



ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร
กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี



โดย
นางสาวเสาวลักษณ์ สระศรีสม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร
กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี



โดย
นางสาวเสาวลักษณ์ สระศรีสม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

THE EFFECT OF WORKLOAD ON JOB SATISFFACTION OF FINANCIAL DIVISION
EMPLOYEES, KANCHANABURI PROVINCIAL
LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION



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 2021

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร
กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี
โดย เสาวลักษณ์ สระศรีสม
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญา
มหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ ดร. วงศ์รัตดา วีระไพบุลย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

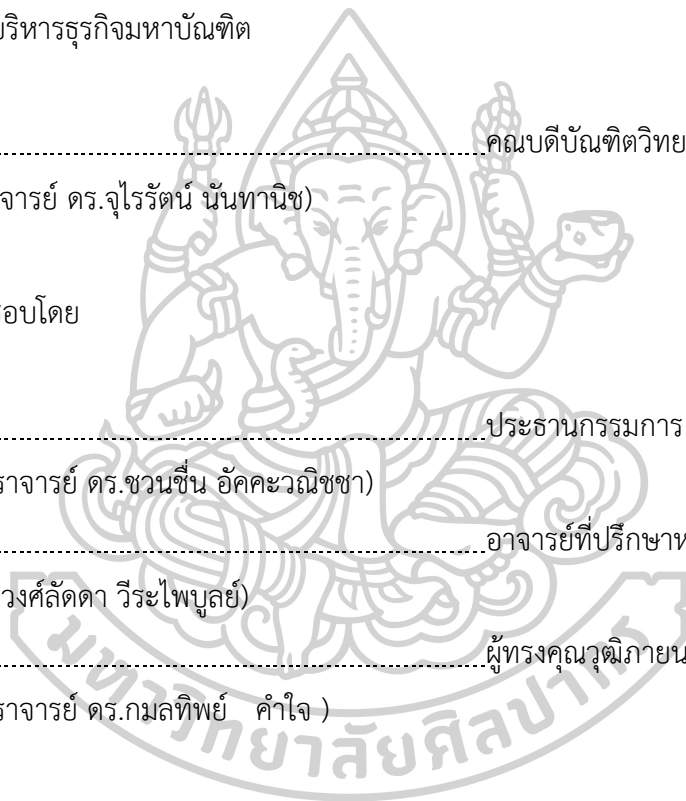
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะวณิชชา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร. วงศ์รัตดา วีระไพบุลย์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ)



61602328 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

คำสำคัญ : ภาระงาน, ความผูกพันในงาน, ความเหนื่อยหน่ายในงาน, ความพึงพอใจในงาน

นางสาว เสาวลักษณ์ สระศรีสม: ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรกองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : อาจารย์ ดร. วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับภาระงาน ความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในงาน (2) เพื่อศึกษาภาระงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงาน และ (3) เพื่อศึกษาความผูกพันในงาน และความเหนื่อยหน่าย ในงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน งานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 273 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงาน ความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมาก และความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม และภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งภาระงานยังส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (2) ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาและปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

61602328 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : WORK LOAD, WORK ENGAGEMENT, JOB BURNOUT, JOB SATISFACTION

MISS SAOWALUK SASRISOM : THE EFFECT OF WORKLOAD ON JOB SATISFACTION OF FINANCIAL DIVISION EMPLOYEES, KANCHANABURI PROVINCIAL LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION THESIS ADVISOR : LECTURER WONGLADDA WEERAPAIBOON, Ph.D.

This research aims to study 1) to study the level of Workload, Work engagement, Job burnout, and Job satisfaction, 2) to study the effect of Workload, Work engagement, and Job burnout on Job satisfaction and 3) to study the effect of Work engagement, and Job burnout on Job satisfaction. This research employed quantitative approach, using questionnaire is collecting data from 273 sampling who work for the finance division, Kanchanaburi Provincial Local Administrative Organizations. The data analyzed by using descriptive statistics, pearson's correlation coefficient and simple and multiple regression

The results indicated that level of workload, work engagement, and job satisfaction were in high level and job burnout was in medium level. The hypotheses testing reviewed that 1) workload had positively effect, on work engagement were related in opposite directions and job burnout correlated with statistical significance at the level of 0.05, workload had a negatively effect, on job satisfaction was not statistical significance at the level of 0.05 and 2) work engagement had a positively effect on job satisfaction while job burnout had a negatively effect on job satisfaction. The organization could utilize the research results for development and improvement in human resource management.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะวิชชา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลทิพย์ คำใจ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ท่านกรุณาถ่ายทอดความรู้ให้คำแนะนำตลอดจนให้ความช่วยเหลืออันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัยในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ส่งผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะวิชชา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพล เปรมทอง สุข ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยสำหรับ การทำวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือ ตลอดจนสละเวลาอันมีค่าอย่างยิ่ง เพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาว เสาวลักษณ์ สระศรีสม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	5
1.4.1 ประโยชน์ทางวิชาการ.....	5
1.4.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ.....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ข้อมูลทั่วไปของกองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี (Financial Division Kanchanaburi Provincial Local Administrative Organization).....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาระงาน (Work Load).....	10
2.2.1 ความหมายของภาระงาน.....	10
2.2.3 ผลลัพธ์ของภาระงาน.....	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement).....	13

2.3.1 ความหมายของความผูกพันในงาน.....	13
2.3.2 แนวคิดและองค์ประกอบของความผูกพันในงาน.....	14
2.3.3 ผลลัพธ์ของความผูกพันในงาน.....	15
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction).....	15
2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน.....	15
2.4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน.....	16
2.4.3 ผลลัพธ์ของความพึงพอใจในงาน.....	18
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout).....	18
2.5.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงาน.....	18
2.5.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน.....	19
2.5.3 ผลลัพธ์ของความเหนื่อยหน่ายในงาน.....	20
2.6 การพัฒนาสมมติฐาน.....	20
2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน (Workload) กับความผูกพันในงาน (Work Engagement).....	21
2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน (Workload) กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction).....	22
2.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน (Workload) กับความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout).....	23
2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน (Work Engagement) และ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction).....	25
2.6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout) กับ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction).....	26
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
3.1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ.....	29

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.2.1 ประชากร.....	30
3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง	30
3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง	30
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม.....	33
3.5 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	35
3.6 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	41
4.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	41
4.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปร	44
4.3 ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	50
4.4 ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	54
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	55
ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลัง).....	55
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อตัวแปร.....	56
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	57
5.2 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	61
รายการอ้างอิง	63
ภาคผนวก.....	70
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย.....	71

ภาคผนวก ข แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย 78

ภาคผนวก ค 86

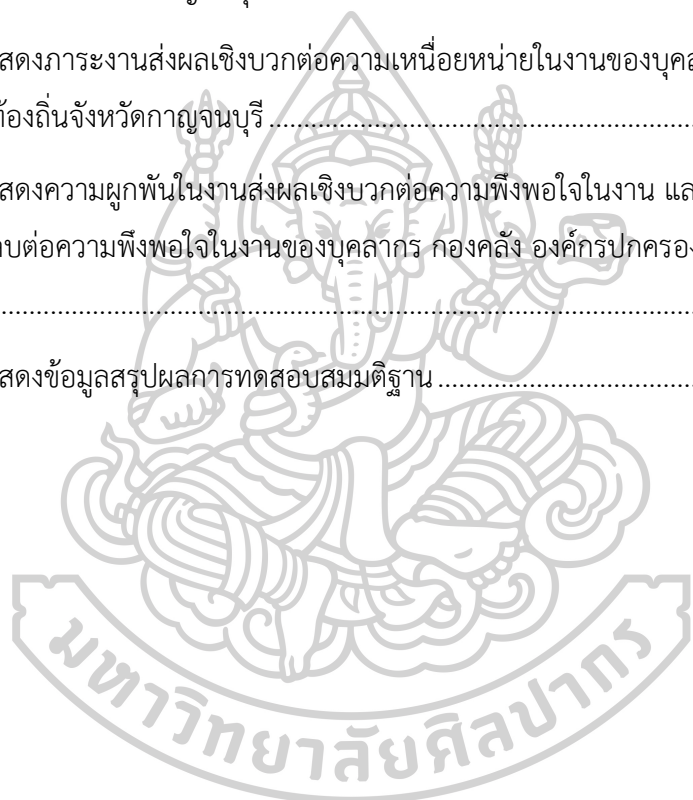
ประวัติผู้เขียน 89



สารบัญตาราง

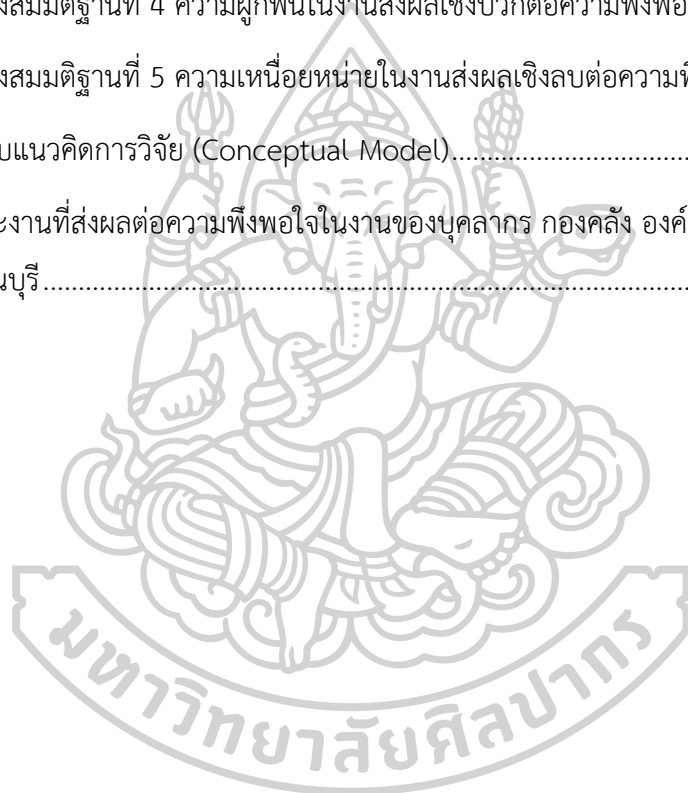
	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	31
ตารางที่ 2 แสดงระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	36
ตารางที่ 3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	41
ตารางที่ 4 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	42
ตารางที่ 5 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	42
ตารางที่ 6 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	42
ตารางที่ 7 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	43
ตารางที่ 8 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน	43
ตารางที่ 9 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	44
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อภาระงาน.....	44
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อความผูกพันในงาน	45
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในงาน.....	47
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน.....	49

ตารางที่ 14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน ความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงาน	50
ตารางที่ 15 แสดงค่าความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรต้น	51
ตารางที่ 16 แสดงภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี	52
ตารางที่ 17 แสดงภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลังองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี	52
ตารางที่ 18 แสดงภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร กองคลังองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี	53
ตารางที่ 19 แสดงความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี	53
ตารางที่ 20 แสดงข้อมูลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	54



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในงาน	22
ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน	23
ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน	24
ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 4 ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน	26
ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 5 ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน	27
ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model).....	28
ภาพที่ 7 ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี.....	54



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดรูปแบบการปกครองที่มีลักษณะการกระจายอำนาจ การปกครองจากรัฐบาลส่วนกลางให้แก่ส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครอง และบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเองเพราะประชาชนย่อมต้องทราบถึงความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น มีความผูกพัน รักใคร่ในท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่ ทั้งยังรู้จักสภาพท้องถิ่นที่ ทรัพยากร ตลอดจนขนบธรรมเนียม ประเพณีของท้องถิ่นดีกว่า การได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของตนเองและส่วนรวม ในระดับชุมชนถือได้ว่าเป็นการฝึกฝนหรือปูพื้นฐาน การปกครองระบอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน (เกศริน เลิศกุศล, 2552) ซึ่งการกระจายอำนาจ การปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแนวคิดที่มีมานานนับตั้งแต่เริ่มมีรัฐธรรมนูญ โดยต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองภายในท้องถิ่นของตน การปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้รับการบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญหลายฉบับแต่ที่ชัดเจนที่สุดคือ รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่มีการบัญญัติไว้เป็นหมวดการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจน และต่อมาในปี 2542 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากหน่วยงานราชการ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ต่อเนื่องมาจนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่ได้กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีอิสระใน การกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและ การคลัง และยังมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะอีกด้วย (ไททัศน์ มาลา, 2554)

สังกัดกองคลัง เป็นแผนกงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาจ่ายเงิน งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับ การจัดทำ งบประมาณ รายงานฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุม เงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานจัดงบประมาณประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ทำให้สังกัดกองคลังมีภาระงาน ที่มาก จะต้องมีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและมีข้อมูลทางบัญชีที่เป็นปัจจุบัน สาเหตุที่สำคัญ ประการหนึ่งคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองคลัง มีการโอนย้ายระหว่างหน่วยงานบ่อย หรือบุคลากรจ้างขอลาออกจากงาน ดังจะเห็นได้จากข้อมูลปี พ.ศ.2563 มีบุคลากรขอโอนย้ายระหว่าง หน่วยงาน จำนวน 41 ราย (ข้อมูลจากกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริม

การปกครองท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี, 2563) ทำให้บุคลากรในกองคลัง ลดลงจำนวนน้อยลง การทำงานไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง ทันเวลา และเป็นปัจจุบัน ส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยลง นอกจากนี้ยังทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในด้านการทำงานลดน้อยลง ปฏิบัติงานเสร็จไม่ทันเวลา และบุคลากรที่เหลืออยู่ ไม่กำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อ ภาระงานมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้องค์กรได้ทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ โดยมีงานวิจัยของ (ยุติธรรม สินธุ, 2541) ได้ให้การสนับสนุนบทความดังกล่าวข้างต้นว่า การทำงานจะทำให้เกิดประสิทธิภาพนั้น นอกจากองค์กรจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่ดีแล้ว บุคลากรที่อยู่ในองค์กรนั้น จะต้องได้รับการจูงใจอย่างถูกวิธีในลักษณะที่กระตุ้นให้เขาพยายามใช้ความสามารถและทักษะที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ผู้บริหารต้องใช้เทคนิคและวิธีการในการศึกษาบุคลากรในองค์กรของตนว่าบุคลากรเหล่านั้นมีความต้องการหรือมีความพอใจในสิ่งใดจากการทำงาน ความพึงพอใจในงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน โดยความพึงพอใจในงานนั้น หมายถึง บุคลากรมีเจตคติต่องานจะพิจารณาจากภาพโดยรวม ซึ่งจัดได้เป็นสองลักษณะ คือ ความพึงพอใจเฉพาะเรื่อง (Facet Satisfaction) กับความพึงพอใจ โดยภาพรวม (Overall Satisfaction) ความพึงพอใจเฉพาะเรื่อง คือ บุคลากรจะพึงพอใจต่องานในด้านใดด้านหนึ่ง เช่น บุคลากรบางคนอาจจะชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ แต่อาจจะไม่ชอบหัวหน้างาน หรือบุคลากรบางคนอาจจะชอบเพื่อนร่วมงาน แต่ไม่ชอบสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เป็นต้น ส่วนความพึงพอใจโดยรวม คือ บุคลากรจะพอใจโดยภาพรวมของงานในทุกๆ ด้าน เช่น บุคลากรอาจจะพอใจกับงานทุกๆ ด้าน แต่มีด้านใดด้านหนึ่งที่ยังไม่ถือว่าพอใจ แต่เมื่อมองภาพรวมแล้วมีความรู้สึกพึงพอใจกับงาน เป็นต้น (Johns, 1996) ซึ่งสอดคล้องกับ Spector (2003) ที่ให้นิยามความพึงพอใจในงาน หมายถึง สิ่งที่แสดงออกทางความรู้สึกชอบ หรือความพึงพอใจในงานที่มีต่อภาพรวมของงาน และในงานแต่ด้านเป็นผลมาจากความคาดหวังของผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของตนเองแล้วนำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ว่าประสบความสำเร็จได้หรือไม่ ซึ่งผลลัพธ์ที่นำมาประเมินเพื่อให้ทราบว่าประสบความสำเร็จนั้น ซึ่งจะส่งผลให้ทราบถึงแง่มุมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในด้านกายภาพ สังคม หรือองค์การ ซึ่งทำให้บุคลากรต้องใช้ความพยายามทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จ โดยงานวิจัยของ Zamanian, Roshan Sarvestani, Sedaghati, Ghatmiri and Kouhnavard (2016) พบว่าคณาจารย์มีภาระงานที่หนัก และความพึงพอใจในงานที่ต่ำ เมื่อเทียบกับบุคลากรอื่นในคณะ

ซึ่งภาระงาน (Workload) ที่บุคลากรได้รับเมื่อในอดีตนั้น มีปริมาณค่อนข้างน้อย และช่วยกันปฏิบัติงานอย่างเรียบง่าย ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้เสร็จได้ทันเวลา และข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน แต่ในปัจจุบันนี้ได้เปลี่ยนแปลงไปมาก เนื่องจากหน่วยงานมีภาระงานเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้บุคลากรได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบ

ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจต้องทำเป็นกลุ่มร่วมกัน หรือทำด้วยตนเอง หรือต้องใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่ผ่านมา ทุ่มเททั้งด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมาย เสร็จตามเวลาที่กำหนด เมื่อบุคลากรได้รับการเรียกร้องให้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้ส่งผลด้านลบกับบุคลากร เช่น เกิดความเมื่อยล้า ขาดกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนอาจเกิดการขาดงานได้ แต่นอกเหนือจากภาระงานที่มากเกินไปนั้น โดยงานวิจัยของ Leiter and Maslach (2005) ได้ให้การสนับสนุนแนวคิดดังกล่าวว่า องค์การจำนวนมากมักประสบปัญหาเกี่ยวกับภาระงานที่บุคลากรทำมีมากเกินไป ซึ่งอาจเกิดจากการที่องค์การประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร การลดลงอย่างต่อเนื่องของบุคลากร องค์การมีโครงการที่ต้องดำเนินการอยู่มาก จนหลายครั้งที่ภาระงานมีมากเกินไป ซัดความสามารถที่บุคลากรจะตอบสนองได้ ซึ่งมีโอกาสทำให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ถึง 25-50% โดยเฉพาะการเกิดความรู้สึกอ่อนล้า (Lee & Ashforth, 1996)

ทั้งนี้ ปัจจัยความผูกพันในงาน (Work Engagement) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญจะนำไปสู่การสร้างควมพึงพอใจในงานบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป เมื่อต้องพบเจอกับอุปสรรคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานนั้น ความผูกพันในงานของบุคลากรนั้น ได้กลายเป็นวิธีหนึ่งที่ยังคงสามารถที่จะวัดการลงทุนในทุนมนุษย์ได้ (Chaudhary, Rangnekar & Barua, 2011) กล่าวว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น คาดว่าความผูกพันในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล ด้านทัศนคติ (เช่น ความพึงพอใจในงาน) ความตั้งใจ และด้านพฤติกรรม Saks (2006) ความผูกพันในงาน จะนำไปสู่ผลลัพธ์ทั้งสองประการ (เช่น คุณภาพในงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากร) รวมถึงผลลัพธ์ทางด้านระดับองค์กร (เช่น ด้านการเติบโต และด้านผลผลิต) (Kahn, 1992) โดยงานวิจัยของ Nahrgang, Morgeson, and Hofmann (2010) พบว่า ความต้องการในงานเป็นอุปสรรคต่อบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความผูกพันในงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผลจากการทำงานที่มากจนเกินความสามารถของตนเอง นอกจากจะต้องใช้ความพยายามทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อทำให้งานนั้นสำเร็จ ทำให้ส่งผลทางด้านสุขภาพของบุคลากรแย่ลง ให้เกิดความเมื่อยล้า อ่อนเพลียทางอารมณ์ และความผูกพันในงานก็จะน้อยลงตามด้วย

นอกจากนี้ มีปัจจัยที่ส่งผลในเชิงลบต่อภาระงานมากเกินไป เช่น ความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกจากการทำงานของบุคลากรที่มีเวลาพักผ่อนที่น้อยและจำกัด เป็นการใช้ทักษะทั้งทางด้านร่างกาย และความรู้สึกทางอารมณ์จนถูกใช้หมดสิ้นไป ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout) ซึ่งจะประกอบไปด้วยดังนี้ คือ ความอ่อนเพลียทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced occupation accomplishment) (Maslach & Jackson, 1981) โดยงานวิจัยของ Els, Mostert and De beer (2015) พบว่า ภาระงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความความเหนื่อยหน่าย

ในงานในเชิงบวกซึ่งแสดงให้เห็นว่าความกดดันในการทำงานและความต้องการทางอารมณ์สามารถบ่งบอกได้ทั้งความอ่อนเพลียและความไม่เป็นตัวตนของบุคลากร ภาระงานเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความอ่อนเพลียทางด้านร่างกายและอารมณ์ซึ่งนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในงาน

การศึกษาครั้งนี้เป็นการยกกรณีศึกษาข้าราชการ บุคลากรจ้างตามภารกิจ ลูกจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงาน ในสังกัดกองคลัง ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี มีการโอนย้ายระหว่างหน่วยงานบ่อย หรือบุคลากรจ้างขอลาออกจากงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลเสียต่อองค์กร หากมีการรับบุคลากรใหม่ และต้องเรียนรู้การปฏิบัติงานใหม่ องค์กรขาดความต่อเนื่องในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานในห้องกองคลัง ในการทำงานที่บุคลากรในองค์กรมีการลาออก ขอโอนย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น อาจจะมีปัจจัยหลายอย่างที่เป็นสาเหตุความไม่พึงประสงค์หรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน อาจจะมาจากการมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น ได้รับความเครียดในการทำงาน ความไม่ผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อความพึงพอใจของบุคลากร จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง “ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี” ผู้วิจัยคาดหวังว่าข้อมูลจากผลการศึกษา ทางองค์กรสามารถนำมาเป็นแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในการสร้างแรงจูงใจ สร้างความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงการแก้ปัญหาในเรื่องภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร เป็นการป้องกันการลาออก และธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของภาระงาน ความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาภาระงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงาน ของบุคลากร กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาความผูกพันในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาระดับภาระงาน ความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในงาน และศึกษาภาระงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน รวมทั้งศึกษาความผูกพันในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 273 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ ภาระงาน (Work Load) ความผูกพันในงาน (Work Engagement) ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

4. ขอบเขตด้านพื้นที่คือ สังกัดกองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ.2564 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ.2565 ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าทั้งสิ้น 12 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษา เรื่อง ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี โดยศึกษาจากบุคลากรขององค์กรภาครัฐ ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัยสามารถแบ่งได้ 2 ส่วน คือ ประโยชน์ทางวิชาการ และเป็นประโยชน์ทางการบริหารจัดการ ที่สามารถนำไปปรับใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.4.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งทดสอบปัจจัยที่เกี่ยวกับภายในองค์กร ความสัมพันธ์ของภาระงาน ความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในงาน โดยผลจากการศึกษาจะช่วยอธิบายถึงปัจจัยเชิงผลลัพธ์ของภาระงานให้มีความชัดเจนมากขึ้น และเพิ่มเติมแนวความคิดเรื่องภาระงาน และความพึงพอใจในงานที่ใช้ในการปฏิบัติต่อไป

2. การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาว่าแนวคิดด้านความพึงพอใจในงาน ซึ่งจำแนกตามแนวความคิดของ จอห์น (Johns, 1996) โดยแบ่งประเภทปัจจัยพื้นฐาน และปัจจัยที่เอื้อต่อความพึงพอใจในงานให้มีความชัดเจน และสามารถมองเห็นภาพได้ สามารถนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำในตัวบุคคล และองค์กรในระยะยาวได้ ในบริบทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

1.4.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

จากการศึกษานี้ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานภายในองค์กรได้นั้น ได้มีการทดสอบปัจจัยด้านภาระงาน ความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน รวมทั้งอิทธิพลของภาระงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผลจากการศึกษานี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร ดังนี้

1. องค์กรสามารถนำผลงานวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งจะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มีความยุติธรรม และการจัดหาค่าตอบแทนที่เหมาะสม ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น นำไปสู่การเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำนั้นต่อไป

2. องค์กรสามารถนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ ไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ และกำหนดแนวทางในการสร้างความผูกพันในงาน การบริหารทรัพยากรให้เหมาะสมกับงานที่ทำ มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับเวลา ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน สร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงาน สนับสนุน พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนทั้งนี้ยังสามารถนำผลการศึกษาเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในแก้ไขปัญหา และวางแผนเพื่อพัฒนาธรรมาภิบาลบุคลากรให้คงอยู่ต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ บุคลากรจ้างตามภารกิจ และบุคลากรจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี

ภาระงาน (Workload) หมายถึง ปริมาณงานที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งมีจำนวนมากทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีระยะเวลาที่กำหนดให้งานเสร็จ งานนั้นมีความซับซ้อนเกินไป มีความเสี่ยงเกินไป มีความเร่งด่วนเกินไป

ความผูกพันในงาน (Work Engagement) หมายถึง ความผูกพันระหว่างตัวบุคคลกับงานที่ทำ ซึ่งมีพฤติกรรมที่เกิดจากความขยัน ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีความพยายาม และทุ่มเทเวลาให้กับการทำงาน มีความกระตือรือร้นตลอดเวลา เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และมีแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ทั้งยังมีสมาธิในการทำงานอีกด้วย

ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout) คือ อารมณ์ทางด้านจิตใจของตัวบุคคล ที่เกิดจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ แล้วรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวังไม่มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน ส่งผลให้ลดความสัมพันธ์ทางด้านตัวบุคคล มีความรู้สึกในแง่ลบต่อผู้อื่น โดยจะรู้สึกว่าตัวเองนั้นไม่ประสบความสำเร็จ และคิดว่าตัวเองไม่มีความสามารถพอที่จะปฏิบัติงานนั้น หรือไม่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบของตัวบุคลากร เกิดจากเจตคติทางบวก ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร เช่น ค่าตอบแทนที่ได้รับ โอกาสที่จะได้รับให้เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การยอมรับนับถือ สภาพของการทำงาน ตลอดจนการอยู่ร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี” ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม การรวบรวมแนวคิดต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี (Financial Division Kanchanaburi Provincial Local Administrative Organization)
2. แนวคิดเกี่ยวกับภาระงาน (Work Load)
3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement)
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)
5. แนวคิดเกี่ยวกับเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout)
6. การพัฒนาสมมติฐาน
7. กรอบแนวคิด

2.1 ข้อมูลทั่วไปของกองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี (Financial Division Kanchanaburi Provincial Local Administrative Organization)

กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับการนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงินการตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ เงินบำนาญ และอื่นๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทางบตลงประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วยหน่วยราชการภายใน ดังนี้

2.1.1 ฝ่ายพัฒนารายได้ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานผลประโยชน์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานจัดทำประกาศให้มายื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อชำระภาษี
- (2) งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณจัดเก็บจากทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5)
- (3) งานรับและตรวจสอบแบบแสดงรายการทรัพย์สิน หรือแนบคำร้องของผู้เสียภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ

(4) งานพิจารณาประเมินและกำหนดค่าภาษี ค่าธรรมเนียมในเบื้องต้น เพื่อนำเสนอบุคลากรเจ้าหน้าที่

(5) งานแจ้งผลการประเมินค่าภาษีแก่ผู้เสียภาษี

(6) งานจัดเก็บและรับชำระเงินรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น

(7) งานลงรายการเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย ในทะเบียนเงินผลประโยชน์ และทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5) ของผู้เสียภาษี แต่ละรายเป็นประจำทุกวัน

(8) งานดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาอุทธรณ์ภาษี

(9) งานเก็บรักษา และการนำส่งเงินประจำวัน

(10) งานเก็บรักษาและเบิกจ่ายแบบพิมพ์ต่าง ๆ

(11) งานเก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการเสียภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น

(12) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1.2 ฝ่ายบริหารงานคลัง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานการเงินและบัญชี งานการคลังและงบประมาณ งานพัสดุและทรัพย์สิน

2.1.2.1. งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) งานตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท

(2) งานควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณรายจ่าย

(3) งานจัดทำเช็คและจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน

(4) งานการจ่ายเงินและตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญคู่จ่าย

(5) งานจัดทำบัญชีและทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประเภท

(6) งานจัดทำรายงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำปีและรายงานอื่น ๆ

(7) งานจัดทำสถิติรายรับและรายจ่ายจริงประจำปีงบประมาณ

(8) งานจัดทำบันทึกบัญชีเงินสด บัญชีแยกประเภท บัญชีเงินฝากธนาคาร

(9) งานจัดทำสถิติการรับและจ่ายเงินนอกงบประมาณ เงินสะสม เงินอุดหนุน

(10) งานจัดทำสถิติรายรับและรายจ่ายเกี่ยวกับงบประมาณ

(11) งานการรายงานสถิติการคลังประจำปี และการให้บริการข้อมูลทางด้าน

สถิติ การคลัง

(12) งานจัดทำงบแสดงฐานะการเงิน

(13) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.1.2.2. งานการคลังและงบประมาณ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) งานจัดทำงบประมาณรายรับและรายจ่ายประจำปีงบประมาณ

(2) งานตรวจสอบรับรองยอดเงินงบประมาณคงเหลือในแต่ละหมวด/ประเภท
ของทุกหน่วยงาน

(3) งานตรวจสอบ ควบคุมการยืมเงินทดรองจ่ายของทุกหน่วยงาน

(4) งานตรวจสอบ ควบคุมการยืมเงินสะสมหรือจ่ายขาดเงินสะสม

(5) งานจัดทำบัญชีคุมงบประมาณ (การ์ด) ของแต่ละหมวด/ประเภทของ
ทุกหน่วยงาน

(6) งานจัดทำบัญชีโอนเงินงบประมาณของหน่วยงาน

(7) งานจัดทำและเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น

(8) งานจัดทำทะเบียนผู้รับบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น

(9) งานจัดทำรายงานเกี่ยวกับการดำรงชีพของข้าราชการบำนาญ

(10) งานจัดทำงบแสดงฐานะการเงินด้านรายจ่ายของทุกหน่วยงาน

(11) งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.1.3 งานพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) งานการจัดซื้อและจัดจ้าง

(2) งานการซ่อมและบำรุงรักษา

(3) งานการจัดทำทะเบียนพัสดุ

(4) งานการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุและเก็บรักษาพัสดุ

(5) งานการจำหน่ายพัสดุ

(6) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1.4 ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการ
ปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานแผนที่ภาษี และงานทะเบียนทรัพย์สิน

2.1.4.1 งานแผนที่ภาษี มีหน้าที่เกี่ยวกับ

(1) งานคัดลอกข้อมูลที่ดิน

(2) งานปรับข้อมูลแผนที่ภาษีโรงเรียนและที่ดิน

(3) งานปรับข้อมูลแผนที่ภาษีบำรุงท้องที่

(4) งานตรวจสอบข้อมูลภาคสนาม

(5) งานตรวจสอบรหัสประจำแปลงที่ดิน

(6) งานจัดทำรายงานเสนองานทะเบียนทรัพย์สิน

(7) งานจัดเก็บและบำรุงรักษาแผนที่ภาษี

(8) งานควบคุมดูแลระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สิน

(9) งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีบำรุงท้องที่ ข้อมูลแผนที่ภาษีโรงเรียน และที่ดิน

(10) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1.4.2 งานทะเบียนทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- (1) งานปรับข้อมูลในทะเบียนทรัพย์สินและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ผ.ท.1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 11, 12, 17)
- (2) งานตรวจสอบข้อมูลภาคสนาม
- (3) งานตรวจสอบรหัสประจำแปลงที่ดิน รหัสชื่อเจ้าของทรัพย์สินและรหัสชื่อผู้เสียภาษี (ผ.ท.4 และ 5) (3) งานจัดเก็บและดูแลรักษาทรัพย์สินและเอกสารข้อมูลต่าง ๆ
- (4) งานบริการข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน
- (5) งานจัดทำรายงานประจำเดือน
- (6) งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย เทศบาลเมืองชลบุรี (2563)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาระงาน (Work Load)

2.2.1 ความหมายของภาระงาน

Veldhoven and Meijman (1994) กล่าวว่า ภาระงาน หมายถึง ปริมาณงานที่บุคคลได้รับมอบหมาย บ่อยครั้งที่บุคลากรมีการรวมกลุ่มทำงานร่วมกัน และงานนั้นมีกำหนดส่งมอบงาน

Van Woerkom, Bakker and Nishii (2016) อธิบายว่า ปริมาณงานที่ได้รับการเรียกร้องก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางด้านลบของบุคลากรจำนวนมาก เช่น ความเมื่อยล้า และการขาดงาน

Lee and Ashforth (1996) กล่าวว่า ภาระงาน หมายถึง ปริมาณงานที่บุคลากรได้รับผิดชอบให้ปฏิบัติงาน ณ ช่วงเวลาหนึ่ง

Coredes and Dougherty (1993) กล่าวเพิ่มเติมว่า ซึ่งเป็นงานที่มีจำนวนมากเกินความสามารถที่บุคลากรจะปฏิบัติทัน พร้อมทั้งมีขีดจำกัด เช่น มีระยะเวลาที่กำหนดให้งานเสร็จงานมีความซับซ้อน และความเสี่ยงมาก

De Jonge, Boumans, Langdeweerd, and Nijhuis (1995); Van Veldhoven, Broersen, and Fortuin (1999) อธิบายว่า ภาระงานเป็นความกดดันจากการรับรู้ เนื่องจากมีปริมาณของการทำงาน และความหนักของงาน บุคลากรประสบกับปริมาณงานที่หนักเมื่อไม่สามารถตอบสนองงานได้ตามที่หัวหน้างานกำหนด

Kokoroko and Sanda (2019) กล่าวว่า งานที่บุคลากรได้รับมอบให้ปฏิบัติ มีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในระยะเวลาหนึ่ง ต้องปฏิบัติให้เสร็จตามระยะเวลาที่ถูกกำหนดไว้

Tummers GER, Landeweerd JA and Van Merode GG (2000) กล่าวว่า ปริมาณงานจะเกี่ยวข้องกับสุขภาพ การวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ที่มีปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ย่อมส่งผลต่อสุขภาพมากขึ้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภาระงาน หมายถึง ปริมาณงานที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งมีจำนวนมากทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีระยะเวลาที่กำหนดให้งานเสร็จ งานนั้นมีความซับซ้อนเกินไป มีความเสี่ยงเกินไป มีความเร่งด่วนเกินไป

2.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดย Demerouti, Bakker, Nachreiner, and Schaufeli (2001) ได้อธิบายว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน ดังนี้

1. งาน (Task) หมายถึง ลักษณะงานหรือ ปริมาณงานที่บุคลากรต้องรับผิดชอบปฏิบัติเป็นประจำ ซึ่งไม่รวมถึงการได้รับผิดชอบที่นอกเหนือจากงานประจำ

2. ความกดดันด้านเวลา (Time Pressure) หมายถึง จำนวนระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่จำกัด บุคลากรมีระยะเวลาปฏิบัติงานให้สำเร็จช่วงระยะหนึ่ง เนื่องจากปริมาณงาน มีจำนวนมาก ทำให้บุคลากรต้องเร่งปฏิบัติงานให้ทันเวลาที่กำหนด ส่งผลทำให้เกิดบุคลากรเกิดความกดดันในการทำงาน

3. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มาติดต่องาน (Contact Recipient) หมายถึง การบริการ หรือ การให้ข้อมูล การพบเจอกับผู้มาติดต่องาน

4. สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน (Physical Environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมในองค์กร ประกอบไปด้วยสิ่งที้อำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรสำหรับปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือหรือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านความสะอาด แสงสว่างภายในห้อง การถ่ายเทของอากาศ เป็นต้น

5. เงินเดือนพร้อมสวัสดิการ (Pay and Benefits) หมายถึง เป็นจำนวนเงินที่บุคลากรได้รับจากการปฏิบัติงาน บ่งบอกถึงสถานภาพทางสังคม ทำให้ตอบสนองความพึงพอใจให้กับบุคลากร สร้างมาตรฐานและความมั่นคงให้กับชีวิต เป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความสำเร็จในชีวิต และยังเป็นปัจจัยสำคัญให้บุคลากรทำงานในองค์กรนั้นอยู่ (GomezMejia, Balkin & Cardy, 2001)

Cooper and Cartwright (1997) ได้อธิบายว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน มีดังนี้

1. สภาพของการทำงาน (Work Condition) เช่น ตารางการปฏิบัติงาน ความยากง่ายของงานนั้นๆ ความมีอิสระหรือข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมด้านกายภาพของงาน ได้แก่ ด้านแสงสว่าง อุณหภูมิของห้อง ความอับชื้นและกลิ่น เสียงแรงสั่นสะเทือน เป็นต้น

2. ปริมาณของงาน (Workload) สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปริมาณของงานที่มีจำนวนมาก หรือจำนวนที่น้อยเกินไป (Quantitative Overload - Underload) ปริมาณของงานที่มีจำนวนมากเกินไป ซึ่งงานนั้นจะต้องใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานภายในเวลาที่จำกัด ทำให้บุคลากรเกิดความหวาดวิตก กังวล และทำให้เกิดความเครียดตามมา ในขณะที่เดียวกันถ้าปริมาณของงานที่บุคลากรนั้น ได้รับมีจำนวนที่น้อยเกินไป บุคลากรจะรู้สึกเบื่อหน่าย คิดว่างานนั้นไม่มี

ความท้าทาย สามารถปฏิบัติงานที่ยากกว่านี้ได้ ถ้าเป็นงานที่ต้องทำเหมือนเดิม หรือซ้ำๆ บ่อยครั้ง บุคลากรจะไม่พึงพอใจกับงาน จะขาดความตื่นตัวในการปฏิบัติงาน

3. คุณภาพของงานที่สูง หรือต่ำเกินไป (Qualitative Overload - Underload) คือ คุณภาพของงานที่ต่ำเกินไป จะทำให้บุคลากรขาดการพัฒนาด้านทักษะ หรือความสามารถของตนเอง ในขณะที่เดียวกัน คุณภาพของงานที่สูงเกินไป จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าจะไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นได้

4. ชั่วโมงของการปฏิบัติงาน (Work Hours) คือ จำนวนชั่วโมงในการปฏิบัติงานที่ยาวนานของบุคลากร ส่งผลต่อด้านสุขภาพของบุคลากร ด้านความเครียด และแสดงออกทางด้านร่างกายและจิตใจ

5. เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) คือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรไม่ได้ใช้ทักษะที่มีอยู่จะรู้สึกเบื่อหน่ายและต้องปรับตัว เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ บุคลากรจะรู้สึกไม่พึงพอใจกับงาน

6. ด้านความเสี่ยงและอันตรายของงาน (Exposure to Risk and Hazards) คือ บุคลากรจะต้องมีความตื่นตัวในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางงานอาจมีความเสี่ยงและอันตราย และต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา

7. บทบาทหน้าที่ของบุคลากรจะได้รับจากการปฏิบัติงาน คือ หน้าที่ของบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานให้ลุล่วงสำเร็จ และทันเวลาตามเป้าหมายของงาน หากงานที่มีหลากหลาย บทบาทจะทำให้บุคลากร ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนดได้ จากปริมาณของงานที่มีมากจนเกินไป และอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งในหลายบทบาท ทำให้บุคลากร เกิดทัศนคติด้านลบ จะรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะทำงานนั้นได้

จากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่สำคัญ และส่งผลต่อบุคลากร คือ สภาพของการทำงาน ปริมาณงาน ชั่วโมงในการทำงาน และบทบาทหน้าที่ของบุคลากรจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2.3 ผลลัพธ์ของภาระงาน

จากปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่บุคลากรจะต้องเผชิญ เมื่อได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้ว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคลากรได้ ดังนี้

1. ภาระงานด้านคุณภาพมีจำนวนมากเกินไป ได้แก่ ความซับซ้อนมาก บุคลากรจะมีความรู้สึกว่าขาดทักษะในการปฏิบัติงานนั้น และจะรู้สึกว่าไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้ (Cordes & Dougherty, 1993) หากภาระงานที่ได้รับไม่เหมาะสมกับบุคลากร จะเกิดความกดดันจากงานที่หนัก และไม่สามารถตอบสนองงานได้ตามที่หัวหน้างานกำหนด (De Jonge, Boumans, Langdeweerd, & Nijhuis, 1995; Van Veldhoven, Broersen, &

Fortuin, 1999) และหากบุคลากรได้รับมอบหมายงานให้ทำมากจนเกินไป จะทำให้เกิดความรู้สึก การอ่อนล้า ทั้งด้านร่างกาย และอารมณ์ และความสามารถในการรับมือกับภาระงานจะลดลง ส่วนด้านคุณภาพงานจะลดลงเช่นกัน ก่อให้เกิดภาวะความเครียดในการทำงานนั้นได้ (Erat, Kitapci, & Comez, 2017)

2. ภาระงานด้านปริมาณมีจำนวนมากเกินไป ได้แก่ งานมีจำนวนมาก มีเวลาในการ ปฏิบัติงานที่จำกัด บุคลากรจะรู้สึกว่าไม่สามารถปฏิบัติงานนั้น ให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดได้ ซึ่งทำให้ มีทัศนคติต่องานด้านลบ (Coredes & Dougherty, 1993) เมื่อมีการรับรู้ภาระงานที่เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ร่างกายเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์เพิ่มขึ้นเช่นกัน และมีการลดคุณค่าบุคคลอื่น (ทัศนีย์ สิริพนมณี, เมธาวิ อุดมธรรมานุกาภาพ และสมโภชน์ เอี่ยมสุภาชาติ, 2563) และถ้าปริมาณงานที่ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีมากจนเกินไปจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางด้านลบของบุคลากรจำนวนมาก เช่น ความเมื่อยล้า และตลอดจนสามารถขาดงานได้ (Van Woerkom, Bakker & Nishii, 2016)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า เมื่อบุคลากรทำการปฏิบัติงานที่มีปริมาณมาก หรืองานที่มีความซับซ้อน มากหรือคุณภาพมากเกินไป จะเป็นปัจจัยก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในปฏิบัติงาน เช่น รู้สึกว่า มีทักษะในการปฏิบัติงานนั้นน้อย อาจจะปฏิบัติงานที่ได้รับไม่ทันเวลาที่กำหนด ทำให้งานนั้น ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งการมีภาระงานดังกล่าวส่งผลต่อตัวบุคลากรก่อให้เกิด ความเครียดได้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement)

2.3.1 ความหมายของความผูกพันในงาน

Chaudhary et al. (2011) กล่าวว่า ความผูกพันในงานของบุคลากรนั้น ได้กลายเป็นวิธีหนึ่ง ที่องค์กรสามารถที่จะวัดการลงทุนในทุนมนุษย์ได้

Saks (2006) กล่าวว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น คาดว่าความผูกพันในงานของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานนั้น ซึ่งข้องเกี่ยวกับตัวบุคคล ด้านทัศนคติ (เช่น ความพึงพอใจในงาน) ความตั้งใจ และด้านพฤติกรรม

Kahn (1992) อธิบายว่า ความผูกพันในงาน จะนำไปสู่ผลลัพธ์ทั้งสองประการ คือผลลัพธ์ ด้านตัวบุคคล และผลลัพธ์ทางด้านระดับองค์กร

Schaufeli and Bakker, 2004; Sonnentag, Mojza, Demerouti, and Bakker (2012) กล่าวว่า ความผูกพันในงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ทั้งด้านตัวบุคคล ได้แก่ คุณภาพงานของบุคลากร และประสบการณ์ในการทำงานนั้น เช่นเดียวกับผลลัพธ์ขององค์กร ได้แก่ ด้านการเติบโต และ ด้านผลผลิตขององค์กร ประสบการณ์ความผูกพันในงาน

Britt, Adler and Bartone (2001) กล่าวเพิ่มเติมว่า ความผูกพันในงาน ทำให้แต่ละบุคคลลดปัญหาด้านความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้

Kahn (1990) กล่าวว่า บุคลากรที่มีความผูกพันในงานนั้น ด้านร่างกายจะส่งสัญญาณเตือนเพื่อให้เกิดการรับรู้ด้านอารมณ์ด้วยตัวเอง และด้านอารมณ์กับผู้ร่วมงานที่ทำงานร่วมกัน การสู้รบกับงานจะเกิดขึ้นเป็นประจำ แบบวันต่อวัน และจะถูกนำไปใช้ โดยผ่านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร

สกาว สำราญคง (2547) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันในงานว่าเป็นการที่บุคลากรจะรวบรวมปัจจัยด้านเวลา ทักษะความสามารถของบุคลากร ทั้งยังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ เพื่อจะนำมาสนับสนุนการดำเนินงานภายในองค์กรนั้นๆ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุป ความผูกพันในงาน หมายถึง ความผูกพันระหว่างตัวบุคคลกับงานที่ทำซึ่งมีพฤติกรรมที่เกิดจากความขยัน ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีความพยายาม และทุ่มเทเวลาให้กับการทำงาน มีความกระตือรือร้นตลอดเวลา เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และมีแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ทั้งยังมีสมรรถนะในการทำงานอีกด้วย

2.3.2 แนวคิดและองค์ประกอบของความผูกพันในงาน

สามารถแบ่งได้เป็น 2 แนวทาง คือ บทบาทในลักษณะของการทำงานและตัวงาน

แนวทางที่ 1 ความผูกพันในงาน ที่อธิบายนิยามในลักษณะของการทำงาน (work role) Kahn (1990) เสนอว่าความผูกพันในงานของบุคลากร จะประกอบไปด้วย 3 ประการดังนี้

การให้ความสำคัญหรือมีความหมาย (Meaningfulness) เป็นการให้คุณค่า ซึ่งจะขึ้นอยู่กับตัวของบุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับผลของการทำงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย

ความปลอดภัยทางด้านจิตใจ (Psychological safety) บุคลากรจะรับรู้ถึงความมีอิสระในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย

สภาพที่เป็นประโยชน์ (Availability) คือ บุคลากรจะสามารถรับรู้ และมีความเชื่อว่ามีความต้องการทางด้านกายภาพ ด้านการรับรู้ และด้านสภาวะอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะสามารถรับรู้ถึงปริมาณ และคุณภาพเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์ และด้านกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายที่ นอกเหนือจากงานของแต่ละบุคคล

แนวทางที่ 2 ความผูกพันในงาน ที่อธิบายนิยามในลักษณะของตัวงาน (work itself) หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการทำงานของบุคลากรนั้น (Employee's work activity) Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma and Bakker (2002) ได้เสนอว่า ความผูกพันในงาน จะประกอบไปด้วย 3 ประการดังนี้

1) ความรู้สึกที่มีพลังในการทำงาน (Vigor) เป็นภาวะที่บุคคลากร จะมีพลังทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจ ที่จะปฏิบัติงานตามปกติได้อย่างรวดเร็ว ทั้งยังมีความตั้งใจ และความพยายาม จะปฏิบัติงานของตนเองให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่ท้อแท้กับอุปสรรคที่ต้องเผชิญ

2) ความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) จะมีความตั้งใจ และทุ่มเทให้กับการทำงาน เป็นอย่างมาก เมื่อรู้สึกว่างจากงานระยะหนึ่ง จะมีความสำคัญมากกับตนเอง รวมถึงการที่บุคคลากร รู้สึกกระตือรือร้น และให้ความสำคัญกับตนเองที่จะทำงาน รวมทั้งจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำ

3) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) การที่บุคคลากรมีความมุ่งมั่น และมีจิตใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ โดยจะรับรู้ว่าจะเมื่อตนเองทำงานด้วยความเพลิดเพลินเวลาจะเดินผ่านด้วยความรวดเร็ว และไม่สามารถจะถอยออกจากงานที่ทำได้

2.3.3 ผลลัพธ์ของความผูกพันในงาน

Rothbard (2001) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อมีใจผูกพันกับงานแล้ว จะเกิดแรงจูงใจสองด้าน คือ ความใส่ใจในงาน และการจดจ่อในงาน เมื่อบุคคลากรมีใจผูกพันกับงานแล้ว สิ่งนั้นจะแสดงออก ทางด้านความคิด และอารมณ์ Kahn (1990) ซึ่งทางด้าน Schaufeli et al. (2002) มองว่า ความผูกพันในงานมีลักษณะเชิงบวกจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะแสดงพลังและความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน พร้อมทุ่มเทและอุทิศตนให้กับงานนั้น Schaufeli and Bakker (2004); Sonnentag et al. (2012) กล่าวว่า ความผูกพันในงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ทั้งด้านตัวบุคคล (เช่น คุณภาพงานของบุคคลากร และประสิทธิภาพในการทำงานนั้น) และความผูกพันในงานทำให้ บุคคลากรเกิดกำลังใจในการรวบรวมปัจจัยด้านเวลา ทักษะความสามารถของตนเอง ทั้งยังมีปัจจัย ด้านอื่นๆ เพื่อจะนำมาสนับสนุนการดำเนินงานภายในองค์กรนั้นๆ (สกว สำราญคง, 2547) อีกทั้ง ปัจจัยด้านความผูกพันในงานเป็นสภาวะด้านจิตใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก ทำให้ เกิดเป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์กรและบุคคลากร หากบุคคลากร เกิดความผูกพันในงาน แสดงให้เห็น ว่าบุคคลากร เมื่อได้รับการดูแลที่ดีจากองค์กร ย่อมส่งผลให้มีความตั้งใจลาออกจากงานที่ต่ำลง (Siddiqi, 2013)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลากรมีแนวความคิดทางบวก จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคคลากร เช่น ค่าตอบแทนที่ได้รับ โอกาสที่จะได้รับ ให้เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การยอมรับนับถือ สภาพของการทำงาน ตลอดจน การอยู่ร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Johns (1996) คือ บุคลากรมีเจตคติต่องานจะพิจารณาจากภาพโดยรวม ซึ่งจัดได้เป็นสองลักษณะ คือ ความพึงพอใจเฉพาะเรื่อง (Facet Satisfaction) กับความพึงพอใจโดยภาพรวม (Overall Satisfaction) ความพึงพอใจเฉพาะเรื่อง คือ บุคลากรจะพึงพอใจต่องานในด้านใดด้านหนึ่ง เช่น บุคลากรบางคนอาจจะชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ แต่อาจจะไม่ชอบหัวหน้างาน หรือบุคลากรบางคนอาจจะชอบเพื่อนร่วมงาน แต่ไม่ชอบสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เป็นต้น ส่วนความพึงพอใจโดยภาพรวม คือ บุคลากรจะพอใจโดยภาพรวมของงานในทุก ๆ ด้าน เช่น บุคลากรอาจจะพอใจกับงานทุกๆด้าน แต่มีด้านใดด้านหนึ่งที่ยังไม่ถือว่าพอใจ แต่เมื่อมองภาพรวมแล้วมีความรู้สึกพึงพอใจกับงาน เป็นต้น

Moorhead and Griffin (1996) ให้นิยามความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง เจตคติที่แสดงให้เห็นว่าบุคลากรชอบงาน หรือได้รับความสุขในชีวิตของตนเองจากการทำงานที่มากหรือน้อยเพียงใด และ Cherrington (1994) ให้ความหมายพึงพอใจกับงานไว้ซึ่งมีความสอดคล้องกัน หมายถึง บุคลากรมีความชอบ หรือความไม่ชอบที่ตนเองมีต่องานที่ทำ และยังสามารถอธิบายต่อไปว่าบางครั้งเกิดความไม่เข้าใจ และที่ยังคงสับสนว่า ความพึงพอใจในงานกับขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นเรื่องเดียวกัน แต่ความเป็นจริงแล้ว ขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นระดับความพึงพอใจต่องานเฉพาะกลุ่มบุคคล ยังไม่ใช่ความพึงพอใจในงานที่รายบุคคลต้องการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุป ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบของตัวบุคลากร เกิดจากเจตคติทางบวก ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร เช่น ค่าตอบแทนที่ได้รับ โอกาสที่จะได้รับให้เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การยอมรับนับถือสภาพของการทำงาน ตลอดจนการอยู่ร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในงาน มี 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจเฉพาะเรื่อง (Facet Satisfaction) และความพึงพอใจโดยภาพรวม (Overall Satisfaction)

2.4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

ทุกองค์กรจะพบว่า มีทั้งคนพอใจ และไม่พอใจกับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ไม่ว่าสิ่งแวดล้อมขององค์กรจะเป็นอย่างไร และด้านการบริหารจะมีลักษณะแบบไหน พื้นฐานที่ทำให้บุคคลมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้นจะแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม Johns (1996) กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานของความพึงพอใจในงานนั้น มี 3 ประการคือ

1. ความคลาดเคลื่อนในสิ่งที่คาดหวัง (Discrepancy)

ความคลาดเคลื่อนในสิ่งที่คาดหวังเกิดขึ้น เมื่อบุคลากรเข้าใจว่าสิ่งที่ตนเองมีความเชื่อและทำในสิ่งนั้น คือเป้าหมายที่ต้องการ แต่ทางกลับกันให้ความสนใจกับสิ่งอื่นมากกว่า เช่น ถ้าหัวหน้างานมีความเชื่อ และเห็นการทุ่มเทให้กับการทำงานจากลูกน้องในแผนก ซึ่งมาจากการสอนงานของหัวหน้า การที่ได้ทำเช่นนั้นก็จะทำให้หัวหน้างานมีความพึงพอใจในงานที่ทำออกมาดีกว่า การสอน

งานให้กับบุคลากรที่ไม่สนใจจะทำงาน แต่กลับสนใจงานที่หัวหน้าไม่ได้สอน พร้อมจะทุ่มเทให้กับการทำงานในสิ่งนั้นมากกว่า

2. ความยุติธรรม (Fairness)

บุคลากรในองค์กร จะสามารถเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน และต่างองค์กรบ่อยครั้ง ในเรื่องสิ่งที่ตนเองได้รับ และผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน หากพบว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานลดน้อยลงด้วย

3. ปฏิกริยาทางอารมณ์ (Disposition)

เนื่องจากการเป็นการทำงานที่มีบุคลากรเป็นจำนวนมาก และบุคลากรมาจากหลายหลายสถานที่มาอยู่ในองค์กรเดียวกัน จะพบว่าแม้หน่วยงานจะจัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ แต่การบริหารงานยังคงเกิดความคลาดเคลื่อนในความคาดหวังให้น้อยลงเพียงใด หรือมีการจัดกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความยุติธรรมนั้น แต่ก็ยังจะพบว่ายังมีบุคลากรบางคนไม่พอใจกับงานที่ทำอยู่เช่นเดิม ทั้งนี้เพราะความไม่พอใจกับงาน บางครั้งเกิดจากเฉพาะตัวของบุคคลซึ่งทำให้มีปฏิกริยาทางอารมณ์ออกมาเป็นเช่นนั้น ซึ่งบุคคลประเภทนี้จะหางานทำที่ถูกต้อง ค่อนข้างยาก ส่วนปัจจัยที่เอื้อต่อความพึงพอใจนั้น Johns (1996) ได้เสนอ 4 ปัจจัยคือ

1. ความท้าทายของงาน (Mentally Challenging Work)

งานที่ทำแล้วท้าทายนั้น จะต้องใช้ความรู้ และความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งการให้ออกโอกาสในการบริหารเวลาในการทำงานด้วยตนเอง จะทำให้สร้างความพึงพอใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะตรงกันข้าม แต่บางครั้งงานบางงานที่ท้าทายอาจจะยากเกินไปที่จะทำ จึงทำให้จะเกิดความไม่พึงพอใจกับงานได้ ซึ่งบุคลากรบางคนก็ไม่ชอบงานท้าทาย แต่ชอบงานที่ทำตามคำสั่งจากที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมากกว่า

2. ค่าตอบแทนสูง (High pay)

เป็นเรื่องที่พบโดยทั่วไปว่า ค่าตอบแทนจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน การทำงานที่ได้ค่าตอบแทนสูงจะสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่าที่ได้ค่าตอบแทนที่ต่ำ ถึงแม้ว่าการทำงานนั้นจะมีความยาก และมีความเสี่ยงที่ไม่แตกต่างกัน แต่บางครั้งก็พบว่าบางคนไม่ได้ให้ความสำคัญกับเงินเท่าไร บางคนก็ไม่ต้องการทำงานล่วงเวลา แต่บางคนต้องการที่จะทำงานนั้น และมีความพึงพอใจกับงานที่จะได้รับค่าตอบแทนที่ต่ำ

3. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)

การเลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรที่จะมีแรงกระตุ้นในการทำงานต่อไป เป็นสัญญาณให้รับรู้ว่ามีคุณค่ากับองค์กร แต่ที่สำคัญจะต้องดำเนินไปอย่างยุติธรรม เช่น การเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น มีคนสองกลุ่มจะมองว่าความยุติธรรมในการเลื่อนต่างกัน กลุ่มที่หนึ่งเห็นว่าการเลื่อนตำแหน่งงานจะต้องเป็นไปตาม

ความสามารถของตัวเอง กลุ่มที่สอง เห็นว่าจะต้องเป็นไปตามอาวุโสจากการทำงาน ทำให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

4. เพื่อนร่วมงาน (Co-worker)

เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง หากขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานก็จะทำให้งานนั้นมีอุปสรรค ไม่ราบรื่น หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ก็จะเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และวิธีทำงานร่วมกัน งานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน วิธีการทำงานก็จะต่างกัน เพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะงานและภาวะผู้นำในงานนั้นๆ

2.4.3 ผลลัพธ์ของความพึงพอใจในงาน

เมื่อความพึงพอใจในงานเป็นเจตคติด้านบวกต่องานที่ทำ และมีปัจจัยด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานที่ตนเองทำ ซึ่งจะส่งผลต่องานที่ทำแน่นอน บุคลากรที่มีไม่พึงพอใจกับงานที่ตัวเองทำอยู่นั้น นอกจากจะส่งผลเสียต่องานที่ทำแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของตัวผู้ปฏิบัติงานเองด้วย ตามที่ Johns (1996) เคยกล่าวไว้ว่า ผลกระทบดังกล่าวนั้นอย่างน้อยๆ ก็ทำให้เสียสุขภาพจิตของตัวเองได้ หรือถ้ามากก็นั้น ก็อาจจะทำให้เกิดการลาหยุดงาน สักกระยะหนึ่ง ขาดงาน และลาออกจากงานไปเลยก็ได้ แต่หากยังต้องทนทำงานอยู่ก็จะส่งผลกระทบต่อโดยรวมต่อองค์กร หรือความภักดีต่อองค์กรจะลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้อง Robbins (1996) ที่เห็นว่าความไม่พึงพอใจกับงานที่ทำของบุคลากร มีผลเสียมากกว่าทั้งต่อองค์กรและตัวผู้ปฏิบัติงานเอง แต่ก็เป็นเรื่องที่น่าสงสัยว่าทำไมบุคลากร ที่ไม่พึงพอใจกับงานของตนกลับต้องทนทำงานอยู่ต่อ และทำงานผ่านไปวันๆ ทำให้ไม่มีความสุขงานนั้น และงานที่ออกมาจะขาดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้ร่วมงานภายในองค์กรอย่างยิ่ง

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout)

2.5.1 ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงาน

Maslach (1976) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานว่าการที่บุคลากรเกิดความไม่ใส่ใจกับผู้รับบริการ มีความรู้สึกท้อแท้และไม่เห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ

Freudenberg (1980) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในงาน คือ เกิดจากมีอาการท้อแท้ รู้สึกผิดหวัง และหมดกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน หรือไม่พึงพอใจกับงานที่ทำ ในขณะที่ Edelwich and Brodsky (1980) ที่กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็น ลักษณะของการที่บุคคลสูญเสียความคิดพลังงานและความคาดหวังในการทำงาน มักเกิดกับบุคคลในวิชาชีพที่ให้บริการด้านสุขภาพ

Muldary (1983) ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็น ปรากฏการณ์ซึ่งแสดงถึงความเสื่อมโทรมทางสุขภาพ คุณภาพในการทำงาน ทำให้มีประสิทธิภavn้อยลง

Yavas, Babakus and Karatepe (2013) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นอาการที่แสดงออกจากความเครียดด้านจิตใจ และอารมณ์ มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานที่ทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานต่อองค์กร เพื่อนร่วมงาน และตัวเอง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในงาน หมายถึง การเกิดภาวะของความเครียดที่สะสมกันมานาน ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานและเกิดอาการทางด้านร่างกาย เช่น ปวดหัว วิดกกังวล นอนไม่หลับ ส่งผลทำให้เกิดความเครียด ลดคุณค่าในตัวเอง คิดว่าตัวเองไม่มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นได้

2.5.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน

Maslach and Goldberg (1998) ได้นำเสนอเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นไม่ลงตัวของบุคลากรกับสถานการณ์ในงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ประเภท (Six-areas of Job-person Mismatch) ที่จะทำให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานได้ ดังนี้

- 1) การมีปริมาณงานที่มากเกินไป (Work overload)
- 2) การไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเอง (Lack of control)
- 3) การได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงานที่น้อยมาก (Insufficient reward)
- 4) บุคลากรขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรเดียวกัน (Breakdown of community)
- 5) การที่บุคลากรไม่ได้รับความยุติธรรมจากการทำงาน (Absence of fairness)
- 6) เกิดความขัดแย้งจากการทำงาน ระหว่างบุคคลกับงาน (Value conflict)

การปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ นั้น สิ่งที่บุคลากรในองค์กร ต้องพบเจออยู่บ่อย ๆ นั้นคือ ความคาดหวังและความกดดันจากหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก จะนำมาสู่ความเหนื่อยหน่ายต่อการปฏิบัติงาน ความเหนื่อยหน่ายนั้น จะเป็นอาการที่บ่งบอกถึงความอ่อนเพลียทางอารมณ์ และด้านจิตใจ ไม่มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานสำหรับวันต่อ ๆ ไป หรือเมื่อพบเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ แล้ว จะทำให้รู้สึกว่ามีกำลังใจเหลือให้ผู้อื่นได้ (นวลพรรณ ชื่นประโยชน์, 2554)

Maslach and Jackson (1981) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานนั้น จะประกอบไปด้วย 3 ประการคือ ความอ่อนเพลียทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล โดยที่ความอ่อนเพลียทางอารมณ์นั้น เป็นด้านแรกที่จะแสดงทางอาการเหนื่อยล้าทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ เนื่องจากบุคลากรมีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซาก หรืองานเดิม ๆ ไม่มีการเปลี่ยนให้ทำงานที่เกิดความท้าทายบ้าง เป็นเวลานาน การลดความเป็นบุคคล จะแสดงให้เห็นได้นั้น เกิดจากความคิดจึงแสดงออกจากความรู้สึกด้านลบ หรือการที่ไม่เข้าใจผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ และยังขาดความเชื่อมโยงกับผู้อื่น จะทำงานเหมือนไม่มีความรู้สึกมีชีวิตชีวา ส่วนการลดความสำเร็จ

ส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกที่เกิดจากตัวเอง คิดว่าตัวเองทำงานนั้นไม่ได้ ถ้าทำแล้วจะทำให้งานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ คิดว่าตัวเองไม่มีความสามารถ และไม่สามารถจัดการงานได้สำเร็จได้ เกิดความกลัวและกังวล ดังนั้นหากจะต้องการจะแก้ไขความเหนื่อยหน่ายนั้นได้ สามารถทำได้หลายประการ คือ จะต้องทำให้บุคลากรในองค์กร เกิดความผูกพันและมีความยึดมั่นถือนั่นต่อองค์กร ทำให้เกิดแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดี และเต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรเต็มความสามารถ มีการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกอยากทำงานตลอดเวลา และจะรู้สึกว่าคุณเองสามารถปฏิบัติงานที่มีความท้าทายได้ และสามารถที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จของงานนั้นได้

2.5.3 ผลลัพธ์ของความเหนื่อยหน่ายในงาน

เกี่ยวกับผลลัพธ์ของความเหนื่อยหน่ายในงาน ทาง Muldary (1983) กล่าวได้ว่าสิ่งที่จะกระทบทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้ มีดังนี้

1. ผลกระทบด้านตัวบุคคล บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายได้รับผลกระทบ คือ

1.1 ทางด้านร่างกาย บุคคลนั้นที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและมีอาการทางด้านร่างกาย เช่น นอนไม่หลับ ร่างกายอ่อนล้า เมื่อยกล้ามเนื้อ ปวดหลัง ปวดศีรษะ และมีภูมิคุ้มกันโรครที่ต่ำลง เป็นต้น

1.2 ทางด้านจิตใจ บุคคลนั้นจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะมีความอึดอัดใจ มีความเบื่อหน่าย สิ้นหวัง กังวล หงุดหงิดง่าย มองด้านลบต่อผู้อื่นและตัวเอง ไม่มีสมาธิและความสุขที่จะปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการปฏิบัติงาน บุคคลนั้นจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน พฤติกรรมการทำงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น ไม่สนใจที่จะทำงาน ขาดการใส่ใจในงานนั้น ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมันน้อยลง ขาดความกระตือรือร้น ไม่พร้อมที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นต้น

2. ผลกระทบที่มีผลต่อบุคคลอื่นๆ อาจทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานนั้นได้ เพราะขาดด้านความอดทน อดกลั้นต่องานนั้นๆ ซึ่งทำให้สามารถมากระทบ พร้อมแสดงความเกรี้ยวกราดกับคนอื่นได้ง่าย ทั้งยังมีทัศนคติด้านลบต่อบุคคลอื่น จะนำไปสู่ด้านขัดแย้งกับบุคคลอื่น ได้ง่ายด้วย

2.6 การพัฒนาสมมติฐาน

สำหรับการพัฒนาสมมติฐานและกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องถึงปัจจัยเชิงผลลัพธ์ของภาระงานของบุคลากร กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี จากการศึกษาที่ผ่านมาเพื่อแสดงให้เห็นถึงหลักฐานสำหรับ

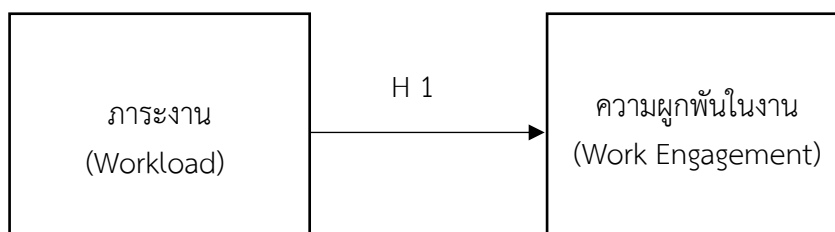
การพัฒนาสมมติฐาน และหลังจากนั้นจึงนำไปสร้างกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน (Workload) กับความผูกพันในงาน (Work Engagement)

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ภาระงานส่งผลทางตรงต่อความผูกพันในงาน เมื่อมีปริมาณงานที่มากเกินไป จะส่งผลต่อความรับผิดชอบในภาระงานนั้นๆ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน หากภาระงานที่ได้รับมอบหมายเมื่อปฏิบัติงานแล้วมีอุปสรรคต่องาน จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความผูกพันในงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Ahmed, Shah, Siddiqui, Shah, Dahri and Qureshi (2017) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการงานที่น่าหนักใจ: ตรวจสอบผลกระทบที่เป็นอันตรายของภาระงาน ความต้องการทางอารมณ์และความผูกพันในงาน จากผลการวิจัยพบว่า ปริมาณงานส่งผลให้มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันในงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรรับรู้ภาระงานที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อความเป็นอยู่ที่ดีทางด้านจิตใจของบุคลากร นอกจากนี้ ในการศึกษาของ Ugwu and Onyishi (2020) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ตรวจสอบบทบาทตัวแปรส่งผ่านของบุคลากรและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมระหว่างการรับรู้ปริมาณงาน และความผูกพันในงานของบุคลากร ผลการศึกษพบว่า การรับรู้ปริมาณงานที่สูงมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญและเชิงลบกับความผูกพันในงาน นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Zhang, Zhang, Liu, Wang, Hu and Du (2021) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ความเครียด และภาระงาน ความผูกพันในงานของพยาบาลส่วนหน้าระหว่างการแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส (COVID19) ผลการศึกษา พบว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด และภาระงาน

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความผูกพันในงาน พบว่าผลการศึกษา หากบุคลากรมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้มีความผูกพันในงานน้อยลง ดังนั้นงานวิจัยนี้ จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1: ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในงาน



ภาพที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในงาน

2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน (Workload) กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

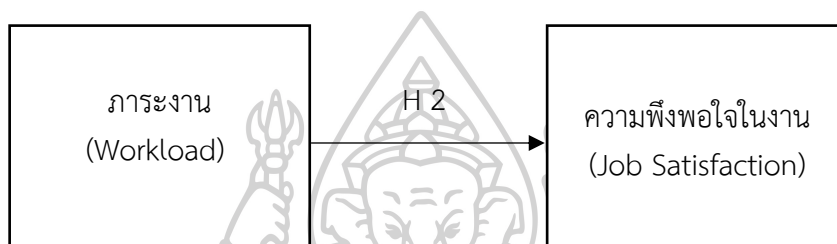
จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน ถ้าบุคลากรได้ทำงานที่มากเกินความสามารถ จะทำให้การทำงานนั้นไม่เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด จะเกิดผลเสียกับตัวบุคลากรเอง อาจจะถูกหัวหน้างานตำหนิในเรื่องงานได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความกังวลทางด้านจิตใจ และจะไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำงานด้วยความเร่งรีบ สู้ตายแล้ว เมื่อทำงานผ่านไประยะหนึ่งแล้ว จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและไม่พึงพอใจกับงานที่ทำอยู่

ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความพึงพอใจในงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา จากการศึกษาของ Lea, Corlett, Rodgers and Pract (2012) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของภาระงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความเครียดของเภสัชกรในชุมชนผ่านการทบทวนวรรณกรรมอย่างละเอียด ผลการศึกษาพบว่า ระดับภาระงานมีเพิ่มขึ้น และมีความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และความพึงพอใจในงานที่ลดลง นอกจากนี้ การศึกษาของ Zamanian et al. (2016) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานอัตนัยและความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในคณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า คณาจารย์มีภาระงานที่หนัก และความพึงพอใจในงานที่ต่ำ เมื่อเทียบกับบุคลากรอื่นในคณะ อีกทั้ง การศึกษาของ Liu and Lo (2018) เรื่อง รูปแบบการทำงานแบบบูรณาการของภาระงาน ความเป็นอิสระ ความเหนื่อยหน่าย ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการลาออกของผู้สื่อข่าวชาวไต้หวัน ผลการศึกษาพบว่า ชี้ให้เห็นว่า ภาระงานและควมมีอิสระ มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้ ความเหนื่อยหน่ายส่งผลทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งในทางการกลับกัน ความเหนื่อยหน่ายส่งผลต่อการตั้งใจจะลาออกอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยนี้พบว่าความสำคัญของภาระงานและความอิสระทำให้คาดว่าจะเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย และ

งานวิจัยนี้ยังเป็นการต่อยอดงานวิจัยที่ผ่านมา เป็นการแสดงถึงความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายและการตั้งใจจะลาออก

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความพึงพอใจในงาน พบว่าหากบุคลากรมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานที่น้อยลง ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2: ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน

2.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน (Workload) กับความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout)

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงานถ้าบุคลากรได้รับงานที่มากเกินไป จะทำให้ปฏิบัติงานไม่เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ส่วนด้านร่างกายของบุคลากรจะเกิดกระบวนการเริ่มเสื่อมสุขภาพลง มีความอ่อนเพลีย เริ่มมีอาการเหนื่อยหน่ายกับงานที่ทำเพิ่มมากขึ้น และท้ายสุดก็จะหมดความสัมพันธ์ในเชิงบวก ทางกายภาพและความอ่อนเพลียทางอารมณ์

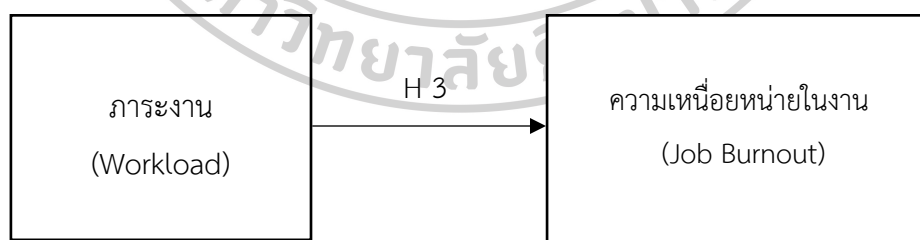
ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Ziaei, YARMOHAMMADI, MORADI and KHANDAN (2015) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับของภาระงาน และความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรรัฐการ ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างภาระงาน และความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรรัฐการ ดังนั้นการมีภาระงานในระดับที่ต่ำกว่า จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อป้องกันหรือลดความเหนื่อยหน่ายในงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร จากการศึกษาของ Kim, Kim, Lee & Kang (2019) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลในโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า การศึกษานี้เป็นการตรวจสอบเกี่ยวกับภาระงาน และความอ่อนล้าทางอารมณ์และปัจจัยที่มีอิทธิพล รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงานโดยใช้การวิเคราะห์การใช้การวิเคราะห์

การถดถอยโลจิสติกพบระดับ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ เฉลี่ย 71.6% ส่วนพยาบาลที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงาน มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ 33.53 ส่วนระดับของพยาบาลที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญสูง เมื่อเปรียบเทียบกับพยาบาลที่ดูแลคนไข้หนึ่งคนต่อคนไข้สี่เตียง พยาบาลที่ทำงานที่หอผู้ป่วยใน หรือ คลินิกระยะสั้น จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่า กล่าวอีกนัยหนึ่งความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่สูงขึ้นมีความสัมพันธ์กับพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานด้านการพยาบาลที่มากขึ้น การรับรู้บุคลากรพยาบาลไม่เพียงพอมากขึ้น พยาบาลหนึ่งคนต่อคนไข้หนึ่งเตียงในแผนกอายุรกรรมมากขึ้น นอกจากนี้ การศึกษาของ อิกทัง ทศนีย์ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาระงานสัมพันธ์ภาพในงาน การสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีอิทธิบาทสี่ เป็นตัวแปรกำกับ

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดคุณค่าบุคคลอื่น และมีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านสำเร็จส่วนบุคคล

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน พบว่าผลการศึกษา หากบุคลากรมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นจะส่งผลให้มีความเหนื่อยหน่ายในงานมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีสุขภาพที่แย่งลง เหนื่อยหน่ายที่จากการปฏิบัติงานมากขึ้น ดังนั้นงานวิจัยนี้ จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3: ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน



ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน

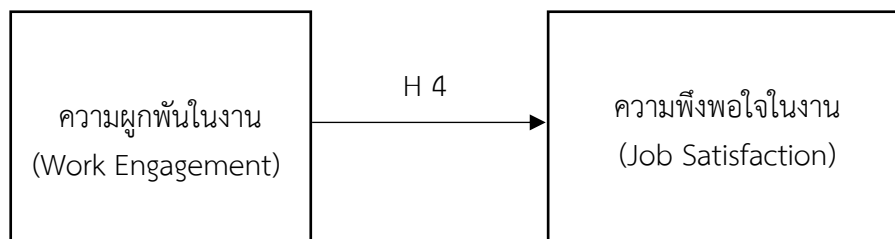
2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน (Work Engagement) และ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน หากมีความผูกพันในงานมาก จะเกิดความทุ่มเท มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะอุทิศตนให้กับงานที่ทำ เพื่อให้งานที่ทำนั้นมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในขณะที่กำลังมีความสุขกับการทำงานจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองได้ทำไว้ด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานและความพึงพอใจในงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์ จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Yalabik, Rayton and Rapti (2017) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แง่มุมของความพึงพอใจในงานและความผูกพันในงาน ของบุคลากรธนาคารแผนกสินเชื่อในประเทศสหราชอาณาจักร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทำให้เกิดความผูกพันในงาน ถ้าบุคลากรทำงานหนัก ก็จะทำให้มีความพึงพอใจในงานน้อย นอกจากนี้ การศึกษาของ Simone, Planta and Cicotto (2018) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน ความสามารถของตนเองและตัวแทน ความสามารถในการลาออก ของพยาบาล และความพึงพอใจของคนไข้ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ ในงาน นอกจากการศึกษาของ Doodoo, Stapleton, Basit and Gaisford (2020) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจในการลาออกของผู้จัดการโครงการเวชศาสตร์ครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าได้มีการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานและความพึงพอใจในงาน พบว่า ผลของการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า มีความผูกพันในงานที่สูง จะทำให้มีความพึงพอใจในงานที่สูงตามเช่นกัน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้มุ่งทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว ในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี อันได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ บุคลากรจ้างตามภารกิจ ที่ปฏิบัติงานของกองคลัง เพื่อที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานและความพึงพอใจในงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 4: ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 4 ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

2.6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout) กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

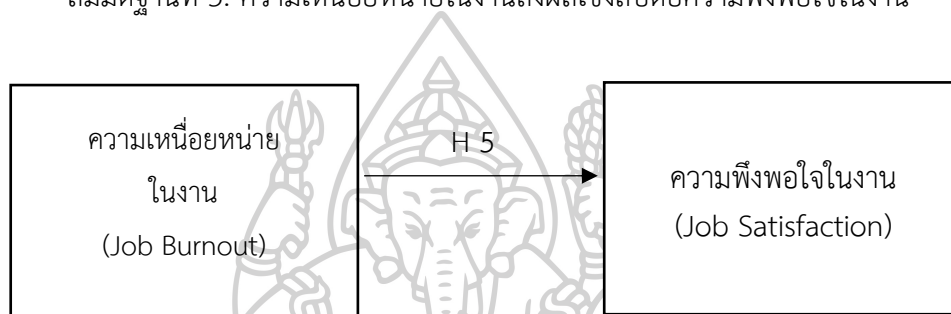
ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสรุป ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลเชิงลบ ต่อความพึงพอใจในงาน จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นการแสดงทัศนคติที่สะท้อนให้เห็นว่า ชอบ หรือไม่ชอบกับงานที่ทำ หรือได้รับมอบหมาย ถ้าหากบุคลากรมีความเหนื่อยหน่ายในงนที่มากและสะสมมาก่อนแล้ว จะทำให้มีความรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ทำน้อยลง ไม่มีความภาคภูมิใจในตนเอง และรู้สึกขาดความสำเร็จในงานที่ทำนั้น

ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับความพึงพอใจในงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Yilmaz (2018) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเหนื่อยหน่าย ความพึงพอใจในงาน และความวิตกกังวล - ซึมเศร้าของแพทย์ประจำครอบครัว: การศึกษาแบบภาคตัดขวาง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน นอกจากนี้ การศึกษาของ Appelbaum, Lee, Amendola, Dodson and Kaplan (2019) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายของผู้อยู่อาศัยในการผ่าตัด และความพึงพอใจในการทำงาน: บทบาทของบรรยากาศในสถานที่ทำงาน และการรับรู้การสนับสนุน ผลการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานที่น้อยลงทำให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น จากการศึกษาของ สมทรง คันธนที, ธาริณี อังค์ยศ, ญาณเดช ชื่นจิตต์ และนพดล คำพิทักษ์ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ความเหนื่อยหน่ายด้านความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นตัวแปรที่อธิบายอย่างมีนัยสำคัญสูงสุด

ของความพึงพอใจในงาน ตามด้วยความอ่อนเพลียทางอารมณ์ อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

ซึ่งจากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและความพึงพอใจในงาน พบว่าผลการศึกษา ถ้าบุคลากรทำงานมากจนเกินความสามารถนั้น จะทำให้ร่างกายมีความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับที่สูง ความพึงพอใจในงานที่ต่ำลง เพราะไม่มีแรงบันดาลใจที่จะทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่อไป ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

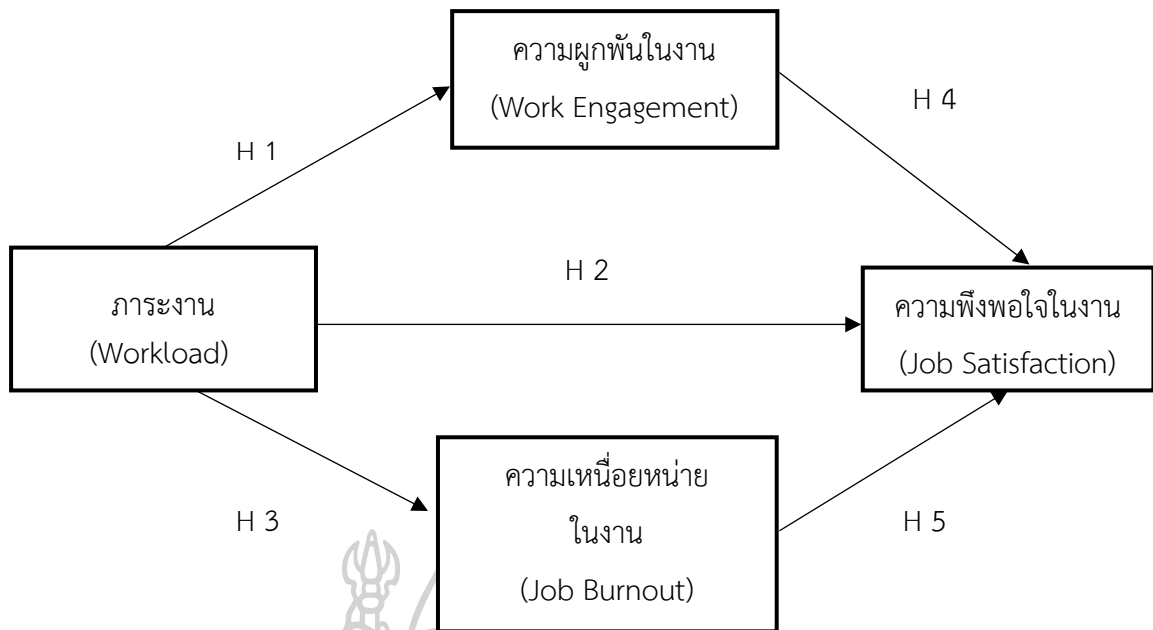
สมมติฐานที่ 5: ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน



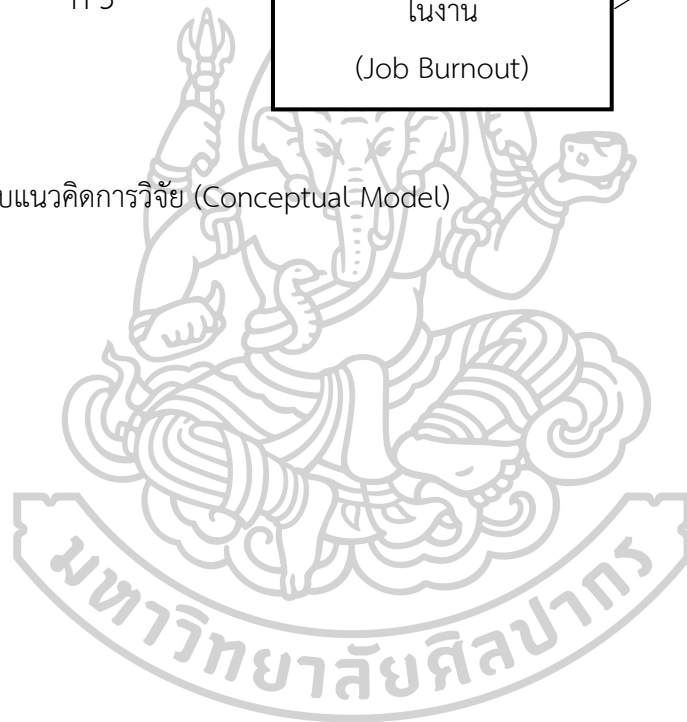
ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 5 ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบว่ามีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่มีแนวโน้มทำให้เกิดความสัมพันธ์กับตัวแปรต่างๆ ที่จะศึกษา คือ ระดับภาระงาน ความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในงาน ยังได้ศึกษาภาระงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงาน รวมทั้งศึกษาความผูกพันในงานและความเหนื่อยหน่ายกับงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ต่อไปนี้



ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model)



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อหาข้อสรุปที่สอดคล้องเรื่อง “ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี” กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีขั้นตอนและวิธีการ ดำเนินการวิจัยดังนี้

1. วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
5. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

ดำเนินการวิจัยโดยเริ่มจากการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามด้วยแบบกระดาษ และผ่านระบบออนไลน์ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากประชากร เป้าหมาย คือ บุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี โดยศึกษาถึงภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี อันได้แก่ ภาระงาน (Work Load) ความผูกพันในงาน (Work Engagement) ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) โดยรายงานผลการวิจัย ด้วยสถิติพรรณนาจาก การวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร นอกจากนี้ผู้วิจัย ยังใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 857 คน (ข้อมูลจากกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2563)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลังองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน (Yamane, 1973) กลุ่มตัวอย่างจะถูกกำหนดโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ เมื่อ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ = $5\% = 0.05$

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น} \quad n &= \frac{857}{[1 + 857(0.05)^2]} \\ &= 273 \text{ ราย} \end{aligned}$$

จากการคำนวณข้างต้นได้กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 273 ราย

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละหน่วยงาน} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	รายการ	จำนวนประชากร(N)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n)
1	องค์การบริหารส่วนจังหวัด	30	10
2	เทศบาลเมือง	39	12
3	เทศบาลตำบล	378	120
4	องค์การบริหารส่วนตำบล	410	131
รวมทั้งสิ้น		857	273

ที่มา: กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี (2563)

เมื่อดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดขององค์กรเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenient Sampling) ตามจำนวนตัวอย่างที่ คำนวณได้ดังตาราง เพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ในการวัดตัวแปรโดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม รวมถึงได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน มีข้อความทั้งหมดจำนวน 7 ข้อ โดยคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาระงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับภาระงานของบุคลากร มีข้อความทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดภาระงานของไคร์มีเยอร์และโดเฮอร์ตี้ Kirmeyer and Dougherty (1988) และใช้แบบวัดภาระงานที่ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบวัดของ พิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร (2559) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะที่ทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยคำตอบเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ 1-5 คะแนน โดยเกณฑ์ที่กำหนดค่าคะแนนในการตอบคำถามมีดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความผูกพันในงานของบุคลากร มีข้อความทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ โดยนำแบบประเมินที่พัฒนามาจาก บุณทริกา นิลผาย (2562) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับความผูกพันในงาน กรณีศึกษา: บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยคำตอบเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ 1-5 คะแนน โดยเกณฑ์ที่กำหนดค่าคะแนนในการตอบคำถามมีดังนี้

ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	น้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	มาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากร มีข้อความทั้งหมดจำนวน 22 ข้อ โดยนำแบบประเมินที่พัฒนามาจาก เจนจิราพร รอนไพริน (2558) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี จังหวัดสระแก้ว โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยคำตอบเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ 1-5 คะแนน โดยเกณฑ์ที่กำหนดค่าคะแนนในการตอบคำถามมีดังนี้

ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	น้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	มาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานของมาสลาซ (Maslach, 1986) และใช้แบบวัดภาระงานที่ปรับปรุงและพัฒนาจาก ลลิตา แท่งเพชร (2558) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานสัมพันธ์ภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรกำกับ โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สร้างตามมาตรวัดโดยคำตอบเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เคยเลย น้อยครั้ง นานๆ ครั้ง บ่อยครั้ง เป็นประจำ ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ 0-4 คะแนน โดยเกณฑ์ที่กำหนด ค่าคะแนนในการตอบคำถาม ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ไม่เคยเลย	ให้ 0 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	น้อยครั้ง	ให้ 1 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	นานๆ ครั้ง	ให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	บ่อยครั้ง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	เป็นประจำ	ให้ 4 คะแนน

ส่วนที่ 2 ถึง ส่วนที่ 5 คำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer)

3.4 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาวัดค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากรายงาน หนังสือ เอกสาร วารสาร งานวิจัย บทความต่างๆ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำมาสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตแบบสอบถามซึ่งเกี่ยวข้องกับภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี โดยให้แบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงมาจาก พิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร (2559) บุญทริกา นิลผาย (2562) เจนจิราพร รอนไพริน (2558) และลลิตา แท่งเพชร (2558) เสนออาจารย์ที่ปรึกษา

วิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของตัวแปร ความถูกต้อง และความเหมาะสมของ
ข้อคำถามรวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการจัดการ
ทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางวิชาการจากมหาวิทยาลัยศิลปากร ตรวจสอบ
ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of
Consistency) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ 1
ถ้าหากผู้ทรงไม่แน่ใจในความเหมาะสมของข้อคำถาม	คะแนนเท่ากับ 0
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ -1

หลังจากนั้น นำผลที่ได้มาหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) โดยคำนวณ
จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum_{i=1}^n R_i}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา
	$\sum_{i=1}^n R_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ดังนั้นค่า IOC จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 คำถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือ
เท่ากับ 0.5 ($IOC \geq 0.5$) จึงสามารถนำไปใช้ได้ ถ้าค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 จะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข
คำถามใหม่อีกครั้งตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ครอบคลุมสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการวัดจาก
แบบสอบถาม ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.5 – 1.0 Rovinelli and Hambleton (1976)

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาทำ
การปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดลองใช้กับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ บุคลากรจ้างตามภารกิจ
และบุคลากรจ้างทั่วไปที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครปฐม
จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบ และนำมาปรับปรุงแก้ไข
เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ตอบแบบสอบถาม

6. นำแบบสอบถาม Pre-test จำนวน 30 ชุด มาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ให้สามารถวัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการได้ตามวัตถุประสงค์เมื่อนำไปใช้จริง โดยนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม
	$\sum_{i=1}^n s_i^2$	แทน ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็น รายข้อ
	s^2	แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถาม

ค่า α จะมีค่าเท่ากับ 0.05 และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% ถ้าค่าที่ได้จากการทดสอบสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.7 สามารถนำไปใช้ได้ (Cronbach, 1951) ผลจากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป พบว่า แบบวัดด้านภาระงาน มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.893 แบบวัดด้านความผูกพันในงาน มีค่าความเชื่อมั่น (α) 0.825 แบบวัดด้านความพึงพอใจในงาน มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.906 แบบวัดด้านความเหนื่อยหน่ายในงาน มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.852

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไข และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นแล้วมาเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.5 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2565 รวมระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าทั้งสิ้น 12 เดือน แสดงตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การดำเนินงาน	เม.ย. 64	พ.ค. 64	มิ.ย. 64	ก.ค. 64	ส.ค. 64	ก.ย. 64	ต.ค. 64	พ.ย. 64	ธ.ค. 64	ม.ค. 65	ก.พ. 65	มี.ค. 65
1. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง			←→									
2. การกำหนดปัญหาในการวิจัย			←→									
3. การจัดโครงสร้างการวิจัย				←→								
4. การจัดทำแบบสอบถามในการวิจัย							←→					
5. เก็บข้อมูล										←→		
6. วิเคราะห์ข้อมูล										←→		
7. เขียนรายงานการวิจัย			←									→
8. นำเสนอผลการวิจัย												←→

3.6 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรกองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี มีดังนี้

1. ผู้วิจัยได้เดินทางไปยังสำนักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี โดยขออนุญาตหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร
2. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey) โดยใช้การสร้างแบบสอบถามใน Google Form ซึ่งให้บุคลากรในกองคลังส่งแบบสอบถามให้กับเพื่อนที่ไม่ได้มาปฏิบัติงานกรอกข้อมูล และให้บุคลากรที่ได้พอเจอที่สำนักงานกรอกแบบสอบถามที่เป็นรูปแบบกระดาษแทน
3. ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลทางสถิติ

4. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย หนังสือ และบทความทางวิชาการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้บรรยายคุณลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงระดับภาระงาน ความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปรและการดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปด้วยการพิจารณาความหมายโดยใช้ค่าทางสถิติ คือ คะแนนเฉลี่ยเลขคณิต ใช้กำหนดช่วงของการวัด ดังนี้

วัดแบบสอบถาม ในส่วนที่ 2-4

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ \text{ดังนั้นช่วงคะแนน} &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยเกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายข้อมูลจากมาตรวัด Likert scale แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยจำแนกเป็นแต่ละช่วง ซึ่งจะทำให้การกำหนดช่วงของการวัดไว้ ดังนี้

ระดับ 1	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วย	น้อยที่สุด
ระดับ 2	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วย	น้อย
ระดับ 3	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วย	ปานกลาง
ระดับ 4	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วย	มาก
ระดับ 5	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วย	มากที่สุด

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่ารระดับระดับภาระงาน ความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในงาน แต่ละด้านอยู่ในระดับใด ให้พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยว่าอยู่ในระดับใด

วัดแบบสอบถาม ในส่วนที่ 5

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{4 - 0}{4}$$

$$\text{ดังนั้นช่วงคะแนน} = 1$$

โดยเกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายข้อมูลจากมาตรวัด Likert scale แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยจำแนกเป็นแต่ละช่วง ซึ่งจะทำให้การกำหนดช่วงของการวัดไว้ ดังนี้

ระดับ 0	ต่ำกว่า 0.00	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วย	น้อยที่สุด
ระดับ 1	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.00 – 1.00	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วย	น้อย
ระดับ 2	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.01 – 2.00	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วย	ปานกลาง
ระดับ 3	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.01 – 3.00	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วย	มาก
ระดับ 4	ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.01 – 4.00	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วย	มากที่สุด

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่ารระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน อยู่ในระดับใดให้พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยว่าอยู่ในระดับใด

3 สถิติใช้เพื่อทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation

Coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีระดับการวัดแบบช่วง โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ดังนี้

X หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

r หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient)

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ สำหรับการแปล ความหมายระดับความสัมพันธ์ (กฤษาลี เวชสาร, 2546) เป็นดังนี้

- 1) ค่า r ถ้ามีค่าเป็นลบ ($-$) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์แบบทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด หรือ X ลด Y จะเพิ่ม
- 2) ค่า r ถ้ามีค่าเป็นบวก ($+$) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์แบบทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย หรือ X ลด Y จะลดลงด้วย
- 3) ค่า r ถ้ามีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์แบบทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ค่า r ถ้ามีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์แบบทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ค่า r ถ้ามีค่าเป็นศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ค่า r ถ้ามีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (0) แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ $0.80 - 1.00$ แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ $0.60 - 0.79$ แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ $0.40 - 0.59$ แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ $0.20 - 0.39$ แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ $0.00 - 0.19$ แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

4. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน ความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความพึงพอใจในงาน ดังนี้

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_i x_i + \varepsilon$$

โดยที่ Y = ตัวแปรตาม (Dependent or criterion variable)

X = ตัวแปรอิสระตัวที่ 1 (Independent or predictor variable)

α = ค่าคงที่ (Intercept of the line)

β = ค่าความชันของเส้น (Slope of the line)

ϵ_i = ความคลาดเคลื่อนที่

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_i x_i + \epsilon$$

โดยที่ β_0 แทน ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

β_i แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่ i

ϵ แทน ค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่าจริง และ ค่าที่ได้จากสมการ

ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานวิจัย มีดังนี้

R คือ ค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด หากค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 มาก แสดงถึงว่า มีความสัมพันธ์สูงมาก

R Square (R^2) คือ ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย ซึ่งจะแสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

Adjusted R Square (Adjusted R^2) คือ ค่า R Square ที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสมเมื่อข้อมูลที่ใช้มีจำนวนน้อย และตัวแปรอิสระมีจำนวนมาก

Standard Error คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระ

Beta (β) คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐานสำหรับสร้างสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน จากค่า Beta สามารถบอกได้ว่าตัวแปรอิสระได้มีผลหรืออิทธิพลต่อตัวแปรตามมากหรือน้อยกว่ากัน ถ้า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่ามาก แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก

Tolerance คือ ค่าของตัวแปรอิสระ ถ้ามีค่าน้อยมาก (เข้าใกล้ 0) แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นมี Multicollinearity สูงกว่าตัวแปรอิสระอื่นๆ

Variance Inflation Factor (VIF) คือ ค่าที่คำนวณได้จากส่วนกลับของค่า Tolerance ถ้าค่านี้นี้มีค่ามาก (มากกว่า 10) แสดงว่าตัวแปรนั้นเกิดปัญหา Multicollinearity

t คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที (t-test)

F คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)

Sig คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 273 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบาย และแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกออกเป็น 4 ส่วน โดยมีผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลัง)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปร

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งก็คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 273 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และแสดงค่าร้อยละ รายละเอียดดังตารางที่ 3-9 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	27	9.9
หญิง	246	90.1
รวม	273	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 90.1 และ เพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

ตารางที่ 4 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 -30 ปี	39	14.3
31 - 40 ปี	105	38.5
มากกว่า 40 ปี	129	47.2
รวม	273	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และน้อยที่สุดคือ อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 5 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	12.5
ปริญญาตรี	150	54.9
สูงกว่าปริญญาตรี	89	32.6
รวม	273	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมาคือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และน้อยที่สุด คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 6 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	143	52.4
สมรส	130	47.6
รวม	273	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6

ตารางที่ 7 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	2.9
10,000-20,000 บาท	106	38.8
20,001-30,000 บาท	87	31.9
มากกว่า 30,000 บาท	72	26.4
รวม	273	100

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000–20,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 และน้อยที่สุด คือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตารางที่ 8 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	4	1.5
1 - 5 ปี	54	19.8
6 – 10 ปี	46	16.8
มากกว่า 10 ปี	169	61.9
รวม	273	100

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาคือ 1–5 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 9 แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	187	68.5
ลูกจ้างประจำ	7	2.6
พนักงานจ้างตามภารกิจ	56	20.5
พนักงานจ้างทั่วไป	23	8.4
รวม	273	100

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน คือ ข้าราชการ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาคือ พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และน้อยที่สุดคือ ลูกจ้างประจำ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

4.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี (ภาระงาน ความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงาน) โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (Standard Deviation) รายละเอียดดังตารางที่ 10 - 13 ดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาระงาน

ภาระงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีปริมาณมาก	3.98	0.75	มาก
2. ท่านคิดว่าท่านต้องทำงานล่วงเวลาเสมอ	3.07	1.00	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพงานไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน	3.77	0.94	มาก
4. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป	3.78	0.96	มาก
5. ท่านรู้สึกว่าท่านต้องทำงานแข่งกับเวลาเสมอ	3.77	0.94	มาก
6. ท่านรู้สึกว่าภาระงานที่ท่านได้รับมีมากกว่าเพื่อนร่วมงาน	3.32	0.96	ปานกลาง

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาระงาน (ต่อ)

ภาระงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
7. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง ทำให้ท่านต้องใช้ระยะเวลาทำงานนานขึ้นกว่าเดิม	4.43	0.65	มากที่สุด
8. ท่านรู้สึกว่าปัญหาในการจัดลำดับความสำคัญของเสมอ	3.52	0.96	มาก
9. ท่านรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน	3.82	0.89	มาก
10. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความเร่งด่วน	3.83	0.81	มาก
รวม	3.73	0.63	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อภาระงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยพบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง ทำให้ท่านต้องใช้ระยะเวลาทำงานนานขึ้นกว่าเดิม ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.65) รองลงมาคือ ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีปริมาณมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.75) ตามด้วย ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความเร่งด่วน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.81) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าท่านต้องทำงานล่วงเวลาเสมอ ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 1.00)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่อยู่เสมอ	4.22	0.61	มากที่สุด
2. ท่านเป็นผู้ที่อดทน มุ่งมั่นในการทำงานอยู่ เสมอ แม้ว่าจะพบอุปสรรคปัญหาในการทำงาน	4.25	0.57	มากที่สุด
3. ท่านเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่น พร้อมที่จะปรับเปลี่ยน หรือแก้ไขตนเองเพื่อการทำงานที่ประสบผลสำเร็จ	4.27	0.56	มากที่สุด

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันในงาน (ต่อ)

ความผูกพันในงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
4. ท่านรู้สึกทำทนายและตื่นตื่นเสมอเมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ ที่ยากในสายตาของคนอื่น	4.07	0.68	มาก
5. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่เสมอ	4.29	0.61	มากที่สุด
6. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร	4.39	0.60	มากที่สุด
7. ท่านมีแรงบันดาลใจในการทำงาน และเป็นแรงผลักดันให้ท่านทำงานในทุก ๆ วัน	4.09	0.74	มาก
8. ท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานจนกว่างานจะประสบผลสำเร็จ	4.18	0.61	มาก
9. ท่านทำงานด้วยความรู้สึกมีความสุขในการทำงานโดยคิดว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	3.97	0.71	มาก
10. ท่านคิดว่าการแยกตัวเองหรือชีวิตส่วนตัวออกจากงานเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ยาก	3.45	0.97	มาก
รวม	4.12	0.45	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยพบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.61) ตามด้วย ท่านเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่น พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยน หรือแก้ไขตนเองเพื่อการทำงานที่ประสบผลสำเร็จงานที่ดี ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.56) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าการแยกตัวเองหรือชีวิตส่วนตัวออกจากงานเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ยาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.97)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. การปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของท่าน	3.44	0.91	มาก
2. ท่านมีความสุขในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.76	0.77	มาก
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร	4.09	0.73	มาก
4. ท่านมีความพึงพอใจและรู้สึกมั่นใจว่าอาชีพที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง	4.17	0.77	มาก
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารของระดับผู้บริหาร ที่ให้องค์กรมีความมั่นคง	3.86	0.74	มาก
6. ท่านมีความพอใจในตำแหน่งงานของท่าน	4.11	0.76	มาก
7. ท่านคิดว่าองค์กรได้รับการยอมรับจากสังคม	4.05	0.71	มาก
8. ท่านพอใจในระดับเงินเดือน เมื่อเปรียบเทียบกับความรับผิดชอบของท่าน	3.44	0.91	มาก
9. ท่านพอใจในอัตราการเพิ่มเงินเดือนประจำปี	3.41	0.87	มาก
10. ท่านพอใจในสวัสดิการ ด้านค่าเบี่ยงเลี้ยง ค่าพาหนะในการทำงานของท่าน	3.31	0.93	ปานกลาง
11. ท่านพอใจในผลตอบแทนเงินโบนัสประจำปีของท่าน	3.21	1.01	ปานกลาง
12. ท่านพอใจใน สวัสดิการอื่นที่องค์กรกำหนดให้ (ค่าเช่าบ้าน, ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น)	3.40	0.89	ปานกลาง
13. ท่านมีโอกาสดำเนินตำแหน่ง และเงินเดือนตามความสามารถและผลงาน	3.32	0.95	ปานกลาง
14. ท่านมีโอกาสดำเนินประชุม ฝึกอบรม และสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์	3.63	0.86	มาก
15. องค์กรสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมคุณวุฒิ	3.20	1.16	ปานกลาง
16. หลักเกณฑ์การโยกย้ายตำแหน่ง และการย้ายสังกัดของบุคลากร	3.17	0.97	ปานกลาง

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
17. หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งและปรับเงินเดือนมีความยุติธรรม	3.37	0.96	ปานกลาง
18. ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้ท่านเสมอ เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.69	0.94	มาก
19. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสามารถแยก ความสัมพันธ์ส่วนตัวออกจากเรื่องการทำงานได้	3.63	0.85	มาก
20. บุคลากรมีความสามัคคี มีการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	3.70	0.82	มาก
21. ในการปฏิบัติงานมีการประชุม สรุป แก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน	3.60	0.86	มาก
22. ท่านมีการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานตามโอกาส	3.41	0.90	มาก
รวม	3.59	0.56	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจและรู้สึกมั่นใจว่าอาชีพที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงของท่าน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.77) รองลงมาคือ ท่านมีความพอใจในตำแหน่งงานของท่าน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.76) ตามด้วย ท่านมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.73) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ หลักเกณฑ์การโยกย้ายตำแหน่ง และการย้ายสังกัดของบุคลากร ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.97)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน

ความเหนื่อยหน่ายในงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์จากการทำงาน	2.30	0.83	มาก
2. ท่านรู้สึกอ่อนล้า เมื่อตื่นนอนในตอนเช้าและต้องไปทำงานในวันนั้น	2.11	0.94	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าท่านใช้พลังงานทั้งหมดไปเมื่อสิ้นสุดเวลางาน	2.17	0.92	มาก
4. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	2.11	0.94	มาก
5. เมื่อหมดภาระงาน ท่านมักแยกตัวอยู่ตามลำพัง	2.02	1.07	มาก
6. การทำงานตลอดทั้งวัน ทำให้ท่านรู้สึกเครียดมาก	2.16	1.02	มาก
7. ท่านคิดว่าคนอื่นมีความสามารถ มากกว่าท่าน	2.03	0.94	มาก
8. ท่านรู้สึกว่าได้ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน เสมือนเขาเป็น สิ่งไร้ชีวิตจิตใจ	1.28	1.13	ปานกลาง
9. ท่านรู้สึกอ่อนเพลียและหมดพลังที่จะทำงาน	1.80	1.10	ปานกลาง
10. ท่านรู้สึกว่าท่านเปลี่ยนเป็นคนหยาบกระด้าง ไม่สนใจใยดีผู้อื่นมากขึ้น ตั้งแต่ทำงานเพิ่มขึ้น	1.36	1.20	ปานกลาง
11. ท่านไม่แน่ใจว่าจะเกิดปัญหาอะไรขึ้นกับงาน	1.13	1.11	ปานกลาง
12. การทำงานที่ต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงานโดยตรง ทำให้ท่านรู้สึกเครียดมาก	1.38	1.10	ปานกลาง
รวม	1.82	0.76	ปานกลาง

***หมายเหตุ ความเหนื่อยหน่ายในงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ต่ำกว่า 0.00 (น้อยที่สุด) 0.00 – 1.00 (น้อย) 1.01 – 2.00 (ปานกลาง) 2.01 – 3.00 (มาก) 3.01 – 4.00 (มากที่สุด)

ผลการวิจัยจากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อความเหนื่อยหน่ายในงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.82$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ท่านรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์จากการทำงาน ($\bar{X} = 2.30$, S.D. = 0.83) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าท่านใช้พลังงานทั้งหมดไปเมื่อสิ้นสุดเวลางานอื่น ($\bar{X} = 2.17$, S.D. = 0.92) ตามด้วย การทำงานตลอดทั้งวัน ทำให้ท่านรู้สึก

เครียดมาก ($\bar{X} = 2.16$, S.D. = 1.02) ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านไม่ใส่ใจว่า จะเกิดปัญหาอะไรขึ้นกับงาน ($\bar{X} = 1.13$, S.D. = 1.11)

4.3 ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ก่อนการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ทั้งนี้เพื่อดูค่าระดับความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรใน แบบจำลองว่าสัมพันธ์กันในระดับใด อีกทั้งยังเป็นการทดสอบเบื้องต้นในความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับเอง ของตัวแปรต้น ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน ความผูกพันในงาน ความพึงพอใจใน งาน และความเหนื่อยหน่ายในงาน

(n=273)

ตัวแปร	ภาระงาน	ความผูกพัน ในงาน	ความพึงพอใจ ในงาน	ความเหนื่อย หน่ายในงาน
ภาระงาน				
ความผูกพันในงาน	0.337**			
ความพึงพอใจในงาน	-0.044	0.418**		
ความเหนื่อยหน่ายในงาน	0.344**	0.061	-0.173**	

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 14 พบว่า ภาระงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน โดยมีความสัมพันธ์ ในระดับต่ำ และไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.337$)

ภาระงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก และทิศทางตรงกันข้าม ($r = -0.044$)

ภาระงาน มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.344$)

ความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.418$)

ความเหนื่อยหน่ายในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางตรงกันข้าม ($r = -0.173$)

ตารางที่ 15 แสดงค่าความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรต้น

ตัวแปร	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ความผูกพันในงาน	0.998	1.002
ความเหนื่อยหน่ายในงาน	0.998	1.002

จากตารางที่ 15 ผู้วิจัยได้ทดสอบการสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรต้น ซึ่งได้แก่ ความผูกพันในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงาน เพื่อขจัดปัญหาการที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเอง (multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่า Tolerance และค่า VIF ซึ่งผลพบว่า ตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีค่า Tolerance คือ 0.998 และ 0.998 ส่วน VIF มีค่า 1.002 และ 1.002 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากมีค่า Tolerance สูงกว่า 0.2 และมีค่า VIF ต่ำกว่า 4 (Field, 2013)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานระหว่าง ตัวแปรตาม 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ 1 ตัว และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ในการทดสอบสมมติฐานระหว่าง ตัวแปรตาม 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป โดยการศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแบบคัดเลือกเข้า (Enter Selection) ซึ่งเป็นการเลือกตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการด้วยการวิเคราะห์เพียงขั้นตอนเดียว เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

สมมติฐานที่ 2 ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

สมมติฐานที่ 3 ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

สมมติฐานที่ 5 ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร
กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี
ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 16-19 ดังนี้

ตารางที่ 16 แสดงภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

(n=273)

	β	S.E.	t	Sig.
ภาระงาน	.350	0.041	6.130	.000
R = 0.350 R ² = 0.122 Adj. R ² = 0.119 F = 37.579				

จากตารางที่ 16 ผลการศึกษาพบว่าภาระงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานได้ร้อยละ 35 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($\beta = 0.350$) ในทิศทางตรงกันข้าม ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 17 แสดงภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลังองค์การ
ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

(n=273)

	β	S.E.	t	Sig.
ภาระงาน	-0.020	0.054	-0.326	0.745
R = 0.020 R ² = 0.000 Adj. R ² = -0.003 F = 0.106				

จากตารางที่ 17 ผลการศึกษาพบว่าภาระงานสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 2 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่สูงกว่า 0.05 ($\beta = -0.020$) ซึ่งทำให้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน ที่ 2

ตารางที่ 18 แสดงภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร กองคลังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

(n=273)

	β	S.E.	t	Sig.
ภาระงาน	.355	0.068	6.220	0.000
R = 0.355 R ² = 0.126 Adj. R ² = 0.122 F = 38.690				

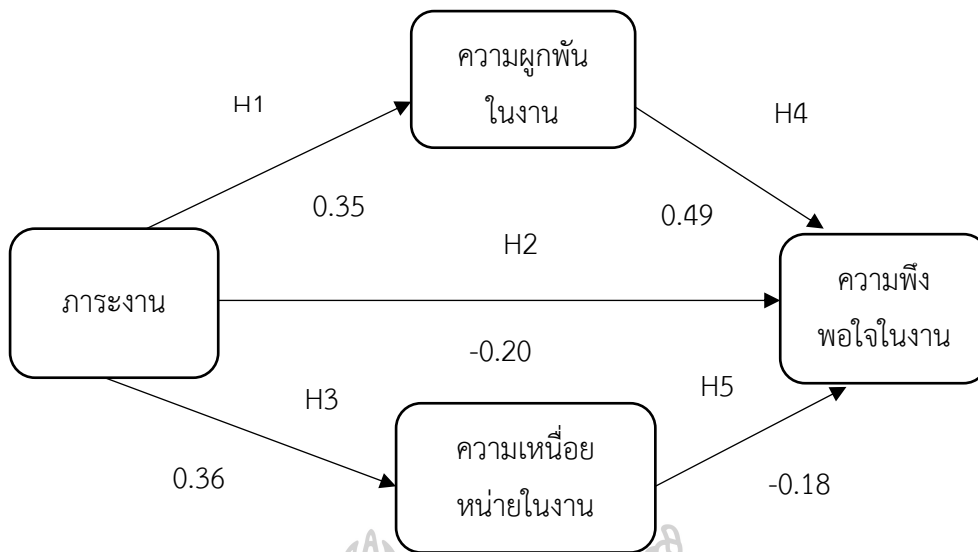
จากตารางที่ 18 ผลการศึกษาพบว่าภาระงานสามารถพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายในงานได้ร้อยละ 35 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($\beta = 0.355$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 3

ตารางที่ 19 แสดงความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี

(n=273)

	β	S.E.	t	Sig.
ความผูกพันในงาน	.485	0.063	9.206	0.000
ความเหนื่อยหน่ายในงาน	-.175	0.038	-3.328	0.000
R = 0.509 R ² = 0.259 Adj. R ² = 0.254 F = 46.688				

จากตารางที่ 19 ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี ได้ร้อยละ 50 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร พบว่า ความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05 ($\beta = 0.485$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05 ($\beta = -0.175$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5



ภาพที่ 7 ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกาญจนบุรี

4.4 ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 20 แสดงข้อมูลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์คือ

1) เพื่อศึกษาระดับภาระงาน ความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

2) เพื่อศึกษาภาระงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

3) เพื่อศึกษาความผูกพันในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้เก็บ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ บุคลากรจ้างตามภารกิจ และบุคลากรจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 273 คน โดยผลการศึกษาในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลัง)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลัง ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 246 คน มีอัตราร้อยละ 90.1 มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 129 คน มีอัตราร้อยละ 47.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 150 คน มีอัตราร้อยละ 54.9 มีสถานภาพโสด จำนวน 143 คน มีอัตราร้อยละ 52.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 106 คน มีอัตราร้อยละ 38.8 มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 169 คน มีอัตราร้อยละ 61.9 มีตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 187 คน มีอัตราร้อยละ 68.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อตัวแปร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรกองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ระดับภาระงาน ความผูกพันในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความพึงพอใจในงาน มีดังนี้

ด้านภาระงาน โดยระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัตินั้นมีจำนวนมาก และต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง เนื่องจากเป็นงานทางด้านตัวเลข บุคลากรต้องมีความละเอียด รอบคอบ ในการตรวจทานยอดให้ถูกต้อง จึงทำให้ต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่นานขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้งานนั้นมีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษดา แสงดี, วิไลลักษณ์ เรืองรัตนตรัย, ปิยะ หาญวรวงศ์ชัย และอำนาจ กาจันะ (2015) พบว่า พยาบาลแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป มีภาระงานที่สูงกว่าโรงพยาบาลชุมชน ทำให้ต้องมีการปรับปรุงบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาภาระงานที่หนักของพยาบาล และลดความซ้ำซ้อนของงาน รวมทั้งมีการวิเคราะห์ภาระงานเพื่อบริหารให้มีความกระจายอัตรากำลังให้สอดคล้องกับงานในแต่ละแผนก แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรได้รับภาระงานที่สูงมากขึ้น จะต้องมีความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทั้งนี้ยังต้องใช้ความละเอียด รอบคอบในการปฏิบัติงานนั้นอีกด้วย

ด้านความผูกพันในงาน โดยระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่เป็นงานที่มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรรู้สึกว่าการปฏิบัติงานนั้น เป็นงานราชการงานที่ให้ความมั่นคงและรู้สึกว่าเป็นงานที่ทำแล้วมีคุณค่ามาก ซึ่งงานในส่วนของกองคลัง จะเป็นส่วนงานที่เกี่ยวกับบัญชีและการเงิน จะเป็นแผนกงานที่สำคัญมากสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับแนวคิดของ Schaufeli and Bakker, 2004; Sonnentag et al. (2012) ความผูกพันในงาน จะนำไปสู่ผลลัพธ์ทั้งด้านตัวบุคคล (เช่น คุณภาพงานของบุคลากร และประสิทธิภาพในการทำงานนั้น) เช่นเดียวกับผลลัพธ์ขององค์กร (เช่น ด้านการเติบโต และด้านผลผลิตขององค์กร)

ด้านความพึงพอใจในงาน โดยระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงานมาก ถึงแม้ว่าด้านภาระงานก็มีมากเช่นกัน และรู้สึกว่าจะมีความมั่นใจว่าอาชีพที่ตนเองปฏิบัติอยู่ มีความมั่นคงมากเพราะองค์กรที่ปฏิบัติงานนั้นเป็นหน่วยงานภาครัฐ บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจกับองค์กร ซึ่งหน่วยงานภาครัฐมีความมั่นคงมากกว่าเมื่อเทียบกับหน่วยงานภาคเอกชน ประกอบกับอยู่ในสถานการณ์แพร่ระบาดเชื้อโรคไวรัสโคโรนา

วิต-19 ซึ่งการมีตำแหน่งงานที่มั่นคงทำให้บุคลากรรู้สึกพอใจกับตำแหน่งงานที่ทำ และมั่นใจว่าในช่วงสถานการณ์เช่นนี้ตนเองจะไม่ต้งงาน แม้จะมีอัตราเงินเดือนที่ไม่สูงมาก แต่บุคลากรยังเกิดความพึงพอใจในงานนั้นอยู่ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริประภา ภาควิชา (2562) พบว่าบุคลากรในสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานภาครัฐ ยังรู้สึกว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐแล้วถึงแม้จะได้รับเงินเดือนที่ไม่มาก แต่ยังคงได้รับความมั่นคงมากกว่าหน่วยงานเอกชนอยู่

ความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.82 อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า บุคลากรในองค์กรยังรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์จากการทำงานทั้งวัน เนื่องจากงานที่ปฏิบัตินั้นมีทั้งในรูปแบบตัวเลขและตัวหนังสือ เมื่อใช้เวลาทั้งวันในการทำงานด้วยความรีบเร่ง เพื่อให้งานนั้นเสร็จตามที่กำหนดในแต่ละวัน เพื่อที่จะได้นำงานใหม่เข้ามาทำในวันถัดไป จึงทำให้เมื่อสิ้นวันทำงานในแต่ละวันบุคลากรจะได้รับความเหนื่อยล้าจากการทำงานที่รีบเร่ง ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กมลพิพัฒน์ ชนะสิทธิ์ และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2564) พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากร สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานภาครัฐนั้น ยังมีความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์จากการปฏิบัติงานในแต่ละวันเช่นกัน ถึงแม้จะอยู่ในระดับปานกลาง และยังมีอาการเหนื่อยหน่ายในงานที่เป็นอาการที่สะสมตามมา

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2. เพื่อศึกษาภาระงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงาน และ3. เพื่อศึกษาความผูกพันในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งสามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 : ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความผูกพันในงาน

ผลการวิจัย พบว่า ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.00$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.350 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 1 เนื่องจากมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในสังกัดกองคลัง เมื่อได้รับมอบหมายงานที่เพิ่มมากขึ้น ไม่ได้ส่งผลต่อความผูกพันในงานในบริบทขององค์กรภาครัฐ บุคลากรจะรู้สึกว่าได้รับภาระงานที่มาก

ขึ้น แต่ลักษณะงานเป็นงานราชการ ยังมีความมั่นคงกว่าเอกชน และยังมีสวัสดิการต่างๆให้ หลายหน่วยงานมีการเลิกจ้างงาน จึงส่งผลให้ยังมีความผูกพันในงานอยู่ ประกอบกับช่วงเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นช่วงของสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อโรคไวรัสโคโรนา-19 เป็นช่วงเศรษฐกิจซบเซา ภาวะคนมีงาน ทำต่ำ และถ้ามีการหางานใหม่ อาจทำได้ยาก ดังนั้นงานราชการจึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความมั่นคง มาก ทั้งนี้ มีงานวิจัยของ Ahmed et al. (2017) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการงานที่น่า หนักใจ: ตรวจสอบผลกระทบที่เป็นอันตรายของภาระงาน ความต้องการทางอารมณ์และความผูกพัน ในงาน ได้อธิบายว่า ปริมาณงานส่งผลให้มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน ดังนั้นองค์กรควรบริหารจัดการ ปริมาณงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างปกติ ไม่ได้ รับการกดดันเรื่องระยะเวลาให้งานแล้วเสร็จ มีการเพิ่มเติมสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความ ผูกพันในงานที่ตนเองทำ ลดการโยกย้ายระหว่างหน่วยงาน

สมมติฐานที่ 2 : ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยพบว่า ภาระงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.745$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.020 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 2 แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรในสังกัด กองคลังได้รับมอบหมายงานเพิ่มมากขึ้น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่น้อยลง ซึ่งภาระงานที่สูง สำหรับภาครัฐ ยังจัดว่าไม่สูงไม่เท่ากับภาคเอกชน ประกอบกับช่วงเก็บข้อมูลอยู่ในสถานการณ์การ แพร่ระบาดของเชื้อโรคไวรัสโคโรนา-19 บุคลากรเกรงว่าจะต้งงาน และโอนย้ายเปลี่ยนหน่วยงานน้อยลง จึงเห็นว่าช่วงนี้การมีงานหรือมีอาชีพประจำจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมาก เพราะถ้าต้งงานและ ต้องหางานใหม่ในช่วงนี้ก็หาได้ยากเช่นกัน ทั้งนี้ มีงานวิจัยของ Lea et al. (2012) ได้ทำการศึกษา วิจัยเรื่อง ผลกระทบของภาระงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความเครียดของเภสัชกรใน ชุมชนผ่านการทบทวนวรรณกรรมอย่างละเอียด โดยพบว่า ระดับภาระงานมีเพิ่มขึ้น และมีความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และความพึงพอใจในงานที่ลดลง ได้อธิบายว่า หาก บุคลากรเมื่อได้รับภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นนั้น จะส่งผลให้บุคลากร เมื่อปฏิบัติงานดังกล่าว เสร็จไม่ทันเวลาที่กำหนด จะรู้สึกกดดันกับงานที่ทำ ผลที่ตามมาคือ ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ ทำงานแล้ว ไม่มีความสุข และทำให้ไม่มีความผูกพันกับงานนั้นด้วย ดังนั้นทางองค์กรควรบริหารงานทรัพยากร มนุษย์ให้เหมาะสมกับงานที่มีอยู่ และกระจายปริมาณงานให้บุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้การ ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

สมมติฐานที่ 3 ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน

ผลการวิจัยพบว่า ภาระงานส่งผลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ภาระงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p -value = 0.00) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.355 แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรในสังกัดกองคลังได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานมากขึ้น ย่อมส่งผลให้บุคลากรเกิดความอ่อนล้าทางด้านร่างกายและอารมณ์ จนเกิดการสะสมสิ่งเหล่านั้นในทุกวัน จนทำให้เกิดความความวิตกกังวลกับงาน และก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานตามมาซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ZIAEI et al. (2015) ได้วิจัยเรื่อง ระดับของภาระงานและความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรรัฐการ พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างภาระงานและความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรรัฐการ ดังนั้นการมีภาระงานในระดับที่ต่ำกว่า จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อป้องกันหรือลดความเหนื่อยหน่ายในงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ สิรินพมณี และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในงาน การสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีอิทธิบาทสี่เป็นตัวแปรกำกับ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ภาระงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดคุณค่าบุคคลอื่น และมีความสัมพันธ์ทางลบกับด้านสำเร็จส่วนบุคคล และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim et al. (2019) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลในโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า การศึกษานี้เป็นการตรวจสอบเกี่ยวกับภาระงานและความอ่อนล้าทางอารมณ์และปัจจัยที่มีอิทธิพล รวมถึง ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์พหุระดับ ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลที่มีประสพการณ์ที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์เฉลี่ย 71.6% ส่วนพยาบาลที่ไม่เคยมีประสพการณ์ในการทำงาน มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ 33.53 ส่วนระดับของพยาบาลที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญสูงเมื่อเปรียบเทียบกับพยาบาลที่ดูแลคนไข้หนึ่งคนต่อคนไข้สี่เตียง พยาบาลที่ทำงานที่หอผู้ป่วยใน หรือคลินิกระยะสั้น จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่า กล่าวอีกนัยหนึ่งความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่สูงขึ้นมีความสัมพันธ์กับพยาบาลที่มีประสพการณ์การทำงานด้านการพยาบาลที่มากขึ้น การรับรู้บุคลากรพยาบาลไม่เพียงพอมากขึ้น พยาบาลหนึ่งคนต่อคนไข้หนึ่งเตียงในแผนกอายุรกรรมมากขึ้น

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (p -value = 0.00) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.485 ยอมรับสมมติฐานที่ 4 แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรในสังกัดกองคลังได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัติหน้าที่แล้ว มีความตั้งใจจะปฏิบัติงานนั้นให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และได้งานที่มีความถูกต้องและมีคุณภาพ จึงทำให้บุคลากรรู้สึกภูมิใจกับงานนั้น ก่อให้เกิดความผูกพันในงานเพิ่มขึ้นย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ De Simone, Planta and Cicotto (2018) ที่ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน ความสามารถของตนเองและตัวแทน ความสามารถในการลาออกของพยาบาล และความพึงพอใจของคนไข้ พบว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dodoo et al. (2020) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจในการลาออกของผู้จัดการโครงการเวชศาสตร์ครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน รวมถึงยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yalabik et al. (2017) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แง่มุมของความพึงพอใจในงานและความผูกพันในงาน ของบุคลากรธนาคารแผนกสินเชื่อในประเทศสหราชอาณาจักร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันในงาน หากบุคลากรทำงานหนักก็จะทำให้มีความพึงพอใจในงานน้อย

สมมติฐานที่ 5 ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัย พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p -value = 0.00) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.175 ยอมรับสมมติฐานที่ 5 แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรในสังกัดกองคลังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้ร่างกายเกิดความเหนื่อยล้าเพิ่มขึ้นผลที่ตามมาทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานที่เพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Appelbaum et al. (2019) ได้ศึกษาเรื่องความเหนื่อยหน่ายของผู้อยู่อาศัยในการผ่าตัด และความพึงพอใจในการทำงาน: บทบาทของบรรยากาศในสถานที่ทำงาน และการรับรู้การสนับสนุน จากกลุ่มตัวอย่างมาจากการผ่าตัดพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานที่น้อยลงทำให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมทรง คันธนที และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาผลการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลมีผลกระทบต่อ

ความพึงพอใจในงานของนักบัญชีอย่างมีนัยสำคัญความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ความเหนื่อยหน่ายด้านความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นตัวแปรที่อธิบายอย่างมีนัยสำคัญสูงสุดของความพึงพอใจในงานตามด้วยความอ่อนเพลียทางอารมณ์ อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yilmaz (2018) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความเหนื่อยหน่าย ความพึงพอใจในงาน และความวิตกกังวล - ซึมเศร้าของแพทย์ประจำครอบครัว: การศึกษาแบบภาคตัดขวาง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน

5.2 ข้อจำกัดในการวิจัย

5.2.1 การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะข้าราชการ ลูกจ้างประจำ บุคลากรจ้างตามภารกิจ และบุคลากรจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานสังกัดกองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบกับช่วงเก็บข้อมูลอยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 หน่วยงานภาครัฐมีนโยบายให้บุคลากรบางส่วนปฏิบัติงานที่บ้าน และอีกส่วนหนึ่งปฏิบัติงานที่สำนัก เพื่อเป็นการลดการกระจายความเสี่ยงในการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้ถูกจำกัดทางด้านจัดเก็บข้อมูล เพราะบางส่วนเก็บจากบุคลากรที่มาปฏิบัติงาน และบางส่วนให้กรอกทางระบบออนไลน์ ทำให้ได้รับข้อมูลตามที่กำหนดไว้ล่าช้า

5.2.2 หน่วยงานภาครัฐ มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อจำกัด ในการให้ข้อมูลต่างๆ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับประโยชน์การนำไปใช้

1. ผลการศึกษานี้จะสามารถนำมาปรับใช้กับการวางแผนบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้มีบุคลากรที่จะปฏิบัติงานให้มีเพียงพอกับปริมาณงานที่มีอยู่ หรือหากมีบุคลากรที่ลดน้อยลง ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะได้ทราบเบื้องต้นของสาเหตุที่เกิดขึ้น และหาแนวทางในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ให้คงอยู่กับองค์กรไปจนเกษียณอายุราชการต่อไป

2. ผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เสนอผู้บริหารสูงสุด ในการเพิ่มเติมสวัสดิการที่มีอยู่ให้กับบุคลากรมากขึ้น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สร้างคุณภาพในการทำงานที่ดี เพื่อลดปัญหาการลาออก หรือขอโอนย้ายไปปฏิบัติงานหน่วยงานอื่น

3. ผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางให้กับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร สร้างกิจกรรมภายใน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันในงาน ผูกพันในองค์กร

มีสัมพันธ์ไมตรีที่ดีต่อกันเกิดความช่วยเหลือซึ่งกัน สร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานให้เป็นกันเอง ซึ่งจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ยังคงปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรไปจนเกษียณอายุต่อไป

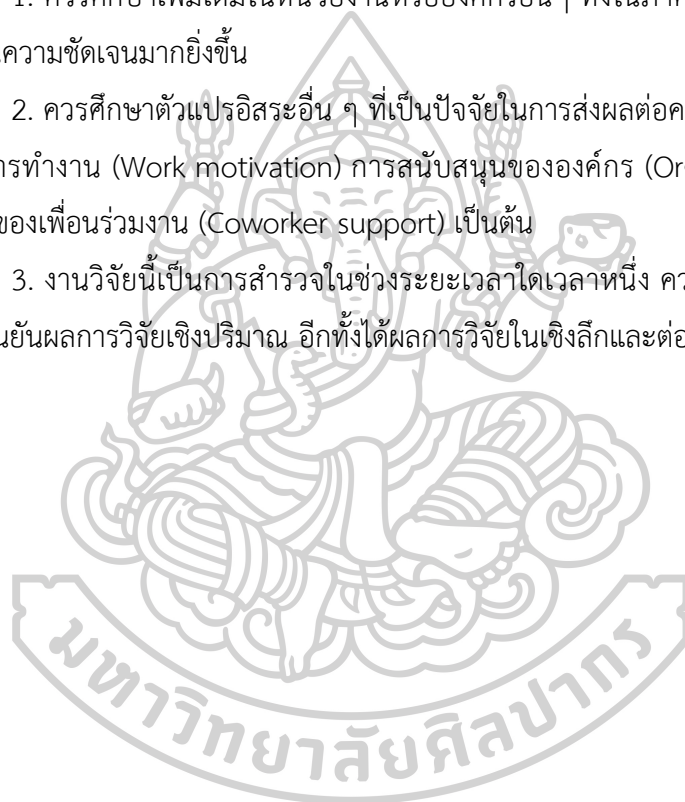
4. ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นแนวทางให้กับหัวหน้างานในการมอบหมาย หรือกระจาย ปริมาณงานให้เหมาะสมกับบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน หรือบริหารจัดการงานที่มีปริมาณมาก เพื่อให้ บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำนั้น ผลลัพธ์ของงานที่ได้จะทำให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชนเพื่อ สะท้อนให้เห็นความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยในการส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน เช่น แรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation) การสนับสนุนขององค์กร (Organizational support) การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน (Coworker support) เป็นต้น

3. งานวิจัยนี้เป็นการสำรวจในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพิ่มเติมเพื่อยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ อีกทั้งได้ผลการวิจัยในเชิงลึกและต่อเนื่อง



รายการอ้างอิง

- กมลพิพัฒน์ ชนะสิทธิ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2564). "อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานความเป็อหน่ายในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร." **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี**, 12, 1: 268-299.
- กฤษดา แสงวงดี, วิไลลักษณ์ เรืองรัตนตรัย, ปิยะ หาญวรวงศ์ชัย และอำนาจ กาจันนะ. (2015). "ภาระงานและผลิตภาพของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ 12 แห่งในพื้นที่เครือข่ายบริการสุขภาพที่ 2." **วารสารวิชาการสาธารณสุข**, 24, 4: 741-750.
- กฤษณี เวชสาร. (2546). **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศริน เลิศกุล. (2552). **บทบาทองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อความสำเร็จของชุมชนด้านผลิตภัณฑ์ กระดาษสา ภูมิศึกษา : บ้านอนุรักษ์กระดาษสา หมู่ 1 ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่**. สืบค้นจาก ฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.
- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอัญประเทศจังหวัดสระแก้ว." **งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครองคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**.
- ทัศนีย์ สิริพนมณี, เมธาวิ อุดมธรรมานภาพ และสมโภชน์ เอี่ยมสุภาชาติ. (2563). "การรับรู้ภาระงานสัมพันธ์ภาพในงาน การสนับสนุนทางสังคมต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีอิทธิบาทสี่ เป็นตัวแปรกำกับ." **วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข**, 30, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 2673-0693.
- เทศบาลเมืองชลบุรี. (2563). **เทศบาลเมืองชลบุรี**. เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.Chonburicity.go.th/pubic/>
- ไททัศน์ มาลา. (2554). "การปกครองท้องถิ่นไทยในระยะเปลี่ยนผ่าน." **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์**.
- นฤมล แก้วบัวดี, **กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี**, สัมภาษณ์, 12 ตุลาคม 2563.
- นวลพรรณ ชื่นประโยชน์. (2554). "ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความผูกพันในงานและความสามารถในการฟื้นฝ่าอุปสรรค ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินค้าเกษตรส่งออก." **การศึกษานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**.

- บุญทริกา นิลผาย. (2562). "ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับความผูกพันในงาน กรณีศึกษา: บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานนครราชสีมา." การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร. (2559). "ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงานอารมณ์ ในขณะที่ทำงานการเปรียบเทียบทางสังคมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา." สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การคณะศิลปศาสตร์ วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุติธรรม สิ้นธุ. (2541). "แรงจูงใจและรูปแบบการบริหารงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้นำระดับต้นในโรงงานผลิตแผ่นเหล็ก." วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลลิตา แท่งเพ็ช. (2558). "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงาน สัมพันธภาพในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นตัวแปรกำกับ." วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริประภา ภาคิอรรค. (2562). "ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร." บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สกาว สำราญคง. (2547). "การพัฒนาแบบวัดความผูกพันของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทฯในกลุ่มสมบูรณ์." วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาระบบบริหารมนุษย์และองค์การ) โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ.
- สมทรง คันธนที, ธาธิณี อังคัยศ, ญาณเดช ชื่นจิตต์ และนพดล คำพิทักษ์. (2563). "ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา." *วารสารสังคมศาสตร์*, 9, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 2286-6922.
- Ahmed, U., Shah, M. H., Siddiqui, B. A., Shah, S. A., Dahri, A. S., and Qureshi, M. A. (2017). "Troubling job demands at work: Examining the deleterious impact of workload And emotional demands on work engagement." *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7, 6: 96-106.
- Appelbaum, N. P., Lee, N., Amendola, M., Dodson, K., and Kaplan, B. (2019). "Surgical resident burnout and job satisfaction: the role of workplace climate and perceived support." *Journal of surgical research*, 234: 20-25.

- Britt, T. W., Adler, A. B., and Bartone, P. T. (2001). "Deriving benefits from stressful events: The role of engagement in meaningful work and hardiness." **Journal of Occupational Health Psychology**, 6, 1: 53-63. doi:10.1037/1076-8998.6.1.53
- Chaudhary, R., Rangnekar, S., and Barua, M. (2011). "Relation between human resource development climate and employee engagement: Results from India." **Europe's Journal of Psychology**, 7, 4: 664-685. doi:10.5964/ejop.v7i4.158
- Cherrington, D. J. (1994). **Organizational behavior: The management of individual and organizational performance**. Prentice Hall.
- Cooper, C. L., and Cartwright, S. (1997). **Managing workplace stress**. (Vol. 1). California: Sage Publication Inc.
- Cordes, C. L., and Dougherty, T. W. (1993). "A review and an integration of research on job burnout." **Academy of management review**, 18, 4: 621-656.
- Cronbach, L. J. (1951). "Coefficient alpha and the internal structure of tests." **psychometrika**, 16, 3: 297-334.
- De Jonge, J., Boumans, N., Langdeweerd, A. B., and Nijhuis, F. (1995). "Werkenmerken en Werkbeleving. [Work characteristics and work perception]. Tijdschrift voor Verpleegkundigen." **Journal for Nurses**, 6: 186-189.
- De Simone, S., Planta, A., and Cicotto, G. (2018). "The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction." **Applied Nursing Research**, 39: 130-140.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., and Schaufeli, W. B. (2001). "The job demands-resources model of burnout." **Journal of Applied psychology**, 86, 3: 499-512.
- Dodoo, C. C., Stapleton, P., Basit, A. W., and Gaisford, S. (2020). "The potential of Streptococcus salivarius oral films in the management of dental caries: An inkjet printing approach." **International Journal of Pharmaceutics**, 591: 119-962.
- Edelwich, J., and Brodsky, A. (1980). **Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions**. New York: Human Sciences Press.
- Els, C., Mostert, K., and De Beer, L. T. (2015). "Job characteristics, burnout and the relationship with recovery experiences." **SA Journal of Industrial Psychology**, 41, 1: 01-13.

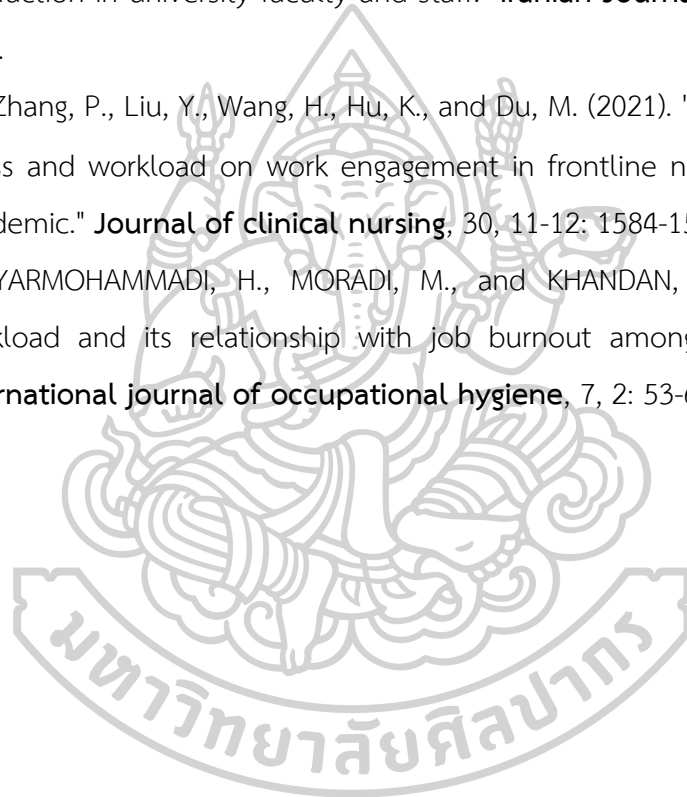
- Erat, S., Kitapçı, H., and Comez, P. (2017). "The effect of organizational loads on work stress, emotional commitment, and turnover intention." **International Journal of Organizational Leadership**, 6, 1: 221-231.
- Field. (2013). **Discovering statistics using IBM SPSS statistics**. Sage.
- Freudenberg, N., Feldman, C. H., Clark, N. M., Millman, E. J., Valle, I., and Wasilewski, Y. (1980). "The impact of bronchial asthma on school attendance and performance." **Journal of School Health**, 50, 9: 522-526.
- Gomez-Mejia., B., D. B., and Cardy, R. L. (2001). **Managing human resource**. 3rd Ed. NJ: : Prentice-Hall.
- Johns, G. (1996). **Organizational Behavior: Understanding and Managing Life at Work**. พิมพ์ครั้งที่ 4th ed. New York: Harper Collins College.
- Kahn, W. A. (1990). "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work." **Academy of management journal**, 33, 4: 692-724.
- Kahn, W. A. (1992). "To be fully there: Psychological presence at work." **Human relations**, 45, 4: 321-349.
- Kim, Y. J., Kim, C. W., Im, H. B., Lee, S. Y., and Kang, J. H. (2019). "The relationship of emotional burnout on hospital nursing workload." **Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society**, 20, 9: 93-102.
- Kirmeyer, S. L., and Dougherty, T. W. (1988). "Work load, tension, and coping: Moderating effects of supervisor support." **Personnel Psychology**, 41, 1: 125-139.
- Kokoroko, E., and Sanda, M. A. (2019). "Effect of workload on job stress of Ghanaian OPD nurses: The role of co-worker support." **Safety and Health at Work**, 10, 1: 341-346.
- Lea, V. M., S.A. Corlett, S. M., R.M. Rodgers, R. M., and Pract, I. J. (2012). "Workload and its impact on community pharmacists' job satisfaction and stress: a review of the literature." **International Journal of Pharmacy Practice**, 20, 4: 259-271.
- Lee, R. T., and Ashforth, B. E. (1996). "A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout." **Journal of Applied psychology**, 81, 2: 123-133.
- Leiter, M. P., and Maslach, C. (2005). "36 A mediation model of job burnout." **Research**

companion to organizational health psychology: 544.

- Liu, H. L., and Lo, V. (2018). "An integrated model of workload, autonomy, burnout, job satisfaction, and turnover intention among Taiwanese reporters." **Asian Journal of Communication**, 28, 2: 153-169.
- Maslach, C. (1976). "Burnout." **Human Behavior**, 5: 16-22.
- Maslach, C. (1986). **Stress, burnout, and workaholism.**
- Maslach, C., and Goldberg, J. (1998). "Prevention of burnout: New perspectives." **Applied and Preventive Psychology**, 7: 63–74.
- Maslach, C., and Jackson, S. E. (1981). "The measurement of experienced burnout." **Journal of Occupational Behavior**, 2, 2: 99-113.
- Moorhead, G., and Griffin, W. R. (1996). **Organizational Behavior: Managing People and Organizational.** พิมพ์ครั้งที่ 4th ed. Boston: Houghton Mifflin.
- Muldary, T. W. (1983). **Burnout among health professionals: Manifesting and management.** Norwalk: Appleton-Century Crofts.
- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., and Hofmann, D. A. (2010). "Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes." **Journal of Applied psychology**, 96, 1: 71.
- Robbins, S. P. (1996). **Organizational Behavior : Concepts, Controversies, and Application.** 4th ed. London: Prentice Hall.
- Rothbard, N. P. (2001). "Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles." **Administrative science Quarterly**, 46, 4: 655-684.
- Rovinelli, R. J., and Hambleton, R. K. (1976). **On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity.**
- Saks, A. M. (2006). "Antecedents and consequences of employee engagement." **Journal of Managerial Psychology**, 21, 7: 600-619.
- Schaufeli, W. B., and Bakker, A. B. (2004). "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study." **Journal of Organizational Behavior**, 25, 3: 293-315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Roma, V., and Bakker, A. B. (2002). "The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach." **Journal of Happiness Studies**, 3: 71–92.

- Siddiqi, M. A. (2013). "Examining work engagement as a precursor to turnover intentions of service employees." **International Journal of Information and Management**, 5, 4: 118-133.
- Sonnentag, S., Mojza, E. J., Demerouti, E., and Bakker, A. B. (2012). "Reciprocal relations between recovery and work engagement: the moderating role of job stressors." **Journal of Applied psychology**, 97, 4: 842-853.
- Spector, P. E. (2003). **Industrial and organizational psychology**. 3rd ed. Hoboken, NJ: Wiley.
- Tummers, G. E. R., Landeweerd, J. A., and Van Merode, G. G. (2000). "Organisatie aspecten, ervaren werkkenmerken en werkreacties in de verpleging. Organizational aspects, perceived work characteristics and work reactions in nursing." **Verpleegkunde**, 15: 132-141.
- Ugwu, F. O., and Onyishi, I. E. (2020). "The moderating role of person-environment fit on the relationship between perceived workload and work engagement among hospital nurses." **International Journal of Africa Nursing Sciences**, 13: 100-225.
- Van Veldhoven, M. J. P. M., Broersen, J. P. J., and Fortuin, R. J. (1999). **Werkstress in beeld**. Psychosociale arbeidsbelasting in Nederland.
- Van Woerkom, M., Bakker, A. B., and Nishii, L. H. (2016). "Accumulative job demands and support for strength use: Fine-tuning the job demands-resources model using conservation of resources theory." **Journal of Applied psychology**, 101, 1: 141-150.
- Veldhoven, M. J. P. M., and Meijman, T. F. (1994). **Het meten van psychosociale arbeidsbelasting met een vragenlijst: de vragenlijst beleving en beoordeling van de arbeid (VBBA): Nederlands Instituut voor Arbeidsom standigheden NIA**. Available from <http://www.marcvanveldhoven.com/3013%20ENG%20VBBA%20Uitgebr.pdf>
- Yalabik, Z. Y., Rayton, B. A., and Rapti, A. (2017). **Facets of job satisfaction and work engagement**. In **Evidence-based HRM: a global forum for empirical scholarship**. Emerald Publishing Limited.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. New York: Harper and Row.
- Yavas, U., Babakus, E., and Karatepe, O. M. (2013). "Does Hope Moderate The Impact of

- Job Burnout on Frontline Bank Employees' In-Role and Extra-Role Performances?" **International Journal of Bank Marketing**, 31, 1: 56-70.
- Yilmaz, A. (2018). "Burnout, job satisfaction, and anxiety-depression among family physicians: A cross-sectional study." **Journal of family medicine and primary care**, 7, 5: 952.
- Zamanian, Z., Roshan Sarvestani, M., Sedaghati, M., Ghatmiri, M., and Kouhnavard, B. (2016). "Assessment of the relation between subjective workload and job satisfaction in university faculty and staff." **Iranian Journal of Ergonomics**, 3, 4: 1-10.
- Zhang, M., Zhang, P., Liu, Y., Wang, H., Hu, K., and Du, M. (2021). "Influence of perceived stress and workload on work engagement in frontline nurses during COVID-19 pandemic." **Journal of clinical nursing**, 30, 11-12: 1584-1595.
- Ziaei, M., YARMOHAMMADI, H., MORADI, M., and KHANDAN, M. (2015). "Level of workload and its relationship with job burnout among administrative staff." **International journal of occupational hygiene**, 7, 2: 53-60.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วน
ท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน
งานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี

โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป (7 ข้อ)

ส่วนที่ 2 แบบวัด ภาระงาน (13 ข้อ)

ส่วนที่ 3 แบบวัด ความผูกพันในงาน (10 ข้อ)

ส่วนที่ 4 แบบวัด ความพึงพอใจในงาน (25 ข้อ)

ส่วนที่ 5 แบบวัด ความเหนื่อยหน่ายในงาน (22 ข้อ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-30 ปี 3. 31-40 ปี 4. มากกว่า 40
ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

โสด สมรส

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,000-20,000 บาท
3. 20,001-30,000 บาท 4. มากกว่า 30,000 บาท

6. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. 1-5 ปี 3. 6-10 ปี 4. มากกว่า 10 ปี

7. ระดับตำแหน่ง

1. ชำราชากร 2. ลูกจ้างประจำ
3. บุคลากรจ้างตามภารกิจ 4. บุคลากรจ้างทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบวัด ภาระงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว (โปรดตอบให้ครบทุกข้อคำถาม)

ภาระงาน หมายถึง ปริมาณงานที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งมีจำนวนมากทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีระยะเวลาที่กำหนดให้งานเสร็จ งานนั้นมีความซับซ้อนเกินไป มีความเสี่ยงเกินไป มีความเร่งด่วนเกินไป

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น 1 - 5				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นแน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวัน มีปริมาณมาก					
2	ท่านคิดว่าท่านต้องทำงานล่วงเวลาเสมอ					
3	ท่านรู้สึกว่าปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน					
4	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป					

		ระดับความคิดเห็น 1 - 5				
ข้อที่	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
5	ท่านรู้สึกว่าคุณต้องทำงานแข่งกับเวลาเสมอ					
6	ท่านรู้สึกว่าภาระงานที่ท่านได้รับมีมากกว่าเพื่อนร่วมงาน					
7	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูงทำให้ท่านต้องใช้ระยะเวลาทำงานนานขึ้นกว่าเดิม					
8	ท่านรู้สึกว่ามีความปัญหาในการจัดลำดับความสำคัญของงานเสมอ					
9	ท่านรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน					
10	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความเร่งด่วน					

ส่วนที่ 3 แบบวัด ความผูกพันในงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว (โปรดตอบให้ครบทุกข้อความ)

ความผูกพันในงาน หมายถึง ความผูกพันระหว่างตัวบุคคลกับงานที่ทำ ซึ่งมีพฤติกรรมที่เกิดจากความขยัน ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีความพยายาม และทุ่มเทเวลาให้กับการทำงาน มีความกระตือรือร้นตลอดเวลา เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และมีแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

		ระดับความคิดเห็น 1 - 5				
ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่อยู่เสมอ					
2	ท่านเป็นผู้ที่อดทน มุ่งมั่นในการทำงานอยู่ เสมอ แม้ว่าจะพบอุปสรรคปัญหาในการทำงาน					
3	ท่านเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่น พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยน หรือแก้ไขตนเองเพื่อการทำงานที่ประสบผลสำเร็จ					
4	ท่านรู้สึกท้าทายและตื่นตัวอยู่เสมอเมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ ที่ยากในสายตาของคนอื่น					
5	ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำอยู่เสมอ					
6	ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำเป็นงานที่มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร					
7	ท่านมีแรงบันดาลใจในการทำงาน และเป็นแรงผลักดันให้ท่านทำงานในทุก ๆ วัน					
8	ท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาอันยาวนานจนกว่างานจะประสบผลสำเร็จ					
9	ท่านทำงานด้วยความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน โดยคิดว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต					
10	ท่านคิดว่าการแยกตัวเองหรือชีวิตส่วนตัวออกจากงานเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ยาก					

ส่วนที่ 4 แบบวัด ความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว (โปรดตอบให้ครบทุกข้อความคำถาม)

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบของตัวบุคลากร เกิดจากเจตคติทางบวกที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร เช่น ค่าตอบแทนที่ได้รับ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การยอมรับนับถือ สภาพของการทำงาน ตลอดจนการอยู่ร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น 1 - 5				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11	ท่านพอใจในผลตอบแทนเงินโบนัสประจำปีของท่าน					
12	ท่านพอใจในสวัสดิการอื่นที่องค์กรกำหนดให้อยู่ในระดับใด (ค่าเช่าบ้าน, ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น)					
13	ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนตามความสามารถและผลงาน					
14	ท่านมีโอกาสได้เข้าประชุม ฝึกอบรม และสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์					
15	องค์กรสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมคุณวุฒิ					
16	หลักเกณฑ์การโยกย้ายตำแหน่ง และการย้ายสังกัดของบุคลากร					
17	หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งและปรับเงินเดือนมีความยุติธรรม					
18	ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้ท่านเสมอ เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน					
19	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสามารถแยกความสัมพันธ์ส่วนตัวออกจากเรื่องการทำงานได้					

		ระดับความคิดเห็น 1 - 5				
ข้อที่	ข้อคำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20	บุคลากรมีความสามัคคี มีการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
21	ในการปฏิบัติงานมีการประชุม สรุป แก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน					
22	ท่านมีการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานตามโอกาส					

ส่วนที่ 5 แบบวัด ความเหนื่อยหน่ายในงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว (โปรดตอบให้ครบทุกข้อคำถาม)

ความเหนื่อยหน่ายในงาน หมายถึง อารมณ์ทางด้านจิตใจของตัวบุคคล ที่เกิดจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ แล้วรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวังไม่มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน ส่งผลให้ลดความสัมพันธ์ทางด้านตัวบุคคล มีความรู้สึกในแง่ลบต่อผู้อื่น โดยจะรู้สึกว่าตัวเองนั้นไม่ประสบความสำเร็จ และคิดว่าตัวเองไม่มีความสามารถพอที่จะปฏิบัติงานนั้น หรือไม่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้

		ระดับความคิดเห็น 0 - 4				
ข้อที่	ข้อคำถาม	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
1	ท่านรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์จากการทำงาน					
2	ท่านรู้สึกอ่อนล้า เมื่อตื่นนอนในตอนเช้าและต้องไปทำงานในวันนั้น					
3	ท่านรู้สึกว่าท่านใช้พลังงานทั้งหมดไปเมื่อสิ้นสุดเวลางาน					

		ระดับความคิดเห็น 0 - 4				
ข้อที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
4	ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน					
5	เมื่อหมดภาระงาน ท่านมักแยกตัวอยู่ตามลำพัง					
6	การทำงานตลอดทั้งวัน ทำให้ท่านรู้สึกเครียดมาก					
7	ท่านคิดว่าคนอื่นมีความสามารถ มากกว่าท่าน					
8	ท่านรู้สึกว่าได้ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน เหมือนเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ					
9	ท่านรู้สึกอ่อนเพลียและหมดพลังที่จะทำงาน					
10	ท่านรู้สึกว่าท่านเปลี่ยนเป็นคนหยาบกระด้าง ไม่สนใจใยดีผู้อื่นมากขึ้น ตั้งแต่ทำงานเพิ่มขึ้น					
11	ท่านไม่แน่ใจว่าจะเกิดปัญหาอะไรขึ้นกับงาน					
12	การทำงานที่ต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงานโดยตรง ทำให้ท่านรู้สึกเครียดมาก					



ภาคผนวก ข

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง IOC ของเครื่องมือวิจัย เรื่อง ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรง โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

+1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ใจว่าคำถามมีความไม่เหมาะสม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
1	เพศ	1	1	1	ผ่าน
2	อายุ	1	1	1	ผ่าน
3	ระดับการศึกษา	1	1	1	ผ่าน
4	สถานภาพสมรส	1	1	1	ผ่าน
5	ระดับเงินเดือน	1	1	1	ผ่าน
6	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	1	1	1	ผ่าน
7	ระดับตำแหน่งงาน	1	1	1	ผ่าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงาน

ภาระงาน หมายถึง ปริมาณงานที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งมีจำนวนมากทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีระยะเวลาที่กำหนดให้งานเสร็จ งานนั้นมีความซับซ้อนเกินไป มีความเสี่ยงเกินไป มีความเร่งด่วนเกินไป

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
1	ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีปริมาณมาก	1	1	1	ผ่าน
2	ท่านคิดว่าท่านต้องทำงานล่วงเวลาเสมอ	1	1	1	ผ่าน
3	ท่านรู้สึกว่าคุณภาพงานไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน	1	1	1	ผ่าน
4	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป	1	1	1	ผ่าน
5	ท่านรู้สึกว่าท่านต้องทำงานแข่งกับเวลาเสมอ	1	1	1	ผ่าน
6	ท่านรู้สึกว่าภาระงานที่ท่านได้รับมีมากกว่าเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	ผ่าน
7	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูง ทำให้ท่านต้องใช้ระยะเวลาทำงานนานขึ้นกว่าเดิม	1	1	1	ผ่าน
8	ท่านรู้สึกว่ามีความยากลำบากในการจัดลำดับความสำคัญของงานเสมอ	1	1	0	ผ่าน
9	ท่านรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน	1	1	1	ผ่าน
10	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความเร่งด่วน	1	1	1	ผ่าน

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
11	ท่านรู้สึกว่าคุณต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้นในการทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
12	ท่านรู้สึกเครียดมากเมื่อต้องทำงานให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
13	ท่านรู้สึกว่าเมื่อท่านต้องเร่งทำงานให้เสร็จภายในระยะเวลาอันสั้นทำให้งานของท่านไม่มีประสิทธิภาพ	1	-1	-1	ไม่ผ่าน

ส่วนที่ 3 ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงาน หมายถึง ความผูกพันระหว่างตัวบุคคลกับงานที่ทำ ซึ่งมีพฤติกรรมที่เกิดจากความขยัน ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีความพยายาม และทุ่มเทเวลาให้กับการทำงาน มีความกระตือรือร้นตลอดเวลา เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และมีแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
1	ท่านเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่อยู่เสมอ	1	1	1	ผ่าน
2	ท่านเป็นผู้ที่อดทน มุ่งมั่นในการทำงานอยู่เสมอ แม้ว่าจะพบอุปสรรคปัญหาในการทำงาน	1	1	1	ผ่าน
3	ท่านเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่น พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขตนเองเพื่อการทำงานที่ประสบผลสำเร็จ	1	1	1	ผ่าน

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
4	ท่านรู้สึกทำท่ายและตื่นเต้นเสมอเมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ ที่ยากในสายตาของคนอื่น	1	1	1	ผ่าน
5	ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่เสมอ	1	1	1	ผ่าน
6	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร	1	1	1	ผ่าน
7	ท่านมีแรงบันดาลใจในการทำงาน และเป็นแรงผลักดันให้ท่านทำงานในทุก ๆ วัน	1	1	1	ผ่าน
8	ท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาจนกว่างานจะประสบผลสำเร็จ	1	1	1	ผ่าน
9	ท่านทำงานด้วยความรู้สึกมีความสุขในการทำงานโดยคิดว่างานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต	1	1	1	ผ่าน
10	ท่านคิดว่าการแยกตัวเองหรือชีวิตส่วนตัวออกจากงานเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ยาก	1	1	1	ผ่าน

ส่วนที่ 4 ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบของตัวบุคลากร เกิดจากเจตคติทางบวกที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร เช่น ค่าตอบแทนที่ได้รับ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การยอมรับนับถือ สภาพของการทำงาน ตลอดจนการอยู่ร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
1	ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
2	งานที่ท่านปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
3	ท่านสามารถใช้ความคิดเป็นของตนเองในการปฏิบัติงานได้	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
4	การปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจของท่าน	1	1	1	ผ่าน
5	ท่านมีความสุขในงานที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	ผ่าน
6	ท่านมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กรอยู่ในระดับใด	1	0	1	ผ่าน
7	ท่านมีความพึงพอใจและรู้สึกมั่นใจว่าอาชีพที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง	1	1	1	ผ่าน
8	ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารของระดับผู้บริหารทำให้องค์กรมีความมั่นคงและมีความเหมาะสม	1	0	1	ผ่าน
9	ท่านมีความพอใจในตำแหน่งงานของท่านอยู่ในระดับใด	1	0	1	ผ่าน
10	ท่านคิดว่าองค์กรได้รับการยอมรับจากสังคมในระดับใด	1	0	1	ผ่าน

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
11	ท่านพอใจในระดับเงินเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับความรับผิดชอบของท่าน	1	0	1	ผ่าน
12	ท่านพอใจในอัตราการเพิ่มเงินเดือนประจำปี	1	0	1	ผ่าน
13	ท่านพอใจในสวัสดิการด้านค่าเบี้ยเลี้ยงค่าพาหนะในการทำงานของท่าน	1	0	1	ผ่าน
14	ท่านพอใจในผลตอบแทนเงินโบนัสประจำปีของท่าน	1	0	1	ผ่าน
15	ท่านพอใจใน สวัสดิการอื่นที่องค์กรกำหนดให้ (ค่าเช่าบ้าน, ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น)	1	0	1	ผ่าน
16	ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถและผลงาน	1	1	1	ผ่าน
17	ท่านมีโอกาสได้เข้าประชุม ฝึกอบรม และสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์	1	1	1	ผ่าน
18	องค์กรสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมคุณวุฒิ	1	1	1	ผ่าน
19	หลักเกณฑ์การโยกย้ายตำแหน่งและการย้ายสังกัดของบุคลากร	1	1	1	ผ่าน
20	หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งและปรับเงินเดือนมีความยุติธรรม	1	1	1	ผ่าน
21	ผู้บังคับบัญชาคอยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ท่านเสมอเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน	1	1	1	ผ่าน
22	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสามารถแยกความสัมพันธ์ส่วนตัวออกจากเรื่องการทำงานได้	1	1	1	ผ่าน
23	บุคลากรมีความสามัคคี มีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	1	1	1	ผ่าน

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
24	ในการปฏิบัติงานมีการประชุม สรุป แก้ไข ปัญหาการทำงานร่วมกัน	1	1	1	ผ่าน
25	ท่าน มีการพบปะสังสรรค์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานตามโอกาส	1	1	1	ผ่าน

ส่วนที่ 5 ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

ความเหนื่อยหน่ายในงาน หมายถึง อารมณ์ทางด้านจิตใจของตัวบุคคลที่เกิดจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ แล้วรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวังไม่มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน ส่งผลให้ลดความสัมพันธ์ทางด้าน ตัวบุคคล มีความรู้สึกในแง่ลบต่อผู้อื่น โดยจะรู้สึกว่าตัวเองนั้นไม่ประสบความสำเร็จ และคิดว่าตัวเองไม่มีความสามารถพอที่จะปฏิบัติงานนั้น หรือไม่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
1	ท่านรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์จากการทำงาน	1	1	1	ผ่าน
2	ท่านรู้สึกอ่อนล้าเมื่อตื่นนอนในตอนเช้าและต้องไปทำงานในวันนั้น	1	1	1	ผ่าน
3	ท่านรู้สึกว่าท่านใช้พลังงานทั้งหมดไปเมื่อสิ้นสุดเวลางาน	1	1	1	ผ่าน
4	ท่านรู้สึกเปี่ยมไปด้วยพลังในการทำงาน	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
5	ท่านรู้สึกว่าท่านทำงานหนักเกินไป	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
6	ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	1	1	1	ผ่าน
7	เมื่อหมดภาระงาน ท่านมักแยกตัวอยู่ตามลำพัง	1	1	1	ผ่าน
8	ท่านเข้าใจความรู้สึกของหัวหน้างานเป็นอย่างดี	1	-1	-1	ไม่ผ่าน

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผล IOC
		1	2	3	
9	ท่านรู้สึกว่าคุณถูกตำหนิจากหัวหน้างานเมื่อเกิดปัญหา	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
10	การทำงานตลอดทั้งวันทำให้ท่านรู้สึกเครียดมาก	1	1	1	ผ่าน
11	ท่านรู้สึกเป็นสุขใจหลังจากที่ได้ทำงาน	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
12	ท่านคิดว่าคนอื่นมีความสามารถมากกว่าท่าน	1	1	0	ผ่าน
13	ถ้าท่านใช้ความพยายามงานก็จะสำเร็จลงได้	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
14	ท่านรู้สึกว่าได้ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานเสมือนเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ	1	1	1	ผ่าน
15	ท่านรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในงานที่ทำ	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
16	ท่านรู้สึกอ่อนเพลียและหมดพลังที่จะทำงาน	1	1	1	ผ่าน
17	ท่านรู้สึกว่าท่านเปลี่ยนเป็นคนหยาบกระด้าง ไม่สนใจไยดีผู้อื่นมากขึ้นตั้งแต่ทำงานเพิ่มขึ้น	1	1	1	ผ่าน
18	ท่านสามารถแก้ปัญหาของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
19	ท่านไม่แน่ใจว่าจะเกิดปัญหาอะไรขึ้นกับงาน	1	1	1	ผ่าน
20	การทำงานที่ต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงานโดยตรงทำให้ท่านรู้สึกเครียดมาก	1	1	1	ผ่าน
21	ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในการทำงานได้	1	-1	-1	ไม่ผ่าน
22	ในการทำงาน ท่านสามารถจัดการกับปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างสงบ	1	-1	-1	ไม่ผ่าน

ภาคผนวก ค



สำเนา

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (พบ)/ 337

โทร.032 594 107
วันที่ 4 สิงหาคม 2564

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครคุณชชา

ด้วย นางสาวเสาวลักษณ์ สระศรีสม รหัสประจำตัว 61602328 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ภาระงาน
ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานกองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ
เป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจуй)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



สำเนา บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (พบ)/ 338

โทร.032 594 107
วันที่ 4 สิงหาคม 2564

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา

ด้วย นางสาวเสาวลักษณ์ สระศรีสม รหัสประจำตัว 61602328 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ภาระงาน
ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานกองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ
เป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อภิมาส มากจ้อย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



สำเนา

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (พบ)/ 339

โทร.032 594 107
วันที่ A สิงหาคม 2564

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพล เปรมทองสุข

ด้วย นางสาวเสาวลักษณ์ สระศรีสม รหัสประจำตัว 61602328 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ภาระงาน
ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานกองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดกาญจนบุรี"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ
เป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อิทธิมาส มากจួយ)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	เสาวลักษณ์ สระศรีสม
วัน เดือน ปี เกิด	7 ตุลาคม 2530
สถานที่เกิด	จังหวัดกาญจนบุรี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2560 ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต
ที่อยู่ปัจจุบัน	299 ม.8 ตำบลหนองรี อำเภอป่าพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

