

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดและความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความเครียดและความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียด

3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความผูกพันในงาน

5. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดจากตัวแปรปัจจัยในการทำงาน

6. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันในงานจากตัวแปรปัจจัยในการทำงาน

7. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดจากตัวแปรความผูกพันในงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 105 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามวัดความเครียด ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยในงาน 8 ด้าน ได้แก่ ระยะเวลาทำงาน โอกาสก้าวหน้า ในอาชีพ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ขอบเขตงาน ความคลุมเครือของบทบาท ความขัดแย้งของบทบาท และลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา จำนวน 55 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันในงาน จำนวน 29 ข้อ

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 105 ชุด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.24 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเครียดและความผูกพันในงานด้วยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดและความผูกพันในงาน จำแนกตามการรับรู้ปัจจัยในการทำงาน ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความผูกพันในงาน ด้วยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) จากนั้นใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการ

พยากรณ์ความเครียด และความผูกพันในงานด้วยตัวแปรปัจจัยในการทำงาน และสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดด้วยตัวแปรความผูกพันในงาน ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียด

จากการวิเคราะห์ระดับความเครียดโดยรวมของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า บุคลากรมีความเครียดต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53

เมื่อทำการวิเคราะห์โดยจำแนกตามเกณฑ์การแบ่งระดับความเครียด ซึ่งแบ่งคะแนนความเครียดเฉลี่ยเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ พบว่า บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินส่วนมากมีความเครียดต่ำและปานกลาง โดยบุคลากรที่มีความเครียดต่ำจะมีมากกว่าระดับปานกลางเล็กน้อย กล่าวคือ

บุคลากรที่มีความเครียดต่ำ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32

บุคลากรที่มีความเครียดปานกลาง มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.87 และ 0.22 ตามลำดับ

บุคลากรที่มีความเครียดสูง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.13 ซึ่งนับว่ามีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ระดับปัจจัยในการทำงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจำแนกตามเกณฑ์การแบ่งระดับความผูกพันในงานซึ่งแบ่งคะแนนเฉลี่ยเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ พบว่า บุคลากรส่วนมากรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านระยะเวลาทำงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ปริมาณงาน ความขัดแย้งของบทบาท และลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง และรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ขอบเขตงาน และความคลุมเครือของบทบาทในระดับต่ำ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.73 โดยบุคลากรส่วนมากรับรู้ปริมาณงานระดับปานกลาง มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42

2. ปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.8 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.6 โดยบุคลากรส่วนมากรับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพมีมาก มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45

3. ปัจจัยในการทำงานด้านระยะเวลาทำงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.67 โดยบุคลากรส่วนมากรับรู้ว่ามีระยะเวลาทำงานมาก มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41

4. ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.58 โดยบุคลากรส่วนมากรับรู้ว่าลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาเหมาะสมเป็นธรรมชาติ มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45

5. ปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งของบทบาท มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.7 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.68 โดยบุคลากรส่วนมากรับรู้ความขัดแย้งของบทบาทระดับต่ำ มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45

6. ปัจจัยในการทำงานด้านความคลุมเครือของบทบาท มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 โดยบุคลากรส่วนมากรับรู้ความคลุมเครือของบทบาทระดับต่ำ มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59

7. ปัจจัยในการทำงานด้านขอบเขตงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.61 โดยบุคลากรส่วนมากรับรู้ว่างานมีขอบเขตกว้าง มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61

8. ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.61 โดยบุคลากรส่วนมากรับรู้ว่าลักษณะงานง่าย มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันในงาน

จากการวิเคราะห์ระดับความผูกพันในงานโดยรวมของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า บุคลากรมีความผูกพันในงานสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกตามเกณฑ์การแบ่งระดับความผูกพันในงานซึ่งแบ่งคะแนนเฉลี่ยเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ พบว่า

บุคลากรส่วนมากมีความผูกพันในงานสูง มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.33

บุคลากรที่มีความผูกพันในงานปานกลาง มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.1 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.24

บุคลากรที่มีความผูกพันในงานต่ำ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.61

เมื่อพิจารณาความผูกพันในงานรายด้าน ได้แก่ ด้านความขยันขันแข็ง ความทุ่มเทในการทำงาน และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน พบว่า บุคลากรส่วนมากมีความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็ง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.53
2. ความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58
3. ความผูกพันในงานด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.64

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 5.1

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความเครียด	
<u>สมมติฐานที่ 1.1</u> บุคลากรที่รับรู้ระยะเวลาทำงานในระดับที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ระยะเวลาทำงานในระดับ ที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน	
<u>สมมติฐานที่ 1.2</u> บุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน	

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 1.3</u> บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน	
<u>สมมติฐานที่ 1.4</u> บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน	
<u>สมมติฐานที่ 1.5</u> บุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน	
<u>สมมติฐานที่ 1.6</u> บุคลากรที่รับรู้ความคลุมเครือของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ความคลุมเครือของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน	
<u>สมมติฐานที่ 1.7</u> บุคลากรที่รับรู้ความขัดแย้งของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ความขัดแย้งของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน	
<u>สมมติฐานที่ 1.8</u> บุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน	

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความผูกพันในงาน <u>สมมติฐานที่ 2.1</u> บุคลากรที่รับรู้ระยะเวลาทำงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ระยะเวลาทำงานในระดับที่แตกต่างกันมีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน	
<u>สมมติฐานที่ 2.2</u> บุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพในระดับที่แตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพมากและปานกลางจะมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความแตกต่างระหว่างบุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพมากและปานกลาง	
<u>สมมติฐานที่ 2.3</u> บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานในระดับที่แตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานน้อย จะมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความแตกต่างระหว่างบุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานปานกลางกับบุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานน้อยและมาก	
<u>สมมติฐานที่ 2.4</u> บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
<p>ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานในระดับที่แตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01</p> <p>บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานยากปานกลางและรับรู้ว่าง่ายจะมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่รับรู้ว่าลักษณะงานยาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความแตกต่างระหว่างบุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานง่ายและปานกลาง</p>	
<p><u>สมมติฐานที่ 2.5</u> บุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานในระดับที่แตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01</p> <p>บุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานกว้าง จะมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานแคบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความแตกต่างระหว่างบุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานปานกลางกับบุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานแคบและกว้าง</p>	
<p><u>สมมติฐานที่ 2.6</u> บุคลากรที่รับรู้ความคลุมเครือของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน</p>	ยอมรับสมมติฐาน
<p>ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ความคลุมเครือของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01</p> <p>บุคลากรรับรู้บทบาทคลุมเครือน้อย จะมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่รับรู้บทบาทคลุมเครือปานกลางและคลุมเครือมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความแตกต่างระหว่างบุคลากรที่รับรู้บทบาทคลุมเครือปานกลางและคลุมเครือมาก</p>	
<p><u>สมมติฐานที่ 2.7</u> บุคลากรที่รับรู้ความขัดแย้งของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน</p>	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ความขัดแย้งของบทบาทในระดับที่แตกต่างกัน มีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 2.8 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
ผลการศึกษา บุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลากรรับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาว่าเหมาะสมเป็นธรรมชาติมากจะมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่มีความแตกต่างระหว่างคะแนนความผูกพันในงานของบุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาว่ามีความเหมาะสมเป็นธรรมชาติปานกลางและต่ำ	
สมมติฐานที่ 3 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผลการศึกษา ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน	
สมมติฐานที่ 3.1 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็ง	ยอมรับสมมติฐาน
ผลการศึกษา ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.21	
สมมติฐานที่ 3.2 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผลการศึกษา ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน	

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 3.3</u> ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผลการศึกษา ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน	
<u>สมมติฐานที่ 4</u> ตัวแปรปัจจัยในการทำงานอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความเครียดของบุคลากรได้	ยอมรับสมมติฐาน
ผลการศึกษา ตัวแปรปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานทำนายความเครียดได้ร้อยละ 4.4	
<u>สมมติฐานที่ 5</u> ตัวแปรปัจจัยในการทำงานอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานของบุคลากรได้	ยอมรับสมมติฐาน
ผลการศึกษา ตัวแปรปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ขอบเขตงานและลักษณะงานร่วมกันทำนายความเครียดได้ร้อยละ 48.5	
<u>สมมติฐานที่ 6</u> ตัวแปรความผูกพันในงานอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความเครียดของบุคลากรได้	ยอมรับสมมติฐาน
ผลการศึกษา ตัวแปรความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็งทำนายความเครียดได้ร้อยละ 3.6	

อภิปรายผลการวิจัย1. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยในการทำงาน

จากการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านระยะเวลาทำงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ปริมาณงาน ความขัดแย้งของบทบาท และลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง และรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ขอบเขตงานและความคลุมเครือของบทบาทในระดับต่ำ ดังแสดงในตารางที่ 4.2 โดยสามารถเรียงลำดับการรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านต่างๆ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านระยะเวลาทำงาน ด้าน

ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้านความขัดแย้งของบทบาท ด้านความคลุมเครือของบทบาท ด้านขอบเขตงาน และด้านลักษณะงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่บุคลากรรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงานสูงสุด ($\bar{X} = 3.01$) เนื่องจากภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินคือ ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการรับพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนจากประชาชน และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์การที่ไม่มีสาขา เรื่องร้องเรียนจากประชาชนทั่วประเทศจึงถูกส่งตรงมายังสำนักงาน ผ่านทางจดหมาย ระบบอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์และการยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk-in) ซึ่งมีปริมาณมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี 2549 มีจำนวนเรื่องรับเข้าถึง 5,170 เรื่อง (รายงานประจำปี 2549 ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา) และเนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์การขนาดเล็ก มีบุคลากรจำนวนเพียง 105 คน ปริมาณงานจึงไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่องค์การมีอยู่ และเมื่อพิจารณาข้อคำถามรายข้อจะพบว่า ข้อคำถาม “ท่านคิดว่าจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับปริมาณงาน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.52$) โดยจัดอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า บุคลากรรับรู้ว่าอัตรากำลังไม่มีความสอดคล้องกับปริมาณงาน ทำให้บุคลากรมีปริมาณงานมาก ดังนั้น องค์การจึงควรพิจารณาถึงอัตราที่เหมาะสมระหว่างจำนวนบุคลากรและปริมาณงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ผู้วิจัยยังพบอีกว่าบุคลากรรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 2.8$) ในระดับปานกลาง รองจากปริมาณงาน ซึ่งนิยามกล่าวถึง การไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำงาน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือเติบโตในหน้าที่การงาน ซึ่งคูเปอร์และคณะ (Cooper et al., 2001) กล่าวว่า ในการทำงานบุคคลย่อมต้องการที่จะประสบความสำเร็จและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยบุคคลจะเกิดความเครียดขึ้นหากไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม ความรู้ความสามารถที่มี ไม่ว่าจะเป็ตำแหน่งที่สูงเกินไปหรือต่ำเกินไปกว่าความรู้ความสามารถที่มี การขาดโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ทำให้บุคคลเกิดความเครียดระดับสูงได้ จากข้อคำถามข้อ 2 “ท่านได้รับโอกาสในการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาเป็นพิเศษบ่อยครั้ง” และข้อ 5 “ท่านได้รับการฝึกอบรมในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ” เป็นข้อคำถาม 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ดูภาคผนวก ค) ซึ่งบุคลากรรับรู้ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า บุคลากรรู้สึกว่ตนเองไม่ได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาให้เติบโตก้าวหน้า และไม่ได้รับการส่งเสริมให้ได้รับความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะโครงสร้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่เป็นองค์การที่มี

โครงสร้างกะทัดรัด มีสายการบังคับบัญชาสั้น ทำให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรมีจำกัด และแม้ว่าองค์การมีการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรหาความรู้เพิ่มเติม โดยการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม หรือศึกษาหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติม กับเครือข่ายขององค์การทั้งภายในและภายนอกประเทศ แต่ทั้งนี้้องค์การจะพิจารณาจากอายุงานและประสบการณ์ในการทำงานเป็นหลัก ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับการสนับสนุนในการหาความรู้เพิ่มเติมอย่างเพียงพอ

บุคลากรรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านระยะเวลาทำงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) ซึ่งนิยามกล่าวถึง ภาระงานที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่จำกัด และเมื่อพิจารณาข้อคำถามรายข้อ พบว่า ข้อคำถาม “ท่านต้องทำงานแข่งกับเวลา” มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.35$) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรต้องทำงานแข่งกับเวลา ทั้งนี้ เนื่องมาจากผู้บริหารระดับสูงขององค์การ ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของงานในเชิงปริมาณเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นไปตามภารกิจหลักขององค์การในการพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน เพื่อบำบัดความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมโดยสันติวิธี สอดรับกับปรัชญาที่เป็นค่านิยมหลักในการดำเนินงาน คือ “ร้องเรียนได้สะดวก พิจารณาโดยรวดเร็ว เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โปร่งใส ตรวจสอบได้” (แผนยุทธศาสตร์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2545-2549) และสโลแกนที่ว่า “ความล่าช้า คือความไม่เป็นธรรม” เรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นความเดือดร้อนของประชาชนจึงต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน พนักงานจึงต้องทำงานอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา บุคลากรรับรู้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) โดยนิยามกล่าวถึง ความไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมของบริหารของผู้บังคับบัญชา ซึ่งคูเปอร์ และคณะ (Cooper et al., 2001) ได้กล่าวถึงผู้บังคับบัญชาในแง่ความสัมพันธ์ว่าถ้าผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่มีความเอาใจใส่ ช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความไว้วางใจ และเคารพ ส่วนผู้บังคับบัญชาที่ไม่คำนึงถึงผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ให้ความช่วยเหลือ และเอาเปรียบทุกครั้งที่มีโอกาสจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกดดันในการทำงาน โดยที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์การขนาดเล็ก มีสายการบังคับบัญชาสั้น ทำให้มีความใกล้ชิด สนับสนุนกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาจึงส่งผลโดยตรงต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกระดับ จากข้อคำถามข้อ 6 ที่เกี่ยวกับความไม่ชัดเจนของนโยบายในการบริหารงาน (ดูภาคผนวก ค) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.18 แสดงให้เห็นว่า ความไม่ชัดเจนในนโยบายของผู้บังคับบัญชาทำให้พนักงานมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์การควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการวิจัย พบว่า บุคลากรรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านความขัดแย้งของบทบาทระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$) ซึ่งนิยามได้กล่าวถึงการที่บุคคลได้รับบทบาทมากเกินไป แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของสำนักงานรับรู้ว่าตนเองมีบทบาทหน้าที่ที่หลากหลาย การทำงานในบทบาทหน้าที่หนึ่งจึงทำให้การทำงานในอีกบทบาทหน้าที่เป็นไปได้ยาก หรือไม่สามารทำได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การที่องค์กรมีขนาดเล็ก มีบุคลากรน้อย ทำให้บุคคลหนึ่งคนได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบมากกว่าหนึ่งอย่าง ซึ่งนำไปสู่การรับรู้ความขัดแย้งในบทบาทของตนเองได้ (Ivancevich and Matterson, 1983)

ส่วนการรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านความคลุมเครือของบทบาท ซึ่งจากการวิจัย พบว่า บุคลากรรับรู้ปัจจัยด้านนี้ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.55$) และเมื่อพิจารณาข้อคำถามรายชื่อ พบว่าข้อคำถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ จึงอาจกล่าวได้ว่าบุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทที่ตนเองได้รับ เนื่องจากมีข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของตนเองเพียงพอ ได้รับการชี้แจงถึงขอบเขตความรับผิดชอบของบทบาทที่ได้รับ และทราบถึงความคาดหวังของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อบทบาทของตนเอง ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า อาจเนื่องมาจากองค์กรมีการจัดการคล้ายคลึงกับระบบราชการ ทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบที่เฉพาะเจาะจง มีคู่มือในการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบถึงบทบาทที่ตนเองได้รับ อีกทั้งบุคลากรยังได้รับการชี้แจงถึงขอบเขตความรับผิดชอบของบทบาทที่ได้รับตั้งแต่แรกเข้าทำงาน ผ่านการสอนงานและการปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบทบาทของตนเอง

การรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านขอบเขตงาน บุคลากรรับรู้ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.49$)เช่นเดียวกับปัจจัยด้านความคลุมเครือของบทบาท เมื่อพิจารณาข้อคำถามรายชื่อ พบว่าค่าเฉลี่ยข้อคำถามส่วนมากอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่การดำเนินการขององค์กร มีความหลากหลายและซับซ้อนในหลายระดับ มีทั้งประเด็นที่เกี่ยวกับกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, 2550) ทำให้บุคลากรรู้สึกว่งานที่ทำนั้นเป็นงานที่มีความหลากหลาย ซับซ้อน ทำท่าย มีความสำคัญ ต้องอาศัยความรับผิดชอบสูง (ดูภาคผนวก ค) แต่บุคลากรก็ยังคงมีความรู้สึกว่ตนเองมีอำนาจในการตัดสินใจในงานจำกัด เนื่องจากค่าเฉลี่ยข้อคำถาม “ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานจำกัด” มีค่าสูงสุดและอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) ผู้วิจัยเห็นว่า อาจเนื่องมาจากการบริหารงานขององค์กรมีลักษณะการรวมอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ส่วนกลาง (centralization) การทำงานจึงต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา บุคลากรจึงไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในงาน

จากการวิจัยยังพบอีกว่า บุคลากรรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานระดับต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.42$) แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานเพียงพอที่จะสามารถทำงานให้สำเร็จ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า อาจเนื่องมาจากบุคลากรส่วนมากขององค์การ (ร้อยละ 76.4) จบการศึกษาระดับปริญญาโท (ภราวดี หอมแยม, 2551) ทำให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จได้

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียด

จากการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความเครียดต่ำ ($\bar{X} = 2.58$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .53 ดังแสดงในตารางที่ 4.1 โดยบุคลากรมีความเปลี่ยนแปลงทางร่างกายในระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.37$) แต่มีความเปลี่ยนแปลงทางจิตใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามวัดอาการทางร่างกายในจำนวน 11 ข้อ พบว่า คะแนนเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับต่ำ จำนวน 8 ข้อ และมีข้อคำถาม 3 ข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อคำถามวัดอาการทางจิตใจ จำนวน 10 ข้อ มี 8 ข้อที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีข้อคำถาม 2 ข้อที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ บุคลากรจึงมีความเครียดต่ำ ผู้วิจัยเห็นว่า การที่บุคลากรของสำนักงานมีความเครียดต่ำ เนื่องมาจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์การที่ให้ผลตอบแทนต่อพนักงานคล้ายหน่วยงานราชการ โดยมีสวัสดิการและเงินเดือนเทียบเท่าหรือสูงกว่าราชการ และไม่ใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในการคัดคนออกจากงาน จึงกล่าวได้ว่าสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์การที่บุคลากรในสังกัดมีความมั่นคงในงานสูง จึงส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดต่ำ สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ศึกษาระดับความเครียดของบุคลากรในหน่วยงานราชการสังกัดต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ (จันทา พงษ์ศิริ, 2541) เจ้าหน้าที่ตำรวจ (นราเดช ทิพย์รักษ์, 2544) หรือข้าราชการครู (ทศพล บุญธรรม, 2547) ซึ่งพบว่าบุคลากรมีความเครียดต่ำเช่นกัน

นอกจากนั้น หากพิจารณาจากปัจจัยในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ระยะเวลาทำงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ขอบเขตงาน ความขัดแย้งของบทบาท ความคลุมเครือของบทบาทและลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคคล (Ivancevich and Matterson, 1983) จะพบว่า บุคลากรรับรู้ปัจจัยในการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางและต่ำ กล่าวคือ บุคลากรมีการรับรู้ว่าตนเองมีระยะเวลาในการทำงานมาก มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพมาก ปริมาณงานปานกลาง ลักษณะงานง่าย ขอบเขตงานกว้าง มีความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาทต่ำ อีกทั้งผู้บังคับบัญชามี

ลักษณะการบริหารที่เหมาะสมเป็นธรรมชาติ จะเห็นได้ว่า บุคลากรรับรู้ปัจจัยในการทำงานในทางที่ดี จึงไม่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันในงาน

จากการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความผูกพันในงาน โดยรวมสูง ($\bar{X} = 3.6$) และมีระดับความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความขยันขันแข็ง ความทุ่มเทในการทำงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานสูงเช่นเดียวกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.3 โดยสามารถเรียงลำดับความผูกพันในงานด้านต่างๆ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็ง ($\bar{X} = 3.69$) ความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน ($\bar{X} = 3.61$) และความผูกพันในงานด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน ($\bar{X} = 3.45$) ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่บุคลากรมีความผูกพันในงานโดยรวมและความผูกพันในงานทั้ง 3 ด้านสูง เนื่องจากจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีวัฒนธรรมองค์การที่มีลักษณะมุ่งเน้นความสำเร็จสูง ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์การที่สมาชิกในองค์การมีความพยายาม ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น มีค่านิยม และเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ร่วมมือกันในการทำงาน โดยมองว่าการบรรลุเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญที่สุดขององค์การ รวมทั้งมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อเป้าหมายของงาน (ภราวดี หอมแยม, 2551) จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นผู้มีความผูกพันในงานสูง สอดคล้องกับ ชูเฟลิ และเบคเกอร์ (Schaufeli and Bakker, 2004) ที่กล่าวถึง ความผูกพันในงานว่าสภาวะทางอารมณ์และความคิดในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนเองทำ โดยบุคคลจะมีพลังงานในการทำงาน เต็มใจที่จะใช้ความพยายามทั้งหมดที่มีในการทำงาน มีความอดทนไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญกับอุปสรรคและความยากลำบากในการทำงาน รู้สึกว่างานที่ตนเองทำเป็นงานที่มีความสำคัญและท้าทาย มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ภาคภูมิใจ และมีแรงบันดาลใจในการทำงาน โดยรู้สึกว่างานเป็นส่วนสำคัญของชีวิตที่ไม่สามารถแยกออกได้ มีสมาธิในการทำงานสูง ใจจดจ่ออยู่กับการทำงาน จนรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความเครียด

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1-1.8 ตามตารางที่ 4.4 - 4.11 สรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ระยะเวลาทำงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ขอบเขตงาน ความคลุมเครือของบทบาท ความขัดแย้งของบทบาท และลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความเครียด ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรที่รับรู้ระยะเวลาทำงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

จากงานวิจัยของบรอดบริดจ์ (Broadbridge, 2000) และบุเกอร์และวิกโก (Baker and Wiecko, 2007) พบว่า ความกดดันเรื่องเวลาและกำหนดเวลา เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด แต่จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความเครียดจำแนกตามระดับการรับรู้ระยะเวลาทำงาน พบว่าบุคลากรที่รับรู้ระยะเวลาทำงานในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตรวจการแผ่นดินมีนโยบายให้หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทุกฝ่ายมีโอกาสชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จึงเกิดปัญหาความล่าช้าในการชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารหลักฐานของหน่วยราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, 2549) ทำให้พนักงานไม่สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้นนโยบายขององค์กรเกี่ยวกับกำหนดระยะเวลาในการทำงานให้แล้วเสร็จในแต่ละชิ้นงานจึงไม่สามารถบังคับใช้อย่างเข้มงวดได้ บุคลากรจึงไม่เกิดความกดดันหรือความเครียด จากระยะเวลาทำงาน สอดคล้องกับธันยวีร์ วงศ์รัตน์ (2543) ที่พบว่า บุคคลที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

จากงานวิจัยของลิมและทีโอ (Lim and Teo, 1999) และ โฮลด์สเวิร์ธ และคาร์ทไรท์ (Holdsworth and Cartwright, 2002) พบว่า โอกาสก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด แต่จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความเครียดจำแนกตามระดับการรับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ พบว่าบุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับพงษ์จารุ พงศ์ธรรมกุล (2545) ที่พบว่า การได้ขึ้นพิเศษไม่มีผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร และงานวิจัยของวีระศักดิ์ ขอบเขต (2544) ที่พบว่า ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโครงสร้างขององค์กรมีสายการบังคับบัญชาสั้น โอกาสในการก้าวหน้าระดับบริหารจึงมีน้อยมาก แต่องค์กรก็มีช่องทางก้าวหน้ารวดเร็ว (Fast Track) นอกเหนือจากการพิจารณาความดีความชอบโดยผู้บังคับบัญชาประเมินจากผลการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเลื่อนเงินเดือน คือ ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับสูง ผู้ชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ โดยไม่จำกัดจำนวนสำหรับคนเก่งเป็นพิเศษและดี (พูลทรัพย์ ปิยะอนันต์,

2549) จึงอาจกล่าวได้ว่าบุคลากรขององค์กรจะมีความก้าวหน้าเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงานส่วนบุคคล จึงไม่มีการแข่งขันระหว่างกัน ทำให้บุคลากรไม่มีความวิตกกังวลในเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพ อีกทั้งองค์กรยังมีการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรหาความรู้เพิ่มเติม โดยการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม หรือศึกษาหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติม กับเครือข่ายขององค์กรทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยองค์กรจะกระจายโอกาสให้กับบุคลากรทุกคนโดยพิจารณาจากอายุงานและประสบการณ์ในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

จากงานวิจัยของเจมส์และไรท์ (James and Wright, 1991) แมนชอร์และคณะ (Manshor, et al., 2003) แคมป์เบล (Campbell, 2006) และบูเกอร์และวิกโก (Buker and Wiecko, 2007) พบว่า ปริมาณงานมาก เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด แต่จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความเครียดจำแนกตามระดับการรับรู้ปริมาณงาน พบว่า บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับวสันต์ พันธุ์มณี (2539) ที่พบว่า พนักงานที่มีปริมาณงานแตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน และลาร์สัน (Larson, 2004) ที่พบว่า ปริมาณงานไม่ได้เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีความสามารถในการจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จได้ ความแตกต่างของปริมาณงานจึงไม่ทำให้บุคลากรมีความเครียดแตกต่างกัน อีกทั้งผู้บริหารยังมีนโยบายรองรับสำหรับช่วงเวลาที่เกิดปัญหาทางานค้างเป็นปริมาณมาก โดยจะออกนโยบายกำหนดช่วงเวลาเพื่อเร่งรัดงาน (ICU) โดยการกระจายงานให้ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันจัดการกับปริมาณงานจำนวนมากที่ค้างให้แล้วเสร็จก่อน ทำให้ปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงานไม่ส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

จากผลงานวิจัยของเจมส์และไรท์ (James and Wright, 1991) พบว่า ลักษณะงานที่ยากเกินไปเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด แต่จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความเครียดจำแนก ตามระดับการรับรู้ลักษณะงาน พบว่า บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับธันยวีร์ วงศ์รัตน์ (2543) ที่พบว่า บุคคลที่ได้รับมอบหมายงานที่มีความยากง่ายแตกต่างกันจะมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานขององค์การเป็นเรื่องร้องเรียนของประชาชนซึ่งบุคลากรส่วนมาก (ร้อยละ 76.4) จบการศึกษาระดับปริญญาโท (ภราวดี หอมแยม, 2551) จึงมีความสามารถเพียงพอในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้สำเร็จได้ อีกทั้งการระบุถึงความยากง่ายของงานขึ้นอยู่กับมุมมองและความสามารถของแต่ละบุคคลในการวิเคราะห์ปัญหา รวมไปถึงความสามารถในการประสานงาน เพื่อขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ บุคลากรส่วนมากขององค์การเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน จึงไม่ประสบปัญหาในการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ของประชาชน สอดคล้องกับสิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ที่พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากจะมีความเครียดน้อยกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย ลักษณะความยากของงานจึงไม่เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความเครียด

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

จากงานวิจัยของโฮลแมน (Holman, 2003) และเอลเดอร์ (Elder, 2004) ที่พบว่า ขอบเขตงานแคบเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด แต่จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความเครียดจำแนกตามระดับการรับรู้ขอบเขตงาน พบว่า บุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาถึงสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นเรื่องร้องเรียนมาจากประชาชนทั่วประเทศ โดยลักษณะงานของบุคลากรจึงเป็นงานที่มีความหลากหลาย ทำหายและซับซ้อน (สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา, 2550) และจากภาระงานขององค์การ ที่เป็นงานที่มุ่งช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและคุ้มครองสิทธิของประชาชน บุคลากรจึงตระหนักถึงความรับผิดชอบและความสำคัญของงาน เนื่องจากต้องถือผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชนเป็นสิ่งสูงสุด ตามระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าด้วยคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาและพนักงาน พ.ศ. 2547 บุคลากรของสำนักงานจึงรับรู้ไปในทางเดียวกันว่างานของตนเองเป็นงานที่มีความสำคัญ มีความซับซ้อนหลากหลาย และต้องอาศัยความรับผิดชอบสูง จึงไม่ส่งผลต่อความเครียด เช่นเดียวกับลาร์สัน (Larson, 2004) ที่พบว่า ขอบเขตงานไม่ส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรที่รับรู้ความคลุมเครือของบทบาทในระดับที่แตกต่างกัน จะมีความเครียดแตกต่างกัน

จากงานวิจัยของลิมและทีโอ (Lim and Teo, 1999) แฟร์บราเธอร์และวอน (Fairbrother and Warn, 2003) และเอลเดอร์ (Elder, 2004) พบว่า บทบาทที่คลุมเครือ ไม่ชัดเจนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด แต่จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความเครียดจำแนกตามระดับการรับรู้ความคลุมเครือของบทบาท พบว่า บุคลากรที่รับรู้ความคลุมเครือของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีความเข้าใจและมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานของตนเองอย่างชัดเจน ได้รับการชี้แจงถึงขอบเขตความรับผิดชอบของบทบาทที่ได้รับตั้งแต่แรกเข้าทำงาน ผ่านการสอนงานและการปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบทบาทของตนเอง นอกจากนี้การที่บุคลากรส่วนมาก ร้อยละ 76.6 เป็นบุคลากรที่ทำงานกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมากกว่า 2 ปี (ภราวดี หอมแยม, 2551) ซึ่งเป็นระยะเวลาที่พอสมควรในการที่บุคคลจะได้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน อีกทั้ง การที่องค์การมีลักษณะคล้ายหน่วยงานราชการ ซึ่งมีการกำหนดตำแหน่ง หน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรไม่เกิดความคลุมเครือในบทบาท สอดคล้องกับเกียรติกดิ์ สุขสาคร (2547) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เรือนจำปฏิบัติงานประจำฝ่ายรักษาการณ ที่พบว่า ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

สมมติฐานที่ 1.7 บุคลากรที่รับรู้ความขัดแย้งของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

จากงานวิจัยของเอลเดอร์ (Elder, 2004) พบว่า ความขัดแย้งของบทบาทส่งผลต่อความเครียด แต่จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความเครียดจำแนกตามระดับการรับรู้ความขัดแย้งของบทบาท พบว่า บุคลากรที่รับรู้ความขัดแย้งของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับธันยวีร์ วงศ์รัตน์ (2543) ที่พบว่า บุคคลที่มีความขัดแย้งในบทบาทแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่าง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรขององค์การรับรู้ความขัดแย้งของบทบาทแตกต่างกันไม่มาก ดังนั้น การรับรู้ความขัดแย้งของบทบาทที่แตกต่างกันระหว่าง 3 กลุ่ม จึงไม่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน

จากงานวิจัยของเจมส์และไรท์ (James and Wright, 1991) และบูเกอร์และวีกโก (Buker and Wiecko, 2007) พบว่า การบริหารและจัดการองค์การที่ไม่ดี นโยบายในการทำงานที่ขาดความชัดเจน และการไม่ได้รับคำแนะนำหรือดูแลที่เพียงพอเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด แต่จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความเครียดจำแนกตามระดับการรับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นองค์การที่มีขนาดเล็กและมีสายการบังคับบัญชาสั้น ทำให้มีความใกล้ชิดและสนิทสนมสามารถพูดคุยกันได้ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้มีการสื่อสาร ได้ถามสารทุกข์ แนะนำและช่วยเหลือกันในการทำงานอยู่ตลอดเวลา นอกจากนั้นยังให้อีกโอกาสพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอีกด้วย ดังนั้น แม้บุคลากรรับรู้การบริหารของผู้บังคับบัญชาต่างกัน แต่ความแตกต่างของกลุ่มไม่มาก ดังนั้น ความแตกต่างของทั้งสามกลุ่มในแง่ของการรับรู้การบริหารงานของผู้บริหารจึงไม่มีผลต่อความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับจุฑารัตน์สุคันธรัตน์ (2541) ที่พบว่า การบริหารของผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และงานวิจัยของศรีสวัสดิ์ นนท์ประเสริฐ (2541) ที่พบว่าแรงสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่มีผลต่อความเครียด

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อความผูกพันในงาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1-2.8 ตามตารางที่ 4.12 - 4.25 สรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ระยะเวลาทำงาน ความขัดแย้งของบทบาทไม่มีผลต่อความผูกพันในงาน ส่วนโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ขอบเขตงาน ความคลุมเครือของบทบาท และลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความผูกพันในงาน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 เพียงบางส่วน

สมมติฐานที่ 2.1 บุคลากรที่รับรู้ระยะเวลาทำงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

จากงานวิจัยของแจคสัน โรธแมนและวิจเวอร์ (Jackson, Rothmann and Vijver, 2006) พบว่า ระยะเวลาการทำงานมีผลกับความผูกพันในงาน แต่จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงาน

จำแนกตามระดับการรับรู้ระยะเวลาทำงาน พบว่า บุคลากรที่รับรู้ระยะเวลาทำงานในระดับที่แตกต่างกันมีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยด้านความพึงพอใจในงานที่พบว่าระยะเวลาในการทำงานไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Verplanken, 2004) และเนื่องจากความผูกพันในงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวก (Saks, 2006) กล่าวคือ หากบุคคลมีความผูกพันในงานก็จะมี ความพึงพอใจในงานเช่นกัน นอกจากนั้นความผูกพันในงานและความพึงพอใจในงานยังเป็นความรู้สึกในทางบวกที่บุคคลมีต่องานเช่นเดียวกัน ดังนั้น ระยะเวลาในการทำงานจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานเช่นเดียวกับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรไม่จำเป็นต้องรีบเร่งในการดำเนินงานให้แล้วเสร็จ เนื่องจากองค์การไม่บังคับใช้ระเบียบเกี่ยวกับระยะเวลาในการทำงานอย่างเข้มงวด หรือมีการลงโทษหากไม่สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด จึงทำให้ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานของบุคลากรไม่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2.2 บุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานจำแนกตามระดับการรับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า บุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพมากและปานกลาง จะมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่รับรู้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้เติบโตในหน้าที่การงาน จะต้องแสดงถึงศักยภาพและความสามารถของตนเองว่ามีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับเพื่อให้เกิดการยอมรับและเชื่อถือ จึงมีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้น ตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน อีกทั้งการได้รับโอกาสให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ทำให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถมากขึ้น สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ จึงมีความกระตือรือร้น และมีแรงบันดาลใจในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของแจคสัน โรธแมนและวีจเวอร์ (Jackson, Rothmann and Vijver, 2006) ที่พบว่า การมีโอกาที่จะพัฒนาและก้าวหน้า การมีโอกาสดำเนินตำแหน่ง จะทำให้บุคคลมีความผูกพันในงานมากขึ้น

สมมติฐานที่ 2.3 บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานจำแนกตามระดับการรับรู้ปริมาณงาน พบว่า บุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานแตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานน้อย จะมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่รับรู้ปริมาณงานมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มีปริมาณงานน้อย จะไม่เกิดความกดดันในการทำงาน ไม่ต้องทำงานหนักเกินไป มีเวลาที่จะทุ่มเท และใช้สมาธิในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้น ขยันขันแข็ง และอยากที่จะทำงานต่อไป สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เฮคาเนน และคณะ (Hakanen et al., 2006) และแจคสันและคณะ (Jackson et al., 2006) ที่พบว่าปริมาณงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน โดยที่บุคคลที่มีปริมาณงานน้อยจะมีความผูกพันในงานมาก

สมมติฐานที่ 2.4 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานจำแนกตามระดับการรับรู้ลักษณะงาน พบว่า บุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานแตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานยากปานกลางและรับรู้ว่าง่าย จะมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่รับรู้ลักษณะงานว่ายากเกินไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยด้านความพึงพอใจในงานที่พบว่า ลักษณะงานที่ยากจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง (Fox et al., 1993) และหากบุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลงก็จะมีผลผูกพันในงานลดลงเช่นกัน (Saks, 2006) ดังนั้น ลักษณะงานยากจึงทำให้บุคคลมีความผูกพันในงานน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ได้รับมอบหมายงานยากจะไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ ไม่ว่าจะพยายามเพียงใดก็ตาม ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอย ไม่พึงพอใจในงาน ไม่อยากทำงาน ในขณะที่บุคคลที่ได้รับมอบหมายงานที่ง่ายหรือยากปานกลาง จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ จึงทำให้เกิดความภาคภูมิใจ มีแรงบันดาลใจที่จะทำงาน มีความขยันขันแข็งและทุ่มเทในการทำงาน ดังนั้น บุคลากรที่รับรู้ว่าง่ายจึงมีความผูกพันในงานมากกว่าบุคลากรที่รับรู้ว่าง่ายยาก

สมมติฐานที่ 2.5 บุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานจำแนกตามระดับการรับรู้ขอบเขตงาน พบว่าบุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานแตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยบุคลากรที่มีขอบเขตงานกว้าง จะมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่มีขอบเขตงานแคบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแซคส์ (Saks, 2006) ที่พบว่าความสำคัญของงานและทักษะที่ใช้ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันในงาน กล่าวคือ บุคคลที่รับรู้ว่างานตนเองมีความสำคัญ ต้องใช้ทักษะหลากหลายจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันในงานสูง ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรที่รับรู้ว่าตนเองได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ ต้องรับผิดชอบสูง เป็นงานที่ซับซ้อนและท้าทายความสามารถจากองค์กร ทำให้บุคลากรต้องมีความกระตือรือร้น พยายามและตั้งใจในการทำงาน จึงจะสามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น บุคลากรที่รับรู้ว่าตนเองมีขอบเขตงานกว้างจึงมีความผูกพันในงานมากกว่าบุคลากรที่รับรู้ขอบเขตงานแคบ

สมมติฐานที่ 2.6 บุคลากรที่รับรู้ความคลุมเครือของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานจำแนกตามระดับการรับรู้ความคลุมเครือของบทบาท พบว่าบุคลากรที่รับรู้ความคลุมเครือของบทบาทแตกต่างกันมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยบุคลากรรับรู้บทบาทคลุมเครือน้อย จะมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่รับรู้บทบาทคลุมเครือปานกลางและคลุมเครือมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของแจคสันและคณะ (Jackson et al., 2006) ที่พบว่า การรับรู้หน้าที่ และความรับผิดชอบ การมีข้อมูลเกี่ยวกับงานอย่างถูกต้องและเพียงพอ ทำให้บุคคลมีความผูกพันในงานมากขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ทราบว่าตนเองมีหน้าที่ ความรับผิดชอบและได้รับการคาดหวังในการทำงานอย่างไรบ้าง จะมีทิศทางและจุดหมายในการทำงานที่ชัดเจน เนื่องจากรู้ว่าตนเองจะต้องทำอะไรจึงจะเกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ บุคลากรที่มีความชัดเจนในบทบาทของตนเองจึงมีความขยันขันแข็งกระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจและทุ่มเทในการทำงานมากกว่าบุคลากรไม่เข้าใจในบทบาทที่ตนเองได้รับหรือไม่เข้าใจอย่างชัดเจน เนื่องจากมีข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของตนเองไม่เพียงพอ ไม่ได้

การชี้แจงถึงขอบเขตความรับผิดชอบของบทบาทที่ได้รับ หรือไม่ทราบถึงความคาดหวังของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อบทบาทของตนเอง

สมมติฐานที่ 2.7 บุคลากรที่รับรู้ความขัดแย้งของบทบาทในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานจำแนกตามระดับการรับรู้ความขัดแย้งของบทบาท พบว่าบุคลากรที่รับรู้ความขัดแย้งของบทบาทแตกต่างกันมีความผูกพันในงานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยด้านความพึงพอใจในงาน ที่พบว่าความขัดแย้งในบทบาทไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (Seo, Ko and Price, 2004) เนื่องจากความผูกพันในงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวก (Saks, 2006) กล่าวคือ หากบุคคลมีความผูกพันในงานก็จะมี ความพึงพอใจในงานเช่นกัน นอกจากนั้นทั้งความผูกพันในงานและความพึงพอใจในงานยังเป็นความรู้สึกในทางบวกที่บุคคลมีต่องานเช่นเดียวกัน ดังนั้น ความขัดแย้งของบทบาทจึงไม่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน เช่นเดียวกับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความแตกต่างระหว่างกลุ่มบุคลากรในการรับรู้ความขัดแย้งของบทบาทมีไม่มาก ดังนั้น ความแตกต่างของการรับรู้ความขัดแย้งของบทบาทจึงไม่ส่งผลให้เกิดความผูกพันในงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.8 บุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาในระดับที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยความผูกพันในงานจำแนกตามระดับการรับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา พบว่าบุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน มีความผูกพันในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยบุคลากรรับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาว่าเหมาะสมเป็นธรรมมากจะมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่รับรู้ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชาว่าเหมาะสมเป็นธรรมน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรต้องทำงานภายใต้การบริหารของผู้บังคับบัญชา หากว่าผู้บังคับบัญชามีการบริหารที่ดี มีการสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน ใส่ใจความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน ก็จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจ ทুমเท ขยันขันแข็งทำงานอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ แจคสันและคณะ (Jackson et al., 2006) และเบคเกอร์และคณะ (Bakker et al., 2007) ที่พบว่า การบริหารของผู้บังคับบัญชาโดยให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีการให้ข้อมูล

ย้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลมีความผูกพันในงานมากขึ้น ดังนั้น บุคลากรที่รับรู้การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาว่าเหมาะสมเป็นธรรมชาติจึงมีความผูกพันในงานสูงกว่าบุคลากรที่รับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาของตนเองบริหารงานไม่เหมาะสมเป็นธรรมชาติ

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานย่อยที่ 3.1-3.3 ตามตารางที่ 4.26 โดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความผูกพันในงาน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) สรุปได้ว่าความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานโดยรวม และรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านความทุ่มเทในการทำงาน และด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน ส่วนความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็งมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -0.214 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 เพียงบางส่วน

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน

จากงานวิจัยของมอนส์เติร์ตและโรธแมน (Mostert and Rothmann, 2006) พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน แต่จากผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) พบว่า ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยด้านความพึงพอใจในงาน ที่พบว่า ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Munro, Rodwell and Harding, 1998) เนื่องจากความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานที่ตนเองทำเช่นเดียวกับความพึงพอใจในงาน อีกทั้งความผูกพันในงานยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทางบวก (Sak, 2006) โดยหากบุคคลมีความผูกพันในงานมากก็จะมี ความพึงพอใจในงานมากด้วยเช่นกัน ดังนั้น ผลของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความผูกพันในงานจึงมีลักษณะเช่นเดียวกับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความเครียดเป็นภาวะที่บุคคลตอบสนองต่อความต้องการหรือสถานการณ์ที่เข้ามาคุกคาม และหากบุคคลสามารถปรับตัวหรือจัดการกับปัญหาได้ความเครียดก็จะหมดไป ไม่คงอยู่อย่างถาวร และจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความต้องการที่เกิดขึ้น แต่ความผูกพันในงานนั้นเป็นสภาวะทางอารมณ์และความคิดที่มีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา อีกทั้งไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะกับวัตถุ สถานการณ์ ตัวบุคคลหรือพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ดังนั้น ความเครียดจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 3.1 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็ง

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับ ความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -.21

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มอนส์เติร์ตและโรทแมน (Mostert and Rothmann, 2006) ที่พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็ง กล่าวคือ บุคคลที่มีความเครียดสูงจะมีความผูกพันในงานต่ำ ส่วนบุคคลที่มีความเครียดต่ำ จะมีความผูกพันในงานสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความเครียดทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยทางร่างกายบุคคลจะมีอาการไม่สบาย ระบบต่างๆ ของร่างกายทำงานผิดปกติ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลไม่มีพลังงานในการทำงาน เนื่องจากร่างกายไม่เอื้ออำนวย ส่วนทางด้านจิตใจบุคคลจะมีความวิตกกังวล หงุดหงิด ซึมเศร้า ทำให้ความพยายาม และความอดทนในการทำงานลดน้อยลง ประสิทธิภาพ ความสามารถในการทำงานและการแก้ปัญหาจึงลดน้อยลงตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 3.2 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน

จากงานวิจัยของมอนส์เติร์ตและโรทแมน (Mostert and Rothmann, 2006) พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน แต่จากผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) พบว่า ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความทุ่มเทในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยด้านความพึงพอใจในงาน ที่พบว่า ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Munro, Rodwell and Harding, 1998) เนื่องจากความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานที่ตนเองทำเช่นเดียวกับความผูกพันในงาน อีกทั้งความผูกพันในงานยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทางบวก (Sak, 2006) หากมีความผูกพันในงานมากก็就会有ความพึงพอใจในงานมากด้วยเช่นกัน ดังนั้น ความเครียดจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานเช่นเดียวกับความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เนื่องมาจากความเครียด จะส่งผลกระทบทำให้ชีวิตความเป็นอยู่เสียความสมดุล สภาพร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพ ความสามารถในการทำงานและการแก้ปัญหาลดลง แต่ความทุ่มเทในการทำงานเป็นสภาวะอารมณ์และความคิดในเชิงบวกที่ส่งผลดีต่อพฤติกรรม ความคิดและความรู้สึกของบุคคลต่อการทำงาน ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการทำงาน รู้สึกภาคภูมิใจและมีแรงบันดาลใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3.3 ความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

จากงานวิจัยของฮอลเบิร์ก (Hallberg, 2005) ที่พบว่าปัญหาทางด้านสุขภาพร่างกาย ได้แก่ ความผิดปกติในการนอนหลับ ความซึมเศร้าทางจิตใจ ความเจ็บป่วยทางร่างกาย มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน แต่จากการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) พบว่าความเครียดไม่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน เป็นความรู้สึกที่บุคคลเห็นว่างานเป็นส่วนสำคัญของชีวิตที่ไม่สามารถแยกออกได้ จึงมีสมาธิในการทำงานสูง ใจจดจ่ออยู่กับการทำงาน ซึ่งส่งผลดีต่อพฤติกรรม ความคิดและความรู้สึกที่มีต่องาน เช่นเดียวกับกับความทุ่มเทในการทำงาน จึงน่าจะมีเหตุผลเช่นเดียวกับคำอธิบายสมมติฐานที่ 3.2 ที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ตัวแปรปัจจัยในการทำงานอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความเครียดของบุคลากรได้

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของความเครียดด้วยตัวแปรปัจจัยในการทำงานทั้ง 8 ด้าน พบว่า ตัวแปรปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานสามารถทำนายความเครียดได้ร้อยละ 4.4

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า

ลักษณะงานเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความเครียดของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) และรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) และนราเดช ทิพย์รักษ์ (2544) ที่พบว่าลักษณะงานเป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายความเครียดของบุคลากรได้สูงที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรที่ได้รับมอบหมายงานที่ยากไป จะไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ไม่ว่าจะใช้ความพยายามหรือใช้เวลามากเพียงใด เนื่องจากมีทักษะ ความรู้ ความสามารถไม่เพียงพอ จึงทำให้บุคคลเกิดความท้อถอย ความนับถือในตนเอง (self esteem) ต่ำลง ส่งผลให้เกิดความเครียดขึ้น ดังนั้น การรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานจึงสามารถนำมาใช้ทำนายความเครียดของบุคลากรได้ตามสมการดังนี้

$$\text{ความเครียด} = 44.10 + 0.6 (\text{ลักษณะงาน})$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า หากบุคลากรยิ่งรับรู้ว่าการะงานยากเกินกว่าทักษะความรู้ ความสามารถที่ตนเองมี จนไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ไม่ว่าจะใช้ระยะเวลาเพียงใดก็ตาม หรือการที่มาตรฐานผลการปฏิบัติงานสูงเกินกว่าที่จะทำให้สำเร็จได้มากเท่าไร ก็จะทำให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 5 ตัวแปรปัจจัยในการทำงานอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความผูกพันในงานของบุคลากรได้

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นต่อน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของความผูกพันในงานด้วยตัวแปรปัจจัยในการทำงานทั้ง 8 ด้าน พบว่า ตัวแปรปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ขอบเขตงาน และลักษณะงานร่วมกันทำนายความผูกพันในงานได้ร้อยละ 48.5

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า

ปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ สามารถทำนายความผูกพันในงานได้มากที่สุด โดยสามารถทำนายได้ถึง 29.1% ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของแจคสัน โรธแมนและวิจเวอร์ (Jackson, Rothmann and Vijver, 2006) ที่พบว่า การที่บุคคลมีโอกาสที่จะพัฒนาและก้าวหน้ามีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง จะทำให้มีความผูกพันในงานมากขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการทำงาน เติบโตในหน้าที่การงาน และให้โอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ถือเป็นผลตอบแทนและเป็นรางวัลจากการทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งการได้รับรางวัลจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันในงานมากขึ้น (Koyuncu, Burke and Fiksenbaum, 2006) นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจไม่ปิดกั้นโอกาสบุคลากรในการพัฒนาตนเอง ซึ่งก็จะยิ่งทำให้บุคลากรมีทัศนคติ ความคิด และความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและต่องานที่ตนเองทำยิ่งขึ้น

ส่วนการรับรู้ขอบเขตงาน พบว่ามีส่วนสำคัญในการพยากรณ์ความผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของแซคส์ (Saks, 2006) และผลงานวิจัยของโคยูนคูและคณะ (Koyuncu et al., 2006) ที่พบว่า ขอบเขตงาน สามารถทำนายความผูกพันในงานได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรรับรู้ว่างานในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองที่องค์กรมอบหมายให้ นั้นเป็นงานที่มีความสำคัญ ความหลากหลาย ซับซ้อน ทำทาย และต้องอาศัยความรับผิดชอบสูง ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของบุคลากร จึงทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่องานมากขึ้น

ส่วนปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน พบว่า มีส่วนสำคัญในการร่วมพยากรณ์ความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ที่พบว่า ความยากง่ายของงานมีผลต่อความผูกพันต่อ

องค์การ ความรู้สึกของบุคคลที่มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลากรรับรู้ว่าคุณเองมีทักษะความรู้ ความสามารถในการที่จะปฏิบัติงานที่องค์การมอบหมายให้สำเร็จได้ ซึ่งทำให้บุคคลากรเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง จึงเกิดทัศนคติที่ดีต่องานที่ตนเองทำ มีแรงบันดาลใจ อยากรที่จะทำงาน จึงทำให้เกิดความผูกพันในงานมาก

ปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ขอบเขตงานและลักษณะงาน สามารถทำนายความผูกพันในงานได้ ตามสมการ ดังนี้

$$\text{ความผูกพันในงาน} = 167.27 - 1.36 (\text{โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ}) - 1.11 (\text{ขอบเขตงาน}) - 0.84 (\text{ลักษณะงาน})$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่าหากองค์การสนับสนุนให้บุคคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพ มอบหมายงานที่มีความสำคัญ หลากหลาย ชับซ้อน ทำทาย และต้องอาศัยความรับผิดชอบสูง โดยให้อำนาจในการตัดสินใจในงานกับบุคคลากร และมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลากรมากเท่าไร บุคคลากรก็จะมียิ่งมีความผูกพันในงานมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 6 ตัวแปรความผูกพันในงานอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์ความเครียดของบุคคลากรได้

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของความเครียดด้วยตัวแปรความผูกพันในงาน ทั้ง 3 ด้าน พบว่า ตัวแปรความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็งสามารถทำนายความเครียดได้ร้อยละ 3.6

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า

ความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็งสามารถทำนายความเครียดได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมอนส์เติร์ตและโรธแมน (Mostert and Rothmann, 2006) ที่พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความสำเร็จในระดับสูง ซึ่งสมาชิกขององค์การจะมีความพยายาม และขยันขันแข็งในการทำงาน (ภราวดี หอมแย้ม, 2551) เพื่อที่จะช่วยเหลือประชาชนแก้ไขความเดือดร้อน ซึ่งการมีความพยายาม อุดหนุนไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญกับอุปสรรคและความยากลำบากเป็นลักษณะสำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับสภาพการณ์แวดล้อมที่กดดันหรือเปลี่ยนแปลงอันก่อให้เกิดความเครียดได้ ความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็งจึงสามารถทำนายความเครียดได้ตามสมการ ดังนี้

$$\text{ความเครียด} = 70.58 - 0.40 (\text{ความขยันขันแข็ง})$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ว่า หากบุคลากรยังมีพลังงานสูง เต็มใจที่จะใช้ความพยายามทั้งหมดที่มีในการทำงาน และมีความอดทนไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญกับอุปสรรคและความยากลำบากในการทำงานมากเท่าไร ก็จะมีขีดความสามารถต่ำ มีความสามารถในการปรับตัวและจัดการกับสถานการณ์หรือความต้องการใดๆ ที่เข้ามาคุกคามชีวิตความเป็นอยู่ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยในการทำงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า บุคลากรรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านระยะเวลาทำงาน ด้านลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้านความขัดแย้งของบทบาทอยู่ในระดับปานกลาง และรับรู้ปัจจัยในการทำงานด้านความคลุมเครือของบทบาทด้านขอบเขตงาน และด้านลักษณะงานในระดับต่ำ ซึ่งองค์กรควรมีข้อพิจารณา ดังนี้

1) องค์กรควรพิจารณาเพิ่มอัตรากำลัง เพื่อให้มีจำนวนบุคลากรสอดคล้องกับภาระงาน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรได้ทำงานอย่างเต็มที่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในงาน และจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการบริหารเวลา (time management) ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถจัดการงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) องค์กรควรมีการทำงานเชิงรุกโดยทำการศึกษาด้านความต้องการในการพัฒนาของพนักงานในด้านต่างๆ เพื่อกำหนดแผนและโครงการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) ขององค์กร เพื่อเพิ่มพูนทักษะของบุคลากรและเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานไปด้วยพร้อมๆ กัน

3) องค์กรควรจัดให้มีระบบการคัดกรองเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่การพิจารณาสอบสวน เป็นเฉพาะเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรในการดำเนินการเท่านั้น และพิจารณาปรับปรุง ลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

4) การสื่อสารภายในองค์กรควรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (two-way communication) โดยการจัดให้มีการประชุมหารือเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้นโยบายและผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาควรบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participative management) โดยการสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติหรือการแก้ปัญหาในงาน และ

ผู้บังคับบัญชาควรมีการให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) ในการทำงาน เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาในการปรับปรุงแก้ไข

5) องค์การไม่ควรมอบหมายให้บุคลากรต้องมีหน้าที่ ความรับผิดชอบมากเกินไปและมอบหมายงานตามขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบของงานเท่านั้น

2. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความเครียด พบว่า บุคลากรส่วนมากมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำและปานกลาง โดยปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานและความผูกพันในงานด้านความขยันขันแข็งสามารถทำนายความเครียดของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้บุคลากรเกิดความเครียดองค์การควรมีนโยบาย ดังนี้

1) สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรมีการออกกำลังกาย เพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ โดยจัดให้มีการแข่งขันกีฬาภายในหน่วยงานซึ่งนอกจากบุคลากรจะมีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์ สามารถจัดการความเครียดได้แล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานอีกด้วย

2) องค์การควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ถึงเทคนิคการผ่อนคลายความเครียด (relaxation training) เพื่อบุคลากรจะสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

3) องค์การควรจัดให้มีหน่วยงานที่ให้คำปรึกษา เพื่อบุคลากรที่มีปัญหาหรือมีความวิตกกังวลจะได้รับการช่วยเหลือและแก้ไขอย่างถูกต้องเหมาะสม หรือจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา เพื่อทราบถึงวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมเมื่อต้องเป็นผู้ให้คำปรึกษาผู้อื่น

4) องค์การควรมอบหมายงานโดยพิจารณาความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานของบุคลากรเป็นหลัก และไม่ตั้งมาตรฐานงานที่สูงเกินกว่าที่บุคลากรจะทำให้สำเร็จได้

5) องค์การควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความขยันขันแข็งในการทำงานโดยการสร้างแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกในการทำงาน โดยการพิจารณาให้ค่าตอบแทนพิเศษกับบุคลากรที่ขยันขันแข็งในการทำงานและสามารถปฏิบัติได้สำเร็จ นอกจากนั้นองค์การควรให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงาน ในด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน อีกทั้งให้การยอมรับ ชื่นชมและสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงาน หากบุคลากรสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันในงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินส่วนมากมีความผูกพันในงานสูง โดยปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน ได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ปริมาณงาน ลักษณะงาน ขอบเขตงาน

ความคลุมเครือของบทบาท และลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ดังนั้น องค์การควรพิจารณาส่งเสริมความผูกพันในงานของบุคลากร ดังนี้

1) องค์การควรมีการเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์การที่ผ่านมาในรอบปีในรูปแบบของการจัดสัมมนา จัดทำวารสารและหนังสือรวบรวมผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการนำเสนอผลงานของบุคลากรต่อบุคคลภายนอก ทำให้บุคลากรมีความภูมิใจในงาน มั่นใจในความสามารถของตนเอง อีกทั้งยังได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป และมีชื่อเสียงจากการเผยแพร่ผลงานอีกด้วย นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การ และเป็นการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ขององค์การให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

2) ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยให้โอกาสเข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ หรือลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่งให้โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น มีการพิจารณาความดีความชอบ และเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม

3) องค์การมอบหมายงานให้กับบุคลากรในปริมาณที่เหมาะสม และมีการกระจายงานให้กับบุคลากรทุกคนอย่างเป็นธรรม เพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำ หรือเป็นการแสดงถึงการเลือกปฏิบัติ

4) ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่ยากกว่าความสามารถที่บุคลากรมีอยู่เพียงเล็กน้อย โดยคาดคะเนว่าบุคลากรจะสามารถทำงานชิ้นนั้นได้สำเร็จ เพื่อให้บุคลากรเกิดความภูมิใจในผลงานนั้นๆ และจัดให้มีการทำงานเป็นทีม ในกรณีที่ยานที่มอบหมายนั้นเป็นงานที่ยาก ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญหลายด้าน

5) ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่มีคุณค่า หลากหลาย และท้าทายความสามารถให้รับผิดชอบ เพื่อยกระดับภาระหน้าที่ และความสำคัญของบุคลากร รวมถึงให้อำนาจ ให้อิสระในการตัดสินใจ และให้ควบคุมปัจจัยแวดล้อมที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ของตนที่อาจเกิดขึ้น เพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย

6) มีการประชุมเพื่อชี้แจงให้บุคลากรได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเองในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้ทราบถึงวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

7) สร้างวัฒนธรรมในการทำงานแบบครอบครัว ให้มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีความสามัคคี ช่วยเหลือ ปกป้องและแนะนำกันทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน โดย

องค์การควรจัดให้มีกิจกรรมนันทนาการ ทัศนศึกษาดูงานนอกสถานที่ จัดการประชุมสัมมนา เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

8) องค์การควรมีระบบการประเมินผลงานตามความสามารถ และประเมินจากพฤติกรรมซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ ซึ่งจะทำให้เกิดความโปร่งใส ลดข้อโต้แย้งและลดอคติที่อาจเกิดขึ้นจากผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ประเมินได้ และควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์การประเมิน เพื่อจะได้เกิดการยอมรับในการนำไปใช้จริง

9) องค์การควรส่งเสริมให้บุคลากรในระดับผู้บังคับบัญชา มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ลูกน้อง และมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยในการทำงานที่เลือกมาศึกษานั้นไม่ส่งผลต่อความเครียด ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาปัจจัยในการทำงานด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความเครียด เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน การเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. ควรศึกษาปัจจัยในการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงานด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนจากองค์กร บรรยากาศในองค์กร การมีอิสระในการทำงาน ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง เป็นต้น

3. การศึกษาเรื่องความผูกพันในงาน (Job engagement) ในปัจจุบันยังมีอยู่น้อย จึงควรมีการศึกษาเรื่องความผูกพันในงานกับตัวแปรอื่นๆ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความเหนื่อยหน่ายในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน บุคลิกภาพ เป็นต้น

4. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายการศึกษาไปยังองค์กรอิสระอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบระหว่างองค์กรว่ามีปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดและความผูกพันในงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูลกว้างขวางและครอบคลุมยิ่งขึ้น