้

2. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ แต่ละบุคคลนั้นจะมีการแสดงออกทางอารมณ์ได้หลายแบบและมีวิธีในการกำจัดความเครียดได้แตกต่างกันไป ซึ่งสาเหตุในการเกิดความเครียดสามารถเกิดได้ในหลาย ๆ ปัจจัย เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน วัฒนธรรม การอบรมเลี้ยงดู เป็นต้น

Cartwright and Cooper (1997) ได้อธิบายถึงปัจจัยด้านการดำเนินต่าง ๆ ในการทำงาน ประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบหลัก โดย 5 ปัจจัยจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ส่วนปัจจัยสุดท้ายเกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลาระหว่างชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวดังตารางที่

#### ตารางที่ 1 ปัจจัยด้านการดำเนินงานในการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งเวลาระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว
1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน 2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ในองค์กร 3. ปัจจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4. ปัจจัยเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ 5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะโครงสร้างขององค์กร	6. ปัจจัยระหว่างชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ที่มา : Cooper, Cartwright, S., & Earley, P. C, (2001)

#### 1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของงาน

1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Characteristics) เช่น เสียงรบกวน อุณหภูมิ เป็นต้น ซึ่งสภาพทางกายภาพของงานที่แย่ มักจะนึกถึงภาพลักษณ์ของงานโดยงานกลางแจ้งจะมีความเสี่ยงมีอันตราย และเป็นงานที่จะต้องใช้กำลังเป็นส่วนใหญ่ แต่สภาพการทำงานในออฟฟิศในร่มจะเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสภาพทางกายภาพที่แย่ หมายถึง การทำงานภายใต้สภาวะที่มีการรบกวนเสียงดัง ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงานโดยส่งผลเสียต่อทั้งจิตใจและร่างกาย

1.2 ภาระงาน (Workload) ปริมาณของงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปจะส่งผลต่อความเครียดของพนักงานเสมอ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีขีดจำกัดของความเครียดแล้วแต่บุคคล ซึ่งถ้าเกิดความเครียดเกินขีดจำกัดจะทำให้ส่งผลเสียต่อบุคคลนั้นอย่างมาก ยิ่งกว่านั้นหากได้รับงานปริมาณที่มากและเป็นงานเร่งด่วน จะทำให้เกิดความเครียดมากยิ่งขึ้น ซึ่งความเครียดจะเกิดจาก 2 สาเหตุ ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป การได้รับงานที่ไม่ตรงตามความสามารถที่บุคคลนั้น

1.3 เวลาการทำงาน (Work Hours) การที่บุคคลทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ส่งผลเสียต่อสุขภาพทั้งกายและจิตใจ รวมทั้งบุคคลที่ทำงานเป็นกะ ซึ่งในปัจจุบันจะเน้นการทำงานด้วยความรวดเร็วเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรในตลาดให้ได้จนพนักงานไม่สามารถปรับตัวได้ทัน ซึ่งเรียกว่า ปรากฏการณ์ “Future Shock” ซึ่งเป็นอีกสาเหตุในส่งผลต่อความเครียด Sparkset al (1997)

1.4 การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พนักงานจะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับเทคโนโลยีระบบการทำงานแบบใหม่ ซึ่งจะเป็นตัวเพิ่มความเครียดได้ บ่อยครั้งพนักงานต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ปรับตัวเพื่อให้เข้ากับเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใหม่ ในขณะที่ต้องลืมนการทำงานแบบเก่า ๆ ไปด้วย ซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกด้านลบของพนักงานในองค์กรแต่บางคนอาจมองว่าเป็นการทำทายนวัตกรรมพันธ์ เจอร์นันท์ (2552)

## 2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร

พนักงานปฏิบัติการจะมีความเครียดที่มากกว่าผู้บริหาร เพราะผู้บริหารจะสามารถควบคุมการทำงานได้อย่างอิสระ มีสิทธิที่จะตัดสินใจ ซึ่งต่างจากพนักงานปฏิบัติการที่ไม่สามารถกำหนดอะไรได้ ต้องทำตามที่ผู้บริหารกำหนด จึงทำให้มีความเครียดที่น้อยกว่าพนักงานที่ไม่สามารถกำหนดการทำงานของตัวเองได้ รวมทั้งการขาดความชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งถ้าไม่มีความชัดเจนจะทำให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งความหมายของบทบาทจะรวมถึง พฤติกรรมและความต้องการซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่ง Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal (1964) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของบทบาทหน้าที่จะส่งผลต่อความเครียดแบ่งเป็น 2 ตัวแปรได้ ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่

2.1 ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความชัดเจนของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งจะต้องมีการแบ่งหน้าที่ให้มีความชัดเจนไม่ก้าวร้าวหน้าที่กับอีกบุคคล

2.2 ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role conflict) จะเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งของงานในความต้องการของตัวงาน เนื่องจากความต้องการของแต่ละบุคคลไม่สามารถดำเนินไปทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการนั้นได้ (Jackson &

Schuler, 1985) กล่าวว่าอาการทางจิตมีความสัมพันธ์สูงมากกับความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่มากกว่าความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่

### 3. ปัจจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรที่ดี จะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความอบอุ่น มีมิตรภาพ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ในองค์กรเป็นสาเหตุการเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่ดีช่วยสร้างการประสานงานที่ดีระหว่างกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดการขัดแย้งในการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรเป็นสิ่งที่ทำได้ยากที่สุด Cooper & Straw (1993)

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ในเชิงลบจะทำให้ขาดการสนับสนุนซึ่งกันและกันภายในองค์กร ไม่มีความเชื่อใจกันและกัน ในทางตรงกันข้ามหากมีความสัมพันธ์ที่ดีก็จะช่วยสนับสนุนจากบุคคลอื่นในองค์กรและเชื่อใจกันและกัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะช่วยลดความเครียดต่อกายและจิตใจได้ นอกจากนี้ผู้นำภายในองค์กรก็มีผลต่อความเครียดในการทำงานอีกด้วย Beehr & Mcgrath (1992)

### 4. ปัจจัยเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ

การพัฒนาขึ้นเงินเดือน ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างล่าช้าซึ่งต่างจากพนักงานอื่นภายในองค์กรจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดแก่พนักงานนั้นได้ ซึ่งจะเป็นสาเหตุในการลดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งถ้าไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลต่อการขาดมุ่งมั่นที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

### 5. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะโครงสร้างขององค์กร

ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมขององค์กร รูปแบบการปฏิบัติงาน ซึ่งโครงสร้างภายในองค์กรจะถูกแบ่งเป็นฝ่าย ๆ ซึ่งพนักงานในแต่ละฝ่ายจะมีส่วนร่วมเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับงานที่พนักงานปฏิบัติ อย่างไรก็ตามบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะการทำงาน การประสานงานว่าเป็นอย่างไร หากการประสานงานไม่ดีจะทำให้เกิดความบกพร่องในระบบงาน และจะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกันภายในองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดการไม่ไว้วางใจกันและกันซึ่งจะทำให้มีความเครียดมากขึ้นอีกด้วย

นโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดขององค์กรด้วย ถ้าองค์กรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการประสานงานที่ดี นโยบายขององค์กรเป็นไปทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร จะทำให้การเกิดความเครียดได้น้อย

### 6. ปัจจัยเกี่ยวกับการแบ่งเวลาระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

โครงสร้างของครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งต่างจากอดีตที่ผ่านมา ผู้หญิงเริ่มมีสวนในการทำงานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วทำให้ลักษณะงานมีความเปลี่ยนแปลงไปด้วย ความแบ่งเวลาระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งความไม่สมดุลกันระหว่างชีวิตการทำงาน



และชีวิตส่วนตัวจะส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ โดยเฉพาะผู้หญิงพ่อแม่ที่อยู่ในวัยทำงานที่มีอาชีพเดียวกันซึ่งแบ่งความขัดแย้งระหว่างงานของแต่ละบุคคลและครอบครัวเป็น 3 แบบ ได้แก่ ความขัดแย้งเนื่องจากมีเวลาและพลังงานจำกัด ขัดแย้งเนื่องจากพฤติกรรมที่ขัดแย้งจากความเครียด ขัดแย้งระหว่างความต้องการของงานและครอบครัวเป็นสิ่งที่เลี่ยงไม่ได้ ซึ่งต้องใช้เวลากับบทบาทใด บทบาทหนึ่งก็ยิ่งทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันมากขึ้น Greehaus & Beutell (1985)

สำหรับในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัย เลือกศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงานที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานทั้งหมด 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน บทบาทและหน้าที่ของพนักงานในองค์กร บรรยากาศในที่ทำงานและโครงสร้างขององค์กร ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และความสัมพันธ์ในที่ทำงาน โดยใช้ทฤษฎีของ Cartwright & Cooper (1997)

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดเป็นปัญหาสุขภาพจิตที่สามารถเกิดขึ้นกับคนวัยทำงานได้ทุกคน ทุกเพศ ที่ต้องเจอปัจจัยต่าง ๆ ในระหว่างทำงานที่ต้องพบสภาวะในการกดดัน ทั้งด้านหน้าที่การงาน การเงิน ความมั่นคงของชีวิตเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแต่ละบุคคล จึงทำให้มีการแข่งขันการที่รุนแรงส่งผลให้เกิดความเครียดที่สูงมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งความเครียดนั้นจะส่งผลกระทบต่อแต่ละบุคคล ได้มากมาย

### 2.2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยพบว่า มีผู้ที่ได้ทำการศึกษาและได้ให้ความหมายถึงความเครียดในการทำงานไว้มากมาย ดังต่อไปนี้

วันวิทสาข์ อ่อนงาม (2549) กล่าวถึง ความเครียดในการทำงาน หมายถึงสภาวะการปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านจิตใจ ร่างกาย และพฤติกรรมการแสดงออกต่าง ๆ

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) กล่าวถึง ความเครียดในการทำงาน หมายถึงสภาวะที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับงานของบุคคลนั้น ส่งผลต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2555) กล่าวถึง ความเครียดในการทำงาน หมายถึงปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากร และความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าไม่สามารถทำได้สำเร็จก็จะเกิดเป็นความเครียดในการทำงาน ซึ่งเกิดมาจากทำงานหนักเกินไป ความเหนื่อยล้า เพื่อนร่วมงาน ข้อจำกัดต่าง ๆ ของหน่วยงาน หรือเกิดจากผู้ปฏิบัติเอง

พัชรียา นันขุนทด (2557) กล่าวถึง ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลรับรู้ได้ถึงสภาพอารมณ์ สภาพจิตใจ และการแสดงออกทางร่างกาย ต่อการได้รับแรงกดดัน และการ

ตอบสนองต่อสิ่งที่ถูกคุกคามต่อต้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจ

วโรตม เปรมปราโมทย์ (2557) กล่าวถึง ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะร่างกาย และจิตใจ ที่ต้องเจอกับสภาพแวดล้อม สถานการณ์ที่กดดันร่างกายและจิตใจ ทำให้แสดงออกมาในด้านพฤติกรรม สภาวะอารมณ์ และจิตใจ

มณฑล ศรีสวัสดิ์ (2557) กล่าวถึง ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองต่อความกดดัน ด้านร่างกายและจิตใจ จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน

สุตารัตน์ หนูหอม (2554 อ้างถึง สมทรง นุ่นจันทร์, 2548) กล่าวถึง ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก โดยบุคคลเป็นผู้ประเมินสิ่งคุกคามนั้นทำให้เกิดความกดดัน ซึ่งถ้าบุคคลสามารถกำจัดสิ่งคุกคามนั้นได้ จะก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านจิตใจและวุฒิภาวะ แต่ถ้าไม่สามารถกำจัดได้ จะทำให้เกิดความเครียดได้

Brief, Schuler & Sell (1981) กล่าวถึง ความเครียดในการทำงาน หมายถึงสภาวะที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้น ๆ ทำให้พวกเขาเปลี่ยนไปจากสภาวะปกติ

C. L. Cooper (1998) กล่าวถึง ความเครียดในการทำงาน หมายถึงความสัมพันธ์ของงานกับปัจจัยต่าง ๆ ด้านลบที่เป็นสาเหตุของความเครียด เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป บทบาทการทำงานที่ไม่ชัดเจน สภาพการทำงานที่ไม่ดี และความสัมพันธ์ไม่ดีกับบุคคลอื่น ๆ ทำให้เกิดความกดดัน ส่งผลให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย และสุขภาพจิต

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความเครียดในการทำงานว่า ปฏิกริยาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ส่งผลต่อต้านลบของบุคคลนั้น ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความเจ็บป่วย เสียสุขภาพจิต และประสิทธิภาพในการทำงานต่าง ๆ นั้นลดลงได้

## 2.2.2 สาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

Luthans (1992) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมี 3 ระดับ ดังนี้

### 1. ระดับองค์กร

องค์กรเป็นปัจจัยเกิดจากความเครียดด้วยนโยบาย โครงสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกระบวนการทำงานที่ไม่เหมาะสม ชัดเจน เช่น นโยบายขององค์กรขาดความยุติธรรมต่อพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนไม่เหมาะสม องค์กรมีกฎเกณฑ์ที่เข้มงวด

### 2. ระดับกลุ่ม

2.1 ขาดความกลมเกลียวกันในกลุ่ม ขาดความสามัคคี ไม่ไว้วางใจกันในกลุ่ม ไม่ให้ความสำคัญแก่เพื่อนร่วมงาน

2.2 ขาดการสนับสนุนทางสังคม ขาดผู้สนับสนุน แลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อนำไปแก้ไขปัญหา  
แข่งขันชิงดีชิงเด่นกันภายในกลุ่ม

2.3 เกิดความขัดแย้งภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม เมื่อเกิดความขัดแย้ง  
พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะกลับแกล้ง ใส่ร้ายป้ายสีกัน

### 3. ระดับเอกบุคลิก

3.1 ขัดแย้งในบทบาทหน้าที่การทำงาน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีหน้าที่หลายอย่างในเวลา  
เดียวกัน เช่น บทบาทหน้าที่ครอบครัว บทบาทหน้าที่ในการทำงาน บทบาทหน้าที่ในชุมชน เป็นต้น  
ซึ่งบทบาทเหล่านี้อาจทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้ ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความเครียด

3.2 ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของตนเอง เมื่อได้รับผิดชอบหน้าที่ในขณะที่ยังไม่ได้  
เข้าไปทำในบทบาทหน้าที่นั้น ซึ่งอาจเป็นความคลุมเครือของหน้าที่การทำงาน เกิดจากการได้รับ  
ข่าวสารหรือความรู้ในการทำงานที่ไม่เหมาะสม

3.3 บุคลิกลักษณะของบุคคล แบ่งออกได้เป็น 2 บุคลิก คือ ประเภท A และประเภท B  
ซึ่ง Friedman & Rosenman (1974) ได้ศึกษาและพบว่า บุคคลที่มีลักษณะประเภท A จะมีประสบการณ์  
ทางความเครียดสูงกว่าและส่งผลต่อร่างกายมากกว่า

#### ตารางที่ 2 บุคลิกลักษณะของบุคคล ประเภท A และ ประเภท B

ประเภท A	ประเภท B
1. เคลื่อนไหวเร็ว	1. ไม่รีบร้อน
2. ไม่อดทน	2. มีความอดทน
3. พูดคุยเร็ว	3. สุภาพน่านับถือ
4. ทำหลายสิ่งในเวลาเดียวกัน	4. แข่งเพื่อความสนุกไม่ใช่เพื่อเอาชนะ
5. ทนไม่ได้เวลาที่ไม่มีอะไรทำ	5. ไม่สนใจเวลา
6. วัดความสำเร็จที่ปริมาณ	6. ไม่มีความกดดันในการทำงาน
7. ก้าวร้าว	7. ไม่โอ้อวด
8. ชอบแข่งขัน	
9. มักรู้สึกกดดันตลอดเวลา	

ที่มา : Friedman & Rosenman (1974)

3.4 ความสามารถในการรับรู้ถึงการควบคุมตนเอง ถ้าสามารถรับรู้สภาพแวดล้อมรอบตัว  
หรืองานที่ทำอยู่นั้นไม่สามารถควบคุมได้ จะทำให้เกิดความเครียด จากวิจัยพบว่า เมื่อพนักงานมีโอกาส  
ในการร่วมตัดสินใจในการทำงาน จะสามารถช่วยลดความเครียดได้



3.5 Self – efficacy คือ ความเชื่อหรือความคาดหวังในการกระทำให้สำเร็จได้ตามที่หวัง ซึ่งสาเหตุการเกิด Self – efficacy มีอยู่ 4 ทางคือ ผลการปฏิบัติงานของตนเอง การกระตุ้นเร้าทางอารมณ์ การมีประสบการณ์จากผู้อื่น แต่ความสำเร็จไม่ได้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ตัวบุคคลนั้นจะต้องมีความยืดหยุ่นและเชื่อว่าแม้จะล้มเหลว ก็จะสามารถประสบความสำเร็จได้ในครั้งต่อไป

3.6 Psychological Haediness ผู้บริหารที่มีจิตใจเข้มแข็งจะมีอัตราความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความเจ็บป่วยที่ต่ำ และมีลักษณะเป็นผู้ที่มุ่งมั่นในการทำงาน ชอบสิ่งที่ท้าทาย

Warshaw (1979) กล่าวถึง ความเครียดในการทำงาน มีสาเหตุแบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปริมาณงานและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
2. โครงสร้าง ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐาน กฎระเบียบในที่ทำงาน
3. บทบาทหน้าที่ในองค์กร แบ่งเป็น ความสับสนในภาระหน้าที่ และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกค้ำ รวมถึงบุคคลภายนอกอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียด

5. การเปลี่ยนแปลงในที่ทำงาน เช่น หัวหน้าใหม่ โครงสร้างการทำงานแบบใหม่ เป็นต้น

Cartwright & Cooper (1997) ซึ่งได้แบ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factors intrinsic to the job) ประกอบด้วย
  - 1.1 สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพทั่วไป เช่น เสียงรบกวน แสงสว่างในที่ทำงาน กลิ่น และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่ออารมณ์และสภาพทางจิตใจของบุคคลนั้น
  - 1.2 ลักษณะการทำงานเป็นกะ (Shift work) หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องมีการหมุนเวียนการทำงานตลอด ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อร่างกาย สภาพจิตใจ และส่งผลต่อการพักผ่อนของร่างกาย และใช้ชีวิตประจำวันด้วย
  - 1.3 ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long hours) จะส่งต่อระบบการทำงานของร่างกาย ทำให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ และประสิทธิภาพในการทำงาน
  - 1.4 การเดินทาง (Travel) อุปสรรคต่าง ๆ ในการเดินทางมาทำงาน เช่น จราจรที่ติดขัด เที่ยวบินล่าช้า ทำให้เกิดความเครียดได้
  - 1.5 เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับเทคโนโลยี ซึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้
  - 1.6 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work overload) แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้
    - 1.6.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative overload) หมายถึงความต้องการในปริมาณที่มากเกินไปความสามารถของพนักงาน

1.6.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative overload) หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนเกินความสามารถของพนักงาน

1.7 ปริมาณงานที่น้อย (Work underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบงานของตนเองกับบุคคลอื่นแล้วเห็นว่างานตัวเองน้อยกว่า จึงรู้สึกที่ไม่มีโอกาสที่จะได้แสดงความสามารถเท่าที่ควรทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

1.8 งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical danger) หมายถึง งานบางประเภทต้องเผชิญกับความอันตรายตลอดเวลา อาจได้รับบาดเจ็บทางร่างกาย ทำให้มีความเครียดในการทำงานที่สูงมากเนื่องจากต้องระมัดระวังตัวตลอดเวลา

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Role in the organization) บทบาทของพนักงานในองค์กรได้ถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจชัดเจน ความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อพนักงานในการแสดงบทบาทนั้น ๆ ก็จะได้มีความขัดแย้งเกิดขึ้น ทำให้การเกิดความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งจะแบ่งบทบาทการทำให้เกิดความเครียดดังต่อไปนี้

2.1 ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในหน้าที่ (Role ambiguity) หมายถึง พนักงานที่ได้รับข้อมูลไม่ชัดเจนที่เกี่ยวกับงาน ความรับผิดชอบ หน้าที่

2.2 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยมของบุคคล

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ หน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ และหน้าที่รับผิดชอบต่อบุคคล

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationships at work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง ซึ่งแบ่งเป็น 3 แบบ ดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with boss) หมายถึง การที่พนักงานได้รับความไว้วางใจ ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อ และสนับสนุนจากหัวหน้างาน ถ้าไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้จากหัวหน้า ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

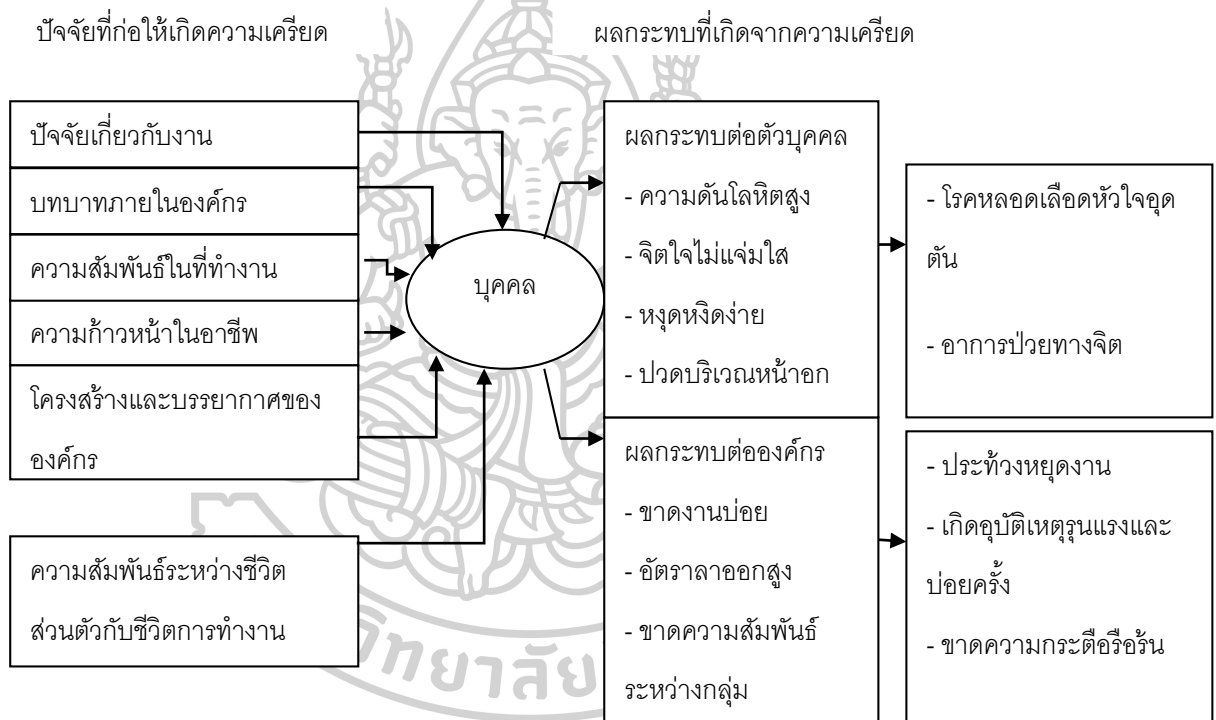
3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationships with subordinates) หมายถึง การที่หัวหน้างานเห็นความสำคัญของลูกน้องโดยการให้เวลาและความสนใจ หัวหน้าที่ให้ความสนใจกับงานมากกว่าตัวบุคคล จะทำให้ลูกน้องเกิดความเครียดที่สูง

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with colleagues) หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากการแข่งขัน ความขัดแย้งของภายในกลุ่ม ขาดการสนับสนุนภายในกลุ่ม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ในทางลบ ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development) หมายถึง การที่บุคคล ตั้งความคาดหวังไว้กับงานที่ทำ เพื่อที่จะได้มีโอกาสก้าวหน้าในอนาคต การได้รับโอกาสในการทำสิ่งใหม่ ๆ มีรายได้มากขึ้น แต่ถ้าสิ่งที่คาดหวังนั้นไม่เกิดขึ้นจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization structure & climate) หมายถึง โครงสร้างการบริหารงานที่มีความแน่นอน ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น พนักงานจะ รู้สึกกดดันและรู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งอาจทำให้เกิดพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non-Work factor) หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างครอบครัว กับการทำงาน ซึ่งมีเวลาไม่เพียงพอในการทำ 2 ด้านได้เพียงพอ ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาจะทำให้เกิดความเครียด ในการทำงานขึ้นได้



รูปภาพที่ 1 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน Cooper & Cartwright (1997)

### 2.2.3 ระดับความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลจะมีระดับความเครียดที่แตกต่างกัน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ นอกจากนี้สาเหตุของความเครียดปัจจัยเดียวกันอาจจะส่งผลแตกต่างกันไปกับแต่ละบุคคล สมชาย จักรพันธุ์ และคณะ (2542) ได้แบ่งระดับความเครียดเป็น 5 ระดับดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตโดยมีแรงกดดัน แรงจูงใจ ที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ และสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจเกิดจากปัญหาดำเนินชีวิตประจำวัน มีข้อขัดแย้งที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ซึ่งเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งความเครียดระดับนี้จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมบ้างเล็กน้อยแต่ยังทนได้

4. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความเครียดในระดับค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาขัดแย้ง ซึ่งสามารถแก้ไขได้ยากซึ่งจะมีเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันได้

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลตกอยู่ในภาวะเครียด และเผชิญหน้ากับวิกฤติในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยั้งอยู่จะนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตใจอย่างรุนแรง และส่งผลเสียต่อร่างกายและบุคคลใกล้ชิดได้

Irving (1952 อ้างถึงในรัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช, 2531) แบ่งระดับความเครียดเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild stress) คือ ความเครียดที่น้อยมากและหายไปในระยะไม่นานสามารถพบได้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งสามารถรู้สึกได้เล็กน้อยหรืออาจจะไม่รู้สึกเลยก็ได้ เช่น ไปทำงานสายไปไม่ทันนัด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมได้ชัดเจนแต่ยังไม่ส่งผลเสียต่อร่างกาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระยะเวลานาน ความเครียดนี้ระดับจะมีความรุนแรงกว่าความเครียดระดับต่ำ และจะส่งผลเสียต่อสมดุลในการปรับตัวของบุคคล เช่น ความเครียดจากการทำงานหนัก ความเครียดระดับนี้เป็นระดับที่ร่างกายและจิตใจตอบสนองโดยการสู้กับความเครียดที่เปลี่ยนแปลงร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเครียด เช่น ก้าวร้าว ซึ่งต้องหาสาเหตุเพื่อกำจัดทิ้งเพื่อให้ความเครียดน้อยลง ผ่อนคลายลงจนกระทั่งกลับสู่สภาวะปกติ

3. ความเครียดระดับสูง (Severe stress) คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลานานมาก เกิดจากสาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดที่รุนแรง ซึ่งจะส่งผลให้ร่างกายสามารถเกิดอาการเจ็บป่วย ตัดสินใจผิดพลาด ซึ่งผู้ที่มีความเครียดระดับนี้ควรพบจิตแพทย์ เพื่อบรรเทาความเครียด ถ้าปล่อยทิ้งไว้อาจส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่าย บุคลิกภาพแปรปรวน และเจ็บป่วยเรื้อรัง

#### 2.2.4 ผลของความเครียดในการทำงาน

รติกร ลีละยุทธสุนทร (2546) ได้แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล คือ การแสดงออกทางร่างกาย จิตใจหรือพฤติกรรมในตัวบุคคลที่แตกต่างจากเดิม ซึ่งจะแสดงผลออกทางด้านลบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคล ในแต่ละ

บุคคลจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกันออกไป ผลของความเครียดที่เกิดขึ้นจะขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและความแตกต่างด้านอื่น ๆ โดยแบ่งการแสดงออกทางความเครียดได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1.1 การแสดงออกของความเครียดด้านร่างกาย เป็นการแสดงออกถึงการทำงานที่ผิดปกติของร่างกาย สุขภาพที่แย่งลง เช่น ความดันโลหิตที่สูง มีอาการเหนื่อยล้า เป็นต้น

1.2 การแสดงออกของความเครียดด้านจิตใจ เป็นการแสดงออกทางความรู้สึก อารมณ์ เช่น แรงจูงใจในการทำงานลดลง เกิดความเบื่อหน่ายงานที่ทำ ไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เป็นต้น

1.3 การแสดงออกของความเครียดด้านพฤติกรรม เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากปกติ ซึ่งเป็นผลจากความเครียดในการทำงาน Kahn & Byosirer (1992) ได้แบ่งพฤติกรรมการแสดงออกด้านพฤติกรรม เป็น 5 ประเภท ดังนี้ 1. ผลเสียต่อหน้าที่การทำงาน เช่น ผลการทำงานต่ำลง 2. เกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน 3. เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว 4. การหนีการทำงาน เช่น การลาออกจากงาน ผลเสียต่อหน้าที่อื่น ๆ ในชีวิตประจำวัน 5. พฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อตัวเอง

2. ผลของความเครียดที่มีผลต่อองค์กร เช่น การลาป่วย ขาดงาน หรือลาออก ซึ่งเป็นผลกระทบต่อองค์กรทั้งหมด ทั้งด้านค่าใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาล การเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่เมื่อพนักงานเก่าลาออก และด้านประสิทธิผลขององค์กร คือ ผลผลิตที่องค์กรได้รับน้อยลง ประสิทธิภาพของผลผลิตต่ำลง และอาจสูญเสียลูกค้าจากงานที่คุณภาพที่ต่ำกว่ามาตรฐานเดิมด้วย

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนในการทำงาน

พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานสามารถเกิดได้จากหลาย ๆ ปัจจัย ซึ่งความเครียดในการทำงานเป็นสาเหตุที่สำคัญ ซึ่งถ้าความเครียดในการทำงานที่สูงจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานที่สูงขึ้นไปตามกัน ซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานสามารถส่งผลกระทบต่อหลาย ๆ ด้าน เช่นกัน องค์กรจึงควรหาวิธีในการป้องกันไม่ให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานไม่ให้เกิดขึ้น

### 2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

Robison & Bennett (1995) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่กระทำโดยตั้งใจละเมิดกฎขององค์กรและขัดต่อความเป็นอยู่ขององค์กร

Robison & Greeberg (1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่ทำโดยตั้งใจของพนักงานในองค์กรที่ละเมิดต่อกฎระเบียบ บรรทัดฐาน นโยบายขององค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านั้นขัดต่อความเป็นอยู่ขององค์กรและพนักงานในองค์กร

Greenberg, Speltz, & Deklyen (1993) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่จงใจให้องค์กรและพนักงานในองค์กรได้รับความเสียหาย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม



ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พนักงานที่แสดงพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาในองค์กร เป็นพนักงานที่ไม่มีแรงจูงใจที่จะทำตามกฎระเบียบ บรรทัดฐาน และความหวังขององค์กรและมีพฤติกรรมที่จะฝ่าฝืนบรรทัดฐานเหล่านั้นโดยความตั้งใจ

ธนพร พงษ์บุญชู (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมใด ๆ ที่พนักงานในองค์กรกระทำ โดยความตั้งใจที่จะละเมิดบรรทัดฐานขององค์กร และก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและสมาชิกในองค์กร

จากที่ได้ศึกษา ผู้วิจัยขอสรุปว่า พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน หมายถึง พฤติกรรมโดยรวมที่แสดงออกถึงด้านลบที่ตั้งใจจะละเมิดกฎระเบียบขององค์กร โดยตั้งใจที่จะละเมิด ซึ่งจะส่งผลเสียให้กับองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง หรือทั้ง 2 ด้าน

### 2.3.2 ประเภทของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

Robison & Bennett (1995) ได้แบ่งกลุ่มพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรุนแรงของพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน และผลกระทบของพฤติกรรมที่มีผลต่อบุคคล และผลกระทบของพฤติกรรมที่มีต่อองค์กร โดยได้แบ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานออกเป็น 4 ประเภท

1. พฤติกรรมที่เบี่ยงเบนในด้านการทำงาน (Production deviance) คือ พฤติกรรมที่ขัดต่อการทำงานโดยตรง เช่น ลาป่วยทั้ง ๆ ไม่ได้ป่วย เล่นโทรศัพท์ในเวลางาน พักกินอาหารใช้เวลานาน เป็นต้น
2. พฤติกรรมที่เบี่ยงเบนในด้านทรัพย์สิน (Property deviance) คือ การที่พนักงานใช้เครื่องมืออุปกรณ์ขององค์กรอย่างไม่ระมัดระวัง ทำให้เสียหาย หรือสูญหาย เช่น ภายขโมยทรัพย์สินขององค์กร การใช้เครื่องมือขององค์กรโดยไม่ระมัดระวัง เป็นต้น
3. พฤติกรรมที่เบี่ยงเบนในด้านการเมือง (Political deviance) คือ พฤติกรรมที่ส่งผลเสียเล็กน้อยต่อพนักงานคนอื่นภายในองค์กร แต่ก็สามารถส่งผลเสียต่อพนักงานเฉพาะคนหนึ่งได้เช่นกัน เช่น การว่าร้ายคนอื่น การแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น เป็นต้น
4. ความก้าวร้าวต่อบุคคล (Personal aggression) คือ พฤติกรรมที่ส่งผลเสียอย่างมากต่อพนักงานคนอื่นภายในองค์กร เช่น การทำร้ายร่างกาย การแสดงความก้าวทั้งร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

## รูปภาพที่ 2 ประเภทของพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนในการทำงาน



ที่มา : ธนพร พงศ์บุญชู (2559) อ้างอิงจาก Robison & Bennett (2538)

Chirasha & Mahapa (2012) ได้สรุปไว้ว่า สาเหตุของพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนในในองค์กรเกิดจากปัจจัยสำคัญ 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work-related factors) ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน และการไม่มีอำนาจในควบคุมการทำงาน

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Organizational-related factors) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน ความยุติธรรม การสนับสนุนจากองค์กร และการไว้วางใจกันและกันของพนักงานในองค์กร

ปัจจัยเหล่านี้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จะนำไปสู่พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alias & MohdRasdi (2011) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

Robinson & Greeberg (1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน สามารถแบ่งเป็น 3 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยด้านสังคมและระหว่างบุคคล (Social & Interpersonal factors) ได้แก่ ความไม่ยุติธรรมในองค์กร ไม่มีมาตรฐาน กฎระเบียบ ขององค์กร

2. ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational factors) ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร ลักษณะของผู้นำ ภาวะผู้นำ การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงาน รวมถึงนโยบาย กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กร

3. ปัจจัยด้านบุคคล (Individual factors) ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งได้พบว่า พนักงานที่อายุน้อย ประสบการณ์น้อย ได้รับความตอบแทนที่ต่ำ จะมีโอกาสเกิดพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนในการทำงานมากกว่า รวมถึงนิสัยของบุคคล ความเครียด และบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลนั้น ๆ

Burton & Vardil (2001, กล่าวถึง Chirasha & Mahapa, 2012) พบว่า พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานจะสอดคล้องกับการใช้อำนาจที่ผิดของผู้บังคับบัญชา ถ้าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจไม่เหมาะสม พนักงานมักจะแสดงอาการโต้ตอบด้วยพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานกลับมา แต่ถ้าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจในทางที่เหมาะสม ถูกต้อง ก็สามารถช่วยลดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานของพนักงานลงได้ ซึ่งจะสอดคล้องกับการศึกษางานวิจัยของ (Mitchell & Ambrose, 2007) ที่กล่าวไว้ว่า การใช้อำนาจการสั่งการที่ไม่ถูกต้อง เป็นตัวแปรที่สำคัญในการทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ 1. พนักงานจะโต้ตอบโดยตรงกับผู้บังคับบัญชา 2. พนักงานจะโต้ตอบทางอ้อมกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะกระทบกับองค์กร และเพื่อนร่วมงาน

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานและความเครียดในการทำงาน

ฐาปณี วงศ์านนท์ (2556) ศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดิสตรี่ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ส่วนปัจจัยโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร และปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ในองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียด

ชวัลญา ชิวะพฤกษ์ (2547) ศึกษาถึงปัจจัยในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อนาคารถหารไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่พบว่า ระดับความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่พบว่ามีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดที่แตกต่างกัน ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ลักษณะของงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร แต่ปัจจัยสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลภายในองค์กร ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเครียด การมุ่งเน้นแก้ปัญหาด้วยเหตุผล ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนการมุ่งเน้นด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน



ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยในการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำมาก

จิระพร อุติมกิจ (2539) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 535 คน พบว่า สถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อความเครียดในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานมีสถานภาพโสดจะผลต่อความเครียดในการทำงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ส่วนปัจจัยในการทำงานอื่น ๆ ได้แก่ โอกาสสำเร็จก้าวหน้าในหน้าที่ ความสัมพันธ์ในการทำงาน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความเครียดในการทำงาน

สิริวิฑ อิศโร (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานศึกษากรณีเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันในหลายปัจจัย เช่น อายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่พบว่ามีผลทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและความเครียดในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในฝ่ายบริหารที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางของกรมชลประทาน (สามเสน) จำนวน 219 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอายุมีผลต่อความเครียดในการทำงาน ในส่วนรูปแบบการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดในการทำงานโดยรวม และด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ ความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านโครงสร้างบรรยากาศในการทำงานแบบปล่อยปะละเลย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน แต่ด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ รูปแบบการบังคับบัญชาแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และตัวแปรรูปแบบการบังคับบัญชาที่มีอำนาจในการทำนายความเครียดในการทำงาน คือ รูปแบบการบังคับบัญชาปล่อยปะละเลย ซึ่งได้ร้อยละ 4.6

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลทางลบต่อความเครียดในการทำงาน

#### 2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

Golparvar, Kamkar, & Javadian (2012) ได้ศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงานที่มีผลสัมพันธ์ระหว่างความอ่อนล้าทางอารมณ์กับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน จากกลุ่มตัวอย่าง 275 คน ในประเทศอิหร่าน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย และได้ผลสรุปงานวิจัยไว้ว่า

ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความอ่อนล้าทางอารมณ์และพฤติกรรม เบี่ยงเบนในการทำงาน ถ้าความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ความอ่อนล้าทางอารมณ์จะสัมพันธ์กับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานในเชิงลบ แต่ถ้าความเครียดในการทำงานสูง จะทำให้ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานในเชิงบวก

Yao, Fan, Guo, & Li (2014) ศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำและความเครียดในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการทำวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 คนจาก 20 บริษัทในประเทศจีน โดยได้ผสมสุร่งงานวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานของพนักงาน

O'Brien (2008) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับความเครียดที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมต่อต้านในการทำงาน โดยสรุปไว้ว่า ปัจจัยด้านองค์กรส่งผลให้เกิดความเครียด (Organization Stressors) ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

Fagbohunbe, Akinbode & Ayodeji (2012) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน โดยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของรัฐบาล และเอกชนในเมืองลากอส ประเทศไนจีเรีย จำนวน 696 คน ผลการศึกษาสรุปว่า ปัจจัยด้านองค์กร (การบังคับบัญชา ลักษณะขององค์กร ประเภทของงาน ปริมาณงาน เพื่อนร่วมงาน เงื่อนไขการทำงาน และค่าตอบแทน) ส่งผลกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ธนพร พงศ์บุญชู (2559) ได้ศึกษาอิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ได้พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการศึกษาที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน สรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพนักงานในเชิงลบ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองกับความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งจะแสดงออกแตกต่างกันไปแต่ละบุคคล ผลวิจัยข้างต้นจะแสดงไปทางเดียวกันว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานผ่านความเครียดในการทำงาน” ของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

- 3.1 ระเบียบวิธีการวิจัย
- 3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 คุณภาพของเครื่องมือวิจัย
- 3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.8 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย
- 3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจพนักงานและลูกจ้างที่ทำงานอยู่ในธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) เกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้วิจัยจะได้ทราบถึงปัจจัยด้านการดำเนินงานด้านใดบ้างส่งผลต่อความเครียดในการทำงานและความเครียดในการทำงานด้านใดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

#### 3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวน 5253 คน ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน (2561)

#### 3.3 ขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

จากประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ซึ่งในการเก็บข้อมูลครั้งนี้มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างที่ทำงานอยู่ใน

สำนักงานใหญ่ รวมทั้งหมด 5253 คน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน (2561) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ

1. การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) โดยเป็นการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้กันเป็นอย่างแพร่หลายและได้รับการยอมรับในการวิเคราะห์ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรแฝงจำนวน 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน และมีตัวแปรสังเกตจำนวนทั้งหมด 58 ตัวแปร ซึ่ง Hair et al.m (2010) ได้กล่าวว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ควรไม่น้อยกว่า 100 ตัวอย่าง เพราะขนาดจำนวนตัวอย่างที่น้อยเกินไปจะไม่เพียงพอในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) และได้กล่าวว่า

1. กรณีโมเดลมีปัจจัยแฝง (Constructs) ไม่เกิน 5 ปัจจัย โดยแต่ละปัจจัยแฝงมีตัวแปรสังเกต (Observed variables) ไม่น้อยกว่า 3 ตัวแปร และแต่ละตัวแปรมีค่า Communalities ที่สูงคือ 0.6 หรือมากกว่า ควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 100 ตัวอย่าง

2. กรณีโมเดลมีปัจจัยแฝงไม่เกิน 7 ปัจจัย และมีค่า Communalities ปานกลาง ควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง ไม่น้อยกว่า 150 ตัวอย่าง

3. กรณีโมเดลมีปัจจัยแฝงไม่เกิน 7 ปัจจัย และมีค่า Communalities ต่ำกว่า 0.45 ควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง ไม่น้อยกว่า 300 ตัวอย่าง

4. กรณีโมเดลมีปัจจัยแฝงจำนวนมาก และมีค่า Communalities ต่ำกว่าและตัวแปรสังเกตน้อยกว่า 3 ตัวแปร ควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง ไม่น้อยกว่า 500 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยจึงเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 490 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษานี้ คำนวณมาจาก 10 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ คือ  $49 \times 10 = 490$  ตัวอย่าง แต่จากการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนเพียง 399 ตัวอย่าง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 79.8 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 490 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling Design) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เนื่องจากพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่จะมีเวลาว่างเพียงแค่ช่วงพักกลางวัน (12.00 – 13.00น.) ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้พนักงานและนัดวันในการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งเก็บได้เพียง 399 ตัวอย่าง

### 3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ตามแนวความคิดของ วีรินทร์ ลือกิตินันท์ (2552) พบว่าปัจจัยด้านการดำเนินงานประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job characteristics factors) ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ของตนเองในองค์กร (Role

and duty factors in the organization) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน (Relationship factors) ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในวิชาชีพ (Success and career advancement factors) และปัจจัยด้านบรรยากาศและโครงสร้างในการทำงาน (Workplace environment and structural in Work factors)

ตัวแปรคั่นกลาง (Mediator variable) ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน (Work stress) ตามแนวคิดของ สุรชัย ทุหมัด, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561)

ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน (Deviant workplace behavior) ของ Bennett & Robinson (2000)

### 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ตั้งคำถามตามประเด็นกรอบแนวความคิดและสมมติฐานในการวิจัย โดยได้ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed form) เพื่อจูงใจให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้ง่าย รวมทั้งสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความเชิงบวก เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามได้ตรงตามความเป็นจริงหรือตรงตามความคิดของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด โดยแบ่งคำถามเป็น 4 ตอน เพื่อใช้สอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อใช้ทราบถึงปัจจัยด้านการดำเนินงาน ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจะมีจำนวน 6 ข้อ มีลักษณะเป็นรูปแบบตอบข้อเดียว ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ดังนี้

1. เพศ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ลักษณะคำถามมีให้เลือก 2 ทางคือ (1) ชาย (2) หญิง ใช้รูปแบบการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal scale)

2. อายุ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ลักษณะคำถามมีให้เลือกหลายทาง คือ (1) 21-30ปี (2) 31-40 ปี (3) 41-50 ปี (4) 51-60 ปี ใช้รูปแบบการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยเริ่มที่อายุ 21 ปี เพราะเป็นช่วงอายุที่เริ่มต้นอาชีพของพนักงานและลูกจ้างในธนาคารออมสิน

3. ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ลักษณะคำถามมีให้เลือก 2 ทาง คือ (1) ปริญญาตรี (2) สูงกว่าปริญญาตรี ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale)

4. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร เป็นแบบสอบถามประเภทปลายปิด คำถามเป็นแบบทางเลือกหลายทาง คือ (1) ต่ำกว่า 1 ปี (2) 1-3 ปี (3) 3-5 ปี (4) 5-10 ปี (5) มากกว่า 10 ปี ใช้การวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)



5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด คำถามมีให้เลือกหลายทาง คือ (1) 15,000 – 25,000 บาท (2) 25,001 – 35,000 บาท (3) 35,001 – 50,000 บาท (4) มากกว่า 50,000 บาท ใช้การวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale)

6. ตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิดลักษณะคำถามมีให้เลือกหลายทาง คือ (1) ลูกจ้างปฏิบัติการ (2) พนักงานปฏิบัติการ (3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/เทียบเท่า (4) รองผู้อำนวยการฝ่าย/เทียบเท่า (5) ผู้อำนวยการฝ่าย/เทียบเท่า/มากกว่าใช้รูปแบบการวัดแบบเรียงลำดับ (ordinal Scale)

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามปัจจัยด้านการดำเนินงานได้ประยุกต์จากแนวความคิดของ วีรินทร์ ลือภิตินันท์ (2553) เป็นแบบสอบถามปลายปิด มีลักษณะให้เลือกตอบคำตอบเดียว โดยใช้การวัดข้อมูลแบบอัตราภาคขั้น (Interval scale) โดยแบบสอบถามจะสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานทั้ง 5 ด้านซึ่งแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. ปัจจัยด้านลักษณะของงาน                            | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ของพนักงานในองค์กร       | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน                  | จำนวน 7 ข้อ |
| 4. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ        | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ปัจจัยด้านบรรยากาศในที่ทำงานและโครงสร้างขององค์กร | จำนวน 9 ข้อ |

โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) Joshi, Kale, Chandel, & Pal (2015) โดยแบ่งค่าคะแนน ดังนี้ ระดับ 5 = มากที่สุด, ระดับ 4 = มาก, ระดับ 3 = ปานกลาง, ระดับ 2 = น้อย, ระดับ 1 = น้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามความเครียดในการทำงานโดยผู้วิจัยได้ประยุกต์มาจากแนวคิด ฐาปนีย์ ว่างานนท์ (2559) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดมีลักษณะให้เลือกตอบคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale) โดยแบบสอบถามจะถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ทั้งหมด 8 ข้อ

โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) Joshi, Kale, Chandel, & Pal (2015) โดยแบ่งค่าคะแนน ดังนี้ ระดับ 5 = มากที่สุด, ระดับ 4 = มาก, ระดับ 3 = ปานกลาง, ระดับ 2 = น้อย, ระดับ 1 = น้อยที่สุด

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานโดยได้ประยุกต์มาจาก ธนพร พงศ์บุญชู (2559) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดมีลักษณะให้เลือกตอบคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราภาคขั้น (Interval scale) โดยแบบสอบถามถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนในการทำงาน ทั้งหมด 9 ข้อ

โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) Joshi, Kale, Chandel, & Pal (2015) โดยแบ่งค่าคะแนน ดังนี้ ระดับ 5 = ทำเสมอ, ระดับ 4 = ทำบ่อยครั้ง, ระดับ 3 = ทำบางครั้ง, ระดับ 2 = ไม่ค่อยทำ, ระดับ 1 = ไม่เคยทำเลย

### 3.6 คุณภาพเครื่องมือวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุง
2. ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามโดยการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง

(Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบข้อคำถาม และแสดงความคิดเห็นเป็นรายข้อว่ามีความสอดคล้องกับเนื้อหาและนิยามของแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร และนำผลที่ได้ไปคำนวณหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องต้องผ่านเกณฑ์ทุกข้อคำถาม โดยมีคะแนนอยู่ระหว่าง 0.50-1.00 คะแนน จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงสามารถนำไปใช้ได้ กรณีข้อคำถามใดที่คำนวณได้ค่า IOC ที่ต่ำกว่า 0.50 คะแนน (Rovinelli, 1977) Rovinelli & Hambleton (1977) ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามนั้นออกและทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญโดยมีการใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

กรณีผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม	การให้คะแนน = 1
กรณีผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจในความเหมาะสมของข้อคำถาม	การให้คะแนน = 0
กรณีผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามไม่เหมาะสม	การให้คะแนน = -1

ตารางที่ 3 แสดงผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ		
	เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ไม่เหมาะสม
ปริมาณของงานต่อวันมีจำนวนมาก	3		
ความเร่งด่วนของงานที่ได้รับ	3		
งานที่ได้รับต้องใช้เวลารับผิดชอบสูง	3		
งานที่ได้ทำส่งผลเสียต่อสุขภาพ	3		
ปริมาณของงานไม่สมดุลกับจำนวนของพนักงาน	3		
ขั้นตอนในการทำงานมีหลายขั้นตอนมากเกินไป	3		
ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่	3		

ตารางที่ 3 แสดงผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน (ต่อ)

ข้อความคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ		
	เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ไม่เหมาะสม
หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานไม่มีความชัดเจน	2	1	
ได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ของตนเอง	3		
หัวหน้าแบ่งงานให้รับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม	3		
การมอบหมายงานในองค์กรทำได้ยากลำบาก	2		1
ขาดอิสระในการทำงาน	2	1	
รู้สึกว่าไม่มีใครให้ความสนใจ	3		
มีปัญหาการทำงานกับเพศตรงข้าม	3		
มีปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	3		
ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่น	3		
มีความขัดแย้งและชิงดีชิงเด่นกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3		
เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน	3		
เพื่อนร่วมงานใช้อารมณ์ในการทำงาน	3		
ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน	3		
งานที่ไม่ส่งเสริมในการใช้ความคิดสร้างสรรค์	3		
งานที่ไม่ส่งเสริมในการใช้ความคิดสร้างสรรค์	3		
งานที่ไม่มีความท้าทาย	3		
ไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการทำงานที่มีประโยชน์	3		
งานที่ได้รับมอบหมายมีความทับซ้อนกันระหว่างหน่วยงาน	3		
แนวคิดในการทำงานมีความขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร	3		



ตารางที่ 3 แสดงผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน (ต่อ)

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ		
	เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ไม่เหมาะสม
ไม่มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในองค์กร	3		
ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม	3		
การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา	3		
ลักษณะโครงสร้างขององค์กรมีความไม่เหมาะสม	3		
บรรยากาศในการทำงานไม่มีความเป็นมิตรต่อกัน	3		
ผู้บังคับบัญชาไม่รับผิดชอบต่อการทำงานของท่าน	3		
ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารไม่ชัดเจน	3		
รู้สึกหงุดหงิด รำคาญ	3		
มีความกังวลใจ	3		
ไม่อยากพบเจอผู้คน	3		
รู้สึกไม่มีความสุข	3		
รู้สึกหมดหวังในชีวิต	3		
รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า	3		
กระวนกระวายใจอยู่เสมอ	3		
รู้สึกว่าตัวเองไม่มีสมาธิ	3		
ทำธุระส่วนตัวในเวลาทำงาน	3		
ใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันมากกว่าเวลาที่กำหนดไว้	3		
มาทำงานสาย	3		
กลับบ้านก่อนเวลาโดยไม่ได้รับอนุญาต	3		
นำวัสดุ อุปกรณ์ขององค์กรกลับไปใช้ส่วนตัว	3		

ตารางที่ 3 แสดงผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน (ต่อ)

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ		
	เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ไม่เหมาะสม
พูด นินทาเพื่อนร่วมงาน	3		
ใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้อื่นโกรธหรือเสียหาย	3		
แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงาน	3		
ตำหนิ โยนความผิดให้แก่ผู้อื่น	3		

โดยผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องแสดงตามตารางที่ 3 โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ให้ความเห็น เหมาะสมโดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า IOC สูงกว่า 0.50 คะแนนโดยพบว่าข้อคำถาม“หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานไม่มีความชัดเจน” และ “ขาดอิสระในการทำงาน” ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่านได้ให้คำแนะนำว่า ประโยคของข้อความมีความสับสนจึงแนะนำให้มีการแก้ไขข้อคำถามให้มีรูปประโยคที่อ่านแล้วเข้าใจได้ง่ายขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านช่วยตัดสินใจในการแก้ไขข้อคำถามดังนี้ “หลักเกณฑ์การประเมินผลไม่เป็นธรรม” และ “ไม่มีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน” ส่วนข้อคำถาม “การมอบหมายงานในองค์กรทำได้ยากลำบาก” ผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่านได้บอกว่าข้อความไม่มีความชัดเจนซึ่งมีความหมายที่กำกวม ผู้วิจัยจึงได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อย จึงตัดสินใจตัดข้อคำถามนี้ออก เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ผู้ตอบคำถาม

3. นำแบบสอบถามที่ได้จากการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาไปทดสอบก่อนใช้จริง (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง จากนั้นนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach'salphacoefficient) ซึ่งจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  โดยค่าที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นมาก นั่นคือแบบสอบถามนั้นสามารถเชื่อถือได้ โดยค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 George & Mallery (2003)

จากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS พบว่าปัจจัยด้านการดำเนินงาน ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะของงานมีค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.841
2. ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่มีค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.838
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานมีค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.868
4. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.827
5. ปัจจัยด้านบรรยากาศในที่ทำงานและโครงสร้างขององค์กรมีค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.898

ความเครียดในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.930 พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.871

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ และนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

5. นำผลการตอบแบบสอบถามไปทำการตรวจสอบแบบวัด (Scale evaluation) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) เพื่อทดสอบว่าข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้างหรือไม่ โดยค่าที่เหมาะสมของ observed variable แต่ละตัวควรมีค่ามากกว่า 0.5 Hair, Black, Babin, & Anderson (2010) โดยเกณฑ์ดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง ประกอบด้วย ดัชนีความกลมกลืนแบบสัมบูรณ์ (Absolute fit indices) ได้แก่ CMIN/DF, GFI, RMR, RMSEA ค่าดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (Comparative fit indices) ได้แก่ IFI, TLI, CFI ซึ่งดัชนีแต่ละตัวมีการกำหนดเกณฑ์การพิจารณา Schumacker & Lomax (2010) และ Kline (2011) เพื่อแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลในเชิงประจักษ์ไว้ดังนี้

ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-Square) หรือ CMIN/DF เป็นค่าดัชนีที่ใช้ตรวจสอบภาพรวมของความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Overall model fit) โดยเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา คือ มีค่าน้อยกว่า 5.00

ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of fit index) หรือ GFI ใช้อธิบายความแปรปรวนของโมเดล โดยค่า GFI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 - 1.00 เมื่อมีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่า GFI มากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root of mean square residual) หรือ RMR เป็นการพิจารณาความคลาดเคลื่อนเฉลี่ยของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่คลาดเคลื่อนไปจากทฤษฎี โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมิน RMR คือ น้อยกว่า 0.05 ซึ่งจะแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

ค่าดัชนีรากที่สองของกำลังสองเฉลี่ยของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root mean square error of approximation) หรือ RMSEA ควรอยู่ระหว่าง 0.05 - 0.08 ซึ่งแสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลในเชิงประจักษ์ โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมิน RMSEA ไว้ดังนี้

ค่าระหว่าง 0.000 - 0.050 แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

ค่าระหว่าง 0.051 - 0.080 แสดงว่า โมเดลค่อนข้างสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าระหว่าง 0.081 - 0.100 แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เล็กน้อย

ค่ามากกว่า 0.100 แสดงว่า โมเดลยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative fit index) หรือ CFI โดยค่า CFI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 - 1.00 โดยค่า CFI มากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่เพิ่มขึ้น (Incremental fit index) หรือ IFI โดยค่า IFI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 - 1.00 โดยค่า IFI มากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี ค่าดัชนี Tucker - Lewis index หรือ TLI โดยค่า TLI จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 - 1.00 ใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง (Sampling distribution) โดยค่า TLI มากกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี

โดยงานวิจัยครั้งนี้สามารถประเมินความเที่ยงตรงของแบบวัดหรือข้อคำถามตามเกณฑ์ ดังนี้ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของทุกข้อคำถามมีค่ามากกว่า 0.5 จึงจะถือว่ามีความสำคัญเชิงปฏิบัติ (Hair et al., 2010) ในส่วนของค่าดัชนี CMIN/DF มีค่าน้อยกว่า 5.0 (Hair et al., 2010) และ Diamantopoulos & Siguaw (2000), RMSEA มีค่าน้อยกว่า 0.08 MacCallum, Browne, & Sugawara (1996), RMR ค่าน้อยกว่า 0.05 Byrne (1998), GFI, IFI, TLI, CFI มีค่ามากกว่า 0.9 Hu & Bentler (1999) ตามตารางที่ 4 แสดงเกณฑ์การพิจารณาการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลของโมเดลสมการโครงสร้าง

**ตารางที่ 4** แสดงเกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล

ค่าดัชนี	CMIN/DF	RMSEA	RMR	GFI	IFI	TLI	CFI
เกณฑ์การพิจารณา	≤5.00	≤0.08	≤0.05	≥0.90	≥0.90	≥0.90	≥0.90

โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแต่ละตัวแปรในส่วนของค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลดังนี้

**ตารางที่ 5** แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรปัจจัยการดำเนินงาน (ลักษณะของงาน)

ข้อคำถาม (Question) : ความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading)
1. ปริมาณของงานต่อวันมีจำนวนมาก	0.739
2. ความเร่งด่วนของงานที่ได้รับ	0.755
3. งานที่ได้รับต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	0.706
4. งานที่ได้ทำส่งผลเสียต่อสุขภาพ	0.600
5. ปริมาณของงานไม่สมดุลกับจำนวนของพนักงาน	0.739
6. ขั้นตอนในการทำงานมีหลายขั้นตอนมากเกินไป	0.673

จากตารางที่ 5 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.600 – 0.755 ซึ่งมีค่า ผ่านตามเกณฑ์ในทุกข้อคำถาม

**ตารางที่ 6** แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรปัจจัยการดำเนินงาน (บทบาทหน้าที่ ในการทำงาน)

ข้อคำถาม (Question) : ความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading)
7. บทบาทหน้าที่ไม่มีความชัดเจน	0.691
8. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานไม่มีความชัดเจน	0.783
9. ได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ของตนเอง	0.695
10. ได้รับงานให้รับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม	0.777

จากตารางที่ 6 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.691– 0.783 ซึ่งมีค่า ผ่านตามเกณฑ์ในทุกข้อคำถาม

**ตารางที่ 7** แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรปัจจัยการดำเนินงาน (ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน)

ข้อคำถาม (Question) : ความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading)
11. รู้สึกว่าไม่มีใครให้ความสนใจ	0.592
12. มีปัญหาการทำงานกับเพศตรงข้าม	0.562
13. มีปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	0.671
14. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่น	0.623
15. มีความขัดแย้งและชิงดีชิงเด่นกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.768
16. เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน	0.869
17. เพื่อนร่วมงานใช้อารมณ์ในการทำงาน	0.790

จากตารางที่ 7 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.562 – 0.869 ซึ่งมีค่า ผ่านตามเกณฑ์ในทุกข้อคำถาม

**ตารางที่ 8** แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรปัจจัยการดำเนินงาน (ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ)

ข้อคำถาม (Question) : ความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading)
18. ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน	0.646
19. งานที่ทำมีโอกาสนในการเลื่อนขั้นต่ำกว่าอาชีพอื่น	0.591
20. งานที่ทำไม่ส่งเสริมในการใช้ความคิดสร้างสรรค์	0.860
21. งานที่ทำไม่มีความท้าทาย	0.731
22. ไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการทำงานที่มีประโยชน์	0.688

จากตารางที่ 8 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.591 – 0.731 ซึ่งมีค่า ผ่านตามเกณฑ์ในทุกข้อคำถาม

**ตารางที่ 9** แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรปัจจัยการดำเนินงาน (บรรยากาศในที่ทำงานและโครงสร้างขององค์กร)

ข้อคำถาม (Question) : ความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading)
23. งานที่ได้รับมอบหมายมีความทับซ้อนกันระหว่างหน่วยงาน	0.566
24. แนวคิดในการทำงานมีความขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร	0.590
25. ไม่มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในองค์กร	0.722
26. ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม	0.878
27. การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา	0.812
28. ลักษณะโครงสร้างขององค์กรไม่เหมาะสม	0.611
29. บรรยากาศในการทำงานไม่มีความเป็นมิตรต่อกัน	0.658
30. ผู้บังคับบัญชาไม่รับผิดชอบต่อการทำงานของท่าน	0.824
31. ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารไม่ชัดเจน	0.796

จากตารางที่ 9 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.566 – 0.878 ซึ่งมีค่า ผ่านตามเกณฑ์ในทุกข้อคำถาม



โดยผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสำหรับค่าดัชนีของปัจจัยด้านการดำเนินงานทั้ง 5 ด้าน เปรียบเทียบระหว่างค่าสถิติก่อนการปรับแก้ไขค่าดัชนีกับค่าสถิติภายหลังการปรับแก้ไขค่าดัชนีแสดงตามตารางที่ 10

**ตารางที่ 10** แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลค่าดัชนีของปัจจัยด้านการดำเนินงาน

ค่าดัชนี	CMIN/DF	RMSEA	RMR	GFI	IFI	TLI	CFI
	≤5.00	≤0.08	≤0.05	≥0.90	≥0.90	≥0.90	≥0.90
ค่าสถิติก่อนปรับ	3.539	0.080	0.088	0.782	0.841	0.826	0.840
ค่าสถิติหลังปรับ	2.941	0.070	0.077	0.815	0.881	0.867	0.880

**ตารางที่ 11** แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความเครียดในการทำงาน

ข้อความ (Question) : ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading)
1. รู้สึกหงุดหงิด น่ารำคาญ	0.775
2. มีความกังวลใจ	0.770
3. ไม่อยากพบเจอผู้คน	0.789
4. รู้สึกไม่มีความสุข	0.849
5. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	0.797
6. รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า	0.690
7. กระวนกระวายใจอยู่เสมอ	0.818
8. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	0.698

จากตารางที่ 11 แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของความเครียดในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น พบว่ามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.690 – 0.849 ซึ่งมีค่าผ่านตามเกณฑ์ในทุกข้อความ

โดยผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสำหรับค่าดัชนีของความเครียดในการทำงาน เปรียบเทียบระหว่างค่าสถิติก่อนการปรับแก้ไขค่าดัชนีกับค่าสถิติภายหลังการปรับแก้ไขค่าดัชนีแสดงตามตารางที่ 12

**ตารางที่ 12** แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลค่าดัชนีของความเครียดในการทำงาน

ค่าดัชนี	CMIN/DF	RMSEA	RMR	GFI	IFI	TLI	CFI
	≤5.00	≤0.08	≤0.05	≥0.90	≥0.90	≥0.90	≥0.90
ค่าสถิติก่อนปรับ	12.837	0.172	0.59	0.848	0.899	0.858	0.899
ค่าสถิติหลังปรับ	3.872	0.085	0.029	0.971	0.983	0.966	0.983

**ตารางที่ 13** แสดงค่าการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

ข้อคำถาม (Question) : ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
1. ทำธุระส่วนตัวในเวลาทำงาน	0.612
2. ใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันมากกว่าเวลาที่กำหนดไว้	0.664
3. มาทำงานสาย	0.675
4. กลับบ้านก่อนเวลาโดยไม่ได้รับอนุญาต	0.796
5. นำวัสดุ อุปกรณ์ขององค์กรกลับไปใช้ส่วนตัว	0.820
6. พูด นินทาเพื่อนร่วมงาน	0.502
7. ใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้อื่นโกรธหรือเสียหาย	0.508
8. แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงาน	0.490
9. ตำหนิ โยนความผิดให้แก่ผู้อื่น	0.628

โดยผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสำหรับค่าดัชนีของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน เปรียบเทียบระหว่างค่าสถิติก่อนการปรับแก้ไขค่าดัชนีกับค่าสถิติภายหลังการปรับแก้ไขค่าดัชนีแสดงตามตารางที่ 14

**ตารางที่ 14** แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลค่าดัชนีของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

ค่าดัชนี	CMIN/DF	RMSEA	RMR	GFI	IFI	TLI	CFI
	≤5.00	≤0.08	≤0.05	≥0.90	≥0.90	≥0.90	≥0.90
ค่าสถิติก่อนปรับ	13.220	0.175	0.53	0.808	0.794	0.724	0.793
ค่าสถิติหลังปรับ	3.719	0.083	0.031	0.954	0.961	0.939	0.961

### 3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการเก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืน เพื่อนำไปลงรหัสและประมวลทางสถิติต่อไป

2. ผู้วิจัยจะยึดหลักสำคัญของจริยธรรมการวิจัยเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้ ผู้วิจัยจะต้องเคารพในการความยินยอมให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนไม่ปิดบังให้แก่อาสาสมัครและให้อิสระในการตัดสินใจ ผู้วิจัยต้องให้ความเคารพต่อสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเก็บความลับของอาสาสมัครโดยมาตรการรักษา ได้แก่ ใช้รหัส เก็บในตู้ที่มีกุญแจล็อก เก็บในคอมพิวเตอร์ที่มีการใส่รหัสผ่าน ผู้วิจัยจะต้องเคารพสิทธิส่วนบุคคล พฤติกรรมส่วนตัว พฤติกรรมปกปิด ผู้วิจัยต้องสร้างประโยชน์สูงสุดโดยมุ่งประโยชน์เพื่อบุคคลอื่นและสังคมโดยรวม

### 3.8 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งเดือน มกราคม 2561 ถึงเดือนกรกฎาคม 2562 โดยมีระยะเวลาทั้งสิ้น 7 เดือน แสดงตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการ	ม.ค.62	ก.พ. 62	มี.ค.62	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย.62	ก.ค.62
1.การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←→						
2.การกำหนดปัญหาในการวิจัย		←→					
3.จัดทำโครงร่างการวิจัย	←→						
4.จัดทำแบบสอบถามในการวิจัย		←→					
5.เก็บข้อมูล				←→			
6.วิเคราะห์ข้อมูล					←→		
7.เขียนรายงานการวิจัย					←→		
8.นำเสนอผลงานวิจัย						←→	

### 3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน นำไปลงรหัสตามที่กำหนดไว้และนำข้อมูลดังกล่าว มาทำการประมวลผลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับของปัจจัยด้านการดำเนินงาน ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน โดยวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยของกลุ่ม (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD)

ผู้วิจัยคำนวณจากค่าพิสัย (Range) โดยใช้สูตรอัตราภาคชั้น

$$= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ตารางที่ 16 การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยของระดับคะแนน	ผลลัพธ์ของคะแนน
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำถามในระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.80
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำถามในระดับน้อย	1.81 – 2.60
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำถามในระดับปานกลาง	2.61 – 3.40
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำถามในระดับมาก	3.41 – 4.20
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคำถามในระดับมากที่สุด	4.21 – 5.00

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ โดยใช้เกณฑ์สำหรับค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF)

ค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน โดยทั่วไปนิยมใช้สัญลักษณ์ r แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง เกณฑ์การวัดค่าสัมประสิทธิ์ ของเพียร์สันอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1 ซึ่งเครื่องหมายบวกและลบ ด้านหน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สันนั้นแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวแปร กรณีค่า เป็นบวก หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนกรณีค่าติดลบ หมายถึง ตัวแปรมี

ความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน หากค่าเข้าใกล้ -1 หรือ +1 แสดงว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันต่ำ Hinkle, Wiersma, & Jurs (2003)

ค่า Tolerance และ VIF เกณฑ์สำหรับค่า Tolerance ไม่ควรต่ำกว่า 0.2 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ไม่ควรเกินกว่า 4.0 Hair et al (2010) กรณีที่ตัวแปรเกิดสหสัมพันธ์กันเอง ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัว (Multicollinearity) จะส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal relationships) ระหว่างตัวแปรต้น ตัวแปรคั่นกลาง และตัวแปรตาม โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model: SEM) เป็นสถิติที่วิเคราะห์ที่เหมาะสมกับงานวิจัยทาง สังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ในยุคสังคมความรู้ เนื่องจากมีศักยภาพสูงในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ทั้งตัวแบบ นั่นคือ การวิเคราะห์พร้อมกันได้ หลายตัวแปร

จากนั้นทำการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยทำการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยด้วย แบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยประเมินดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองทั้งหมด โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีเปรียบเทียบความกลมกลืนของโมเดลที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ CMIN/DF การวิเคราะห์กลุ่มดัชนีความกลมกลืนแบบสมบูรณ์ ได้แก่ GFI, RMR, RMSEA การวิเคราะห์ กลุ่มดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่ CFI, IFI, TLI และนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมานเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรคั่นกลาง (Mediator variable) โดยใช้สถิติโมเดลสมการโครงสร้างในการวิเคราะห์

ตัวแปรคั่นกลาง คือ ตัวแปรที่เข้ามาแทรกระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามทำหน้าที่เชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มี 2 รูปแบบ คือ ตัวแปรคั่นกลางอย่างเต็มรูปแบบ หรือ ตัวแปรคั่นกลางสมบูรณ์ หรือเรียกว่า Full mediation effect หรือ Complete mediation effect หมายถึง สภาวะที่อิทธิพลจากตัวแปรต้นมีต่อตัวแปรตามโดยผ่านทาง การส่งผ่านตัวแปรคั่นกลางเพียงอย่างเดียว และไม่มีอิทธิพลทางตรง และตัวแปรคั่นกลางบางส่วน หรือเรียกว่า Partial mediation effect หมายถึง สภาวะที่อิทธิพลมีต่อตัวแปรตามโดยผ่านทาง การส่งผ่านตัวแปรคั่นกลางและตัวแปรต้นก็มี อิทธิพลทางตรงถึงตัวแปรตามโดยไม่ผ่านตัวแปรคั่นกลางด้วยเช่นกัน ยูวรี ผลพັນอิน (2561)

การแปรผลการทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางสามารถทำได้โดยการประมาณค่าอิทธิพลของ สัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) และค่านัยสำคัญทางสถิติ ( $p$ -value) Hair et al. (2010) ดังนี้

ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น กับ ตัวแปรตาม มีนัยสำคัญทางสถิติและค่าสัมประสิทธิ์การ ถดถอยมาตรฐานไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อตัวแปรคั่นกลางถูกใส่เข้าไปในโมเดลในลักษณะการเพิ่ม ตัวทำนาย แสดงว่า ไม่มีการส่งผ่านเกิดขึ้น (No mediation effect)

ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น กับ ตัวแปรตาม มีนัยสำคัญทางสถิติและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานมีค่าลดลง เมื่อมีตัวแปรคั่นกลางเพิ่มเข้ามาเป็นตัวทำนายในโมเดล นั้นแสดงว่ามีการส่งผ่านเกิดขึ้นแบบบางส่วน (Partial mediation effect)

ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น กับ ตัวแปรตาม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานมีค่าลดลง เมื่อมีตัวแปรคั่นกลางเพิ่มเข้ามาเป็นตัวทำนายในโมเดล แสดงว่ามีการส่งผ่านเกิดขึ้นแบบเต็มรูปแบบ (Full mediation effect)

6. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะพร้อมจัดทำรูปเล่มเพื่อนำเสนอผลการวิจัย





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านการดำเนินงานส่งผลกระทบต่อกรรมเป็งเบนในการทำงาน ผ่านความเครียดในการทำงาน” ของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวน 399 คน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยใช้การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายในการแสดงผล ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis)

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural equation model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Amos เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง (Latent variable) ตามกรอบแนวความคิดของงานวิจัยครั้งนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวน 399 คน แสดงตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	117	29.3
หญิง	282	70.7
2. อายุ		
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 21 ปี	4	1
22 – 39 ปี	210	52.6
40 – 54 ปี	144	36.1
54 ปีขึ้นไป	41	10.3

ตารางที่ 17 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	2.5
ปริญญาตรี	189	47.4
สูงกว่าปริญญาตรี	200	50.1
4. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	9	2.2
1 - 3 ปี	48	12.0
3 - 5 ปี	57	14.3
5 - 10 ปี	94	23.6
มากกว่า 10 ปี	191	47.9
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3	0.8
15,000 - 25,000 บาท	119	29.8
25,001 - 35,000 บาท	83	20.8
35,001 - 50,000 บาท	64	16.0
มากกว่า 50,000 บาท	130	32.6
6. ตำแหน่งงาน		
ลูกจ้างปฏิบัติการ	29	7.3
พนักงานปฏิบัติการ	194	48.6
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย / เทียบเท่า	139	34.8
รองผู้อำนวยการฝ่าย / เทียบเท่า /มากกว่า	37	9.3

จากตารางที่ 17 แสดงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 399 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22 - 39 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา มีอายุระหว่าง 40 - 54 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 โดยรวมแสดงให้เห็นว่า พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ มีอายุระหว่าง 22 - 39 ปี ส่วนใหญ่มีระดับ

การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 ซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระหว่างมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติการ จำนวน 194 คน จำนวน คิดเป็นร้อยละ 48.6

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร

จากข้อมูลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 399 คน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลซึ่งแสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

##### ตารางที่ 18 แสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการดำเนินงาน

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ปริมาณของงานต่อวันมีจำนวนมาก	3.80	0.802	มาก
2. ความเร่งด่วนของงานที่ได้รับ	3.93	0.780	มาก
3. งานที่ได้รับต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	4.00	0.863	มาก
4. งานที่ได้ทำส่งผลเสียต่อสุขภาพ	3.15	1.043	ปานกลาง
5. ปริมาณของงานไม่สมดุลกับจำนวนของพนักงาน	3.98	0.947	มาก
6. ขั้นตอนในการทำงานมีหลายขั้นตอนมากเกินไป	3.95	0.907	มาก
7. บทบาทหน้าที่ไม่มีความชัดเจน	3.45	1.018	มาก
8. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานไม่มีความชัดเจน	3.43	0.997	มาก
9. ได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ของตนเอง	3.37	1.003	ปานกลาง
10. ได้รับงานให้รับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม	2.88	1.057	ปานกลาง
11. ไม่มีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน	2.81	1.058	ปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการดำเนินงาน (ต่อ)

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
12. รู้สึกว่าไม่มีใครให้ความสนใจ	2.36	0.995	น้อย
13. มีปัญหาการทำงานกับเพศตรงข้าม	1.57	0.794	น้อยที่สุด
14. มีปัญหาการทำงานกับเพื่อน ร่วมงาน	1.75	0.889	น้อยที่สุด
15. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการ ทำงานกับหน่วยงานอื่น	2.35	0.984	น้อย
16. มีความขัดแย้งและชิงดีชิงเด่นกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	2.08	1.033	น้อย
17. เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ ในการทำงาน	2.19	0.988	น้อย
18. เพื่อนร่วมงานใช้อารมณ์ในการ ทำงาน	2.33	1.070	น้อย
19. ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ในการทำงาน	2.85	1.021	ปานกลาง
20. งานที่ทำมีโอกาสในการเลื่อนขั้น ต่ำกว่าอาชีพอื่น	2.91	0.968	ปานกลาง
21. งานที่ทำไม่ส่งเสริมในการใช้ ความคิดสร้างสรรค์	2.77	1.000	ปานกลาง
22. งานที่ทำไม่มีความท้าทาย	2.70	0.980	ปานกลาง
23. ไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะ ในการทำงานที่มีประโยชน์	2.93	1.020	ปานกลาง
24. งานที่ได้รับมอบหมายมีความทับ ซ้อนกันระหว่างหน่วยงาน	3.19	0.980	ปานกลาง
25. แนวคิดในการทำงานมีความ ขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร	2.50	1.009	น้อย
26. ไม่มีการสร้างขวัญและกำลังใจ ให้แก่พนักงานในองค์กร	3.07	1.088	ปานกลาง

**ตารางที่ 18** แสดงระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการดำเนินงาน (ต่อ)

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
27. ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม	2.75	1.158	ปานกลาง
28. การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิด ของผู้บังคับบัญชา	2.65	1.156	ปานกลาง
29. ลักษณะโครงสร้างขององค์กรมี ความไม่เหมาะสม	3.26	1.067	ปานกลาง
30. บรรยากาศในการทำงานไม่มี ความเป็นมิตรต่อกัน	2.27	1.045	น้อย
31. ผู้บังคับบัญชาไม่รับผิดชอบต่อ การทำงานของท่าน	2.55	1.195	น้อย
32. ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการ บริหารไม่ชัดเจน	2.85	1.162	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.894	1.002	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จากข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.08 – 4.00 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นจะอยู่ในระดับ น้อย ปานกลาง และมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.780 – 1.195

**ตารางที่ 19** แสดงระดับความคิดเห็นของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. รู้สึกหงุดหงิด น่ารำคาญ	2.65	1.014	ปานกลาง
2. มีความกังวลใจ	2.97	1.104	ปานกลาง
3. ไม่อยากพบเจอผู้คน	2.18	1.025	น้อย
4. รู้สึกไม่มีความสุข	2.55	1.107	น้อย
5. รู้สึกหมดหวังในชีวิต	2.13	1.101	น้อย
6. รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า	2.00	0.983	น้อย
7. กระวนกระวายใจอยู่เสมอ	2.30	1.081	น้อย
8. รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ	2.49	1.079	น้อย

จากตารางที่ 19 พบว่าระดับความคิดเห็นของความเครียดในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จากข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.00 – 2.97 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.983 – 1.107 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน

**ตารางที่ 20** แสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ทำธุระส่วนตัวในเวลาทำงาน	2.21	0.754	น้อย
2. ใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันมากกว่าเวลาที่กำหนดไว้	1.92	0.786	น้อย
3. มาทำงานสาย	1.92	0.818	น้อย
4. กลับบ้านก่อนเวลาโดยไม่ได้รับอนุญาต	1.53	0.752	น้อยที่สุด
5. นำวัสดุ อุปกรณ์ขององค์กรกลับไปใช้ส่วนตัว	1.51	0.762	น้อยที่สุด
6. พูด นินทาเพื่อนร่วมงาน	2.25	0.793	น้อย
7. ใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้อื่นโกรธหรือเสียหาย	1.67	0.784	น้อยที่สุด
8. แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงาน	1.66	0.765	น้อยที่สุด
9. ตำหนิ โยนความผิดให้แก่ผู้อื่น	1.39	0.667	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามจากข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.53 – 2.25 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นจะอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ไม่เคยทำเลย) และน้อย (ไม่ค่อยทำ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.752 – 0.818 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน

#### 4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากตารางที่ 21 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการทดสอบตามกรอบแนวความคิดมีความสัมพันธ์สูงมากเกินไปหรือไม่ ซึ่งจะทำให้การวิเคราะห์เกิดความไม่แน่ชัดว่าตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามบ้าง ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation analysis) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์



สหสัมพันธ์ (r) ซึ่งเป็นค่าที่บอกความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.175 – 0.759

**ตารางที่ 21** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6
1. ปัจจัยด้านลักษณะของงาน						
2. ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ของตนเองในองค์กร	0.627**					
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในการทำงาน	0.394**	0.532**				
4. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในวิชาชีพ	0.328**	0.521**	0.566**			
5. ปัจจัยด้านบรรยากาศและโครงสร้างในการทำงาน	0.529**	0.759**	0.623**	0.619**		
6. ความเครียดในการทำงาน	0.447**	0.490**	0.601**	0.495**	0.631**	
7. พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน	-0.67	0.175**	0.367**	0.270**	0.264**	0.370**

\*\*p < 0.01

**ตารางที่ 22** แสดงค่า VIF และ Tolerance ของปัจจัยด้านการดำเนินงาน (ตัวแปรต้น)

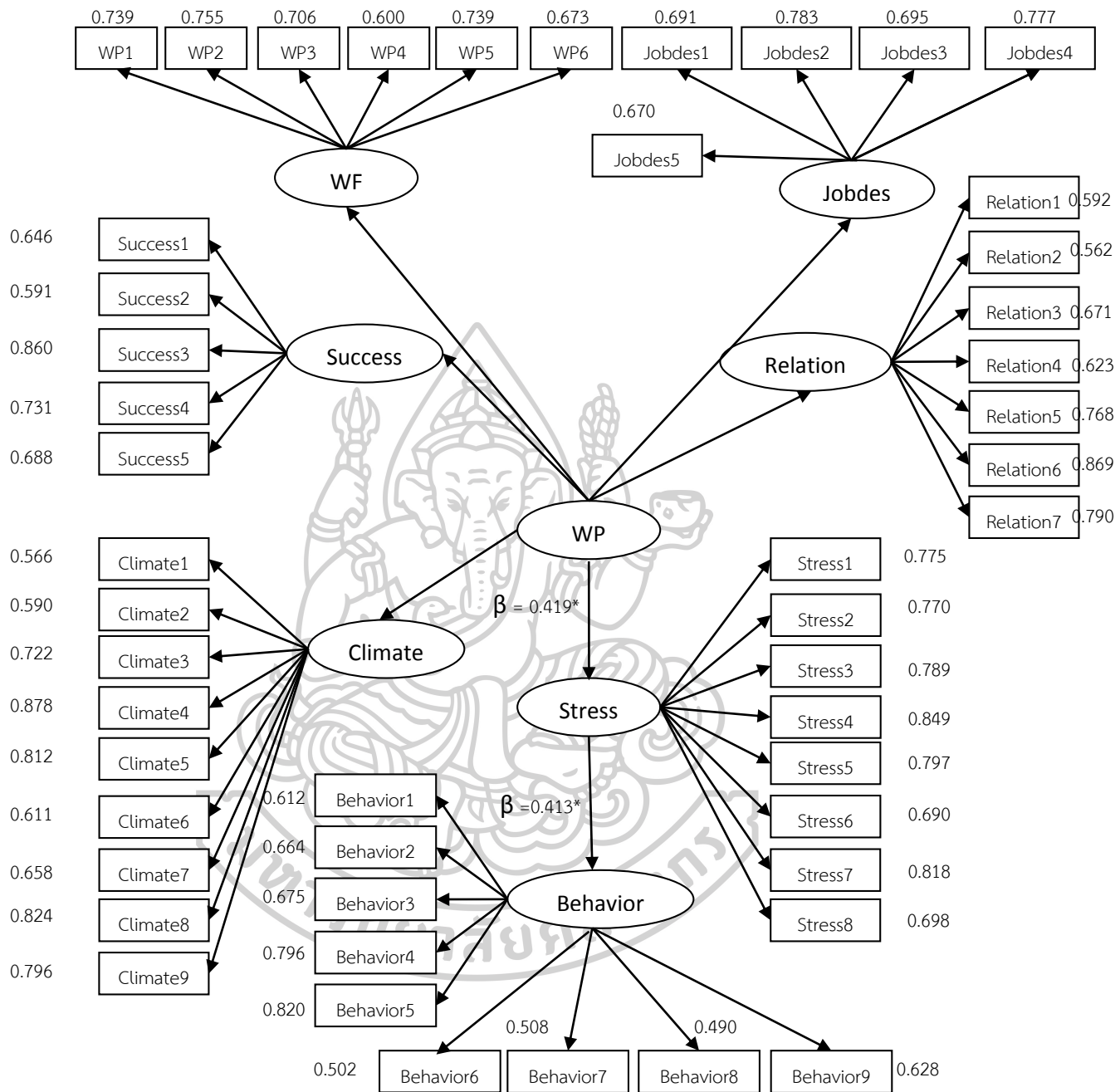
ตัวแปร	VIF	Tolerance
1. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่	2.280	0.439
2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	1.801	0.555
3. ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	1.772	0.564
4. ปัจจัยด้านบรรยากาศในที่ทำงานและโครงสร้างขององค์กร	3.099	0.323

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ประเมินค่า Multicollinearity โดยการทดสอบ Variance Inflation Factor (VIF) และ Tolerance ซึ่งเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระในแบบจำลองว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยหรือไม่พบว่ามีค่า VIF มีค่าระหว่าง 1.772 – 3.099 และ Tolerance มีค่าระหว่าง 0.323 – 0.564 ตามตารางที่ 22 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน โดย Hair et al (2010) ให้ข้อสังเกตว่าถ้า VIF มากกว่า 4.0 หรือ Tolerance น้อยกว่า 0.2 จะทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity

#### 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

จากกรอบแนวความคิดในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบกรอบแนวความคิดดังกล่าว ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling) โดยสมมติว่าตัวแปรสังเกต (Observer variable) ที่ใช้ในการศึกษามีการแจกแจงเป็นแบบปกติหลายตัวแปร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีความเป็นอิสระ ซึ่งตัวแปรปัจจัยด้านการดำเนินงาน ความเครียดในการทำงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ได้เป็นร้อยละ 10.8 และจากการทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้างตามรูปที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องคือ  $\chi^2/df = 2.314$ , Root mean square residual (RMR) = 0.83, Good-ness of fit index (GFI) = 0.768, Tucker-Lewis index (TLI) = 0.857, Normed fit index (NFI) = 0.794, Incremental fit index (IFI) = 0.866, Comparative fit index (CFI) = 0.865 โดยตามคำแนะนำของ Kline (2005) คือหากค่ายิ่งเข้าใกล้ 1 มากเท่าไรจะแสดงถึงความสอดคล้องยิ่งมากตามไปด้วยและ Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.061 สอดคล้องกับคำแนะนำของ Marsh, Hau & Wen (2004) ที่แนะนำว่าค่า RMSEA ไม่ควรมีค่าเกิน 0.07 แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องในระดับดีมาก

รูปภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง



Note: WP คือปัจจัยด้านการดำเนินงาน, Stress คือความเครียดในการทำงาน, Behavior คือพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 สมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้างแสดงให้เห็นว่า ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่ายอมรับสมมติฐานทั้งหมด ตามตารางที่ 23 และรูปภาพที่ 3 และอธิบายรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เป็นการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยด้านการดำเนินงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานผลพบว่าปัจจัยด้านการดำเนินงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $p < 0.01$ ) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.419 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการดำเนินงานของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ มีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 เป็นการทดสอบพนักงานมีความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $p < 0.01$ ) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.413 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน มีความเครียดในการทำงานจะส่งผลให้แสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานออกมา

**ตารางที่ 23** แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	เส้นทาง	Beta ( $\beta$ )	S.E.	C.R.	p-value
1	WP--->Stress	0.419	0.345	6.771	0.000
2	Stress--->Behavior	0.413	0.034	5.791	0.000

Note: WP คือปัจจัยด้านการดำเนินงาน, Stress คือความเครียดในการทำงาน, Behavior คือพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึงภาพรวมในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่านความเครียดในการทำงาน” ของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาขึ้นในบทที่ 2 ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์มาอธิบายความทางสถิติและสรุปผลและในส่วนของการอภิปรายผลเป็นการอธิบายกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากทฤษฎีพื้นฐานในบทที่ 2 และยืนยันความสอดคล้องระหว่างทฤษฎีกับผลของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอในส่วนของข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling Design) เนื่องจากพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่มีเวลาว่างแค่ช่วงพักกลางวัน (12.00 – 13.00น.)

เมื่อทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาแล้ว จึงเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างด้วยการแจกแบบสอบถามกับพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเวลาดังกล่าวพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22 – 39 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมาคืออายุระหว่าง 40 – 54 ปี จำนวน 36.1 คิดเป็นร้อยละ 36.1 โดยรวมแสดงให้เห็นว่าพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) มีอายุระหว่าง 22 – 39 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.1 ซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระหว่างมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานพนักงานปฏิบัติการจำนวน 194 คน จำนวน คิดเป็นร้อยละ 48.6 สำหรับระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้แต่ละตัวแปรมีผลสรุปคือปัจจัยด้านการดำเนินงานมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ความเครียดในการทำงานมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย พฤติกรรมการเบี่ยงเบนในการทำงานมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลจากวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่านความเครียดในการทำงาน” ของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างมีความเชื่อมั่นเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป หรือเรียกว่าเกิด Multicollinearity

จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 สมมติฐานซึ่งทดสอบด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) เป็นบวกทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01f$ ) จึงยอมรับสมมติฐานทั้งหมด ซึ่งสมมติฐานที่ 1 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.419 และสมมติฐานที่ 2 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.413

ผลจากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานผ่านความเครียดในการทำงาน” ของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ซึ่งผลการศึกษาได้เติมช่องว่างของงานวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการดำเนินงานส่งผลต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน เช่น การศึกษาของ Fagbohungebe, Akinbode & Ayodeji (2012) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ซึ่งการศึกษาในเรื่องนี้ยังมีไม่มากนัก ซึ่งส่วนใหญ่จะศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น O'Brien (2008) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวกับความเครียดที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมต่อต้านในการทำงาน เป็นต้น

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานผ่านความเครียดในการทำงาน” ของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ มีประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาในครั้งนี้ และสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน ที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านบรรยากาศในที่ทำงานและโครงสร้างขององค์กร ผลจากการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน พบว่า มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดมากที่สุดคืองานที่ได้รับต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ( $\bar{X} = 4.00$ ) ปริมาณของงานไม่สมดุลกับจำนวนของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.98$ ) ขั้นตอนในการทำงานมีหลายขั้นตอนมากเกินไป ( $\bar{X} = 3.95$ ) ความเร่งด่วนของงานที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.93$ ) และปริมาณของงานต่อวันมีจำนวนมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) ส่วนงานที่ได้ทำส่งผลเสียต่อสุขภาพส่งผลต่อความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ ) ซึ่งสอดคล้องกับ Cooper, et al. (2001) ที่กล่าวว่า งานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัด งานที่หนักเกินไปและความยุ่งยากซับซ้อนงานที่มีความกดดันและความต้องการรับผิดชอบสูง และภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาจำกัดเข้ามามากเกินไป ทำให้เกิดความเครียดให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งส่งผลเสียในด้านสุขภาพและส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานได้



ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงาน พบว่า มีผลต่อการเกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ ) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดมากคือ บทบาทหน้าที่ไม่มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 3.45$ ) และหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานไม่มีความชัดเจน ( $\bar{X} = 3.43$ ) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดระดับปานกลางคือ การได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ของตนเอง ( $\bar{X} = 3.37$ ) การได้รับงานให้รับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม ( $\bar{X} = 2.88$ ) และไม่มีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.81$ ) ซึ่งสอดคล้องกับศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541) พบว่าบทบาทและหน้าที่ในการทำงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่มาก

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน พบว่ามีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.09$ ) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดระดับน้อยคือ รู้สึกไม่มีใครให้ความสนใจ ( $\bar{X} = 2.36$ ) ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่น ( $\bar{X} = 2.35$ ) เพื่อนร่วมงานใช้อารมณ์ในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.33$ ) เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.19$ ) และมีความขัดแย้งและชิงดีชิงเด่นกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 2.08$ ) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดระดับน้อยที่สุดคือ มีปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 1.75$ ) และมีปัญหาการทำงานกับเพศตรงข้าม ( $\bar{X} = 1.57$ )

ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่ามีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.83$ ) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดระดับปานกลางคือ งานที่ได้รับมอบหมายมีความทับซ้อนกันระหว่างหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.19$ ) ไม่ได้มีโอกาสในการอบรมทักษะในการทำงานที่มีประโยชน์ ( $\bar{X} = 2.93$ ) งานที่ทำมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งน้อยกว่าอาชีพอื่น ( $\bar{X} = 2.91$ ) ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.85$ ) งานที่ทำไม่ส่งเสริมในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 2.77$ ) และงานที่ทำไม่มีความท้าทาย ( $\bar{X} = 2.70$ )

ปัจจัยด้านบรรยากาศในที่ทำงานและโครงสร้างขององค์กรพบว่ามีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.78$ ) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดระดับปานกลางคือ ลักษณะโครงสร้างขององค์กรมีความไม่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.26$ ) งานที่ได้รับมอบหมายมีความทับซ้อนกันระหว่างหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.19$ ) ไม่มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในองค์กร ( $\bar{X} = 3.07$ ) ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารไม่ชัดเจน ( $\bar{X} = 2.85$ ) ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ( $\bar{X} = 2.75$ ) การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 2.65$ ) ผู้บังคับบัญชาไม่รับผิดชอบต่อการทำงานของท่าน ( $\bar{X} = 2.55$ ) แนวคิดในการทำงานมีความขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร ( $\bar{X} = 2.50$ ) บรรยากาศในการทำงานไม่มีความเป็นมิตรต่อกัน ( $\bar{X} = 2.27$ )

ซึ่งสอดคล้องกับ สิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547) พบว่าโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

5.2.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ซึ่งสรุปได้ว่า เมื่อพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านการดำเนิน จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานขึ้นทั้งต่อองค์กรหรือต่อตัวบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ Chirasha & Mahapa (2012) ที่กล่าวว่าความเครียดการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Yao et al (2014) กล่าวว่า พนักงานที่มีความเครียดในระดับที่สูง จะมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความเครียดในการทำงานที่ต่ำกว่า

5.2.3 การศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน มีความซ้ำซ้อนของงานต้องรับภาระหน้าที่ที่มาก และมีระยะเวลาจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับ Cooper, et al (2001) ที่กล่าวว่างานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัด งานที่เยาะเย้ยจำนวนคนและมีความซับซ้อน มีความกดดัน และต้องรับผิดชอบสูง และมีระยะเวลาในการทำงานที่จำกัด ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ และส่งผลเสียต่อสุขภาพและร่างกาย

5.2.4 การศึกษาอิทธิพลส่งผ่านความเครียดของพนักงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานและพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน โดยสรุปได้ว่า เมื่อพนักงานมีความเครียดในการทำงานจากปัจจัยต่าง ๆ ความเครียดเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ และนำไปสู่พฤติกรรมเบี่ยงเบนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรหรือตัวบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ Chirasha & Mahapa (2012) ที่พบว่าความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งความเครียดเป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน เช่น ความไม่พอใจ ความไม่อดทน และความโกรธ อาจทำให้ส่งผลเสียต่อองค์กรหรือบุคคล ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ ปัจจัยด้านการดำเนินงานมีอิทธิพลทางบวกทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งความเครียดในการทำงานก็จะส่งผลทางบวกทำให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับ Burton & Vardil (2001) พบว่า พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานสอดคล้องกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน เช่น การใช้อำนาจที่ผิดของผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจไม่เหมาะสมพนักงานมักจะแสดงอาการโต้ตอบด้วยพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานกลับมา แต่ถ้าผู้บังคับบัญชา

ใช้อำนาจหน้าที่เหมาะสม ถูกต้อง จะช่วยให้พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานของพนักงานลดลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Chirasha & Mahapa (2012) สรุปไว้ว่า สาเหตุของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในองค์กร เกิดจากปัจจัยสำคัญ 2 ปัจจัย คือ 1. ปัจจัยเกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน และการไม่ได้รับยุติธรรมในการทำงาน 2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน ความยุติธรรม การสนับสนุนจากองค์กร และการไว้ใจกันและกันของพนักงานขององค์กร เป็นต้น

### 5.3 ประโยชน์เชิงทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ

ผลจากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่านความเครียดในการทำงาน” ของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ก่อให้เกิดประโยชน์ 2 ด้านคือ

- 1) ทฤษฎีทางวิชาการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน
- 2) ประโยชน์ทางการบริหารจัดการที่สามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

#### 5.3.1 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

ผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน คือ ความเครียดในการทำงาน และปัจจัยด้านการดำเนินงาน ทั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการดำเนินงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน และความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ตามลำดับ

#### 5.3.2 การประยุกต์ใช้ทางการบริการจัดการ

1. ผลการศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ดังนั้นขั้นการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ควรมีการคัดเลือกบุคลากร โดยคำนึงถึงความสามารถในการจัดการและควบคุมความเครียดในการทำงานของพนักงาน เพื่อหลีกเลี่ยงพนักงานที่จะมีแนวโน้มของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานของพนักงานได้

2. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดการและควบคุมความเครียดของพนักงาน โดยการวางแผนพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ รวมถึงการสร้างปัจจัยด้านการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการดำเนินงานเป็นหลัก เพื่อหลีกเลี่ยงความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

3. องค์กรควรมีมาตรการสำรวจพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานที่อาจสร้างปัญหาให้แก่องค์กร เช่น การให้ผู้บังคับบัญชาสำรวจผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาสำรวจผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

4. ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความเครียดในระดับต่ำ เป็นตัวผลักดันให้คนทำงานได้ดีขึ้น มีแรงกระตุ้นให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่องค์กรควรมีมาตรการในการป้องกันไม่ให้ความเครียดระดับต่ำพัฒนาไปเป็นความเครียดระดับปานกลาง และระดับสูงต่อไป ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรและตัวบุคคลได้ในอนาคต

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับประเด็นที่น่าสนใจหลายประการแต่เนื่องด้วยมีเงื่อนไขของเวลาและค่าใช้จ่ายทำให้ไม่สามารถทำการศึกษาดูได้ครบทั้งหมดโดยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ สำหรับในการศึกษาครั้งต่อ ๆ ไปผู้วิจัยเสนอแนะให้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในส่วนอื่นขององค์กร เช่น ธนาคารออมสินสาขา ธนาคารออมสินภาค เป็นต้น

2. งานวิจัยนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ สำหรับในการศึกษาครั้งต่อ ๆ ไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้ศึกษาในองค์กรอื่น ๆ ที่เป็นในอุตสาหกรรมธนาคารหรืออุตสาหกรรมอื่น ๆ

3. ในการศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยใช้ตัวแปรบางตัวเท่านั้น เช่น ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ซึ่งอาจไม่สามารถศึกษาได้ทุกมุมมองในการศึกษารุ่นต่อไป จึงควรรนำตัวแปรอื่นที่ยังไม่ได้ถูกทดสอบ เพื่อเปรียบเทียบผลของการศึกษา

4. การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณเท่านั้น ซึ่งใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจทำให้ไม่ทราบข้อมูลในเชิงลึกมากเท่าที่ควร ดังนั้นในการศึกษารุ่นต่อไป ผู้วิจัยแนะนำว่า ควรมีการศึกษาด้วยวิธีเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เชิงปริมาณไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้

## รายการอ้างอิง

- Alias, M., & Mohd Rasdi, R. (2011). Towards developing a theoretical model on the determinants of workplace deviance among support personnel in the Malaysian public service organizations. Paper presented at the 12th International Conference on Human Resource Development Research and Practice across Europe, the University of Gloucestershire, Cheltenham, England.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of applied psychology*, 85(3), 349.
- Brown, W. B., & Moberg, D. J. (1980). *Organization theory and management: A macro approach*: Wiley New York.
- Byrne, B. M. (1998). *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS and SIMPLIS: Basic Concepts, Applications and Programming*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress (Vol. 1)*: Sage.
- Chirasha, V., & Mahapa, M. (2012). An analysis of the causes and impact of deviant behaviour in the workplace. The case of secretaries in state universities. *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences*, 3(5), 415-421.
- Cooper, C. A., Cartwright, S., & Earley, P. C. (2001). *The international handbook of organizational culture and climate*.
- Cooper, C. L. (1998). *Theories of organizational stress*: Oup oxford.
- Fagbohunge, B. O., Akinbode, G. A., & Ayodeji, F. (2012). Organizational determinants of workplace deviant behaviours: An empirical analysis in Nigeria. *International Journal of Business and Management*, 7(5), 207.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 11.0 Update (4 ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Golparvar, M., Kamkar, M., & Javadian, Z. (2012). Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behaviors: job stress multiple functions approach. *International Journal of Psychological Studies*, 4(4), 99.

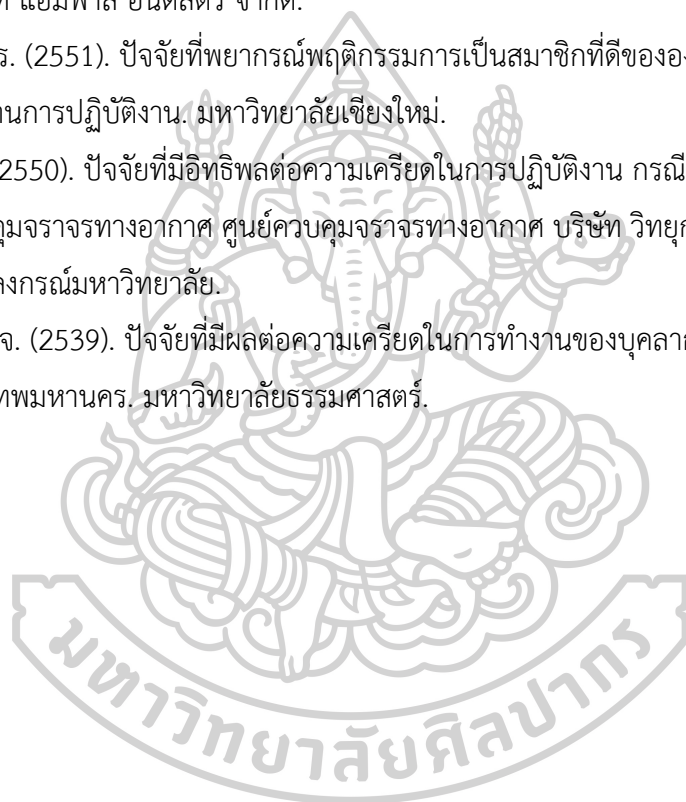


- Greenberg, M. T., Speltz, M. L., & Deklyen, M. (1993). The role of attachment in the early development of disruptive behavior problems. *Development and psychopathology*, 5(1-2), 191-213.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7 ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. W. (1998). *Organization behavior*. Natorp Blvd Mason, Ohio: South-Western College Publishing.
- Herzberg, F. M., & Mausner, B. (1959). B. and Snyderman, BB (1959) The motivation to work. 2, li.
- Hinkle, D. E., Wiersma, W., & Jurs, S. G. (2003). *Applied Statistics for the Behavior Sciences* (5 ed.). London: Houghton Mifflin.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational behavior and human decision processes*, 36(1), 16-78.
- Kahn, R. L., & Byosiere, P. (1992). *Stress in organizations*.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (Third Edition ed.). New York: The Guilford Press.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*.(6. Basim). Singapor: McGraw-Hill Inc, 563-564.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power Analysis and Determination of Sample Size for Coveriance Structure Modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130-149.
- Marsh, H. W., Wen, Z., & Hau, K.-T. (2004). Structural equation models of latent interactions: Evaluation of alternative estimation strategies and indicator construction. *Psychological Methods*, 9(3), 275-300
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A



- multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 38(2), 555-572.
- Robinson, S. L., & Greenberg, J. (1998). Employees behaving badly: Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance. *Journal of Organizational Behavior* (1986-1998), 1.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 49-60.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling* (3 ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Warshaw, L. J. (1979). *Managing stress*.
- Yao, Y.-H., Fan, Y.-Y., Guo, Y.-X., & Li, Y. (2014). Leadership, work stress and employee behavior. *Chinese Management Studies*, 8(1), 109-126.
- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์, อริสรา เสยานนท์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่.
- นันทนุช ตั้งเสถียร. (2546). ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.
- สุรัชย์ ทุหมัด, วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์. (2561). Stress and its affect on the employees' performance in an institution focused on the cultural arts of a state - run university. *คณะวิทยาการจัดการ*.
- สสิธร เทพตระการพร. (2542). ความเครียดจากการทำงาน.
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสิน. (2561). ข้อมูลบุคลากร. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สายงาน พัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มทรัพยากรบุคคล ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่.
- ธนพร พงศ์บุญชู. (2559). อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟ ในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน.
- ยุวรี ผลพันธิน. (2561). บทบาทการส่งผ่านของตัวแปร: หลักการและการนำไปใช้. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(3), 3433-3441.
- องค์กร เรื่องรัตนอัมพร. (2556). ความเครียดจากการทำงาน. [ระบบออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.cardiobook.net/content/view/88-ความเครียดจากการทำงาน.html>.

- รติกร ลีละยุทธสุนทร. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียดวิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด วิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการประสบความสำเร็จ และความต้องการสัมพันธ์เป็นตัวแปรกำกับ.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรินทร์ ลือกิตินันท์. (2552). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : บริษัท เอส ซี เอ็ม สตีล จำกัด. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฐาปนี วังกานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด.
- ชูชัย สมितिไกร. (2551). ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริวิท อีสโร. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิระพร อุดมกิจ. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.





ภาคผนวก

## การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเรื่อง

ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่านความเครียดในการทำงาน

เรื่อง การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ดร.ชวนชื่น อัคระวงนิชชา ผศ.ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต และดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ

ด้วยผู้วิจัย นายกฤตณัย จันทาทิพวัฒน์ นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จัดทำแบบสอบถามนี้ขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการทำโครงการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่านความเครียดในการทำงาน” ของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน (สำนักงานใหญ่) โดยข้อคำถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านในความร่วมมือนี่ที่ท่านได้กรุณาสละในการประเมินแบบสอบถามชุดนี้  
อย่างสมบูรณ์อันจะทำให้ วิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี



นายกฤตณัย จันทาทิพวัฒน์

ผู้วิจัย

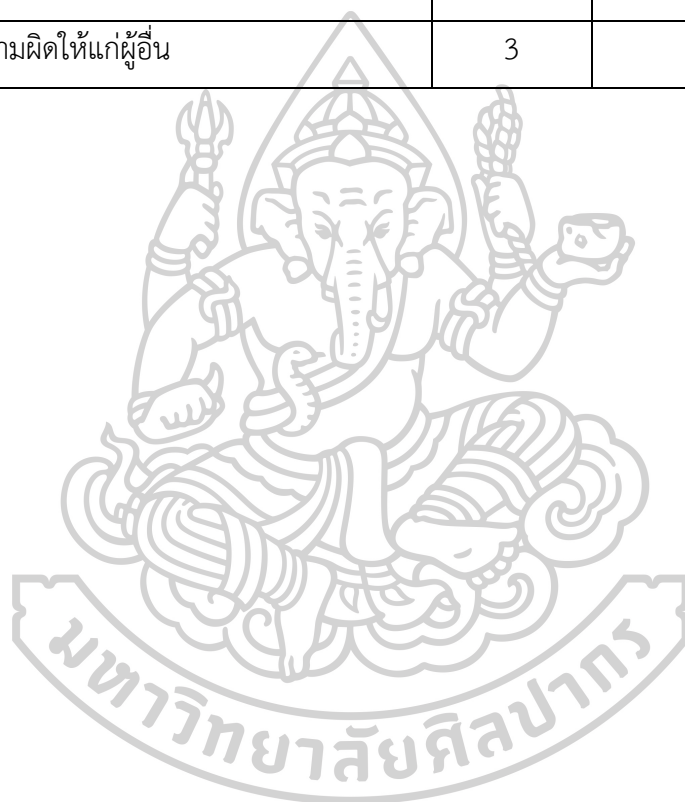
ตารางแสดงผลการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน

ข้อความคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ		
	เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ไม่เหมาะสม
ปริมาณของงานต่อวันมีจำนวนมาก	3		
ความเร่งด่วนของงานที่ได้รับ	3		
งานที่ได้รับต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	3		
งานที่ได้ทำส่งผลเสียต่อสุขภาพ	3		
ปริมาณของงานไม่สมดุลกับจำนวนของพนักงาน	3		
ขั้นตอนในการทำงานมีหลายขั้นตอนมากเกินไป	3		
ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่	3		
หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานไม่มีความชัดเจน	2	1	
ได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ของตนเอง	3		
หัวหน้าแบ่งงานให้รับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม	3		
การมอบหมายงานในองค์กรทำได้ยากลำบาก	2		1
ขาดอิสระในการทำงาน	2	1	
รู้สึกว่ามีใครให้ความสนใจ	3		
มีปัญหาการทำงานกับเพศตรงข้าม	3		
มีปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	3		
ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่น	3		
มีความขัดแย้งและชิงดีชิงเด่นกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3		
เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน	3		
เพื่อนร่วมงานใช้อารมณ์ในการทำงาน	3		
ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน	3		
งานที่ทำไม่ส่งเสริมในการใช้ความคิดสร้างสรรค์	3		
งานที่ทำไม่ส่งเสริมในการใช้ความคิดสร้างสรรค์	3		

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ		
	เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ไม่เหมาะสม
งานที่ทำไม่มีความท้าทาย	3		
งานที่ได้รับมอบหมายมีความทับซ้อนกันระหว่างหน่วยงาน	3		
แนวคิดในการทำงานมีความขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร	3		
ไม่มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในองค์กร	3		
ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม	3		
การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา	3		
ลักษณะโครงสร้างขององค์กรมีความไม่เหมาะสม	3		
บรรยากาศในการทำงานไม่มีความเป็นมิตรต่อกัน	3		
ผู้บังคับบัญชาไม่รับผิดชอบต่อการทำงานของท่าน	3		
ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารไม่ชัดเจน	3		
รู้สึกหงุดหงิด รำคาญ	3		
มีความกังวลใจ	3		
ไม่อยากพบเจอผู้คน	3		
รู้สึกไม่มีความสุข	3		
รู้สึกหมดหวังในชีวิต	3		
รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า	3		
กระวนกระวายใจอยู่เสมอ	3		
รู้สึกว่าตัวเองไม่มีสมาธิ	3		
ทำธุระส่วนตัวในเวลาทำงาน	3		
ใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันมากกว่าเวลาที่กำหนดไว้	3		



ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ		
	เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	ไม่เหมาะสม
มาทำงานสาย	3		
นำวัสดุ อุปกรณ์ขององค์การกลับไปใช้ส่วนตัว	3		
พูด นินทาเพื่อนร่วมงาน	3		
ใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้อื่นโกรธหรือเสียหาย	3		
แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงาน	3		
ตำหนิ โยนความผิดให้แก่ผู้อื่น	3		



## แบบสอบถาม

### เรื่อง ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่านความเครียด ในการทำงาน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
หลักสูตร ผู้ประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีเนื้อหาแบบสอบถาม  
ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่าน  
ความเครียดในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน (สำนักพหลโยธิน)

#### คำชี้แจง

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน



**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 21 ปี

22 - 39 ปี

40 - 54 ปี

54 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร

ต่ำกว่า 1 ปี

1 - 3 ปี

3 - 5 ปี

5 - 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท

15,000 - 25,000 บาท

25,001 - 35,000 บาท

35,001 - 50,000 บาท

มากกว่า 50,000 บาท

6. ตำแหน่งงาน

ลูกจ้างปฏิบัติการ

พนักงานปฏิบัติการ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/เทียบเท่า

รองผู้อำนวยการฝ่าย/เทียบเท่า / มากกว่า

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการดำเนินงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน	ระดับความรู้สึกต่อความเครียด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ปัจจัยด้านลักษณะของงาน</b>					
1. ปริมาณของงานต่อวันมีจำนวนมาก					
2. ความเร่งด่วนของงานที่ได้รับ					
3. งานที่ได้รับต้องใช้ความรับผิดชอบสูง					
4. งานที่ได้ทำส่งผลเสียต่อสุขภาพ					
5. ปริมาณของงานไม่สมดุลกับจำนวนของพนักงาน					
6. ขั้นตอนในการทำงานมีหลายขั้นตอนมากเกินไป					
<b>ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ของพนักงาน</b>					
7 บทบาทหน้าที่ไม่มีความชัดเจน					
8. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานไม่มีความชัดเจน					
9. ได้รับคำสั่งให้ทำงานนอกเหนือหน้าที่ของตนเอง					
10. ได้รับงานให้รับผิดชอบไม่มีความเป็นธรรม					
11. ไม่มีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน					

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน	ระดับความรู้สึกต่อความเครียด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน</b>					
12. รู้สึกว่าไม่มีใครให้ความสนใจ					
13. มีปัญหาการทำงานกับเพศตรงข้าม					
14. มีปัญหาการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
15. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการทำงานกับหน่วยงานอื่น					
16. มีความขัดแย้งและชิงดีชิงเด่นกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
17. เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน					
18. เพื่อนร่วมงานใช้อารมณ์ในการทำงาน					
<b>ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ</b>					
19. ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน					
20. งานที่ทำไม่ส่งเสริมในการใช้ความคิดสร้างสรรค์					
21. งานที่ทำไม่ส่งเสริมในการใช้ความคิดสร้างสรรค์					
22. งานที่ทำไม่มีความท้าทาย					
23. ไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะในการทำงานที่มีประโยชน์					

ปัจจัยด้านการดำเนินงาน	ระดับความรู้สึกต่อความเครียด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านบรรยากาศในที่ทำงานและโครงสร้างขององค์กร					
24. งานที่ได้รับมอบหมายมีความทับซ้อนกันระหว่างหน่วยงาน					
25. แนวคิดในการทำงานมีความขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร					
26. ไม่มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในองค์กร					
27. ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม					
28. การเผชิญหน้ากับความเข้าใจผิดของผู้บังคับบัญชา					
29. ลักษณะโครงสร้างขององค์กรมีความไม่เหมาะสม					
30. บรรยากาศในการทำงานไม่มีความเป็นมิตรต่อกัน					
31. ผู้บังคับบัญชาไม่รับผิดชอบต่อการทำงานของท่าน					
32. ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารไม่ชัดเจน					



ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง : ท่านมีพฤติกรรม หรือความรู้สึกต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □

เพื่อแสดงถึงอาการที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

อาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึก	ระดับพฤติกรรม/ความรู้สึก				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. รู้สึกหงุดหงิด รำคาญ					
2. มีความกังวลใจ					
3. ไม่อยากพบเจอผู้คน					
4. รู้สึกไม่มีความสุข					
5. รู้สึกหมดหวังในชีวิต					
6. รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า					
7. กระวนกระวายใจอยู่เสมอ					
8. รู้สึกว่าตัวเองไม่มีสมาธิ					



ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน

คำชี้แจง : ท่านมีพฤติกรรม หรือความรู้สึกต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □

เพื่อแสดงถึงอาการที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

พฤติกรรมเบี่ยงเบน	ระดับพฤติกรรม/ความรู้สึก				
	ทำเสมอ (5)	ทำ บ่อยครั้ง (4)	ทำ บางครั้ง (3)	ไม่ค่อย ทำ (2)	ไม่เคย ทำเลย (1)
1. ทำธุระส่วนตัวในเวลาทำงาน					
2. ใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน มากกว่าเวลาที่กำหนดไว้					
3. มาทำงานสาย					
4. กลับบ้านก่อนเวลาโดยไม่ได้รับอนุญาต					
5. นำวัสดุ อุปกรณ์ขององค์กรกลับไปใช้ ส่วนตัว					
6. พูด นินทาเพื่อนร่วมงาน					
7. ใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้อื่นโกรธหรือเสียหาย					
8. แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับเพื่อน ร่วมงาน					
9. ตำหนิ โยนความผิดให้แก่ผู้อื่น					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล กฤตน์ย จันทาทิพัฒน์  
วัน เดือน ปี เกิด 20 มีนาคม 2538  
สถานที่เกิด โรงพยาบาลเปาโล สะพานควาย  
ที่อยู่ปัจจุบัน 98/78 ซอย.13 หมู่7 หมู่บ้าน ชาราปิ่นเกล้า ต. มหาสวัสดิ์ อ.บางกรวย จ.  
นนทบุรี 11130

