

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล

ลลิตา ทาดา

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2560

THE IMPACT OF INTER-ROLE STRESS LEADING TO TURN OVER OF THAI EMPLOYEES
IN JAPANESE ORGANIZATION IN BANGKOK AND PERIPHERAL AREA

Lalita Tada

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
in Japanese Business Administration

Graduate School
Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2017

หัวข้อสารนิพนธ์

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกของ
องค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โดย

ลลิตา ทาดา

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจญี่ปุ่น

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร. สรรเสริญ สัตถาวร

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ดร. วนิตา วาดีเจริญ)

..... กรรมการ

(ดร. สุรสิทธิ์ อุดมชนวงศ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร. สรรเสริญ สัตถาวร)

ลลิตา ทาดา : ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่น
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. สรรเสริญ สัตถาวร,
113 หน้า.

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากการ
บทบาทที่ขัดแย้งและบทบาทที่คลุมเครือกับความตั้งใจลาออกโดยมีความเหนื่อยหน่ายจากการ
ทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า เป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์
ตามทฤษฎีความเครียดของร็อบบิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานคนไทยซึ่งทำงาน
ในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม และ
ประมวลผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิง
อนุมาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สมการถดถอยพหุเชิงซ้อน) ผลการวิจัยพบว่าความเครียดที่
เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง และบทบาทที่คลุมเครือมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก และยัง
พบว่าความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน, แรงสนับสนุนทางสังคม, แรงสนับสนุนจากหัวหน้าเป็น
ตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ดังกล่าวโดยแรงสนับสนุนทางสังคม, แรงสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นตัว
แปรสื่อทางลบกล่าวคือทำให้ความเครียดลดลงและส่งให้ความตั้งใจลาออกลดลงด้วย ส่วนความ
เหนื่อยหน่ายจากการทำงานเป็นตัวแปรสื่อทางบวกของความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทที่ขัดแย้ง
และคลุมเครือกับความตั้งใจลาออก กล่าวคือความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง, บทบาทที่
คลุมเครือทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้นและส่งผลทำให้ความตั้งใจจะลาออกเพิ่มขึ้นตามไปด้วย จาก
ผลการวิจัยนี้ องค์กร โดยเฉพาะหัวหน้างาน ควรตระหนักถึงความเครียดในบทบาทของพนักงาน
หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจเช่น มี
สวัสดิการ อัตรารายได้ดี หัวหน้างานต้องเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาแสดงความเห็น เสนอแนะ
แนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อลดความเครียด ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน และ
ความตั้งใจลาออก

บัณฑิตวิทยาลัย
สาขาวิชา บริหารธุรกิจญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

LALITA TADA : THE IMPACT OF INTER-ROLE STRESS LEADING TO TURN OVER OF THAI EMPLOYEES IN JAPANESE ORGANIZATION IN BANGKOK AND PERIPHERAL AREA. ADVISOR : DR. SANSOEN SATTAVORN, 113 PP.

This present study aims at examining the relationship between role conflict and role ambiguity stress and turnover intention and investigating the mediating role of job burnout, social support and supervisory support in that relationship. The questionnaires were administered to 400 employees working in Japanese affiliated companies in Bangkok and vicinity. The collected data were analyzed with descriptive (mean, percent and standard deviation) and inferential statistics (correlation and hierarchical regression). The results demonstrated that role conflict and the role ambiguity stress were significantly related to turnover intention. Furthermore, job burnout, social support, and supervisory support also mediated that relationship. That is, negative relationship between role conflict role ambiguity stress and turnover intention were mediated by job burnout whereas the similar relationship were positively related through the mediating role of social and supervisory support. The results imply the importance of the work environment promoting employee job satisfaction, gaining support from supervisor and providing communication channel for all in order to reduce stress, job burnout, and turnover intention.

TNI

Graduate School
Field of Study Business Japanese
Academic Year 2017

Student's Signature.....
Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยคามอนุเคราะห์จากคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาชี้แนะผู้วิจัยนับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและให้คำแนะนำที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาและการสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยเฉพาะ ดร. สรรเสริญ สัตถาวร ที่กรุณาเสียเวลาให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางในการทำงานวิจัยให้มีคุณค่ายิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่พึงบังเกิดมีจากสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอมอบเป็นพระคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความเมตตาและสนับสนุนตลอดมา จนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

หากมีข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดในส่วนใดเกิดขึ้นในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับเพียงผู้เดียว และจะขอปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

ลลิตา ทาดา

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูป	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดทฤษฎีที่ทำให้เกิดความเครียดและผลกระทบจากความเครียด.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทที่ความขัดแย้ง, บทบาทที่คลุมเครือ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม	19
แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	29
แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหัวหน้า	33
แนวคิดเกี่ยวกับการลาออกและการดำรงรักษา	35
แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยและการดำรงรักษา.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย 47
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 47
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 48
	การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... 50
	การหาค่าความเชื่อมั่น..... 50
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 51
	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... 51
4	ผลการวิจัย 54
	สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 54
	ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 55
	ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออก ของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 65
	ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) 72
	ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน..... 78
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 88
	สรุปผลการวิจัย 88
	การอภิปรายผลการวิจัย 89
	ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย 90
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเนื่องในอนาคต..... 91
	บรรณานุกรม..... 92
	ภาคผนวก 101
	ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม..... 102
	ภาคผนวก ข. การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม..... 109
	ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์..... 113

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 สถิติความเครียดของคนไทย.....	2
2 บริษัทที่กรอกข้อมูลแบบสอบถาม	48
3 ค่าความเชื่อมั่น	50
4 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ	56
5 จำนวน (ค่าความถี่) ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ.....	56
6 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับ การศึกษา	57
7 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน.....	58
8 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามโรคประจำตัว	59
9 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ	59
10 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสิ่งที่ทำให้ สะเทือนใจ.....	60
11 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงาน.....	61
12 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุงาน	62
13 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสายงาน	63
14 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามตำแหน่งงาน	64
15 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียด ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล	65
16 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียด ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านบทบาทที่ขัดแย้ง.....	66
17 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียด ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านบทบาทที่คลุมเครือ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียด ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาตรด้านความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน 68	68
19 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียด ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาตรด้านแรงสนับสนุนทางสังคม 69	69
20 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียด ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาตร ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า 70	70
21 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียด ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาตร ด้านความตั้งใจที่จะลาออก 71	71
22 การวัดความเหมาะสมของปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของ พนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาตรด้วย KMO and Bartlett's Test 72	72
23 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรที่มีค่าสูงสุดใน ปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาตร ด้านบทบาทที่ขัดแย้ง เมื่อทำการหมุน แกนแล้ว 73	73
24 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรที่มีค่าสูงสุดใน ปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานองค์กรญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาตร ด้านบทบาทที่คลุมเครือ เมื่อทำการ หมุนแกนแล้ว 74	74
25 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรที่มีค่าสูงสุดในปัจจัย จากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในกทม. และปริมาตร ด้านความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน เมื่อทำการหมุน แกนแล้ว 75	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรที่มีค่าสูงสุดในปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้านแรงสนับสนุนทางสังคม เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว	76
27 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรที่มีค่าสูงสุดในปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว	77
28 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรที่มีค่าสูงสุดในปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้านความตั้งใจที่จะลาออก เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว	78
29 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง บทบาทที่คลุมเครือ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม กับความตั้งใจที่จะลาออก	79
30 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ กับความตั้งใจที่จะลาออก	80
31 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า	82
32 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า กับความตั้งใจที่จะลาออก	83
33 การทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ กับความตั้งใจที่จะลาออก	85
34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	87

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	สถิติการลาออก	1
2	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	4
3	A Model of Stress.....	8
4	ปัจจัยความเครียดที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	29
5	ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานและความตั้งใจในการลาออก	38

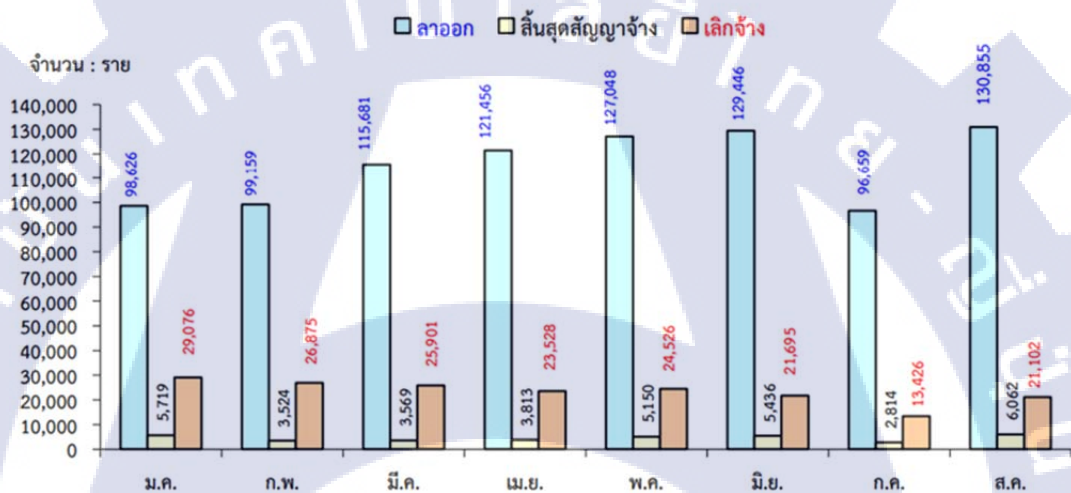


บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันคนไทยวัยทำงานมีระดับความเครียดสูงมากโดยมีปัจจัยด้านมาจากการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจการแข่งขันที่สูงในเรื่องการทำงาน จากรายงานก่อให้เกิดความกดดัน ความเครียดในการดำเนินชีวิตและส่งผลต่อการลาออกสูงมากถึงเดือนละ 96,659-130,855 คน (กระทรวงแรงงาน. 2560)



รูปที่ 1 สถิติการลาออก

ที่มา: ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง (TCIJ). (2560). ปี 2560 คนไทยลาออกจากงาน 9.6 หมื่นถึง 1.3 แสนคน/เดือน. ออนไลน์.

กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่พบปัญหาความเครียดสูงสุดสาเหตุของความเครียดเกิดจากหลากหลายสาเหตุจากข้อมูลของกรมสุขภาพจิตปัญหาหลักที่ก่อให้เกิดความเครียดคือปัญหาการเงิน ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว ปัญหาการงาน ปัญหาแนวโน้มความเครียดมีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ความเครียดเป็นเรื่องปกติของทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย (กรมสุขภาพจิต. 2554)

ตารางที่ 1 สถิติความเครียดของคนไทย

ลำดับ	อาชีพ	ร้อยละ
1	อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	20.13
2	อาชีพค้าขาย	19.02
3	นักเรียนนักศึกษา	14.44
4	อาชีพรับจ้างทั่วไป	12.73
5	อาชีพรับราชการ	9.01
6	อาชีพธุรกิจส่วนตัว	7.95
7	พ่อบ้านแม่บ้าน	4.58
8	อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.23
9	อาชีพเกษตรกรรม	3.42
10	ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น เกษียณอายุ พนักงานมหาวิทยาลัย	4.49

ในปัจจุบันสภาพสังคมในประเทศไทยมีการแข่งขันสูงในด้านธุรกิจ การทำงานทั้งยังบริษัทต่างชาติ เช่น ญี่ปุ่นได้เข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นผลให้สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การสื่อสาร ถูกพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่ง การเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม การทำงานในปัจจุบันมีผลอย่างมากต่อการปรับตัวของธุรกิจและบุคลากรในองค์กร ดังนั้นทั้งบริษัทญี่ปุ่นและบุคลากรต้องมีการปรับให้เข้ากับสังคมระบบการทำงาน และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันซึ่งมีผลทำให้เกิดความเครียดในการทำงานซึ่งส่งผลต่อการตั้งใจลาออก

ในบริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่นย่อมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทั้งความสามารถทั่วไป และความสามารถเฉพาะทาง พนักงานกลุ่มนี้ย่อมต้องพัฒนาความรู้เพื่อให้ระบบการทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังต้องปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหารรวมถึงบุคลากรคนญี่ปุ่นซึ่งอยู่ในองค์กรเดียวกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันตามที่บริษัทได้ตั้งไว้

ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพจิตกับความเครียด ชีวิตคนตั้งแต่เกิดมาต้องมีการปรับตัวให้เกิดความสมดุลในการดำรงชีวิต ความเครียด (Stress) คือผลรวมของปฏิกิริยาตามธรรมชาติของมนุษย์ ที่เกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา การเปลี่ยนแปลง หรือสถานการณ์ต่างๆ ความเครียดที่เหมาะสม (eustress) จะกระตุ้นให้เกิดการปรับตัวแก้ไขปัญหาก็เกิดการพัฒนาและสร้างสรรค์

แต่ความเครียดที่มากเกินไปเป็นผลเสียต่อร่างกาย และจิตใจ เกิดความไม่สบายใจ (Distress) ทำให้เกิดอาการต่างๆ ทำให้ปรับตัวไม่ได้ แก้ไขปัญหาได้ต่ำกว่าความสามารถที่แท้จริง หรือเกิดโรคทางร่างกายหลายโรคที่อาการเกิดขึ้นสัมพันธ์กับความเครียด

การลาออกของพนักงานอาจเกิดมาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น ปัญหาจากตัวพนักงานเอง ปัญหาจากองค์กรซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงาน ปัญหาจากสิ่งแวดล้อม องค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงไม่ให้ลาออกได้ แต่ยังมีสาเหตุในการลาออกที่สามารถหลีกเลี่ยงได้และเมื่อองค์กรทราบถึงสาเหตุในการลาออกของพนักงานแล้ว องค์กรควรหาทางป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงการตั้งใจลาออกให้เกิดน้อยที่สุด

จากนัยสำคัญดังกล่าว นำมาสู่การวิจัยดังนี้ จึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้องค์กรของตนเองและองค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทย สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรญี่ปุ่น ในกทม. และปริมณฑล
2. การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาผลกระทบที่มีผลต่อความคิดที่จะลาออกของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความเครียด** คือ การหดตัวของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกาย ซึ่งทุกคนจำเป็นต้องมีอยู่เสมอในการดำรงชีวิตเช่น การทรงตัว เคลื่อนไหวทั่วๆ ไป ทุกครั้งที่เราคิดหรือมีอารมณ์บางอย่างเกิดขึ้นจะต้องมีการหดตัว เคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อแห่งใดแห่งหนึ่งในร่างกายเกิดขึ้นควบคู่เสมอ (จรรยา จิตราทร. 2554)
2. **บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflicts)** หมายถึง เมื่อบุคคลต้องแสดงบทบาทต่างๆ หลายบทบาทในห้วงเวลาเดียวกันและบทบาทนั้นไม่สอดคล้องกัน บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องทำหรือไม่ต้องทำมอร์เฮด; และกริฟฟิน (Moorhead; and Griffin. 2001 : 214)
3. **บทบาทที่คลุมเครือ** หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและเกี่ยวข้องกับขอบเขต ความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน
4. **แรงสนับสนุนทางสังคม** หมายถึง การที่บุคคลได้รับแรงสนับสนุนจากบุคคลอื่นในเครือข่ายทางสังคม ทั้งการสนับสนุนด้านวัตถุ สิ่งของ บริการ ข้อมูลข่าวสาร การยอมรับ การยกย่อง และการเห็นคุณค่า รวมทั้งการสนับสนุนด้านอารมณ์ ซึ่งแรงสนับสนุนเหล่านี้มีผลทำให้บุคคลสามารถช่วยให้ตนเองบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้ และเป็นขุมพลังที่จะช่วยเหลือให้

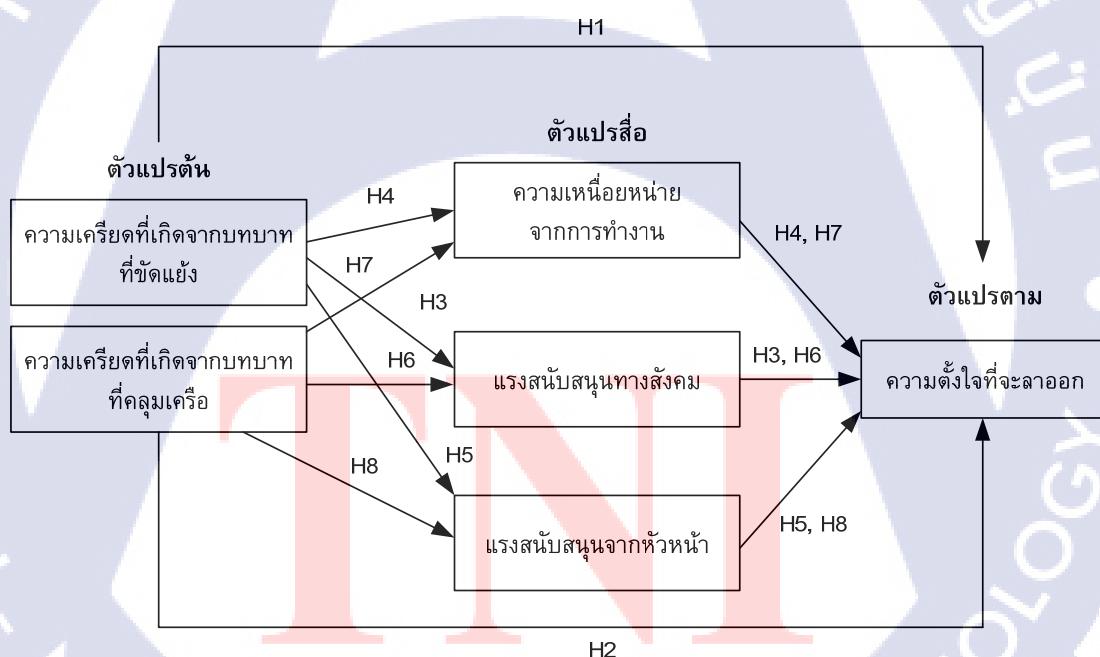
บุคคลตอบสนองต่อความต้องการของตนในสถานการณ์หนึ่งได้อย่างเหมาะสม (ภัทรพงศ์ ประกอบผล. 2534)

5. ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน หมายถึง ความเครียดอย่างหนึ่งที่มีลักษณะโดดเด่นชัดเจนจึงพบว่าความเครียดกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมากเนื่องจากเป็นผลจากความเครียดที่สะสมมานาน

6. การสนับสนุนจากหัวหน้า หมายถึง การสื่อสารอย่างหนึ่งภายในที่ทำงานที่พนักงานต้องการ จะทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณเองมีคนเอาใจใส่ รู้สึกนับถือตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีค่า เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องมีความเชื่อใจและอบอุ่นใจจะนำมาซึ่งสุขภาพจิตที่ดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจ รวมไปถึงผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย

7. ความตั้งใจที่จะลาออก หมายถึง ความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กรอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนั้นมีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือลาออกจากงานที่ทำ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

H1 ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออก

H2 ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออก

H3 แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความตั้งใจจะลาออก

H4 ภาวะความเหนื่อยหน่ายเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความตั้งใจจะลาออก

H5 แรงสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความตั้งใจจะลาออก

H6 แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือและความตั้งใจจะลาออก

H7 ภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือและความตั้งใจจะลาออก

H8 แรงสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือและความตั้งใจจะลาออก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ทราบถึงปัจจัยดังกล่าวมาวางแผนทางป้องกันภายในองค์กรที่ตัวเองทำงานอยู่ ให้พนักงานลาออกน้อยลง

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีแนวคิด ทฤษฎีและการวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้รวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่ทำให้เกิดความเครียดและผลกระทบจากความเครียด
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทที่ความขัดแย้ง, บทบาทที่กลุ่มเครือ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม
4. แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหัวหน้า
7. แนวคิดเกี่ยวกับการลาออกและการธำรงรักษา
8. แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยและการธำรงรักษา
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่ทำให้เกิดความเครียดและผลกระทบจากความเครียด

ความเครียด หมายถึง Stress มาจากคำว่า Stringere หมายถึง ความกดดัน ความตึงเครียด ความพยายามอย่างแรงกล้าความเครียดในความหมายของพลังที่มีต่อบุคคล คูเปอร์; และมาเชลล์ (Cooper; and Marshall. 2001 : 14)

Hans Selye ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความเครียดเป็นกลุ่มอาการตอบสนองของร่างกายที่เกิดขึ้นอย่างไม่จำเพาะเจาะจงต่อสิ่งที่มาคุกคามหรืออันตราย โดยสิ่งนั้นมีสาเหตุหรือผลมาจากสิ่งที่พึงประสงค์หรือมพึงประสงค์ก็ตาม”

อีกความหมายหนึ่ง ความเครียด คือการตอบสนองทางสรีรวิทยา (Physiological) และทางจิตวิทยา (Psychological) ต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญหรือสิ่งที่ไม่คาดคิดในการดำรงชีวิต ซึ่งเกิดได้จากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในร่างกาย

Hans Selye ผู้ได้รับยกย่องว่าเป็นบิดาของการศึกษาเกี่ยวกับความเครียด อธิบายโดยอาศัยพื้นฐานทางสรีรวิทยาและเคมีวิทยาว่า ความเครียดเป็นภาวะหนึ่งของระบบชีวิตที่เกิดกลุ่มอาการเฉพาะขึ้นในร่างกายที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต ความต้องการของมนุษย์ทั้งจากภายใน และภายนอกร่างกาย เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย เพื่อต่อต้านการคุกคามนั้น และอธิบายเพิ่มเติมว่า ความเครียด

เป็นธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับ สิ่งมีชีวิตที่มีความรู้สึกอ่อนไหว ความเครียดในระดับหนึ่ง จะทำให้คนเกิดการปรับตัวซึ่งมีความหมายมากกว่าการตอบสนองทางด้านร่างกาย การปรับตัวนี้มีทั้งด้านบวกและด้านลบ และเป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความเครียดที่มีมาก และเกิดผลยาวนานจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ สติปัญญา ทัศนคติ และอารมณ์

ความเครียด คือ กลไกความคิดทางอารมณ์ในสภาวะที่ต้องเผชิญกับโอกาส ปัจจัย ความต้องการหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร และทำให้บุคคลเข้าใจถึงความสำคัญของการไม่แน่นอน ดูแล้วนี่คงเป็นคำจำกัดความที่ค่อนข้างซับซ้อน ถึงแม้ความเครียดในทางปกตินั้นถูกตัดสินพิจารณาให้อยู่ในแง่ลบ แต่ไม่ได้หมายถึงจะแย่เสมอไป ความเครียดมีคุณค่าในแง่บวกเช่นเดียวกัน เพราะมันเป็นโอกาสที่ทำให้บุคคลนั้นต้องการเพิ่มศักยภาพให้ตนเอง การใช้ความเครียดในทางบวกเพื่อช่วยเพิ่มโอกาสให้สิ่งนั้นๆ ที่กำลังปฏิบัติมีความเต็มเปี่ยมไปด้วยคุณภาพ โดยทางเทคนิคนั้น ผู้เชี่ยวชาญได้เห็นพ้องว่าความเครียดของการทำงานหนักเกินไป และการกำหนดขีดจำกัดเวลาการส่งงานต่างๆ เป็นการท้าทายที่ดีที่สามารถเพิ่มคุณภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรและตอบสนองความพึงพอใจในงานของตน ความเครียดที่เกิดจากการท้าทายหรือความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหนัก ความกดดันในการทำงานให้สำเร็จ ลุส่วง เวลาเป็นตัวแปรซึ่งแตกต่างจากความเครียดที่เกิดจากสภาวะถูกขัดขวางหรือความเครียดที่กักเราไว้จากเป้าหมาย ผลการวิจัยที่ได้มาคือความเครียดที่เกิดจากการท้าทายก่อความเครียดน้อยกว่าความเครียดที่เกิดจากการถูกขัดขวาง พนักงานที่มีอารมณ์ที่หรือสภาวะทางอารมณ์แข็งแกร่งสามารถแปลงปฏิกิริยาทางความเครียดให้กลายเป็นความสามารถขั้นสูงได้ดีกว่าพนักงานที่มีสภาวะทางอารมณ์ที่ไม่ดี

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY



รูปที่ 3 A Model of Stress

ที่มา : Robbins; and Judge. (2015). **Organizational Behavior.** p. 21.

จากรูปที่ 3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม ปัจจัยทางด้านองค์กร ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม อิทธิพลของสภาพแวดล้อมจะเป็นไปตามรูปแบบโครงสร้างขององค์กรและยังเกี่ยวข้องกับอิทธิพลระดับความเครียดของพนักงานในองค์กร ตามความเป็นจริงความไม่แน่นอนเป็นเหตุผลหรือสาเหตุส่วนใหญ่ของบุคลากรโดยความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมจะแบ่งเป็น 3 ประเภทหลักๆ คือ เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงวงจรธุรกิจทำให้เศรษฐกิจไม่แน่นอน เมื่อเศรษฐกิจติดขัด ยกตัวอย่างเช่น ประชาชนกระวนกระวายใจเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับความปลอดภัยหรือการคุ้มครองพนักงานในการทำงาน

ปัจจัยทางองค์กร บทบาทที่ขัดแย้งกับบทบาทที่คลุมเครือความขัดแย้งด้านบทบาท (Role Conflict) เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดความเครียดในองค์กร ซึ่งเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน เช่น ในองค์กรญี่ปุ่นมักมีปัญหาทางด้านการสื่อสารและวัฒนธรรม การสื่อสารที่คาดเคลื่อนเข้าใจไม่ตรงกันเนื่องจากคนญี่ปุ่นมีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบ High Context Culture คือคนญี่ปุ่นไม่จำเป็นต้องใช้คำพูดตรงๆ มักไม่พูดสิ่งที่ต้องการให้พนักงานฟังตรงๆ จะไม่พูดเชิงปฏิเสธ แต่จะใช้วิธีการพูดอ้อมๆ อาจทำให้ผู้ฟังเกิดความเครียดที่ต้องมาแปลมาตีความกันอีกที การสวมหมวก 2 ใบ การที่ต้องทำงานสองหน้า (แม่บ้าน) ญี่ปุ่นมีการทำ OT กลับบ้านช้า แต่มีลูกที่ดูแลที่บ้าน (การทำงานที่บ้าน) Quality of Work Life มี OT เยอะทำให้มีความเครียดเยอะ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยปกติเราทำงานอาทิตย์ละ 40-50 ชั่วโมง แต่ประสบการณ์และปัญหาที่ถามเข้ามาใหม่นั้นมากกว่า 120 ชั่วโมง เรียกได้ว่าเลยเวลางานเราก็กังสามารถเครียดได้ และปัจจัยนี้ยังส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวของพนักงาน เช่น ปัญญาครอบครัวย ปัญหาการเงินส่วนตัว บทบาทและนิสัยของพนักงานที่มีมาตั้งแต่กำเนิด บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) นั้นเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงานเนื่องจากองค์กรญี่ปุ่นมักให้พนักงานทำงานที่นอกเหนือ ทำให้เกิดปัญหางานที่ไม่ใช่ของเราแต่เราต้องมาทำด้วยซึ่งคนไทยมีความคิดแตกต่างจากญี่ปุ่น เป็นผลทำให้พนักงานไทยที่ทำงานในองค์กรญี่ปุ่น เกิดความเครียดได้สูง สำหรับชาวญี่ปุ่นนั้นความเป็นปัจเจกในบริบทขององค์กรนั้นมีความหมายเชิงลบมันหมายถึงความเห็นแก่ตัวและไม่มีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น องค์กรญี่ปุ่นจะให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่มแต่ไม่ให้ความสำคัญลักษณะการทำงานคนเดียวเนื่องจากบริษัทญี่ปุ่นไม่มีการบรรยายลักษณะงานที่มีกิจจะลักษณะมีความยืดหยุ่นสูงทำให้ตำแหน่งงานคลุมเครือในองค์กรญี่ปุ่นนั้นสิ่งเหล่านี้เป็นต้นเหตุที่เกิดความเครียดและความกดดัน เช่น การทำงานที่มากเกินไป การทำงานที่ต้องเจอกับหัวหน้างานไม่เอาไหน

หรืออาจจะเจอกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดี หรือปัจจัยที่มี ลักษณะการทำงานในสถานที่ในห้องซึ่งวุ่นวายมากเกินไปหรือสถานที่แออัดและเต็มไปด้วยเสียง การรบกวน หรือความเครียด ความกดดันที่เกิดจากลูกค้าที่มารับบริการมีความสำคัญมากที่ส่งผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน ด้านบทบาทก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับความกดดันความเครียดของพนักงานซึ่งพนักงานต้องการมี

บทบาทหน้าที่ในองค์กร แต่การมีบทบาทที่ขัดแย้งกันก็จะนำไปสู่ความยากลำบากในการตัดสินใจการมีบทบาทหลายอย่างนั้นจะทำให้บุคคลไม่สามารถทำงานตามบทบาทของตนเองได้ทันเวลาที่กำหนดจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่เข้าใจบทบาทอย่างชัดเจนและไม่แน่ใจว่า จะต้องทำอะไรบ้างเมื่อใครได้เผชิญกับสถานการณ์ที่มีข้อจำกัดสูง (เช่น ชั่วโมงการทำงานที่ถูกกำหนดไว้แล้วหรือกำหนดหน้าที่ของตำแหน่งงานนั้นๆ) ก็เป็นการเพิ่มความเครียดได้ในระดับหนึ่งสิ่งเหล่านี้มักสร้างความเครียดให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องแต่ในทางกลับกันเมื่อบางคนได้หลายบทบาทเขาหรือเธอจะเลียนแบบพฤติกรรมหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเรียนรู้หลายๆ บทบาทจึงเกิดอารมณ์สนุกสนานขึ้นและนั่นทำให้ความเครียดในการทำงานหลายบทบาทลดลงแต่เมื่อเจอกับสถานการณ์ที่ทะเลาะเบาะแว้งที่ทำงานพวกเขาจะเจอกับความทุกข์ความเครียด

ปัจจัยส่วนบุคคล บางคนเติบโตมาในสถานการณ์ที่ตึงเครียดในขณะที่บางคนก็เครียดน้อยมาก อะไรคือความแตกต่างของบุคคลสองจำพวกนี้ ในส่วนของความสามารถในการรับมือกับความเครียดความหลากหลายของความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพในการอยู่กับความเครียดและประสบการณ์เครียดจะเครียดน้อยมากจากหัวหน้างานประสบการณ์การทำงานที่ได้รับ ความสนับสนุนจากสังคมและการลาออกที่เกิดขึ้นในบุคคลที่มีความเครียดมากดังนั้นบุคคลซึ่งอยู่กับองค์กรเป็นเวลานานมักเกิดสภาวะเครียดมากกว่าบุคคลอื่นเพราะพนักงานที่ทำงานมานานหรือประสบการณ์การทำงานมากทำให้ตำแหน่งงานก็จะสูงขึ้นการที่มีตำแหน่งงานสูงขึ้นเช่น ตำแหน่งผู้บริหารนั้นการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ จะมีผลต่อคนหมู่มากจึงทำให้เกิดความเครียดได้ การสนับสนุนจากสังคมเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานที่สามารถช่วยกันแบ่งปันความเครียดนี้เป็นความสัมพันธ์ที่ดีในแผนกเพราะการที่เราได้รับแรงสนับสนุนจากสังคมทำให้เรามีกำลังใจในการทำงานและความเครียดน้อยลงได้

คูเปอร์; และมาเชลล์ (ภวนิตา แซ่โจ้ว. 2550; อ้างอิงจาก Cooper; and Marshall. 1976) ที่กล่าวว่าความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กรคือสิ่งที่ทุกองค์การปรารถนาให้เกิดขึ้นความสัมพันธ์ที่ไม่ดีก่อให้เกิดความไว้วางใจระหว่างบุคคลต่ำ ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ขาดความสนใจและรับฟังปัญหาของบุคคลอื่นความสัมพันธ์ที่พบในองค์กรอาจนำไปสู่ภาวะความเครียดได้และผลจากการศึกษาก็พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานมีความเครียดในระดับมากในเรื่องสัมพันธ์ภาพในที่ทำงาน ในปัจจัยย่อยที่ว่าการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและปรึกษากับผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานของกลุ่มประชากรมากที่สุด ถัดมาก็เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดเมื่อเพื่อนร่วมงานมาปรึกษาเรื่องส่วนตัว

ผลกระทบของความเครียด

ทั้งข้อเสียและข้อดี ข้อเสียคือความเครียดทำให้เกิดผลกระทบต่อร่างกาย อย่างเช่น ความดันเลือดสูง ไข้หรือหนอง หงุดหงิดโกรธง่าย ทำให้ ไม่อยากอาหาร เกิดโรคต่างๆ

เวลาเกิดความเครียดที่เป็นผลเสียต่อทั้งกายและจิตใจควรได้รับการแก้ไข ข้อดีของความเครียดทำให้คนสามารถทำสิ่งที่ยากเกินกว่ากำลังสติปัญญาตอนปกติ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของมนุษย์ที่มีประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต หากคุมให้อยู่ในกรอบความพอดี เหล่านี้เกิดขึ้นด้วยปัจจัย 2 อย่าง คือ ปัจจัยทางชีวภาพ ปัจจัยทางพฤติกรรมต่างๆ

1. ปัจจัยทางชีววิทยา สรีรวิทยา คือ การเกิดความเครียดแล้วส่งผลต่อสภาพร่างกาย พวกทำงานที่เกี่ยวข้องกับความเครียด ส่งผลต่ออัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้นและหายใจที่มีความดันเลือดสูง/ต่ำซึ่งนำพามา ซึ่งโรคปวดหัวและหัวใจล้มเหลวเฉียบพลัน

2. ปัจจัยทางพฤติกรรม

2.1 พฤติกรรมส่วนตัว เช่น ความเครียด ความกังวล หงุดหงิด ขี้เบื่อและการผลัดวันประกันพรุ่ง กลายเป็นมีนิสัยชอบกินจุ สูบบุหรี่และดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น

2.2 พฤติกรรมในที่ทำงาน นักวิจัยในพฤติกรรมและความเครียดได้สำรวจหลายประเทศหลายครั้งและความสัมพันธ์ที่ปรากฏชัดเจน คือ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาการทางความเครียดครอบคลุมถึงการไม่มาทำงาน การลาออก เช่น ดื่มเหล้า ขี้รำคาญ ขาดงานบ่อย

ลาซารัส; และโพลค์แมน (จิราพร หินทอง. 2551; อ้างอิงจาก Lazarus; and Folkman. 1984)

สาเหตุของความเครียดที่ประกอบด้วยสาเหตุหลักใหญ่ๆ 2 ประการ คือ

1. สาเหตุจากภายในแต่ละคนอันประกอบด้วยภาวะด้านร่างกายและจิตใจ ประสบการณ์แต่ละคน เช่น ความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย สภาวะทางสรีรวิทยา ลักษณะบุคลิกภาพการรับรู้และการแปลความหมายจากเหตุการณ์ได้แก่ การนอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอ ฯลฯ

2. สาเหตุจากภายนอก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หรือปัจจัยต่างๆ มีผลต่อความสมดุลของร่างกายและจิตใจ

ทั้งนี้สามารถแบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อยพบได้ในชีวิตประจำวัน เป็นความเครียดที่มีสาเหตุมาจากเหตุการณ์เพียงเล็กน้อย

2. ความเครียดระดับกลาง (Moderate Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดรุนแรงกว่าชนิดแรกอาจเกิดเป็นชั่วโมงหรือหลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน

3. ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นภาวะที่มีความเครียดอยู่ในระดับที่รุนแรง ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือนหรือเป็นปี สาเหตุของความเครียดจะรุนแรงหรือมีหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสีย บุคคลที่รัก การเจ็บป่วยร้ายแรง การล้มเหลวในการทำงาน ซึ่งเป็นผลให้ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัด มีพยาธิสภาพและความเจ็บป่วยเกิดขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินชีวิต

การตอบสนองทางสรีรวิทยาต่อความเครียดปัญหาต่างๆ หากไม่ได้รับการแก้ไขแต่เก็บสะสมกันเป็นเวลานาน ก็จะทำให้เกิดความเครียด (Stress) ขึ้นได้

ความเครียดจากการทำงาน คือ ความเครียดจากการทำงานที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อร่างกาย จิตใจ เนื่องมาจากการทำงาน สาเหตุของความเครียดจากการทำงานนั้นมาจากสาเหตุใหญ่ 2 ประการ

1. จากตัวคนทำงานเอง สามารถแก้ปัญหาความเครียดและความสามารถในการปรับตัวสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานไม่เครียด หรือเครียดน้อยลง

2. จากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในการทำงานทำงานแบ่งได้เป็น

2.1 ภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เนื่องจากเป็นองค์กรญี่ปุ่น ดังนั้น การสื่อสารย่อมเป็นไปได้สูงที่เกิดผิดพลาดหรือไม่เข้าใจกันในการสื่อสาร และทั้งยังมีวัฒนธรรมสังคมที่แตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิด และรูปแบบในการทำงานได้

2.2 วิธีการบริหารงานในองค์กรที่มีผู้บริหารเป็นคนญี่ปุ่นนั้น มักจะใช้วิธีการปฏิบัติที่เคร่งครัดมากเกินไป สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาความเครียดแก่พนักงานได้

2.3 ปริมาณงานที่มีมากเกินไป งานที่ทำเป็นเวลานาน งานที่ต้องใช้ทักษะความรู้ความเข้าใจ

2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิด ความเครียด

2.5 บทบาท (Role) หน้าที่ความรับผิดชอบ องค์กรญี่ปุ่นหลายองค์กร ไม่มีคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจนเป็นทางการทำให้หน้าที่ความรับผิดชอบ ของแต่ละคนนั้นคลุมเครือ (Role Ambiguity) หรือคนๆ เดียวมีหน้าที่การทำงานหลายอย่าง จึงทำให้สับสน เนื่องจากมีปริมาณงานมากเกินไป ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น เป็นตำแหน่งล่ามแต่ต้องไปพนักงานขายด้วย (Role Conflicts) หรือคนๆ เดียวต้องมีบทบาทในการทำงานหลายๆ อย่าง เช่น การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่กับงานที่อยู่นอกเหนือตำแหน่งงานการปฏิบัติงานภายในขอบเขตตำแหน่งงานของพนักงานนั้นถือเป็นเรื่องปกติ ถ้าต้องปฏิบัติงานนอกเหนือจากนี้ถือเป็นเรื่องนอกเหนือจากตำแหน่งของตน สิ่งนี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนญี่ปุ่นไม่เข้าใจคนไทย เกี่ยวกับความรู้สึกรับผิดชอบเฉพาะในงานของตน เพราะคนญี่ปุ่นให้ความสำคัญอย่างมากกับกาทำงานเป็นทีมและร่วมมือกัน

มาลีวัลย์ เลิศสาครศิริ (2558) กล่าวว่า ความเครียด คือ ภาวะตอบสนองของร่างกายหรือจิตใจ ต่อสิ่งที่มาคุกคามแล้วทำให้เกิดภาวะความไม่สมดุลขึ้น โดยแสดงออกทั้งด้านร่างกาย จิตใจและความคิด ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลรับรู้หรือประเมินสิ่งที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของตนว่าเป็นสิ่งที่คุกคามร่างกายและจิตใจทำให้เกิดการดึงกลไกการป้องกันตนเองมาใช้เพื่อให้ความรู้สึกถูกกดดันหรือความเครียดเหล่านั้นคลายลง และกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง

มอร์ส; และฟิลด์ (Morse; and Field. 1995) ความเครียดมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการทำงานถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ไม่อยากทำงาน ความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความตึงเครียดก็จะลดลงหรือหมดไปอันเป็นผลให้เกิดความพอใจในการทำงาน

ร็อบบิ้น; และจัสส์ (Robbins; and Judge. 2015) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกที่เป็นบวกกับงาน พื่อใจในการทำงาน คนที่มีความพอใจในการทำงานจะมีความรู้สึกทำงานนั้นได้ดี ภาคภูมิใจในงานของตน สนุกสนานกับการทำงาน

ร็อบบิ้น; และจัสส์ (Robbins; and Judge. 2015) กล่าวเกี่ยวกับกระบวนการแรงจูงใจเบื้องต้นความต้องการซึ่งไม่เป็นที่พอใจ

1. สร้างความเครียด
2. ไม่ขับเคลื่อนแรงกระตุ้นต่างๆ ภายในของบุคคล
3. แรงขับเคลื่อนเหล่านี้จะแสวงหาเป้าหมายเฉพาะ
4. ถ้าเข้าถึงเป้าหมายก็จะพอใจในความต้องการ
5. แล้วก็จะไปสู่ความลดลงของความเครียด
6. พนักงานที่ได้รับแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นจะอยู่ในภาวะของความเครียด เพื่อ

บรรเทาความเครียดพวกเขาก็จะต้องอยู่กับงาน ยิ่งเครียดมากเท่าไรก็ต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น สรุปได้เลยว่าพวกเขากำลังถูกขับเคลื่อนโดยความต้องการเพื่อบรรลุเป้าหมายบางอย่าง

อดัม (Adams. 1965) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีความเสมอภาค ว่าคนเราจะเปรียบเทียบสิ่งที่เราให้กับองค์กร กับสิ่งที่เราได้รับจากองค์กรของเราเทียบกับของคนอื่น ถ้าเรารู้สึกไม่เสมอภาคไม่เป็นธรรม เราจะขาดแรงจูงใจในการทำงานและมีความเครียดเกิดขึ้นซึ่งต้องหาวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อลดความเครียดดังกล่าว เพราะคนไม่สามารถทน อยู่กับความไม่เสมอภาคได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่มีความรู้สูง มีการยอมรับนับถือตนเองสูง ดังนั้นเมื่อเรารู้ว่าไม่เป็นธรรมเราจะเกิดความเครียดจะนำไปสู่พฤติกรรมและการแสดงทางจิตซึ่งสามารถแสดงออกได้หลายลักษณะ

สาเหตุความเครียด

เฮเลน โตร (2536 : 30) ได้แบ่งสาเหตุความเครียดออกเป็น 3 อย่าง

1. ความกดดันจากภายนอก เช่น งานบริการงานที่ต้องประสานงานกับลูกค้าการบริการส่วนมากจะเกิดแรงกดดันจากภายนอก มักจะมีความเครียดกว่างานปกติ
2. ความกดดันจากภายในองค์กร ทำให้เกิดความเครียดมี 3 แหล่ง
 - 2.1 ด้านกระบวนการทำงาน
 - 2.1.1 เป้าหมายงานไม่ชัดเจน

2.1.2 ขาดการสื่อสารไม่ชัดเจน

2.1.3 สิ่งข้อมูลไม่ถูกต้อง

2.2 ด้านนโยบาย

2.2.1 กฎเกณฑ์เข้มงวดเกิน

2.2.2 ขั้นตอนการดำเนินงานไม่ชัดเจน

2.2.3 นโยบายงานไม่ยุติธรรม

2.3 ด้านโครงสร้าง

2.3.1 ขัดแย้งระหว่างพนักงานในองค์กร

2.3.2 รวมอำนาจตัดสินใจเพียงผู้เดียว

2.3.3 ระบบงานเป็นทางการมากเกินไป

3. สิ่งแวดล้อมที่ทำงานมีผลต่อด้านร่างกายและอารมณ์ เช่น มลภาวะเป็นพิษ อุณหภูมิที่สูงเกินไป สถานที่แออัด ฯลฯ

ความสัมพันธ์ทางด้านส่วนบุคคลกับความเครียด

อายุ, เพศ, สถานภาพ

สุจิต สุวรรณชีพ (2532 : 1-4) กล่าวว่าความเครียด หมายถึง ภาวะทางใจที่ดีจะเผชิญกับสถานการณ์ความกดดัน ซึ่งหนักกว่าความสามารถตนเองที่จะแก้ไขปัญหา กลุ่มวัยทำงานอายุ 25-40 ปี เป็นกลุ่มที่เสี่ยงสูงสุด และเพศหญิงเกิดอาการทางจิตมากกว่าเพศชาย เพราะต้องดูแลงานในบ้านและนอกบ้าน

โรคประจำตัวเป็นปัจจัยส่วนตัวที่ส่งผลต่อความเครียด (Personal Stress)

มีผลต่อการปฏิบัติงาน ร่างกายที่อ่อนแอ จะปรับตัวได้น้อย เกิดอาการทางร่างกายและจิตใจได้ง่าย เช่น บอกรู้สึกโรคประจำตัว, โรคภัยแรงหรือเรื้อรังทำให้เกิดความเครียดสูง ร่างกายที่แข็งแรง กล้ามเนื้อตื่นตัวพร้อมใช้งานการแก้ปัญหาในงานจะทำได้ดีส่งผลให้ไม่เครียด เมื่อเปรียบเทียบกับคนมีโรคประจำตัว

ปัญหาทางเศรษฐกิจ, การเมือง, สังคม ฯลฯ คือเป็นปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อระดับความเครียด ทั้งยังมีผลกระทบทางด้านร่างกาย จิตใจ พฤติกรรม เช่น ขาดความมั่นใจในการบริหารของรัฐบาลไทย ทำให้พนักงานเกิดความกลัว กังวล ส่งผลทำให้เกิดความเครียด ทำให้กระทบถึงด้านพฤติกรรมคือการเบื่อหน่ายง่ายส่งผลต่อการลาออก

ตำแหน่งงาน งานที่ต้องทำอยู่คนเดียวหรือทำกับเครื่องจักรเป็นผลทางจิตใจสังคม ซึ่งมีอาการป่วยทางใจแต่แสดงออกทางกาย จากการที่เคยมีกลุ่มสังคมระหว่างการทำงานมาเป็นการอยู่โดดเดี่ยวกับเครื่องจักร มีผลต่อความเครียดทำให้หมดแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความคิดที่จะลาออก

ผลกระทบจากความเครียด

ความเครียด เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและสามารถลดพลังกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด คือ ความกังวลกลัวว่าตนไม่สามารถทำกิจกรรมที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้สำเร็จ ความกังวลกลัวว่าตนจะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนา เนื่องจากงานที่ทำนั้นมากเกินไปเกินกำลังหรือเกินความสามารถ หรือกำลังถูกประเมินค่าของการกระทำหรือค่าของความเป็นคน หรือมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมที่ไม่รู้ว่าจะจะเป็นผลดีหรือผลเสียแก่ตน หรือมีความสับสนขัดแย้งในบทบาทที่ตนจะต้องทำไม่สามารถตัดสินใจว่าตนจะต้องทำอย่างไรจึงจะถูกต้องเป็นผลดีแก่ตน

อดัมส์ (Adams. 1965) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีความเสมอภาค Equity Theory โดยสังเกตเห็นว่าบุคคลมักจะเปรียบเทียบอัตราการลงทุนกับผลตอบแทนที่ตนได้รับว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ พฤติกรรมตอบสนองต่อการรับรู้ว่ายุติธรรม เมื่อเกิดความรู้สึกว่ายุติธรรมบุคคลจะรักษาระดับการลงทุนของตนและสามารถทำงานได้ด้วยความพึงพอใจ แต่ถ้าบุคคลรับรู้ว่ายุติธรรม บุคคลจะพยายามทำให้ตนเกิดความรู้สึกว่ายุติธรรมด้วยวิธีการหลากหลาย ดังนี้

1. พิจารณานิตของการลงทุนเปรียบเทียบระหว่างของตน และของเพื่อนที่ใช้อ้างอิงเปรียบเทียบเพื่อพิจารณาหาความยุติธรรม เช่น มีวุฒิการศึกษาเท่ากันหรือไม่ เวลาที่ใช้ทำงานเท่ากันหรือไม่ ผลงานอยู่ในระดับเดียวกันหรือไม่ มีการลงทุนที่แตกต่างกันหรือไม่
2. ลดการลงทุนของตนลง เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วว่าการลงทุนของตนมีมากกว่าการลงทุนของเพื่อนผู้นั้นหรือไม่แตกต่างกัน แต่เพื่อนได้ผลตอบแทนในการทำงานมากกว่าบุคคลจะลดการลงทุนของตนลง
3. เรียกร้องผู้บังคับบัญชาให้เพิ่มผลตอบแทนให้แก่ตนมากขึ้นเมื่อพิจารณาแล้วการลงทุนของตนมากกว่าหรือเท่ากับของเพื่อนแต่เพื่อนได้รับผลตอบแทนมากกว่าบุคคลจะรายงานหรือเรียกร้องให้ผู้บังคับบัญชาเพิ่มผลตอบแทนของตนให้ได้เท่ากับเพื่อน
4. เลือกคู่ที่จะเปรียบเทียบใหม่บางครั้งบุคคลจะใช้วิธีการเลือกคู่เปรียบเทียบใหม่หากใช้วิธีการข้างต้นแล้วไม่ได้ผล
5. ลาออกจากองค์กร

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทที่ความขัดแย้ง, บทบาทที่คลุมเครือ

ความหมายของบทบาท

รพีพรรณ สุวรรณรัฐโชติ (2550 : 66) ได้ให้คำจำกัดความของบทบาทว่า เป็นแบบแผนของความต้องการ เป้าหมายของความเชื่อ ความรู้สึก การกระทำที่สมาชิกในสังคม คาดหวังว่าควรเป็นไปตามลักษณะของชนิดตำแหน่งที่มีอยู่หรืออาจกล่าวได้สั้นๆ ว่าบทบาท คือ พฤติกรรมที่คาดหวังบุคคลที่อยู่ในสถานภาพนั้นควรปฏิบัติ เช่น บทบาทของพ่อ ก็ต้องเลี้ยงลูกให้ดี

อมรรัตน์ เรื่องสกุลพัฒนา (2551) กล่าวว่า บทบาทเป็นเสมือนเครื่องมือในการประสานมนุษย์ให้รวมตัวกันในสังคม มีการสร้างกฎเกณฑ์ ที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจ มีการปรับทัศนคติ รวมถึงพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม อีกทั้งยังช่วยลดช่องว่างระหว่างสังคมเข้าด้วยกัน

สุทัศน์ ภูมิรัตนจรินทร์ (2555) ได้ให้ความหมายของบทบาท คือ การปฏิบัติตามสิทธิ และหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่งบทบาทจึงเป็นตัวกำหนดที่ความรับผิดชอบของบุคคลในสังคม สังคมยิ่งสลับซับซ้อนมากขึ้นเท่าไร บทบาทก็ยิ่งแตกต่างกันมากขึ้นเท่านั้น

จากการศึกษาความหมาย แนวคิดของบทบาท สรุปได้ว่า การที่คนที่มาอยู่รวมกัน หรืออยู่ร่วมกันเป็นสังคม ย่อมต้องมีข้อตกลง หรือมีข้อกำหนด หรือมีข้อบังคับ เพื่อให้แต่ละคน ถือเป็นแนวปฏิบัติ ดังนั้นบทบาทจึงหมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือที่ได้รับ การยอมรับจากสังคมหรือที่สังคมคาดหวัง เพื่อให้เกิดผลดีต่อหมู่ชนที่อยู่ร่วมกัน สามารถทำงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยลดความขัดแย้งหรือไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

ลักษณะของบทบาท

จำนง อติวัฒน์สิทธิ์ และคณะ (2540) ได้จัดประเภทของบทบาทเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. บทบาทในอุดมคติ (Ideal Role) ได้แก่ บทบาทที่กำหนดไว้เป็นกฎหมาย หรือตาม ความคาดหวังของบุคคลทั่วไปในสังคม (Expected Role) เป็นแบบฉบับของบทบาทที่สมบูรณ์ ซึ่งผู้ที่มีสถานภาพหนึ่งๆ ควรกระทำแต่บางครั้งอาจไม่มีใครกระทำตามนั้นได้ อาทิ สังคมคาดหวัง ว่าผู้บริหารสถานศึกษาต้องปฏิบัติหน้าที่หรือแสดงบทบาทนักประชาสัมพันธ์ จะต้องมีความรู้ในการสื่อความหมาย รู้จักวิธีสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่สถานศึกษา รู้จักและเข้าใจวิธีการเผยแพร่ ข่าวสารด้วยสื่อและวิธีการต่างๆ แต่ผู้บริหารสถานศึกษาบางคน อาจจะไม่เคยแสดงบทบาทนี้ เลยก็ได้

2. บทบาทที่บุคคลเข้าใจหรือรับรู้ (Perceived Role) ได้แก่ บทบาทที่ขึ้นอยู่กับบุคคล นั้นๆ จะคาดคิดด้วยตนเอง ทั้งนี้ย่อมเกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม หรือบุคลิกภาพ และประสบการณ์ ของแต่ละบุคคล เช่น ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าตนเองควรแสดงบทบาทการบริหารวิชาการ ของสถานศึกษา ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงให้นโยบายเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของ สถานศึกษาว่าต้องยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นต้น

3. บทบาทที่แสดงออกจริง (Actual Role หรือ Enacted Role) ได้แก่ การกระทำที่ บุคคลปฏิบัติจริง ซึ่งย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะหน้าในขณะนั้นด้วย ซึ่งอาจเป็นสภาพแวดล้อม ธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมทางสังคม อาทิ จากแรงกดดันต่างๆ มีอิทธิพลต่อการแสดง บทบาทออกจริงของบุคคล ดังนั้นบทบาทที่แสดงออกจริงจึงอาจจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้อง กับบทบาทในอุดมคติ หรือบทบาทที่บุคคลเข้าใจหรือรับรู้ก็ได้ ยกตัวอย่างเช่น ผู้บริหาร สถานศึกษารับรู้ตนเองว่าต้องทำการบริหารบุคคลด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

แต่ในทางปฏิบัติบางครั้งถูกแรงกดดันจากนักการเมืองท้องถิ่น ทำให้ไม่สามารถทำได้ตามหลักการบริหารบุคคล เป็นต้น

โรบบิน; และจัสส์ (Robbins; and Judge. 2015) เสนอว่าหากพิจารณาบทบาทต่างๆ ของบุคคลที่มีอยู่ในกลุ่มสังคมจะพบว่า บทบาทเฉพาะสถานะ (Role Identity) เป็นทัศนคติที่ชัดเจนและการแสดงพฤติกรรมที่คงเส้นคงวามบุคคลในบทบาทใดบทบาทหนึ่ง บุคคลโดยทั่วไปสามารถเปลี่ยนบทบาทได้อย่างทันทีทันใดเมื่อรับรู้สถานการณ์และความต้องการขณะนั้นเปลี่ยนแปลงไป ทำให้เขาต้องเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมไป และถ้าเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมไม่ได้ และมีแนวโน้มว่ายังคงแสดงบทบาทเดิมอยู่ จะทำให้เกิดปัญหาและเกิดความขัดแย้งกับความเป็นจริงตามบทบาทใหม่

ความขัดแย้งด้านบทบาท (Role Conflicts) เป็นความขัดแย้งในการทำงานที่เกิดขึ้นปกติ ซึ่งเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายการทำงานที่มากเกินไป การกำหนดลักษณะงานที่น้อยเกินไปและความไม่สามารถเข้ากันได้ระหว่างความคาดหวังจากแหล่งที่แตกต่างกัน เช่น ฝ่ายผลิตต้องการทำให้มีคุณภาพดีแต่ขายยาก แต่ฝ่ายการตลาดต้องการของราคาถูกเพียงให้ขายได้ง่าย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2550)

มอร์เฮด; และกริฟฟิน (Moorhead; and Griffin. 2001 : 214) กล่าวว่า ความขัดแย้งของบทบาทหมายถึง เมื่อบุคคลต้องแสดงบทบาทต่างๆ หลายบทบาทในห้วงเวลาเดียวกันและบทบาทนั้นไม่สอดคล้องกัน และเมื่อบทบาทนั้นไม่ชัดเจน จะทำให้บุคคลไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติอย่างไร จะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด สัมพันธ์กับบทบาทของตนเองที่มีอยู่กับบทบาทที่ถูกคาดหวัง และเมื่อมีมากกว่าหนึ่งบทบาทขึ้นไป จะทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflicts) ได้ ซึ่งมีอยู่ 4 แบบ ดังต่อไปนี้

1. ความขัดแย้งภายในตัวผู้ที่ออกคำสั่ง (Intra-Sender Conflict) เช่น กรณีที่หัวหน้าทีมต้องทำงานในบทบาทที่เท่าเทียมกันในทีม ในขณะที่เดียวกันก็มีบทบาทเป็นผู้บริหารด้วย ต้องทำหน้าที่สั่งการและบังคับบัญชาด้วยจะมีบทบาทที่เท่าเทียมกัน ในทุกบทบาทคงเป็นไปได้ยาก จึงทำให้เกิดความขัดแย้งภายในตัวเองขึ้น

2. ความขัดแย้งระหว่างผู้ออกคำสั่ง (Inter-Sender Conflict) เกิดจากคนในกลุ่มมีความขัดแย้งกับคนในกลุ่มอื่นๆ ที่มีบทบาทเดียวกัน ทำให้ความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม

3. ความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Inter-Role Conflict) เมื่อบทบาทต่างกันทำให้บุคคล มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันด้วย แต่เมื่อต้องมาทำงานร่วมกันจะพบว่ามีพฤติกรรมที่เข้ากันไม่ได้ เช่น เมื่อหัวหน้าขอให้ช่วยทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานเสร็จ ในขณะที่เดียวกันก็กังวลกับบทบาทการเป็นแม่บ้านที่ต้องดูแลลูกหลังเลิกงาน ความขัดแย้งจึงเกิดขึ้นระหว่างเรื่องงานกับบทบาทส่วนตัวที่มีอยู่

4. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบทบาท (Person-Role Conflict) เกิดขึ้นเมื่อเรามีบทบาทอย่างหนึ่ง แต่ไม่สามารถทำตามบทบาทที่ตนมีได้หรือการที่บุคคลมีความต้องการอย่างหนึ่ง แต่ตามบทบาทที่ถูกกำหนดไว้นั้นทำตามความต้องการของตนเองไม่ได้จะเกิดความขัดแย้งขึ้นได้

องค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความเครียดเนื่องด้วยนโยบาย โครงสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกระบวนการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสม เช่น เมื่อใดที่นโยบายขององค์กรขาดความยุติธรรมต่อพนักงานการจ่ายค่าตอบแทนไม่เสมอภาคกัน องค์กรมีกฎเกณฑ์ในการทำงานที่เข้มงวดจนเกินไปหรือขั้นตอนการทำงานที่คลุมเครือทำให้เกิดความขัดแย้งและปัญหาต่อไป

1. ความขัดแย้งระดับกลุ่ม

1.1 ขาดความกลมเกลียว ขาดความสามัคคี ขาดความไว้วางใจกัน ขาดความยกย่องให้ค่าสำคัญกัน

1.2 ขาดการสนับสนุนสนับสนุนทางสังคม ขาดผู้สนับสนุน ขาดการแลกเปลี่ยนและผู้ช่วยแก้ปัญหา ขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำงานแข่งขันกัน

2. ความขัดแย้งระดับบุคคล

2.1 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ บุคคลแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่หลายอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น บทบาทหน้าที่ในครอบครัว ในการทำงาน ในชุมชน เป็นต้น การทำบทบาทเหล่านี้อาจเกิดปัญหาขึ้นได้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด

2.2 ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของตนเอง เมื่อต้องรับผิดชอบหน้าที่ในขณะที่ยังไม่เข้าใจบทบาทนั้น อาจเป็นเพราะบทบาทนั้นคลุมเครือ ซึ่งเกิดได้จากการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ในการทำงานที่ไม่เหมาะสม อาจเป็นเพราะการสื่อสารที่ไม่ดี การฝึกอบรมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม หรือการให้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันไม่ชัดเจน

ลาร์สัน (Ivancevich; and Matteson. 1983; อ้างอิงจาก Larson. 2004) กล่าวว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดขัดแย้ง และความเครียดในการทำงานคือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

1.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่บุคคลได้รับข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน พนักงานที่ได้รับความทุกข์จากบทบาทที่คลุมเครือจะมีผลต่อสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต เช่น อารมณ์ซึมเศร้า ความเชื่อมั่นในตัวเองลดลง ไม่พึงพอใจในชีวิต ไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งทำให้ผลงานไม่มีประสิทธิภาพ

1.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำหรือไม่ต้องกระทำ อาการแสดงออกของบทบาทที่ขัดแย้งที่พบเสมอคือ เมื่องานถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่ง

ต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน หรือความคาดหวังในหน้าที่ต่างกัน พนักงานที่รู้สึกขัดแย้งในหน้าที่จะมีความเครียดสูง และมีความสัมพันธ์กับความเครียดทางกาย ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจสูง อัตราการเกิดโรคหลอดเลือดหัวใจสูง

จะเห็นได้ว่าบทบาทที่คลุมเครือและบทบาทที่ขัดแย้ง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการลาออก กล่าวคือถ้าในองค์กรนั้นเกิดบทบาทที่คลุมเครือและบทบาทที่ขัดแย้งสูง จะส่งผลต่อการลาออกสูงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

คาแพลน คาสเซล; และกอร์ (ตติยา เอมบุตร. 2542; อ้างอิงจาก Kaplan Cassel; and Gore. 1977) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 ความหมายว่า

1. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความพึงพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคม ในแต่ละบุคคล เช่น การได้รับความรัก การยกย่อง การได้รับความช่วยเหลือ การได้รับความเห็นใจ ซึ่งได้รับการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในกลุ่มสังคม

2. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่บุคคลนั้นสามารถจะได้รับจากกลุ่มสังคมที่ให้การสนับสนุน

บัค; และแครอล (สุภา สังข์ทอง. 2554; อ้างอิงจาก Buck; and Carol. 1977) ได้ให้ความหมาย การสนับสนุนทางสังคมไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การนับถือซึ่งกันและกัน การให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลในเครือข่ายของครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน ถ้าบุคคลใดได้รับการสนับสนุนทางสังคม จะทำให้บุคคลนั้นสามารถอดพ้นอันตรายจากภาวะที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงได้ แต่หากบุคคลไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคม จะทำให้เกิดความเจ็บปวดทางสังคม ซึ่งจะส่งผลร้ายต่อสุขภาพของบุคคลนั้นๆ

ท็อดด์; และเป็กกี (ชัยยุทธ กลีบบัว; และพรรณระพี สุทธิวรรณ; 2552; อ้างอิงจาก Thoits; and Peggy 1982) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลในเครือข่ายทางสังคมได้รับความช่วยเหลือด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของ และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญ และตอบสนองต่อความเจ็บป่วย หรือความเครียดได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว

เฮ้าส์ (ตติยา เอมบุตร. 2542; อ้างอิงจาก House. 1981) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง พฤติกรรมสนับสนุน 3 ประการ คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การให้การสนับสนุนด้านการยกย่อง การให้ความรัก ความผูกพัน ความจริงใจ ความเอาใจใส่ ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ และการรับฟัง

2. การสนับสนุนการประเมิน (Appraisal Support) หมายถึง การให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปประเมินตนเอง และการเปรียบเทียบพฤติกรรม การให้การรับรอง ซึ่งทำให้ผู้รับเกิดความมั่นใจ นำตนเองไปเปรียบเทียบกับผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคม

3. การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ สิ่งของ การเงิน และแรงงาน (Instrumental Support) หมายถึง การช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของมนุษย์ในเรื่องเงิน แรงงาน เวลาและการปรับสภาพแวดล้อม

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของการสนับสนุนทางสังคมได้ว่าการสนับสนุนทางสังคม คือ การที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากสังคมหรือ เครือข่ายทางสังคม เช่น ครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลรอบข้าง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในด้านต่างๆ ทั้งด้านอารมณ์ความรู้สึก ด้านสิ่งของ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านแรงงาน หรือการให้คำปรึกษาแนะนำ ซึ่งบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมนี้ จะส่งผลให้บุคคลนั้นมีกำลังใจและสามารถบรรลุเป้าหมายที่เขาต้องการได้ นั่นคือ บุคคลนั้นสามารถเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ หรือสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงสามารถรับมือกับงานที่ได้รับมอบหมายของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทิลเดน (ดวงเดือน มูลประดับ. 2541; อ้างอิงจาก Tilden. 1985) ได้กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม ดังนี้

1. ทฤษฎีความเครียด พฤติกรรมการเผชิญความเครียด และการปรับตัว สเตรสส์ (Stress. 1997) กล่าวว่า แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่ช่วยเหลือนบุคคลเผชิญภาวะความเครียด และปรับตัวได้ดีขึ้นจากการได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การให้ข้อมูลข่าวสารและวัตถุประสงค์ของ การเงิน และแรงงาน

2. ทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม (Theory of Social Support) มีพื้นฐานการพัฒนาจากปฏิสัมพันธ์ในส่วยของความสัมพันธ์ และการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ซึ่งมักจะเกิดขึ้นในรูปแบบของสัมพันธ์ภาพอย่างไม่เป็นทางการ เช่น พ่อแม่ ญาติพี่น้อง เพื่อนบ้าน มากกว่ารูปแบบที่จะเกิดขึ้นในสัมพันธ์ภาพอย่างเป็นทางการ

โคป (จุไรรัตน์ เหลียงกอบกิจ. 2555; อ้างอิงจาก Cobb. 1976) ได้แบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) ทำให้บุคคลที่เป็นผู้รับรู้สึกรู้ว่าตนได้รับความรัก ดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมักจะเกิดจากความสัมพันธ์ที่มีความใกล้ชิด ผูกพันซึ่งกันและกันอย่างลึกซึ้ง

2. การสนับสนุนด้านการยอมรับและเห็นคุณค่า (Esteem Support) ซึ่งบุคคลที่เป็นผู้รับจะรู้สึกและเชื่อว่าตนมีคุณค่าที่เป็นที่ยอมรับ

3. การสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially Support or Network) เป็นที่แสดงให้บุคคลรับรู้ว่าคุณลักษณะนั้นๆ เป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคมและมีความผูกพันซึ่งกันและกัน

ท็อดด์; และเป็กกี (ชัยยุทธ กลีบบัว; และพรรณระพี สุทธิวรรณ. 2552; อ้างอิงจาก Thoits; and Peggy. 1982) มีความเห็นสอดคล้องกันว่าการสนับสนุนทางสังคมแบ่งเป็น 3 ด้าน

1. การสนับสนุนด้านเครื่องมือ (Instrumental Aid) คือ การได้รับความช่วยเหลือด้านแรงงาน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งของเงินทอง ที่จะทำให้อุปกรณ์ที่ได้รับนั้นสามารถดำรงบทบาท หรือหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ตามปกติ

2. การได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Aid) คือ ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการได้รับคำแนะนำ และการป้อนกลับข้อมูล

3. การได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์และสังคม (Social-Emotional Aid) คือ การได้รับความรัก และความดูแลเอาใจใส่ การได้รับการยอมรับ เห็นคุณค่าและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

จาค็อบสัน (สุวภา สังข์ทอง. 2554; อ้างอิงจาก Jacobson. 1986) กล่าวถึงการสนับสนุนทางสังคมว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ สร้างความสัมพันธ์และการรวมตัวกันเป็นกลุ่มทางสังคม เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือกันทั้งทางด้านอารมณ์ สติปัญญา ข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากร โดยอยู่ในรูปแบบของการยอมรับเอาใจใส่ การยกย่อง การเห็นคุณค่า และการให้ความช่วยเหลือจากคนในองค์กร โดยแบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง การที่คนเราได้รับการยกย่อง การยอมรับ การเห็นใจ เป็นที่เคารพนับถือ ได้รับความรัก ความดูแลเอาใจใส่ ให้ความมั่นใจและมองเห็นคุณค่าจากคนในองค์กร

2. การสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญา (Cognitive Support) หมายถึง การที่คนเราได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการได้รับคำแนะนำ ที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจในสิ่งต่างๆ จนสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้

3. การสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากร (Resource Support) หมายถึง การที่คนเราได้รับความช่วยเหลือด้านเวลา แรงงาน การเงิน สิ่งของ และบริการต่างๆ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหา และดำรงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้ อีกทั้งจาค็อบสันได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและส่งผลให้มีความเครียดต่ำลง

จากแนวคิดและลักษณะของการให้การสนับสนุนทางสังคมของนักวิชาการต่างสรุปได้ว่า ลักษณะการสนับสนุนทางสังคมสามารถทำได้โดยวิธีการพวกนี้ การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้การยอมรับ การให้ความช่วยเหลือด้านวัตถุสิ่งของและด้านการเงินที่คนเราได้รับจากครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และชุมชน

ผลของการสนับสนุนทางสังคม

โคเฮิน; และวิลส์ (นุชนาถ ทับเกลียว. 2546; อ้างอิงจาก Cohen; and Wills. 1985) ได้อธิบายกลไกเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทหน้าที่ในการลดภาวะความเครียดที่เกิดกับบุคคลนั้นให้หมดไปได้ โดยสรุปไว้ 2 ประการ คือ

1. การสนับสนุนทางสังคมจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคง จนกระทั่งทำให้สามารถที่จะต่อสู้กับปัญหาหรือทำให้ปัญหาลดความรุนแรงลง รวมถึงสามารถดำรงตนอยู่ในภาวะไม่เครียดได้

2. หากบุคคลไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ บุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยให้บุคคลที่อยู่ในภาวะไม่สมดุล สามารถจัดการและแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตลอดจนทำให้เกิดการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมต่อไป

ร็อดส์; และไอเซนเบิร์ก (ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ. 2554; อ้างอิงจาก Rhoddes; and Eisenberger. 2002) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับผลของการรับรู้อการสนับสนุนจากองค์กร คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดพื้นฐานเรื่องการแลกเปลี่ยน การรับรู้อการสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์กร บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนจำเป็นต้องห่วงใยเพื่อที่จะได้รับความห่วงใย การรับรู้อการสนับสนุนทางอารมณ์จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พนักงานจะรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนต้องปฏิบัติตามที่ตามบทบาทในสังคมของตน การรับรู้อการสนับสนุนจากองค์กรยังทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีความหมาย ช่วยลดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกว่าถูกบังคับให้อยู่กับองค์กรเนื่องจากค่าครองชีพที่สูง

2. อารมณ์ในการทำงาน

การรับรู้อการสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่ออารมณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและสภาพอารมณ์ที่ดี การรับรู้อการสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความพึงพอใจในงานเพิ่มการคาดหวังในรางวัลที่บุคคลจะได้รับจากการทำงานและเป็นสัญญาณว่าพนักงานจะได้รับความช่วยเหลือเมื่อต้องการ สภาพอารมณ์ทางบวกต่างจากความพึงพอใจในงาน ตรงที่เป็นสภาวะทางอารมณ์โดยทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลจากสิ่งแวดล้อม การรับรู้อการสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีความสามารถและมีคุณค่า เป็นการเพิ่มสภาวะทางอารมณ์ที่ดี

3. ความเกี่ยวพันในงาน

ความเกี่ยวพันในงาน (Job Involvement) หมายถึง การที่พนักงานแสดงว่าสนใจในงานของตน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความสนใจในงานมากขึ้น

4. ผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การปกป้ององค์กรจากความเสียหาย การให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน และการเสาะหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

5. ความเครียด

การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือและการสนับสนุนทางอารมณ์ ในระหว่างที่พนักงานต้องการการช่วยเหลือ จะช่วยลดความเครียดในการทำงาน มีงานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถลดผลลบที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า ความเหนื่อยหน่ายในงาน ความวิตกกังวล และอาการปวดศีรษะได้

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของพนักงานในการคงอยู่ในองค์กร ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ว่าตนจำเป็นต้องอยู่ในองค์กรเนื่องจากความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจหรือความผูกพันในองค์กรด้านการคงอยู่

7. พฤติกรรมการผลงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ซึ่งจะลดพฤติกรรมการผลงานในรูปแบบต่างๆ เช่น การทำงานอย่างเฉื่อยชา การขาดงาน นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากองค์กรยังลดแนวโน้มในการลาออก และเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร

อย่างไรก็ตาม ถ้าหากบุคคลใดที่เผชิญกับความเครียดแล้วบุคคลนั้นได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดีและเหมาะสม ย่อมส่งผลให้บุคคลนั้น สามารถเผชิญกับความเครียด หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ และยังส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการสนับสนุนทางสังคมนั้นมีส่วนช่วยในการลดความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับบุคคลได้ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานนั้นทำให้เกิดความท้อแท้หมดหวัง หมดกำลังใจในการทำงาน ทำให้เป็นส่วนที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากลาออก การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรสื่อ

ความสัมพันธ์ต่อความเครียดกับความตั้งใจที่จะลาออก สัมพันธ์ทางลบกับความเครียดกล่าวคือ ความเครียดสูง แรงสนับสนุนทางสังคมต่ำ การลาออกสูง แรงสนับสนุนทางสังคมต่ำ

แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความหมายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ดวอน; และซิดนีย์ (Duane; and Sydney. 2002) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลของความเครียดในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการทำงานมากเกินไป ผู้ที่เหนื่อยหน่ายในการทำงานจะขาดพลัง หรือกำลังความสนใจในงาน มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ เจือชา ซึมเศร้า ฉุนเฉียวง่าย เบื่อหน่าย และมักแสดงปฏิกิริยาทางลบต่อคำแนะนำของเพื่อน รวมถึงมีประสิทธิภาพการทำงานลดลง

จากความหมายของบุคคลต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ว่า เป็นกลุ่มอาการความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทั้งทางร่างกาย และจิตใจ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถ ล้วนเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเกิดความเครียดเรื้อรังในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ โดยที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ จึงเกิดภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานขึ้น

จากการศึกษาของ มาสลาซ; และแจ๊คสัน (ดุฆฎี ชูชัยวรากิจ. 2556; อ้างอิงจาก Maslach; and Jackson. 1996) ได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการสำคัญเพราะเป็นอาการในระยะเริ่มต้นของกลุ่มอาการความเหนื่อยหน่ายที่หากยังไม่สามารถแก้ไขได้บุคคลจะรู้สึกหมดกำลังหรือสูญเสียพลังงานจนแทบจะหมดสิ้น และไม่มีแหล่งที่จะส่งเสริมให้พลังนั้นกลับมาเหมือนเดิมได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ หมดกำลังใจในการทำงาน หรือการดำเนินชีวิต รู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้อีก เนื่องจากอ่อนล้าเกินไป

2. การสนใจหรือใส่ใจในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องมาจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ยังพอแก้ไขได้แต่ยุ่งยากซับซ้อนมากกว่า โดยจะมีความรู้สึกและเจตคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ เช่น อาจแสดงอาการเฉยเมย ไม่เอาใจใส่ ผู้รับบริการหรือบุคคลรอบข้าง ไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น มีความรู้เจตคติในทางลบต่อผู้อื่น มักต้องการแยกตัวและไม่ต้องการให้ใครมายุ่งเกี่ยวกับ

3. การรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อตนเอง เกิดจากการที่ตนเองมีความรู้สึก ทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริการลดลง ตนเองรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมเหล่านี้ ทำให้เกิดความรู้สึกผิด รู้สึกด้อยความสามารถในการสร้าง

สัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น คิดว่าตนล้มเหลว สูญเสียการนับถือตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า ขาดความภูมิใจในความสามารถและผลงานของตน

มาสลาซ; และแจ๊คสัน (Demerouti; and Bakker. 2008; อ้างอิงจาก Maslach; and Jackson. 1996) ได้ใช้เครื่องมือ Maslach Burnout Inventory ในการประเมินความเหนื่อยหน่ายซึ่ง MBI เป็นเครื่องมือที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดวัดความเหนื่อยหน่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่าย

ความเหนื่อยหน่ายเป็นผลที่เกิดตามมาจากความเครียดเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนานและบุคคลไม่สามารถจัดการความเครียดเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้กลายเป็นความเครียดเรื้อรัง สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยเฉพาะการทำงานในสายงานการบริการ ซึ่งจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา

มาสลาซ; และแจ๊คสัน (สิระยา สัมมาวาจา. 2534; อ้างอิงจาก Maslach; and Jackson. 1996) กล่าวว่า สาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจากตัวบุคคล และปัจจัยจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ปัจจัยจากตัวบุคคล

1.1 บุคลิกภาพ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย เช่น บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความวิตกกังวล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลพวกนี้จะมี ความท้อแท้ทางอารมณ์ได้สูง บุคคลที่ขาดความอดทนอดกลั้น มักมีความคับข้องใจจากอุปสรรคในการทำงาน จึงมีโอกาสดลดความเป็นบุคคลและก่อความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการได้ นอกจากนี้ บุคคลที่มีความเชื่อมั่นภายในตนเองและภายนอกตนเองอย่างรุนแรง มีส่วนในการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลที่เชื่อภายในตนเองสูงนั้น จะคิดว่าตนเองมีศักยภาพจัดการควบคุมทุกสิ่งทุกอย่างได้ ส่วนบุคคลที่เชื่อมั่นภายนอกตนเองสูง มักจะหวังพึ่งพาสิ่งแวดล้อมภายนอกตลอดเวลา เมื่อพบความผิดหวัง คนกลุ่มนี้จะรู้สึกล้มเหลว บุคคลที่ไม่ได้รับการฝึกฝนเตรียมในการทำงานเพียงพอ เมื่อต้องทำงานภายใต้สถานการณ์จริง จะมีความเครียดสูง บุคคลกลุ่มนี้จะประสบกับภาวะช็อคในการปฏิบัติงาน เมื่อความจริงไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

1.2 อายุ จากการศึกษ พบว่า อายุและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างเด่นชัดเนื่องจากอายุจะสะท้อนถึงประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์การทำงาน มีวุฒิภาวะสุขุม รู้จักชีวิต สามารถปรับตัวสอดคล้องกับความจริงได้มากขึ้น โอกาสเสี่ยงต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจึงมีน้อยลง

1.3 สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว การที่บุคคลที่สมรสแล้วมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานน้อยกว่าคนโสดเป็นเพราะครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่มีความสำคัญมาก คู่สมรสที่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจะมีความรักความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบาให้อภัยกัน และยังมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ คน ที่มีครอบครัวและคนโสดจะให้ความสำคัญในงานแตกต่างกัน คนที่มีครอบครัวจะไม่ทุ่มเทยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียว แต่มีความต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัวจึงมีความทะเยอทะยานแข่งขัน และแสวงหาความก้าวหน้าในงาน ซึ่งเสี่ยงกับความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนโสด

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในกลุ่มบุคคล ซึ่งมีอาชีพทางการบริการสังคมหลายสาขาอาชีพ มักมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี ของการทำงาน ส่วนในกลุ่มบุคลากรในทีมจิตเวชนั้น พบว่ามีความเหนื่อยหน่ายในระยะเวลา 1 ปี หมายความว่ามีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในช่วงเวลา 2-4 ปี

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในหน่วยงาน หรือองค์กรมีส่วนก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ ดังนี้

2.1 สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ การทำงานในองค์กรที่มีคนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศไม่ดี จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ทำให้เกิดความเครียดได้ เพราะมนุษย์มีข้อจำกัดในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม เมื่อสภาพร่างกายและจิตใจไม่สามารถปรับตัวให้สมดุลแล้ว ก็จะมีผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคลนั้น

2.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องเผชิญกับความกดดัน มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานติดต่อกันมากเกินไปจะก่อให้เกิดความเครียด และมีทัศนคติทางลบต่องานบริการและผู้รับบริการ นอกจากนั้น สัดส่วนระหว่างบุคลากรต่อผู้รับบริการที่สูงเกินความสามารถจะก่อให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์มากขึ้น ลดค่าความเป็นบุคคล ขาดความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามถ้าอัตราส่วนต่ำผู้ให้บริการจะมีเวลาให้ความสนใจ และใช้เวลาในการดูแล ค้นหาปัญหาของผู้รับบริการมากขึ้น การที่มีบุคลากรแต่ต้องรับผิดชอบต่อผู้รับบริการมากทำให้มีงานล้นมือเกินกว่าที่จะจัดการให้ลุล่วงไปได้ เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

คูเปอร์; และมาเชลล์ (Cooper; and Marshall. 2001) ศาสตราจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัย Lancaster ประเทศอังกฤษ ได้ศึกษารวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยด้านงาน เช่น ภาระงาน ลักษณะงานที่เป็นงานประจำ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือของบทบาท ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย

2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ รูปแบบในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม

2.1 รูปแบบหรือนโยบายในการทำงาน องค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมีระบบการทำงานเป็นทีม จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ ส่วนองค์กรที่มีระเบียบเคร่งครัด มีระบบบริหารจัดการที่ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นมักพบว่าพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง

2.2 การสนับสนุนทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และแรงสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยช่วยป้องกันกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายด้านความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น นอกจากนี้การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมรูปแบบหนึ่งที่ป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษาทั้งแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ สาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน องค์กร เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนเกิดจากความเครียดในการทำงานของบุคคล เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลอย่างหนึ่งของความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ หนึ่งในสาเหตุของการเกิดความเหนื่อยหน่ายมาจากความเครียดในการทำงาน

ผลจากการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

มาสลาซ; และเลเทอร์ (เนาวรัตน์ อิ่มใจ. 2552; อ้างอิงจาก Maslach; and Leiter. 1997) พบว่า ผลของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรลดลง
2. การลาออก และการขาดงานเพิ่มขึ้น
3. การเจ็บป่วยในการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

มัลเดอรา (เนาวรัตน์ อิ่มใจ. 2552; อ้างอิงจาก Muldary. 1983) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแล้วจะมีผลกระทบตามมาดังนี้

1. ผลต่อตัวบุคคล คือ ตัวผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะได้รับผลกระทบทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

1.1 ทางร่างกาย ผู้ที่มีภาวะความเหนื่อยหน่ายมักจะมีอาการผิดปกติของร่างกายเกิดขึ้นร่วมด้วย เช่น ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ มีความผิดปกติเกี่ยวกับทางเดินอาหารเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เจ็บป่วยบ่อย สุขภาพไม่แข็งแรง

1.2 ทางจิตใจ ผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน สูญเสียความตั้งใจ และสมาธิในการทำงาน มีเจตคติด้านลบต่อตนเองและผู้อื่น เบื่อหน่าย เหน็ดเหนื่อย หดหู่ เกิดความคับข้องใจ หงุดหงิด วิตกกังวล และไม่พึงพอใจ

1.3 พฤติกรรมปฏิบัติ ผู้ที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบนไปจากปกติ การปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ลดลง มีความบกพร่องในการติดต่อสื่อสาร และเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน มีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่มาให้บริการขาดความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์และประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ มักหยุดงาน พักงานบ่อยครั้ง ในท้ายที่สุดจะเปลี่ยนงาน ย้ายงาน หรือลาออกจากงาน บางรายอาจหาทางออกด้วยการใช้ยาระงับประสาทหรือยานอนหลับ

2. ผลกระทบต่อบุคคลอื่นและสังคมรอบข้าง ผู้ที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีแนวโน้มแสดงความโกรธเกรี้ยวต่อบุคคลหรือผู้รับบริการที่มาติดต่อดำเนินงาน เนื่องจากมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งต่างๆ รอบตัวได้น้อยลง มีเจตคติทางลบต่อบุคคลอื่น ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ นอกจากนี้ บุคคลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังมีพฤติกรรมถอยหนีโดยการปิดบังความคิดของตนเองเกี่ยวกับงาน เมื่อพ้นจากเวลาทำงานไม่มีความผูกพันในงาน บุคคลมักใช้การปรับตัววิธีนี้บ่อยครั้งขึ้น ถ้าเกิดความเหนื่อยหน่ายในระดับสูงขึ้น ผลที่ตามมาจากการปรับตัววิธีดังกล่าว คือการมีส่วนร่วมในงานน้อยลง ซึ่งทำให้ผลงานมีคุณภาพต่ำลงเนื่องจากบุคคลใช้เวลาในการคิดแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานน้อยลง

3. ผลกระทบต่อองค์กร เมื่อบุคลากรหรือพนักงานส่วนใหญ่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานแย่งลง ประสิทธิภาพขององค์กรย่อมลดต่ำลงตามไปด้วย ไม่สามารถดำเนินการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ สูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพเนื่องจากการลาออกและอาจนำไปสู่การเกิดความเหนื่อยหน่ายในระดับองค์กร

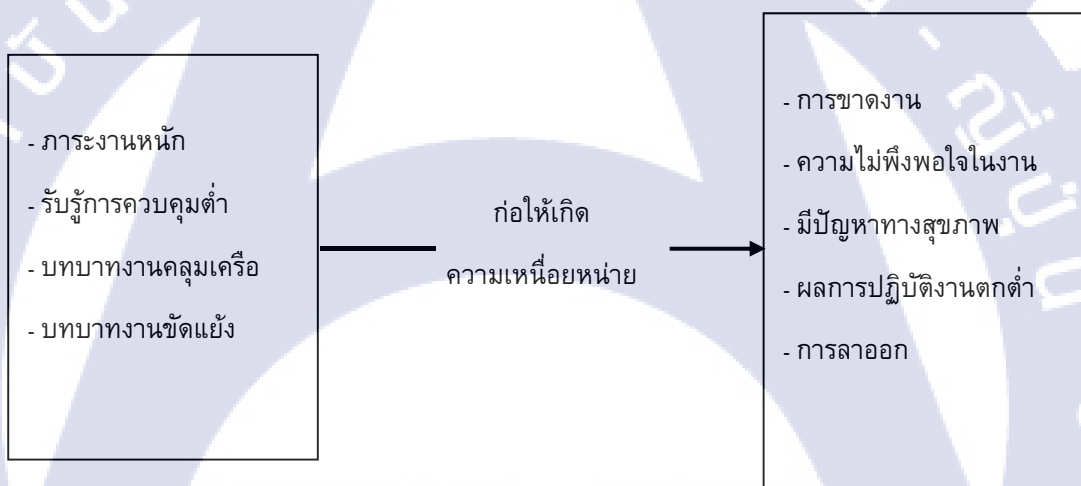
สรุปได้ว่าผลจากการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายจะส่งผลเสียต่อองค์กรโดยตรง เนื่องจากพนักงานขาดแรงกายแรงใจในการทำงานคุณภาพของงานก็ลดลง เกิดการขาดงานและมีแนวโน้มการลาออกมากขึ้น มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลง ทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดต่ำลงตามไปด้วย แต่การสนับสนุนจากผู้บริหาร บัญชาและการสนับสนุนทางสังคมนั้นเป็นตัวป้องกันให้เกิดความเหนื่อยหน่ายลดลงทำให้มีแนวโน้มการลาออกลดลง

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ความเครียดที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตามแนวคิดของ มาร์โกลิส; และคร็อกซ์ (อนุกุล แก่นอินทร์. 2553; อ้างอิงจาก Margolis; and Kroes. 1974) กล่าวว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมในงานและเชื่อมโยงกับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความเครียดจะส่งผลต่อร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ถึงแม้ว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความเครียดในงานจะมีความสัมพันธ์กัน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นที่ทำให้เกิดความเครียด แต่ความเครียดที่เกิดจากงานไม่จำเป็นต้องก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเสมอไป ความเครียดสามารถบรรเทาให้ลดลงได้ ถ้าได้รับการสนับสนุนที่ดีทางสังคม

ปัจจัยความเครียดในงาน (Job Stressor Variables)



รูปที่ 4 ปัจจัยความเครียดที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ที่มา : สุวภา สังข์ทอง. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียดการสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรณีศึกษา หน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร. หน้า 36.

สุวภา สังข์ทอง (2554) ได้ศึกษาสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายตลอดระยะเวลา 25 ปีที่ผ่านมา ปัจจัยที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานส่งผลต่อความเครียดเช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งแยกจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เช่น บุคลิกภาพ วิธีการ

และรูปแบบการจัดการกับปัญหาของแต่ละบุคคล ทศนคติในการทำงาน แต่เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายเป็นความเครียดเรื้อรังที่เกิดจากความไม่สอดคล้องหรือไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับงานที่ทำอยู่หลังจากที่บุคคลทำงานไปได้ระยะหนึ่ง ดังนั้น ควรพิจารณาองค์ประกอบเหล่านี้ร่วมกัน และ มาสลาซยังเสนอสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากปัจจัยจากความเครียดในการทำงาน 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) ทำให้งานที่พนักงานคนหนึ่งต้องรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น พนักงานจึงต้องใช้เวลาและพลังงานในการทำงานเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทำให้เวลาส่วนตัวมีน้อยลง เมื่อเป็นเช่นนั้นนานก็จะทำให้คนเกิดความเครียดและนำไปสู่ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ในที่สุด

2. การขาดอำนาจในการจัดการ (Lack of Control) พนักงานขาดอำนาจในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในการทำงานที่อยู่ภายใต้ขอบข่ายความรับผิดชอบของตน ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงาน แต่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ให้ไว้กับผู้รับบริการอันเนื่องมาจากหัวหน้างานไม่ให้อำนาจในการตัดสินใจหรือข้อจำกัดของนโยบายองค์กร ทำให้การทำงานของพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ประกอบกับปริมาณงานที่มีจำนวนมากแต่ไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เมื่อประสบภาวะเช่นนี้เป็นระยะเวลานานจึงทำให้บุคคลรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในที่สุด

3. รางวัลที่ได้รับไม่เหมาะสม (Insufficient Reward) เมื่อพนักงานทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ จึงเกิดความคาดหวังที่จะได้รับรางวัล ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงิน ความเคารพนับถือหรือความมั่นคงในการทำงานจากองค์กรเช่นกัน เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอจึงทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายตามมา

4. ความล้มเหลวในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น (Breakdown Community) พนักงานทุกคนต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่ต้องติดต่อกันด้วย เช่น สามารถปรึกษาหารือทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความสบายใจ เป็นต้น เพื่อสร้างความรู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง ดังนั้นเมื่อพนักงานเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและไม่สามารถจัดการกับปัญหาดังกล่าวได้ พนักงานจะรู้สึกคับข้องใจ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนรอบข้าง จนทำให้เกิดความรู้สึกเครียด โดดเดี่ยวและคิดว่าไม่มีคนให้การสนับสนุน พนักงานจึงสร้างกลไกป้องกันตนเอง โดยการแยกตัวออกจากสังคมเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้อื่น

5. การไม่ได้รับความยุติธรรม (Absence of Fairness) ในที่นี้มาสลาซให้ความเห็นว่าองค์กรที่มีความยุติธรรมพนักงานจะรู้สึกว่าตนเองได้รับความเอาใจใส่และมีคุณค่าต่อองค์กร การให้เกียรติกันและกันเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความรู้สึกของการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งการที่บุคคลรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในองค์กรนั้น อาจเกิดจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ การ

ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน หรือการที่พนักงานไม่สามารถมีสิทธิในข้อโต้แย้งต่างๆ เป็นต้น โดยความรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมนั้น สามารถก่อให้เกิดความเหนื่อยได้ 2 รูปแบบ คือ ความรู้สึกผิดหวังและอ่อนล้าทางอารมณ์ และมีทัศนคติในทางลบต่อองค์กร

6. ความขัดแย้งค่านิยมในตนเอง (Conflicting Values) เมื่อพนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรที่ขัดแย้งต่อหลักจริยธรรมของตน เช่น การให้ข้อมูลผู้รับบริการที่เกินจริง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ขององค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่ง การลดต้นทุนการผลิต เพื่อสร้างผลกำไร จึงละเลยคุณภาพของสินค้าและบริการ เป็นต้น เมื่อพนักงานต้องเผชิญกับเงื่อนไขการทำงานดังกล่าวเป็นระยะเวลานาน จึงก่อให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในที่สุด

จากการศึกษาสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ความเหนื่อยหน่ายในงาน เป็นอาการที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน มีความเบื่อหน่ายหมดกำลังใจที่จะทำงานต่อไป ซึ่งเป็นอาการแสดงถึงความเหนื่อยล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และพฤติกรรม สาเหตุจากการที่บุคคลต้องทำงานที่เผชิญความเครียดระดับสูงอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน จะเกิดการตอบสนองต่อความเครียด แสดงออกในกลุ่มอาการของความรู้สึกอ่อนล้าในอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคล และความรู้สึกในความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนี้ส่งผลกระทบต่อการประสิทธิภาพการทำงานทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลงเกิดความผิดพลาดในงานสูง และเกิดผลทางลบอื่นๆ เช่น ไม่พึงพอใจในงาน ขาดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร การขาดงาน และการลาออกสูง (หอมไกล ต้นสัก. 2553)

การสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ทิลเดน; และแกร์เลน (หอมไกล ต้นสัก. 2553; อ้างอิงจาก Tilden and Garylen. 1987) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยทางจิตสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เมื่อบุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีปัญหาในการปฏิบัติงาน และไม่ได้รับการเอาใจใส่จากบุคคลใกล้ชิดหัวหน้างาน หรือผู้ร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานและไม่สามารถแก้ไขปัญหา หรือจัดความเครียดจากการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็อาจเป็นสาเหตุส่งเสริมให้ไม่มีความสุขในการทำงาน มีความเหนื่อยหน่ายในงานสูงเกิดความไม่พึงพอใจในงานและอาจส่งผลต่อการลาออกจากงานในอนาคต

การสนับสนุนทางสังคมอาจจะมองว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลและเครือข่ายทางสังคม บุคคลจะใช้กระบวนการทางสังคมเพื่อที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถทำให้ตนบรรลุเป้าหมายได้ การสนับสนุนทางสังคมอาจจะช่วยลดหรือจัดการสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานก็คือ ความเครียดได้ เช่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นการที่มีผู้อื่นมาช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้หมดไป จะช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีผู้ให้การช่วยเหลือ อาจช่วยให้การประเมินสถานการณ์ที่มาคุกคามไปในทางที่ดีขึ้น เป็นการส่งเสริมให้บุคคลรับรู้ถึงศักยภาพของตนเองสามารถจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ จะรู้

ว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้มากขึ้นและช่วยให้พยายามที่จะค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้รู้สึกเป็นทุกข์ลดลง

มีผลการศึกษางานวิจัยหลายเรื่องที่ได้กล่าวถึงว่า การสนับสนุนทางสังคมซึ่งมีส่วนช่วยป้องกันหรือลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่น งานวิจัยของ (ชัยยุทธ กลีบบัว; และพรณระพี สุทธิวรรณ. 2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม การมองโลกในแง่ดีกับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในการทำงาน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมในทิศทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการมองโลกในแง่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อการมองโลกในแง่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่า การสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทในการป้องกันหรือช่วยลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมและมีผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดอเมอโรตี; และเบกเกอร์ (Demerouti; and Bakker. 2008) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมสามารถป้องกันการเกิดความรู้สึกอ่อนล้าและความเย็นชาที่เป็นองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

นอกจากการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยป้องกันและลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้โดยตรงแล้ว การสนับสนุนทางสังคมยังช่วยป้องกันและลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทางอ้อม โดยผ่านการมองโลกในแง่ดีอีกด้วย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้ในองค์กรที่พวกเขาทำงานอยู่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานกับพนักงาน และเชื่อว่าตนได้รับการดูแลเอาใจใส่ และได้รับปฏิบัติอย่างมีคุณค่าในที่ทำงาน จะไปกระตุ้นลักษณะด้านบวกเฉพาะของบุคคลอย่างการมองโลกในแง่ดีให้เกิดขึ้น ซึ่งการมองโลกในแง่ดีเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยการสนับสนุนทางสังคมจะไปสร้างประสบการณ์ในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงาน เช่น เมื่อพนักงานประสบกับปัญหา พนักงานจะมีความเชื่อว่าตนเองสามารถจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ โดยมั่นใจว่าเมื่อใดที่ตนต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น ผู้อื่นจะช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาหรือกำลังใจอย่างแน่นอน โคเฮน; และวิล (ชัยยุทธ กลีบบัว; และพรณระพี สุทธิวรรณ. 2552; อ้างอิงจาก Cohen; and Will. 1985) ซึ่งประสบการณ์ในการทำงานที่ดีนี้จะไปกระตุ้นทำให้เกิดลักษณะด้านบวกขึ้นกับตัวพนักงาน ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงาน พร้อมทั้งจะเผชิญกับปัญหา มีลักษณะมุ่งมั่นในการทำงาน มีแนวคิดหรือมุมมองในการประเมินปัญหาหรือสภาวะที่เครียดไปในทางบวกมากขึ้น ซึ่งลักษณะด้านบวกดังกล่าวจะช่วยป้องกันและลดความรู้สึกเหนื่อยล้าในการทำงาน นอกจากนั้นยังช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

จากแนวทางการป้องกันหรือลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่างๆ ที่นักวิชาการได้ศึกษาไว้ แนวทางการป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีหลายแนวทาง เช่น ตั้งเป้าหมายชีวิต หรือสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเอง เปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้เป็นไปในทางบวกมากขึ้น รวมถึงการได้รับการสนับสนุนทางคมในหลายๆ ด้าน ทั้งจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและครอบครัว เป็นต้น แนวทางการป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่ามีความพร้อม หรือมีแนวทางใดในการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้การแก้ไขหรือการป้องกันก็ขึ้นอยู่กับจิตใจของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน เป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ต่อความเครียดกับความตั้งใจที่จะลาออก สมพันธ์ทางบวกกับความเครียด กล่าวคือ ความเครียดสูง เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานสูง การลาออกสูงเพราะความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานสูง

แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหัวหน้า

ความหมายของหัวหน้างาน

พนาวรรณ กล้าแข็ง (2551) เสนอว่า หัวหน้างาน คือบุคคลที่มีตำแหน่งบริหารชั้นต้นในองค์การ โดยทำหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับ ควบคุมดูแลพนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ในหน่วยงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

อังสนา สำนสม (2553) กล่าวว่า หัวหน้างาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่และมีตำแหน่งหน้าที่เหนือกว่าพนักงานหนึ่งระดับ

ผู้วิจัยสรุปจึงสรุปได้ว่า หัวหน้างาน หมายถึง ผู้บริหารระดับต้นที่รับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีภาระหน้าที่ในการดูแลพนักงาน ควบคุมเพื่อให้พนักงานทำงานโดยอาศัยความร่วมมือจากพนักงาน ซึ่งเป็นผู้ลงมือทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ความหมายของการสนับสนุนจากหัวหน้า

ร็อดส์; และไอเซนเบิร์ก (Rhoades; and Eisenberger. 2006) ได้กล่าวว่า หัวหน้ามีแนวโน้มแสดงบทบาทต่อผู้อื่นมากกว่าเอาใจใส่ส่วนบุคคล อย่างเช่น การให้ผลย้อนกลับต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการและการตัดสินใจให้รางวัล เพราะพฤติกรรมของหัวหน้าเป็นตัวแทนขององค์การโดยตรง การสนับสนุนของหัวหน้ามีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์การของพนักงาน และยังเป็นปัจจัยที่สำคัญที่นำไปสู่การดูแลลูกน้อง

เดวิส; และนิวส์ตรอม (David; and Newstrom. 1981) กล่าวว่า การสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นการสื่อสารอย่างหนึ่งภายในที่ทำงานที่พนักงานต้องการ จะทำให้พนักงานรับรู้ของตนเองมีคนเอาใจใส่ รู้สึกนับถือตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีค่า เมื่อความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องมีความเชื่อใจและอบอุ่นใจ จะนำมาซึ่งสุขภาพจิตที่ดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจ รวมไปถึง

ผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย การสื่อสารที่ดีถือเป็นการสนับสนุน ที่หัวหน้าควรมี คือ การให้ข้อมูล ป้อนกลับต่อการปฏิบัติงาน ตอบคำถามที่ลูกน้องถาม จะแสดงให้เห็นว่าลูกน้องมีความรู้สึก ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า

วิลสันท์ จิระถาวรพัฒน์ (2552) กล่าวว่า การสนับสนุนจากหัวหน้า การรับรู้ การได้รับการปฏิบัติจากบุคคลรอบข้าง เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงานของบุคลากร รวมถึงการได้รับการยอมรับ ได้รับการรักความผูกพัน รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เป็นที่ต้องการของคนอื่น มีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างานในด้านต่าง ๆ

ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม

โคเฮน; และวิลส์ (ดูเจื่อน พันธมนาวิน. 2543; อ้างอิงจาก Cohen; and Wills. 1985) กล่าวว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) เช่น การทำให้รู้สึกภูมิใจ
2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) เช่น ข้อมูลในการแก้ปัญหา
3. ความเป็นเจ้าของ (Belongingness) เช่น ความเป็นมิตร ความเป็นเพื่อน
4. การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ (Instrumental Support) เช่น งบประมาณ สิ่งของการบริการ เป็นต้น

ดูเจื่อน พันธมนาวิน (2543) กล่าวว่า หัวหน้าได้ให้การสนับสนุนลูกน้องแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) พฤติกรรมของหัวหน้างานที่ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเอาใจใส่ จริงใจ ช่วยเหลือและสงเคราะห์เมื่อมีความทุกข์ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสามารถในการพูด การสื่อสาร และสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) เช่น การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ข้อมูลย้อนกลับ การให้รางวัล การลงโทษ การกล่าวติชม เป็นต้น
3. การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งทรัพยากร งบประมาณและแรงงาน (Material Support) เช่น บริการ เงิน สิ่งของ เครื่องมือที่จำเป็นในการทำงาน

ผู้ทำการวิจัยสรุปได้ว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้างาน ที่ทำความเข้าใจปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความช่วยเหลือพัฒนาอาชีพ ความเป็นมิตร รับฟังความคิดเห็นและให้ความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสามารถในการสร้างทีมงานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกของกลุ่มในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งการสนับสนุนจากหัวหน้างานออกเป็น 3 ด้าน

1. การสนับสนุนจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้างานที่ให้ความช่วยเหลือต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเอาใจใส่ จริงใจ ช่วยเหลือ สงเคราะห์เมื่อมีความทุกข์ รับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง มีความสามารถในการพูด การสื่อสาร และสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

2. การสนับสนุนจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Support) หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้างานที่ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การให้รางวัล การลงโทษ และการกล่าวติชมผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การสนับสนุนจากหัวหน้างานด้านวัสดุ อุปกรณ์ (Material Support) หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้างานที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดสรรทรัพยากร งบประมาณ สิ่งของ เครื่องมือที่จำเป็นซึ่งเพียงพอในการทำงาน จากการวิจัยนี้สรุปได้ว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้างานที่ทำความเข้าใจปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความช่วยเหลือพัฒนาอาชีพ ความเป็นมิตร รับฟังความคิดเห็นและให้ความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสามารถในการสร้างทีมงานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิกของกลุ่มในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อการลาออก การสนับสนุนของหัวหน้านั้นมีผลต่อจิตใจของลูกน้องซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่า ทำให้ไม่รู้สึกจะลาออกหรือมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรลดลง แรงสนับสนุนของหัวหน้าเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ต่อความเครียดกับความตั้งใจที่จะลาออก สัมพันธ์ทางลบกับความเครียด กล่าวคือ ความเครียดสูง แรงสนับสนุนของหัวหน้าต่ำ การลาออกสูง แรงสนับสนุนของหัวหน้าต่ำ

แนวคิดเกี่ยวกับการลาออกและการอำารรักษา

ความหมายของความตั้งใจลาออก (Turnover)

จากแนวคิด (ศักดิ์ระพี ศรีนิเวศน์. 2555; อ้างอิงจาก เสนาะ ดีเยาว์. 2525) ให้ความหมายว่า การลาออก หมายถึง การหมุนเวียนของแรงงาน

มอลเลย์ (ศักดิ์ระพี ศรีนิเวศน์. 2555; อ้างอิงจาก Mobley. 1982a) ได้ให้คำจำกัดความของการลาออก ซึ่งหมายถึงการที่พนักงานขององค์การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การนั้น ซึ่งการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การลาออกโดยไม่สมัครใจ หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยพนักงานเป็นผู้ที่จัดการเอง
2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยองค์การเป็นผู้จัดการ และทั้งนี้รวมถึง การเกษียณอายุและการตาย

มอลเลย์ (Mobley. 1982b) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่า หมายถึง การที่พนักงานขององค์การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ (Voluntary Turnover) หมายถึง การที่พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจลาออกเอง ไม่ว่าด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม

2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ (Involuntary Turnover) หมายถึง การที่พนักงานลาออกโดยเขาไม่ได้เป็นผู้เลือกเอง หรืออยู่ภายนอกการควบคุมของพนักงาน ซึ่งอาจเกิดจากการถูกปลดเพราะพนักงานไม่มีความจำเป็นต่อองค์การอีกต่อไป หรือเกิดจากการไล่ออก เมื่อพนักงานไม่มีความสามารถเพียงพอ หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับขององค์การ

การศึกษาความตั้งใจลาออกของพนักงาน ตามโมเดลของ มาร์ช; และไซมอน (March; and Simon. 1995) ได้ตั้งสมมติฐานว่าความแตกต่างของบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้โดยง่ายว่าจะเปลี่ยนงานจากแหล่งเดิม ผู้คนจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันรวมถึงบุคลิกภาพและแรงกระตุ้นภายในส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก โดยทั่วไปและรางวัลที่ได้รับจากผลการปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจ นอกจากนี้ลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ อายุงานและความรับผิดชอบต่อครอบครัวก็จะเสริมให้พนักงานคาดหวังจากการทำงานและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานองค์การที่ทำให้ความคาดหวังบรรลุผลสำเร็จ ก็จะทำให้ลดความคิดที่ต้องการลาออก เช่นเดียวกับโอกาสทางเลือกอื่นในงาน จะส่งผลต่อความคาดหวังของพนักงาน เพราะพนักงานที่มีทางเลือกในงานที่หลากหลายจะคาดหวังจากการทำงานไว้สูง สิ่งเหล่านี้นำมาประกอบกับคุณลักษณะขององค์การ ประสิทธิภาพที่ทำงานในองค์การและผลการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การและการมีส่วนร่วมในงาน

กิลเมอร์ (ศักดิ์ระพี ศรีนิเวศน์. 2555; อ้างอิงจาก Gilmer. 1967 : 380-384) พบว่าในระยะแรกเริ่มเข้าทำงานบุคคลจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ ห้าและปีที่แปด หลังจากนั้นความพึงพอใจในการทำงานสูงจะเพิ่มขึ้นอีก เมื่อมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจที่อยู่ในหน่วยงานประเภทของงาน ความพึงพอใจของงานมีผลต่อแนวโน้มการลาออก

จากแนวคิด (กัณฐ์ณี แสงพินิจ. 2554; อ้างอิงจาก เสนาะ ดีเยาว์. 2525 : 142) องค์การไม่ควรปล่อยให้คนออกจากงานโดยไม่ทราบสาเหตุ เพราะจะส่งผลต่องานในอนาคตได้ สาเหตุของการลาออกมีหลายอย่าง แต่ผลการลาออกทำให้องค์การเสียค่าใช้จ่ายในการรับพนักงานเข้าใหม่ต้องเริ่มฝึกอบรมกันใหม่ ถ้าคนที่ลาออกมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงก็จะส่งผลกระทบอย่างมากต่อองค์การ ถ้าในองค์การมีการลาออกเกิดขึ้นบ่อย องค์การก็ควรที่จะพิจารณาว่าเกิดจากสาเหตุอะไร ถ้าเกิดจากองค์การเององค์การก็ต้องแก้ไข

สเตียร์ (นานารัก จงหาญ. 2552; อ้างอิงจาก Steers. 1997 : 28) ทำการวิจัยพบว่า พนักงานโรงงาน 9 ใน 11 แห่งอัตราการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่องค์กรไม่เป็นที่พึงพอใจ คือความพอใจในเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่งซึ่งส่งผลทำให้เกิดการลาออกจากงาน

มอนเดย์; และคณะ (Mowday; et al. 1982) กล่าวถึง ความตั้งใจที่จะลาออกไว้ว่าเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กรอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนั้นมีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือลาออกจากงานที่ทำ

กล่าวโดยสรุปแล้ว ความตั้งใจลาออกจากงานเกิดขึ้นเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจและไม่ต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากหลายๆ ปัจจัย เช่น ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกที่มีต่องาน สภาพแวดล้อม และองค์กร หรือเกิดจากการแสวงหาผลตอบแทนที่ดีกว่า ทำให้เกิดพฤติกรรมการมองหาโอกาสที่จะไปจากองค์กร เมื่อได้งานที่คิดว่าเหมาะสมกว่า พึงพอใจมากกว่า จึงนำไปสู่พฤติกรรมการลาออกจากงาน

มอนเดย์; และคณะ (Mowday; et al. 1982) กล่าวว่า การที่พนักงานมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ หรือตั้งใจลาออกจากองค์กร เป็นผลมาจาก 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ

1. ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน (Affective Responses to the Job) สามารถนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกและก่อให้เกิดพฤติกรรมการลาออกได้ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ความผูกพันต่องาน เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกัน ความรู้สึกเหล่านี้ ก็สามารถช่วยลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานได้ด้วยเช่นกัน

2. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Non-Work) เช่น การทดลองงาน ความต้องการแรงงาน ความจำเป็นในชีวิตสมรส ความผูกพันในครอบครัว การฝึกงาน ฯลฯ เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่ม หรือลดความตั้งใจที่จะลาออก หรือคงอยู่ต่อในองค์กรของพนักงานได้

มอนเดย์; และคณะ (Mowday; et al. 1982) กล่าวว่าความตั้งใจที่จะลาออกมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม 3 ลักษณะ ได้แก่

1. พฤติกรรมการลาออกโดยตรง พนักงานจะตัดสินใจลาออกโดยทันที หากเกิดความรู้สึกที่ต้องการจะลาออก แม้ว่าจะยังไม่มีทางเลือกอื่นรองรับก็ตาม

2. พฤติกรรมค้นหาทางเลือก เมื่อพนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออก พนักงานพยายามหาทางเลือกอื่นมารองรับตอนที่ลาออกไปจากองค์กรเดิม เพื่อจะได้ไม่ต้องกลายเป็นผู้ว่างงานหลังจากลาออกจากงานไปแล้ว แต่โอกาสที่จะค้นหาทางเลือกนั้นก็ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงานในขณะนั้นด้วย

3. พฤติกรรมด้านอื่นๆ เมื่อพนักงานทราบว่าตนเองไม่สามารถค้นหาทางเลือกที่ตนปรารถนาได้หรือมีทางเลือกน้อย พนักงานก็จะยังคงไม่ลาออกจากองค์กร แต่จะมีพฤติกรรมอื่น

เกิดขึ้นแทน เช่น การขาดงาน การเฉื่อยงาน การติดยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์ การใช้กลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) เพื่อลดความวิตกกังวลและความซับซ้อนใจที่เกิดจากการไม่สามารถลาออกจากองค์กรได้



รูปที่ 5 ความเชื่อมโยงระหว่างสภาพแวดล้อมการทำงานและความตั้งใจในการลาออก

ความตั้งใจที่จะลาออกส่งผลต่อองค์กร

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการลาออกของพนักงานในองค์กรการ

มอบล์; และคณะ (กัญฐณี แสงพินิจ. 2554; อ้างอิงจาก Mobley; et al. 1982c) ได้

อธิบายถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนงานหรือการลาออกจากองค์กรในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ผลกระทบเชิงบวก การเปลี่ยนงานอาจกระตุ้นให้ผู้บริหารปรับปรุง หรือพยายามหาวิธีการเปลี่ยนแปลงองค์กรในทางที่ดีขึ้น โดยการลดพฤติกรรมทั้งงานต่างๆ ที่ไม่พึงปรารถนา นอกจากนี้อาจช่วยลดความขัดแย้งในองค์กรได้ หรือสามารถกล่าวได้ว่าการออกจากรานเป็นวิธีการสุดท้ายที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กร

2. ผลกระทบเชิงลบสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงอ้อมได้แก่ การรับสมัครการคัดเลือก การฝึกอบรมคนใหม่ ผลผลิตและประสิทธิภาพที่ลดลง ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญหรือมีความสามารถสูง ก็เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานขององค์กร และอาจก่อให้เกิดความเสียหายหากผู้ที่ลาออกเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร หรือเป็นคนที่มีความสำคัญต่อกลุ่ม การลาออกก็จะมีผลกระทบต่อคนที่ยังคงอยู่ทำให้ขวัญกำลังใจของคนที่ยังอยู่ในองค์กรลดน้อยลง

ภัทรา ศรีเจริญ (2534) ได้สรุปผลกระทบที่เกิดจากการลาออกของพนักงานที่อาจนำไปสู่ผลร้ายในด้านต่างๆ ไว้ดังนี้

1. ผลต่อองค์กร

1.1 ผลต่อค่าใช้จ่าย การลาออกเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อม ค่าใช้จ่ายทางตรงได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการรับสมัครคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานใหม่ ส่วนค่าใช้จ่ายทางอ้อม ได้แก่ ผลผลิตและประสิทธิภาพที่ลดลงในระหว่างการฝึกพนักงานใหม่มาทดแทนพนักงานที่ลาออกไป

1.2 ผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร หากพนักงานที่ลาออกจากองค์กรไปเป็นผู้ที่มีความชำนาญ มีความสามารถสูงจะเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานขององค์กรและอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้

1.3 ผลต่อกลุ่มสังคมในองค์กร หากผู้ที่ลาออกจากองค์กรไปเป็นผู้มีบทบาทสำคัญของกลุ่ม การลาออกของเขาจะมีผลกระทบต่อนักงานที่ยังคงทำงานอยู่โดยทำให้มีปริมาณงานมากขึ้นและผลงานอาจมีประสิทธิภาพลดลง

1.4 ผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน การลาออกของพนักงานที่เป็นที่เคารพ หรือเป็นที่รักใคร่ของพนักงาน อาจมีผลต่อทัศนคติ ขวัญกำลังใจของพนักงานที่ยังคงอยู่ในองค์กร นอกจากนี้ ยังทำให้ทราบว่า ยังมีทางเลือกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใหม่อีกมากมาย ในขณะที่แต่เดิมไม่เคยสนใจที่จะเปลี่ยนงานใหม่

1.5 ผลต่อการสูญเสียโอกาสที่ดีแก่องค์กร การเปลี่ยนงานของพนักงานอาจเป็นสาเหตุให้องค์กรจะต้องระงับหรือเลื่อนโอกาสที่สำคัญหรือโครงการที่ดี เนื่องจากขาดพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ

2. ผลต่อบุคคล

2.1 ผลต่อพนักงานที่ยังอยู่ในองค์กร การที่พนักงานลาออกจากองค์กรไป ทำให้พนักงานที่ยังอยู่พิจารณาหาเหตุผลว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนอื่นๆ ต้องลาออกจากงานและทำให้เขาพยายามแสวงหาทางเลือกใหม่ตามไปด้วย นอกจากนี้ การที่เขาได้มีโอกาสรับรู้สภาพความเป็นจริงของหน่วยงานใหม่จะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่องานเดิม

2.2 ผลต่อพนักงานที่ลาออกจากองค์กร พนักงานที่ลาออกจะสูญเสียประโยชน์บางอย่างที่ได้รับจากหน่วยงานเดิม เช่น ความอาวุโส ผลประโยชน์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ อาจเกิดความเครียดจากงานใหม่ ซึ่งหากไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่นและความสัมพันธ์ภายในครอบครัวได้

3. ผลต่อสังคมและเศรษฐกิจ

3.1 ผลต่อราคาสินค้า การที่พนักงานลาออกจากงานไป จะมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายต่างๆ ในที่เกิดจากการลาออกและการรับพนักงานใหม่ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูงขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้นไปด้วย

3.2 ผลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ หน่วยงานหรือโรงงานที่ต้องการขยายกิจการอาจไม่สามารถทำได้เนื่องจากขาดแคลนพนักงาน ทำให้การขยายการลงทุนต้องชะลอตัวหรือหยุดชะงัก

ณัฐวิ โฆษะฐิ (2557) วิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความตั้งใจลาออก แบ่งเป็น 3 ด้าน

1. ด้านอำนาจในการควบคุมงาน (Control) ไม่เพียงแค่นั้นเฉพาะในส่วนของอิสระในการเลือกการทำงาน สำคัญที่สุดคืออำนาจในการชีวิตของตน คือ ถ้าพนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพผลประเมิน KPI ก็ต้องดี องค์กรไม่ควรกำหนดตัวชี้วัดนอกเหนือการควบคุมของพนักงาน
2. ด้านแรงสนับสนุน (Support) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ดีทำให้พนักงานผูกพันกับองค์กร การที่มีความร่วมมือสนับสนุนกันจะช่วยลดความเครียดความขัดแย้งในองค์กรได้
3. ด้านข้อเรียกร้องที่เกิดจากงาน (Demand) แต่ละคนย่อมเจอสภาพการทำงานที่แตกต่างกัน สาเหตุความเครียดแบ่งได้ 2 ส่วน Role Conflict บทบาทที่ขัดแย้ง Role Ambiguity บทบาทที่คลุมเครือ

แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยและการธำรงรักษา

ทฤษฎีสองปัจจัย

เป็นทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1960) ที่เสนอแนะความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยสองแนวคิดการจ้างงานและวิถีคิดสรรเก็บทรัพยากรมนุษย์ที่ดี (ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร. 2551) ทฤษฎีสองปัจจัยประกอบด้วย

1. ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ เป็นปัจจัยภายนอกของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน ความมั่นคงของงาน
2. ปัจจัยในการธำรงรักษาหรือปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้พนักงานไม่พอใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเสนอสุขอนามัยมาใช้วิธีที่ดีที่สุด แต่เป็นการป้องกันเพื่อไม่ให้ไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

การรักษาบุคลากรให้อยู่ในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่สวนทางกับการลาออก การรักษาบุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้น บุคคลเหล่านั้นต้องมีทุนทางปัญญา คือ ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางทักษะต่างๆ ที่มีติดตัวพนักงานซึ่งสามารถทำให้บริษัทประสบความสำเร็จได้จากตัวพนักงานคนนั้น เมื่อไหร่ก็ตามที่พนักงานเหล่านั้นลาออก บริษัทก็จะสูญเสียแหล่งความรู้ที่ดีไปพร้อมกับ

พนักงาน ยิ่งไปกว่านั้นถ้าพนักงานคนนั้นได้ไปทำงานกับบริษัทคู่แข่ง บริษัทคู่แข่งก็จะได้รับความรู้ นั้นไปเหมือนกับบริษัทของเราเอง

เหตุผลใจหลักๆ ที่ทำให้พนักงานคงทำงานอยู่กับบริษัท ก็คือ

1. ความภูมิใจในองค์กร พนักงานต้องการทำงานในองค์กรที่มีการจัดการที่เป็นระบบ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์สูงมองเห็นอนาคตขององค์กรที่ชัดเจน มีกลยุทธ์ที่ดีที่สามารถพาองค์กรไปสู่ วิสัยทัศน์เหล่านั้นได้

2. หัวหน้างานที่น่านับถือ สิ่งนี้เป็นสิ่งสำคัญมากเพราะพนักงานอยากทำงานกับ หัวหน้างานที่สนับสนุนการทำงานของลูกค้าและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า

3. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ซึ่งพนักงานทุกคนต้องการ ไม่เพียงแต่ตัวเงินเพียงเท่านั้น แต่รวมถึงการเติบโตในงาน ได้โอกาสเรียนรู้และประสบความสำเร็จในงานด้วย

4. การเข้ากับผู้อื่นได้ดี คือการทำงานที่ให้เกียรติกัน การเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้พนักงานอยากทำงานกับบริษัท

5. งานที่มีความหมายและมีคุณค่า บริษัทต้องเปิดโอกาสให้พนักงานทำในสิ่งที่เค้า สนใจและชอบ ความพึงพอใจนั้นจะส่งผลลัพท์ต่องานได้เป็นอย่างดี

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg. 1960) การที่จัดความไม่พอใจออกไปนั้น ใช่ว่าความพอใจ จะมาแทนที่ แต่เป็นเพียงทำให้เกิดความเป็นกลางคือ ยังยินดีที่จะทำงานต่อไป ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานพอใจในงาน เป็น สิ่งจูงใจที่ช่วยให้งานออกมามีประสิทธิภาพ

ปัจจัยค้ำจุนนั้น เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ แต่ก็ไม่ได้หมายถึง ถ้ามีปัจจัยค้ำจุนแล้ว พนักงานจะพอใจในการทำงาน แต่เป็นเพียงปัจจัยที่ทำให้เกิดความท้อถอย ลดลงยังอยากที่จะทำงานต่อไปอีก

การธำรงรักษามูลค่า

ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร (2551) การธำรงรักษามูลค่าพนักงานเป็นเรื่อง ผลประโยชน์และ บริการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน องค์กรควรจะดำเนินการเพื่อให้เป็น ขวัญกำลังใจและ แรงจูงใจให้ พนักงานมีเจตคติที่ดี ซึ่งจะเกิดผลดีอันกลับมาสู่องค์กร การดำเนินงานองค์กร ควรจะยึดหลักสำคัญ 6 ประการ

1. หลักความเสมอภาค การให้สิทธิประโยชน์โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด ไม่ควรแบ่งชั้นมากเกินไปจนเกิดความขัดแย้ง

2. หลักสิทธิประโยชน์ หมายถึง การให้สิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับจะให้ประโยชน์ แก่องค์กรและพนักงานโดยส่วนตัว

3. หลักการจูงใจ หมายถึง การให้สิทธิประโยชน์ จะต้องตรงกับความต้องการ ของพนักงานส่วนใหญ่ หรือสิ่งที่ทำ แก่พนักงาน นั้นเป็นสิ่งที่มีความหมายที่จะจูงใจให้พนักงาน ลงมือปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดี ต่อทั้งองค์กรและตัวพนักงานเอง

4. หลักการตอบสนองความต้องการ หมายถึง ที่องค์กรจะมอบ ผลประโยชน์และบริการให้แก่พนักงาน จะต้องเอื้ออำนวย ต่อความสะดวก และเกื้อกูลแก่พนักงานอย่างแท้จริง มิฉะนั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ

5. หลักประสิทธิภาพ หมายถึงการจัดให้ผลประโยชน์แก่พนักงานจะ ต้องคำนึงถึง ผลลัพธ์ที่องค์กร และพนักงานควรจะได้รับนั้นดีที่สุด รวดเร็วที่สุด แสดงประโยชน์ และลงทุนน้อยที่สุด

6. หลักความพึงพอใจ เพื่อการธำรงรักษาพนักงาน หมายถึงการที่องค์กรจะต้อง คำนึงถึงความพึงพอใจของพนักงาน คือความพอใจ ต่อนายโดยตรง ความพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพอใจต่อค่าตอบแทน ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัยย์ธัญญา อวยวัฒน์ฐกร (2550 : 92) ได้ศึกษาสัมพันธภาพในครอบครัวกับความพึงพอใจ ในชีวิตครอบครัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีอายุอยู่ในช่วง 21-26 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 อาศัยอยู่กับครอบครัว ร้อยละ 43.8 ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหอพัก ร้อยละ 38.7 มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ต่างจังหวัด ร้อยละ 55.4 และบิดามารดาสมรสอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 72.9 กลุ่มตัวอย่างมีสัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับมากโดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีความพึงพอใจต่อครอบครัวอยู่ในระดับมาก รวมถึงยังพบว่าสัมพันธภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อครอบครัว อยู่ในระดับสูงมากโดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .81

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธภาพระหว่างการสนับสนุนทางสังคมและความพึงพอใจ ในชีวิตซึ่งเป็นงานวิจัยในประเทศจะพบว่า การสนับสนุนทางสังคมในมิติต่างๆ ล้วนมีความ สัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในชีวิต นอกจากนี้ในงานวิจัยยังพบว่าการสนับสนุนทาง สังคมส่งผลกระทบบวกความพึงพอใจในชีวิตอีกด้วย กล่าวคือ สามารถเป็นตัวพยากรณ์ความพึงพอใจใน ชีวิต ได้อย่างเหมาะสม

สิริวิทย์ อิศโร (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่ความคุมจราจรทางอากาศศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศบริษัทวิทยุการบิน แห่งประเทศไทยจำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ควบคุมจราจรทางอากาศและวิธีการ จัดการความเครียดขององค์กรตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการจัดการกับความเครียดที่เหมาะสม พบว่าความเครียดในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปตามตัวแปร อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะ

เวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และระดับรายได้ส่วนตัวแปรด้าน เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่พบว่ามีผลทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

มุกิตา คงกระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 2) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และกับเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน 3) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ 4) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน และความพึงพอใจในงาน โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและสิ่งตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีอิทธิพลในทางบวก กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สุมินทร เบ้าธรรม (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน 2) ความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและ 4) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดของทั้ง 2 แห่งผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการทำงาน 2) การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร 3) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานโดยสมัครใจส่วนความพึงพอใจในการทำงานเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของ มทร.อีสานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออก

จากงานโดยสมัครใจและ 4) การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 แห่งนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รัชณี อัครจุฬามณี (2555) การเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อความเครียดเชิงบทบาทของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 219 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน 2) นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชีและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดเชิงบทบาทแตกต่างกัน ดังนั้นผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ควรนำข้อสังเกตไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารองค์กรโดยศึกษาสภาพแวดล้อมจากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์อย่างสมบูรณ์ที่ครอบคลุมภารกิจทั้งหมดขององค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพลดภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานในหน้าที่รับผิดชอบสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายได้อย่างชัดเจนต่อไป

สุทธรัตน์ ครุทสิก (2557) ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อ การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีอายุอายุ 20-25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี และผลกระทบทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิทธิ ส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อถือ และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 44.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรสุธี สุทธิเสริม (2557) ปัจจัยลักษณะการปฏิบัติงาน แนวทางในการธำรงรักษาพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันประกอบด้วย เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันองค์กรในด้านความปรารถนาอยู่ในองค์กร อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอยู่ในองค์กร และด้านความตั้งใจทำงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอยู่ในองค์กร (2) ปัจจัยลักษณะการปฏิบัติงาน และแนวทางในการธำรงรักษาพนักงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความสำคัญของงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ แนวทางในการธำรง

รักษาพนักงานในด้านการบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องความสำคัญของงาน ผลสะท้อนกลับของงาน และการบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์เนื่องจากเป็นสิ่งที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักและให้ความสนใจ ซึ่งจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

วชิระ เพ็ชรธรรม; และกลางเดือน โพชนา (2559) ความเครียดของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงาน กรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่งอ่าวไทย ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ และสามารถเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น สุขภาพ สภาพเศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อมที่อยู่อาศัย และการปฏิบัติงาน ความเครียดจากการทำงานนั้นทำให้พนักงานทำงานได้ไม่เต็มที่ ทำให้บั่นทอนประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันในองค์กร ความเครียดจากการทำงานมีหลายสาเหตุ เช่น สถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ความเหนื่อยล้าจากการทำงานเป็นเวลานาน เสียงดังเกิน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ภาระทางการเงิน ทางครอบครัว เป็นต้น

แลงเกอร์ลาน; และคณะ (Langelaan; et al. 2006) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างความผูกพันในงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของกลุ่มพนักงานจำนวน 572 คนในประเทศเนเธอร์แลนด์ด้วยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งกลุ่มแรกเป็นพนักงานระดับผู้จัดการจำนวน 338 คน กลุ่มที่สองเป็นพนักงานระดับแรงงาน จำนวน 111 คน กลุ่มที่สามคัดเลือกมาจากการสุ่มมาจำนวน 123 คน ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) กับความผูกพันในงาน (Work Engagement) นั้นเน้นการศึกษา ความแตกต่างของบุคลิกภาพและอารมณ์ ทั้งนี้ได้ศึกษาเพิ่มเติมเพื่อทดสอบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันในงาน และคุณลักษณะของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีคุณลักษณะทางประสาทสูงและมีลักษณะการเปิดเผยตนเองในระดับต่ำ ส่วนความผูกพันในงาน จะทำให้บุคคลนั้นๆ มีคุณลักษณะทางประสาทต่ำและมีลักษณะการเปิดเผยตนเองในระดับสูง ผลการวิจัยพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีคุณลักษณะทางประสาทสูงเป็นองค์ประกอบหลัก ตรงข้ามกับความผูกพันในงานที่มีคุณลักษณะทางประสาทต่ำพร้อมกับการแสดงออกหรือเป็นคนที่เปิดเผยตนเองสูงและมีความยืดหยุ่น คล่องแคล่วว่องไวสูง

ยิป; และโรลลิงสัน (Yip; and Rowlinson. 2007) หากความสัมพันธ์ระหว่าง 3 คุณลักษณะของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) (ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นความรู้สึกไร้ประสิทธิภาพ) กับ 3 คุณลักษณะของความผูกพันในงาน (Engagement) (ความขยันขันแข็ง, ความทุ่มเทในการทำงาน, ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน) โดยการวิจัยทำการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยใช้กลุ่มทดสอบคือ วิศวกรในฮ่องกง เพื่อจะดูว่าการลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลกระทบในทางลบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยการสร้างความผูกพันในงานได้หรือไม่ พบว่า ความทุ่มเทในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบ

ต่อทั้ง 3 คุณลักษณะของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน การพัฒนาความทุ่มเทในการทำงาน สามารถที่จะลดการเหนื่อยหน่ายในการทำงานและปัญหาที่เกี่ยวข้องได้ จริงๆ แล้วการเพิ่มความผูกพันในงานก็สามารถที่จะลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้เหมือนกัน

กุยลาส (Gulacti. 2010 : 3844-3849) ซึ่งศึกษาผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเป็นอยู่ที่ดีเชิงอัตวิสัยเพื่อตรวจสอบว่าการสนับสนุนทางสังคมสามารถพยากรณ์ความเป็นอยู่ที่ดีเชิงอัตวิสัยหรือไม่อย่างไร โดยศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนเพื่อฝึกหัดเป็นครูประถมศึกษา 87 คน ที่สนใจทำแบบสำรวจ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมสามารถพยากรณ์ความเป็นอยู่ที่ดีเชิงอัตวิสัย ได้มากถึงร้อยละ 43 ($R=43$) และพบว่าการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวสามารถพยากรณ์ความเป็นอยู่ที่ดีเชิงอัตวิสัย ($R=18$) ในขณะที่การสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลพิเศษ (เช่น คนรัก) หรือการสนับสนุนจากเพื่อนไม่สามารถพยากรณ์ความเป็นอยู่ที่ดีเชิงอัตวิสัยได้

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยแวดล้อมทางสังคมหรือการสนับสนุนทางสังคมล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิต หรือพบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีส่วนเข้าไปแทนที่ตัวแปรอื่น อันส่งผลให้ระดับความเครียดลดน้อยลง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตขึ้น

TNI

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” เป็นการศึกษาที่ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร สิ่งตีพิมพ์ และเว็บไซต์ต่างๆ มาเป็นส่วนประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูล ร่วมกับวิธีการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การหาค่าความเชื่อมั่น
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยพนักงานขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทุกตำแหน่ง ทั้งหมดจำนวน 400 คน เนื่องจากว่าไม่รู้จำนวนที่แน่นอน

โดยในการวิจัยครั้งนี้จะทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1997) กรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรหรือ $p = 0.5$

สูตร
$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

เมื่อ p แทน สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร
 n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 e แทน คลาดเคลื่อนเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้
 Z แทน ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.96$

$$\begin{aligned}
 \text{เมื่อแทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} \\
 &= 384.16 \approx 85 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้เท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานขององค์กรญี่ปุ่นในกทม. และปริมณฑลทุกตำแหน่ง ไว้เท่ากับ 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เลือกองค์กรที่จะเข้าไปสำรวจจากความสะดวกและความสมัครใจจากพนักงานองค์กรญี่ปุ่น ใน กทม. และปริมณฑล โดยกรอกข้อมูลในแบบสอบถามทั้งหมด 13 บริษัท รวมทั้งหมด 400 คน

ตารางที่ 2 บริษัทที่กรอกข้อมูลแบบสอบถาม

ประกอบกิจการ	ที่ตั้ง	จำนวน (คน)
1. ผลิตเครื่องมือเครื่องจักรจากโลหะ	ฉะเชิงเทรา	45
2. เครื่องซักรองอุตสาหกรรม (เครื่องซักรองบรรทุก)	กรุงเทพ	30
3. จัดหางาน	กรุงเทพ	40
4. สถาบันสอนภาษาญี่ปุ่น	กรุงเทพ	23
5. ผลิตเครื่องกลึง	สมุทรปราการ	27
6. เครื่องมือเกี่ยวกับการวัด	สมุทรปราการ	15
7. ผลิตนม โยเกิร์ต วิปปิ้งครีม	ปทุมธานี	70
8. ผลิตอะไหล่รถยนต์	สมุทรปราการ	20
9. ผลิตเครื่องจักรสีข้าว	ปทุมธานี	30
10. ผลิตแผ่นพลาสติก	สมุทรสาคร	35
11. ย้อมผ้า	สมุทรปราการ	35
12. เคมีภัณฑ์	ฉะเชิงเทรา	15
13. อาหาร	สมุทรปราการ	15

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษารั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลและแนวคิดทฤษฎีความเครียด ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

1.1 บทบาทที่ขัดแย้งของ ริซโซ; และคณะ (Rizzo; et al. 1970) มาใช้ 4 ข้อ

1.2 บทบาทที่คลุมเครือของ ริชโซ; และคณะ (Rizzo; et al. 1970) มาใช้ 5 ข้อ

1.3 แรงสนับสนุนทางสังคมของซิเม็ต, ดัลเฮม, ซิเม็ต; และฟาร์ลีย์ (Zimet, Dahlem, Zimet; and Farley. 1988) มาใช้ 9 ข้อ

1.4 ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของมาสลาซ (Maslach. 1981) มาใช้ 14 ข้อ

1.5 การสนับสนุนจากหัวหน้าของเฮเลน มาใช้ 6 ข้อ

1.6 ความตั้งใจที่จะลาออก มี 5 ข้อ ออกแบบโดยผู้วิจัย

2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 11 คำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่ สถานภาพ ใน 6 เดือน ที่ผ่านมามีสิ่งใดที่ทำให้ท่านสะท้อนใจ ปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงาน อายุงาน สายงาน ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ บทบาทที่ขัดแย้ง บทบาทที่คลุมเครือ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนจากหัวหน้า และความตั้งใจที่จะลาออก จำนวน 35 คำถาม

มีการกำหนดระดับคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับตามมาตรวัดของ Linkert Scales โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามความเป็นจริงที่ปรากฏ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ผู้ตอบมีความเห็นด้วยมากที่สุด
4	ผู้ตอบมีความเห็นด้วยมาก
3	ผู้ตอบมีความเห็นด้วยปานกลาง
2	ผู้ตอบมีความเห็นด้วยน้อย
1	ผู้ตอบมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนนที่ได้สามารถนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (จารุกัญญ์ ทองชมพู. 2553; อ้างอิงจาก นฤมล สุมรรคา. 2554 : 55) ซึ่งกำหนดเป็นช่วงออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}}$$

$$\text{พิสัย} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับดังกล่าว สามารถแบ่งระดับค่าเฉลี่ยการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดของพนักงานในการทำงานได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ IOC และหาค่าความเที่ยง (Factor Analysis) ผลทำให้เห็นค่า (Factor Loading) ซึ่งทุกข้อคำถามมีค่าเกิน 0.50 (ทองสง่า ผ่องแผ้ว. 2549) สามารถนำมาใช้ได้ทุกข้อ ดูได้จากภาคผนวก

การหาค่าความเชื่อมั่น

ตารางที่ 3 ค่าความเชื่อมั่น

ปัจจัยจากความเครียด	ค่าอัลฟ่าแสดงความเชื่อมั่น
บทบาทที่ขัดแย้ง	0.706
บทบาทที่คลุมเครือ	0.740
ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	0.737
แรงสนับสนุนทางสังคม	0.891
การสนับสนุนจากหัวหน้า	0.880
ความตั้งใจที่จะลาออก	0.722
ค่าความเชื่อมั่นรวม	0.820

จากผลการศึกษาพบว่า การตรวจสอบความเที่ยงสำหรับข้อมูลที่เก็บจริงของกลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ($n = 400$) หลังจากนั้นได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร (Item Analysis) และจากผลการวิเคราะห์ความเที่ยง มีค่า ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น ระหว่าง 0.706-0.891 ผู้วิจัยไม่ได้ทำการตัดข้อคำถามใดๆ ออกจากการวัดตัวแปร เนื่องจากผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปรได้ค่ามาตรฐานที่กำหนด คือ มากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550 : 51)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในองค์กรญี่ปุ่นทุกตำแหน่ง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูล จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสาร ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถอ้างอิงได้ รวมถึงแหล่งข้อมูลออนไลน์จากเว็บไซต์ เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งสามารถดำเนินการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาและสมมติฐานดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติใช้ในการวิเคราะห์ สรุปหรือบรรยายคุณลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ อาชีพงาน สายงาน และตำแหน่งงานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งค่าสถิติใช้แบ่งเป็น 4 หัวข้อใหญ่ๆ ดังนี้

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency)

เมื่อ f แทนความถี่

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

สูตรคำนวณหาค่าร้อยละ

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ค่าความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

สูตรการคำนวณค่าเฉลี่ย

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สูตรการคำนวณค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n - (n - 1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x$ แทน ค่าผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะอยู่ในภาคผนวก

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r คือ เครื่องหมายบวกและลบเป็นตัวบ่งชี้ถึงทิศทางของความสัมพันธ์

ถ้า r มีค่าเป็นบวก แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเป็นลบ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

สำหรับขนาดของความสัมพันธ์สามารถดูได้จากค่า r ที่เป็นตัวเลข

ถ้าค่า r มีค่าสูง (มีค่าเข้าใกล้ 1) แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r มีค่าต่ำ (มีค่าเข้าใกล้ -1) แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันน้อย

ถ้า r มีค่าเป็นศูนย์ แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้า r มีค่าใกล้ศูนย์ แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันน้อย (จารุกัญญ์ ทองชมพู. 2553; อ้างอิงจาก นฤมล สุวรรณ. 2554 : 55)

การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามแต่ละตัว

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด และได้รับกลับมาทั้งหมด โดยพบว่ามีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด ผู้ศึกษาจึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติและทดสอบสมมติฐานการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจะนำเสนอผลการทดสอบและการวิเคราะห์ไว้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะอยู่นอกกรอบการวิจัยประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โรคประจำตัว สถานภาพ สิ่งที่ทำให้สะเทือนใจ ปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงาน อายุงาน สายงาน และตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่น ในกทม. และปริมณฑล แบ่งเป็น บทบาทที่ขัดแย้ง บทบาทที่คลุมเครือ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนจากหัวหน้า และความตั้งใจที่จะลาออก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ซึ่งจะแบ่งระดับการยอมรับออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างมาก = 5, เห็นด้วย = 4, เฉยๆ = 3, ไม่เห็นด้วย = 2, ไม่เห็นด้วยอย่างมาก = 1

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression)

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในการเสนอผลการวิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ดังนี้

- | | | |
|-----------|---------|------------------------------------|
| $\bar{X}$ | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| n | หมายถึง | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) |
| N | หมายถึง | ขนาดของประชากร (Population Size) |
| S.D. | หมายถึง | Standard Deviation |

t	หมายถึง	ค่าทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของค่าเฉลี่ย (ค่าสถิติ t)
f	หมายถึง	ค่าทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ f)
Sig.	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้
H ₀	หมายถึง	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	หมายถึง	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นที่เป็นข้อมูลเชิงกลุ่ม 2 กลุ่ม ตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้ Independent Sample T-test ในกรณีที่เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นที่เป็นข้อมูลเชิงกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่ม ตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้ One-way Analysis of Variance หากพบความแตกต่างของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม ใช้วิธี LSD เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โรคประจำตัว สถานภาพ สิ่งที่ทำให้สะท้อนใจ ปัญหาอื่นๆที่ทำให้เกิดความเครียด นอกจากเรื่องงาน อายุงาน สายงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1

H₀ : เพศที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก ไม่แตกต่างกัน

H₁ : เพศที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก แตกต่างกัน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งอยู่นอกกรอบการวิจัย ประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โรคประจำตัว สถานภาพ สิ่งที่ทำให้สะท้อนใจ ปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงาน อายุงาน สายงาน และตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติแบบความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ตารางที่ 4 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

เพศ	n	ร้อยละ
ชาย	175	44
หญิง	225	56
รวม	400	100

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเพศที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก สรุปได้ว่า เพศชายกับเพศหญิง มีความตั้งใจที่จะลาออก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 225 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 56.25 ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 ของกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานข้อที่ 2

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 จำนวน (ค่าความถี่) ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

อายุ	n	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	8	2.00
21-30 ปี	273	68.00
31-40 ปี	92	23.00
41 ปีขึ้นไป	27	7.00
อายุเฉลี่ย 29.17 ปี	27	
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างอายุที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก สรุปได้ว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 รองลงมา อายุ 31-40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ถัดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และน้อยที่สุดอายุ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 โดยมีอายุเฉลี่ย 29.17 ปี

สมมติฐานข้อที่ 3

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	13	3.00
ระดับมัธยม ปวช. ปวส.	48	12.00
ปริญญาตรี	268	67.00
ปริญญาโท	68	17.00
สูงกว่าปริญญาโท	3	1.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก สรุปได้ว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยม ปวช. ปวส. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ถัดมาเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

สมมติฐานข้อที่ 4

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	15	4.00
10,001-20,000 บาท	114	29.00
20,001-35,000 บาท	153	38.00
35,000-50,000 บาท	77	19.00
50,001 บาทขึ้นไป	41	10.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-35,000 บาท มากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 ถัดมาเป็น รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000-50,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

สมมติฐานข้อที่ 5

H_0 : โรคประจำตัวที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : โรคประจำตัวที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามโรคประจำตัว

โรคประจำตัว	n	ร้อยละ
มี	120	30.00
ไม่มี	280	70.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างโรคประจำตัวที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก สรุปได้ว่า โรคประจำตัวที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 280 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 70.00 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีโรคประจำตัว จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ของกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานข้อที่ 6

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	n	ร้อยละ
โสด	289	72.00
มีคู่สมรส	97	24.00
หย่าร้าง	9	2.00
แยกกันอยู่	5	1.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างสถานภาพที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก สรุปได้ว่า สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least

Significant Difference (LSD) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มากที่สุด จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 รองลงมามีสถานภาพ มีคู่สมรส จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 ถัดมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และน้อยที่สุดเป็นสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

สมมติฐานข้อที่ 7

H_0 : สิ่งที่ทำให้สะท้อนใจที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สิ่งที่ทำให้สะท้อนใจที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสิ่งที่ทำให้สะท้อนใจ

สิ่งที่ทำให้สะท้อนใจ	n	ร้อยละ
มี	54	14.00
ไม่มี	164	41.00
คนที่รักเสียชีวิต	13	3.00
ออกจากงาน	53	13.00
สุขภาพไม่ดี	44	11.00
อื่นๆ	72	18.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างสิ่งที่ทำให้สะท้อนใจที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก สรุปได้ว่า สิ่งที่ทำให้สะท้อนใจ ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่ใน 6 เดือนที่ผ่านมาไม่มีสิ่งที่ทำให้สะท้อนใจ มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา สิ่งที่ทำให้สะท้อนใจจากสาเหตุอื่นๆ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ถัดมามีสิ่งที่ทำให้สะท้อนใจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ออกจากงาน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และน้อยที่สุด คือ คนที่รักเสียชีวิต จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

สมมติฐานข้อที่ 8

H_0 : ปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงาน

ปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงาน	n	ร้อยละ
ปัญหาเศรษฐกิจ (ค่าครองชีพสูงขึ้น ฯลฯ)	147	37.00
ปัญหาทางการเมือง (เหตุการณ์ประท้วง, ม็อบ ฯลฯ)	24	6.00
ปัญหาครอบครัว	119	30.00
อื่นๆ	110	28.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก สรุปได้ว่า ปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงาน ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงาน คือ ปัญหาเศรษฐกิจ (ค่าครองชีพสูงขึ้น ฯลฯ) มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมา ปัญหาครอบครัว จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 ถัดมาเป็นอื่นๆ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และน้อยที่สุดเป็นปัญหาทางการเมือง (เหตุการณ์ประท้วง, ม็อบ ฯลฯ) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

สมมติฐานข้อที่ 9

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	n	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	84	21.00
1-4 ปี	195	49.00
4-9 ปี	75	19.00
10 ปีขึ้นไป	46	12.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างอายุงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก สรุปได้ว่า อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-4 ปี มากที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมา อายุงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ถัดมาเป็นอายุงาน 4-9 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และน้อยที่สุดเป็นอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50

สมมติฐานข้อที่ 10

H_0 : สายงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สายงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามสายงาน

สายงาน	n	ร้อยละ
ฝ่ายผลิต	43	11.00
ล่าม	123	31.00
ฝ่ายบริหาร	31	8.00
ฝ่ายขาย	57	14.00
ฝ่ายบุคคล/Admin	43	10.00
ฝ่ายจัดซื้อ	15	4.00
ฝ่ายซ่อมบำรุง	26	7.00
อื่นๆ	62	15.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างสายงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก สรุปได้ว่า สายงาน ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสายงานเป็นล่าม มากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมา สายงานอื่นๆ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ถัดมาเป็นสายงานฝ่ายขาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ฝ่ายผลิต และฝ่ายบุคคล/Admin จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 เท่ากัน ฝ่ายบริหาร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ฝ่ายซ่อมบำรุง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และน้อยที่สุดเป็นฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

สมมติฐานข้อที่ 11

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออกแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 จำนวน (ค่าความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	n	ร้อยละ
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	244	60.00
เจ้าหน้าที่อาวุโส	19	5.00
Group Leader	24	6.00
หัวหน้างาน	62	16.00
ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ	42	10.00
สูงกว่าผู้จัดการ	9	3.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตำแหน่งงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก สรุปได้ว่า ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีความตั้งใจที่จะลาออก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานพนักงาน/เจ้าหน้าที่มากที่สุด จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมา หัวหน้างาน จำนวน 62 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.50 ถัดมาเป็นผู้จัดการ/รองผู้จัดการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 Group Leader จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 เจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และน้อยที่สุดตำแหน่งสูงกว่าผู้จัดการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

สถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.02 และ 0.02 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่อาวุโส และหัวหน้างาน มีความตั้งใจที่จะลาออก มากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53 และ 0.42 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแบ่งเป็น บทบาทที่ขัดแย้ง บทบาทที่คลุมเครือ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนจากหัวหน้า และความตั้งใจที่จะลาออก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งจะแบ่งระดับการยอมรับออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างมาก = 5, เห็นด้วย = 4, เฉยๆ = 3, ไม่เห็นด้วย = 2, ไม่เห็นด้วยอย่างมาก = 1

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยจากความเครียด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
บทบาทที่ขัดแย้ง	2.97	0.91	ปานกลาง	6
บทบาทที่คลุมเครือ	3.11	0.86	ปานกลาง	5
ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	3.17	0.57	ปานกลาง	3
แรงสนับสนุนทางสังคม	3.47	0.83	มาก	1
การสนับสนุนจากหัวหน้า	3.30	0.94	ปานกลาง	2
ความตั้งใจที่จะลาออก	3.15	0.96	ปานกลาง	4
เฉลี่ยโดยรวม	3.19	0.43	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยจากความเครียดในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ($\bar{X} = 3.47$) มากที่สุด รองลงมา ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า ($\bar{X} = 3.30$) ด้านความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ($\bar{X} = 3.17$) ด้านความตั้งใจที่จะลาออก ($\bar{X} = 3.15$) ด้านบทบาทที่คลุมเครือ ($\bar{X} = 3.11$) และด้านบทบาทที่ขัดแย้ง ($\bar{X} = 2.97$)

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจากความเครียดโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จำแนกเป็นรายด้านแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

ด้านบทบาทที่ขัดแย้ง

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านบทบาทที่ขัดแย้ง

ด้านบทบาทที่ขัดแย้ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านรู้สึกว่าคนอื่นมักดึงท่านเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานที่ไม่ใช่งานที่เป็นหน้าที่ของท่าน	3.31	1.29	ปานกลาง	1
2. ท่านรู้สึกต้องแข่งขันกับคนอื่นในเวลาที่ทำงาน	2.73	1.25	ปานกลาง	3
3. หัวหน้าของท่านมักมอบงานให้ท่านทำงานที่ไม่ใช่งานของท่าน และท่านก็ไม่สามารถทำงานนั้นได้	2.64	1.19	ปานกลาง	4
4. ท่านไม่ค่อยต้องทำงานขัดแย้งกับหน้าที่และตำแหน่งงานของท่าน	3.22	1.28	ปานกลาง	2
เฉลี่ยโดยรวม	2.97	0.91	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยจากความเครียด ด้านบทบาทที่ขัดแย้ง ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในเรื่องท่านรู้สึกว่าคนอื่นมักดึงท่านเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานที่ไม่ใช่งานที่เป็นหน้าที่ของท่าน ($\bar{X} = 3.31$) มากที่สุด รองลงมา ท่านไม่ค่อยต้องทำงานขัดแย้งกับหน้าที่และตำแหน่งงานของท่าน ($\bar{X} = 3.22$) ท่านรู้สึกต้องแข่งขันกับคนอื่นในเวลาที่ทำงาน ($\bar{X} = 2.73$) และหัวหน้าของท่านมักมอบงานให้ท่านทำงานที่ไม่ใช่งานของท่าน และท่านก็ไม่สามารถทำงานนั้นได้ ($\bar{X} = 2.64$)

ด้านบทบาทที่คลุมเครือ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านบทบาทที่คลุมเครือ

ด้านบทบาทที่คลุมเครือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านไม่มั่นใจถึงความคาดหวังจากหัวหน้าหรือบริษัทคาดหวังอะไรในท่าน	2.96	1.22	ปานกลาง	3
2. ข้อกำหนดลักษณะงานในตำแหน่งงานของท่านมักไม่ชัดเจน	2.92	1.33	ปานกลาง	4
3. บ่อยครั้งที่ท่านมักไม่รู้ตัวเองถึงคนรอบข้างคาดหวังให้ตัวท่านทำในสิ่งใด	2.88	1.22	ปานกลาง	5
4. ท่านรู้ดีทุกอย่างว่าคนรอบข้างคาดหวังในตัวท่านว่าให้ทำอะไร	3.36	1.17	ปานกลาง	2
5. ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านมีระบุไว้ชัดเจน	3.43	1.22	มาก	1
เฉลี่ยโดยรวม	3.11	0.86	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 16 พบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยจากความเครียด ด้านบทบาทที่คลุมเครือ ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในเรื่องลักษณะงานในหน้าที่ของท่านมีระบุไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.43$) มากที่สุด รองลงมา ท่านรู้ดีทุกอย่างว่าคนรอบข้างคาดหวังในตัวท่านว่าให้ทำอะไร ($\bar{X} = 3.36$) ท่านไม่มั่นใจถึงความคาดหวังจากหัวหน้าหรือบริษัทคาดหวังอะไรในท่าน ($\bar{X} = 2.96$) ข้อกำหนดลักษณะงานในตำแหน่งงานของท่านมักไม่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.92$) และบ่อยครั้งที่ท่านมักไม่รู้ตัวเองถึงคนรอบข้างคาดหวังให้ตัวท่านทำในสิ่งใด ($\bar{X} = 2.88$)

ด้านความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้านความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

ด้านความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านรู้สึกท้อแท้ผิดหวังกับการงาน	3.01	1.23	ปานกลาง	9
2. ท่านรู้สึกเข้าใจง่ายกับการรับรู้สิ่งต่างๆ	3.67	1.05	มาก	2
3. ท่านรู้สึกกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน	3.20	1.12	ปานกลาง	6
4. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	3.03	1.27	ปานกลาง	8
5. ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในการรับรู้สิ่งต่างๆ ได้	3.51	1.12	มาก	4
6. ท่านรู้สึกเครียดเมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น	2.67	1.16	ปานกลาง	13
7. ท่านรู้สึกล้มเหลว สิ้นหวังกับหน้าที่การงาน	2.50	1.25	น้อย	14
8. ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงหลังจากเสร็จสิ้นวันทำงาน	3.00	1.31	ปานกลาง	10
9. ท่านรู้สึกเหนื่อยเมื่อต้องตื่นนอนตอนเช้าและเผชิญหน้ากับงานในทุกวัน	3.19	1.36	ปานกลาง	7
10. ท่านรับรู้และเข้าใจการรับรู้ตอบสนองความรู้สึกของท่านต่อสิ่งต่างๆ	3.73	1.03	มาก	1
11. ท่านรู้สึกไม่มีเรี่ยวแรงในการทำงาน	2.88	1.27	ปานกลาง	11
12. ท่านเข้มแข็งมากขึ้นหลังจากท่านได้มาทำงานที่นี่	3.45	1.20	มาก	5
13. ท่านรู้สึกหงุดหงิดกับงานของท่าน	2.86	1.20	ปานกลาง	12
14. ในการทำงานท่านสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างใจเย็น	3.62	1.06	มาก	3
เฉลี่ยโดยรวม	3.17	0.57	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 18 พบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยจากความเครียด ด้านความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในเรื่องท่านรับรู้และเข้าใจการรับรู้

ตอบสนองความรู้สึกของท่านต่อสิ่งต่างๆ ($\bar{X} = 3.73$)มากที่สุด. รองลงมา ท่านรู้สึกเข้าใจง่ายกับการรับรู้สิ่งต่างๆ ($\bar{X} = 3.67$) และท่านรู้สึกล้มเหลว สิ้นหวังกับหน้าที่การงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.50$)

ด้านแรงสนับสนุนทางสังคม

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้านแรงสนับสนุนทางสังคม

ด้านแรงสนับสนุนทางสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. มีคนรู้จักที่คอยช่วยเหลือท่านในเรื่องงานในยามที่ท่านต้องการ	3.54	1.04	มาก	3
2. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน	3.57	1.03	มาก	1
3. มีคนที่ท่านชื่นชอบที่ทำกิจกรรมทางสังคม/พบปะผู้คนเหมือนกับท่าน	3.36	1.09	ปานกลาง	6
4. ท่านมีกลุ่มเพื่อนที่คิดอะไรเหมือนๆ ท่านเอง	3.36	1.13	ปานกลาง	6
5. เมื่อตัดสินใจทำอะไรลงไป มักมีคนคอยให้คำปรึกษาแบ่งปันกัน	3.44	1.12	มาก	4
6. มีคนเห็นความสำคัญในทักษะและความสามารถของท่าน	3.44	1.16	มาก	4
7. เมื่อมีปัญหาท่านมีคนน่าเชื่อถือที่สามารถปรึกษาได้	3.57	1.17	มาก	1
8. ท่านมีบุคคลอย่างน้อย 1 คน ที่รู้สึกผูกพันทางด้านอารมณ์	3.40	1.23	ปานกลาง	5
9. ท่านสามารถวางใจได้เมื่อเกิดปัญหาแล้วจะมีคนคอยให้ความช่วยเหลือ	3.55	1.18	มาก	2
เฉลี่ยโดยรวม	3.47	0.83	มาก	-

จากตารางที่ 19 พบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยจากความเครียด ด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในเรื่องท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการแก้ไขปัญหา

ร่วมกัน และเมื่อมีปัญหาท่านมีคนน่าเชื่อถือที่สามารถปรึกษาได้ ($\bar{X} = 3.57$) เท่ากัน รองลงมา ท่านสามารถวางใจได้เมื่อเกิดปัญหาแล้วจะมีคนคอยให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.55$) มีคนรู้จักที่คอยช่วยเหลือท่านในเรื่องงานในยามที่ท่านต้องการ ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อตัดสินใจทำอะไรลงไป มักมีคนคอยให้คำปรึกษาแบ่งปันกัน และมีคนเห็นความสำคัญในทักษะและความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 3.44$) เท่ากัน ท่านมีบุคคลอย่างน้อย 1 คน ที่รู้สึกผูกพันทางด้านอารมณ์ ($\bar{X} = 3.40$) มีคนที่ท่านชื่นชอบที่ทำกิจกรรมทางสังคม/พบปะผู้คนเหมือนกับท่าน และท่านมีกลุ่มเพื่อนที่คิดอะไรเหมือนๆ ท่านเอง ($\bar{X} = 3.36$) เท่ากัน

ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า

ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชาแบ่งเวลา ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายหรือความมุ่งหมายในงานของท่าน	3.29	1.11	ปานกลาง	3
2. ผู้บังคับบัญชามีความสนใจและใส่ใจว่าท่านทำงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่	3.56	1.12	มาก	1
3. ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ท่านทราบหรือแบ่งข้อมูลกับท่านอยู่เสมอว่า ท่านมีโอกาสในงานอื่นๆ บ้างหรือไม่ในบริษัท	3.20	1.18	ปานกลาง	5
4. ผู้บังคับบัญชามักแสดงให้เห็นหรือตรวจสอบอยู่เสมอว่าท่านได้รับการตอบแทนหรือได้รับเครดิต เมื่อทำงานได้ดีสำเร็จลุล่วง	3.19	1.23	ปานกลาง	6
5. ผู้บังคับบัญชาให้ Feedback หรือข้อมูลย้อนกลับทันที ให้ท่านทราบว่าทำงานได้ผลหรือไม่อย่างไร	3.22	1.24	ปานกลาง	4
6. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ช่วยท่านปรับปรุงงานให้ดีขึ้นทุกครั้งที่ต้องการ	3.34	1.23	ปานกลาง	2
เฉลี่ยโดยรวม	3.30	0.94	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 20 พบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยจากความเครียด ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและใส่ใจว่าท่านทำงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่ ($\bar{X} = 3.56$) มากที่สุด รองลงมา ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ช่วยท่านปรับปรุงงานให้ดีขึ้นทุกครั้งที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.34$) ผู้บังคับบัญชาแบ่งเวลา ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายหรือความมุ่งหมายในงานของท่าน ($\bar{X} = 3.29$) ผู้บังคับบัญชาให้ Feedback หรือข้อมูลย้อนกลับทันที ให้ท่านทราบว่าทำงานได้ผลหรือไม่อย่างไร ($\bar{X} = 3.22$) ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ท่านทราบหรือแบ่งข้อมูลกับท่านอยู่เสมอว่า ท่านมีโอกาสในงานอื่นๆบ้างหรือไม่ในบริษัท ($\bar{X} = 3.20$) และผู้บังคับบัญชามักแสดงให้เห็นหรือตรวจสอบอยู่เสมอว่าท่านได้รับการตอบแทนหรือได้รับเครดิต เมื่อทำงานได้ดีสำเร็จลุล่วง ($\bar{X} = 3.19$)

ด้านความตั้งใจที่จะลาออก

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความตั้งใจที่จะลาออก

ด้านความตั้งใจที่จะลาออก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัทในเร็วๆ นี้	3.29	1.36	ปานกลาง	2
2. ท่านกำลังหางานใหม่อยู่	2.90	1.41	ปานกลาง	5
3. ท่านตั้งใจที่จะทำงานที่นี้อีกสักพัก	3.50	1.32	มาก	1
4. ท่านคิดจะลาออกอยู่บ่อยครั้ง	3.01	1.44	ปานกลาง	4
5. ท่านอาจหางานใหม่ในอีก 12 เดือนข้างหน้า	3.04	1.44	ปานกลาง	3
เฉลี่ยโดยรวม	3.15	0.96	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 21 พบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยจากความเครียด ด้านความตั้งใจที่จะลาออก ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในเรื่องท่านตั้งใจที่จะทำงานที่นี้อีกสักพัก ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมา ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัทในเร็วๆ นี้ ($\bar{X} = 3.29$) ท่านอาจหางานใหม่ในอีก 12 เดือนข้างหน้า ($\bar{X} = 3.04$) ท่านคิดจะลาออกอยู่บ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.01$) และท่านกำลังหางานใหม่อยู่ ($\bar{X} = 2.90$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

ตารางที่ 22 การวัดความเหมาะสมของปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้วย KMO and Bartlett's Test

ปัจจัยจากความเครียด	KMO	Bartlett's Test of Sphericity		
		Chi-Square	df	p-Value
บทบาทที่ขัดแย้ง	0.715	345.426	6	0.000**
บทบาทที่คลุมเครือ	0.686	571.173	10	0.000**
ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน	0.885	2377.350	91	0.000**
แรงสนับสนุนทางสังคม	0.905	1601.745	36	0.000**
การสนับสนุนจากหัวหน้า	0.869	1194.943	15	0.000**
ความตั้งใจที่จะลาออก	0.709	665.893	10	0.000**

หมายเหตุ : ** $p < 0.01$

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ค่า KMO มีค่าระหว่าง 0.686 ถึง 0.905 ซึ่งมากกว่า 0.50 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550) และเข้าสู่ 1 สรุปได้ว่า ตัวแปรทั้ง 43 ข้อ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความสำคัญของปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่น ส่วนค่า Bartlett's Test มีการแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-Square มีค่าระหว่าง 345.426 ถึง 2377.350 ได้ค่า Significance = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ปัจจัยได้

ตารางที่ 23 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรที่มีค่าสูงสุดในปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านบทบาทที่ขัดแย้ง เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว

ตัวแปร	ข้อความ	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
1	ท่านรู้สึกว่าคุณคนอื่นมักดึงท่านเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานที่ไม่ใช่งานที่เป็นหน้าที่ของท่าน	0.825
2	ท่านรู้สึกต้องแข่งขันกับคนอื่นในเวลาที่ทำงาน	0.773
3	หัวหน้าของท่านมักมอบงานให้ท่านทำงานที่ไม่ใช่งานของท่าน และท่านก็ไม่สามารถทำงานนั้นได้	0.816
4	ท่านไม่ค่อยทำงานขัดแย้งกับหน้าที่และตำแหน่งงานของท่าน	0.587
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		54.500

จากตารางที่ 23 พบว่าองค์ประกอบที่ 1 ซึ่งตัวแปรที่สำคัญจำนวน 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.587 ถึง 0.825 ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวในปัจจัยต้องมีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550) และมีค่าร้อยละของความแปรปรวน เท่ากับ 54.500 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรร่วมกันบรรยายองค์ประกอบได้ดีที่สุด และองค์ประกอบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 54.500 ซึ่งผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “บทบาทที่ขัดแย้ง”

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ตารางที่ 24 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรที่มีค่าสูงสุดในปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านบทบาทที่คลุมเครือ เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว

ตัวแปร	ข้อความ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor Loading)
1	ท่านไม่มั่นใจถึงความคาดหวังจากหัวหน้าหรือบริษัท คาดหวังอะไรในท่าน	0.872
2	ข้อกำหนดลักษณะงานในตำแหน่งงานของท่านมัก ไม่ชัดเจน	0.861
3	บ่อยครั้งที่ท่านมักไม่รู้ตัวเองถึงคนรอบข้างคาดหวังให้ ตัวท่านทำในสิ่งใด	0.761
4	ท่านรู้ดีทุกอย่างว่าคนรอบข้างคาดหวังในตัวท่านว่าให้ ทำอะไร	0.834
5	ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านมีระบุไว้ชัดเจน	0.887
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		42.612

จากตารางที่ 24 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 ซึ่งตัวแปรที่สำคัญ จำนวน 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.761 ถึง 0.887 ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวในปัจจัยต้องมีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550) และมีค่าร้อยละของความแปรปรวนเท่ากับ 42.612 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรร่วมกันบรรยายองค์ประกอบได้ดีที่สุด และองค์ประกอบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 42.612 ซึ่งผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “บทบาทที่คลุมเครือ”

ตารางที่ 25 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรที่มีค่าสูงสุดในปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่น ในกทม.และปริมณฑล ด้านความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว

ตัวแปร	ข้อความ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor Loading)
1	ท่านรู้สึกท้อแท้ผิดหวังกับการงาน	0.771
2	ท่านรู้สึกเข้าใจง่ายกับการรับรู้สิ่งต่างๆ	0.789
3	ท่านรู้สึกกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน	0.767
4	ท่านรู้สึกหมดเบื่อหน่ายในการทำงาน	0.675
5	ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในการรับรู้สิ่งต่างๆ ได้	0.794
6	ท่านรู้สึกเครียดเมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น	0.659
7	ท่านรู้สึกล้มเหลว สิ้นหวังกับหน้าที่การงาน	0.837
8	ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงหลังจากเสร็จสิ้นวันทำงาน	0.792
9	ท่านรู้สึกเหนื่อยเมื่อต้องตื่นนอนตอนเช้าและเผชิญหน้ากับงานในทุกวัน	0.754
10	ท่านรับรู้และเข้าใจการรับรู้ตอบสนองความรู้สึกของท่านต่อสิ่งต่างๆ	0.704
11	ท่านรู้สึกไม่มีเรี่ยวแรงในการทำงาน	0.809
12	ท่านเข้มแข็งมากขึ้นหลังจากท่านได้มาทำงานที่นี่	0.816
13	ท่านรู้สึกหงุดหงิดกับงานของท่าน	0.733
14	ในการทำงานท่านสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างใจเย็น	0.700
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		33.474

จากตารางที่ 25 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 ซึ่งตัวแปรที่สำคัญ จำนวน 14 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.659 ถึง 0.837 ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวในปัจจัยต้องมีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) และมีค่าร้อยละของความแปรปรวน เท่ากับ 33.474 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 14 ตัวแปรร่วมกันบรรยายองค์ประกอบได้ดีที่สุด และองค์ประกอบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 33.474 ซึ่งผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน”

ตารางที่ 26 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรที่มีค่าสูงสุดในปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลด้านแรงงานสนับสนุนทางสังคม เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว

ตัวแปร	ข้อความ	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
1	มีคนรู้จักที่คอยช่วยเหลือท่านในเรื่องงานในยามที่ท่านต้องการ	0.692
2	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการแก้ไขปัญหาด้วยกัน	0.732
3	มีคนที่ท่านชื่นชอบที่ทำกิจกรรมทางสังคม/พบปะผู้คนเหมือนกับท่าน	0.701
4	ท่านมีกลุ่มเพื่อนที่คิดอะไรเหมือนๆ ท่านเอง	0.713
5	เมื่อตัดสินใจทำอะไรลงไป มักมีคนคอยให้คำปรึกษาแบ่งปันกัน	0.813
6	มีคนเห็นความสำคัญในทักษะและความสามารถของท่าน	0.726
7	เมื่อมีปัญหาท่านมีคนน่าเชื่อถือที่สามารถปรึกษาได้	0.740
8	ท่านมีบุคคลอย่างน้อย 1 คน ที่รู้สึกผูกพันทางด้านอารมณ์	0.706
9	ท่านสามารถวางใจได้เมื่อเกิดปัญหาแล้วจะมีคนคอยให้ความช่วยเหลือ	0.761
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		53.650

จากตารางที่ 26 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 ซึ่งตัวแปรที่สำคัญ จำนวน 9 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.692 ถึง 0.813 ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวในปัจจัยต้องมีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) และมีค่าร้อยละของความแปรปรวน เท่ากับ 53.500 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรร่วมกันบรรยายองค์ประกอบได้ดีที่สุด และองค์ประกอบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 53.500 ซึ่งผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “แรงสนับสนุนทางสังคม”

ตารางที่ 27 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรที่มีค่าสูงสุดในปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาตรผลการสนับสนุนจากหัวหน้า เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว

ตัวแปร	ข้อความ	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
1	ผู้บังคับบัญชาแบ่งเวลา ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายหรือความมุ่งหมายในงานของท่าน	0.817
2	ผู้บังคับบัญชามีความสนใจและใส่ใจว่าท่านทำงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่	0.746
3	ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ท่านทราบหรือแบ่งข้อมูลกับท่านอยู่เสมอว่า ท่านมีโอกาสในงานอื่นๆ บ้างหรือไม่ในบริษัท	0.828
4	ผู้บังคับบัญชามักแสดงให้เห็นหรือตรวจสอบอยู่เสมอว่าท่านได้รับการตอบแทนหรือได้รับเครดิต เมื่อทำงานได้ดีสำเร็จลุล่วง	0.841
5	ผู้บังคับบัญชาให้ Feedback หรือข้อมูลย้อนกลับทันทีให้ท่านทราบว่าทำงานได้ผลหรือไม่อย่างไร	0.830
6	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ช่วยท่านปรับปรุงงานให้ดีขึ้นทุกครั้งที่ต้องการ	0.687
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		62.939

จากตารางที่ 27 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 ซึ่งตัวแปรที่สำคัญ จำนวน 6 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.687 ถึง 0.841 ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวในปัจจัยต้องมีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2550) และมีค่าร้อยละของความแปรปรวน เท่ากับ 62.939 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปรร่วมกันบรรยายองค์ประกอบได้ดีที่สุด และองค์ประกอบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 62.939 ซึ่งผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “การสนับสนุนจากหัวหน้า”

ตารางที่ 28 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของแต่ละตัวแปรที่มีค่าสูงสุดในปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาตรด้านความตั้งใจที่จะลาออก เมื่อทำการหมุนแกนแล้ว

ตัวแปร	ข้อความ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor Loading)
1	ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัทในเร็ว ๆ นี้	0.859
2	ท่านกำลังหางานใหม่อยู่	0.865
3	ท่านตั้งใจที่จะทำงานที่นี่อีกสักพัก	0.843
4	ท่านคิดจะลาออกอยู่บ่อยครั้ง	0.891
5	ท่านอาจหางานใหม่ในอีก 12 เดือนข้างหน้า	0.883
ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)		46.762

จากตารางที่ 28 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 ซึ่งตัวแปรที่สำคัญ จำนวน 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.843 ถึง 0.891 ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวในปัจจัยต้องมีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2550) และมีค่าร้อยละของความแปรปรวน เท่ากับ 46.762 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรร่วมกันบรรยายองค์ประกอบได้ดีที่สุด และองค์ประกอบนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 46.762 ซึ่งผู้วิจัยตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “ความตั้งใจที่จะลาออก”

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่มีข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) และในการทดสอบความเป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression)

ตารางที่ 29 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง บทบาทที่คลุมเครือ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม กับความตั้งใจที่จะลาออก

ตัวแปร	Mean	S.D.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1. เพศ	1.56	0.50	1																
2. อายุ	2.35	0.63	-0.013	1															
3. ระดับการศึกษา	3.00	0.67	0.135**	0.206**	1														
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3.04	1.02	0.122*	0.418**	0.568**	1													
5. โรคประจำตัว	1.70	0.46	0.071	0.012	-0.252**	-0.067	1												
6. สถานภาพ	1.33	0.58	-0.036	0.448**	-0.019	0.127*	0.009	1											
7. สิ่งสะท้อนใจ	3.21	1.76	0.058	0.046	0.087	0.092	-0.157**	0.062	1										
8. ปัญหา	2.48	1.24	-0.045	-0.055	0.069	0.051	-0.204**	-0.133**	-0.014	1									
9. อายุงาน	2.21	0.90	-0.004	0.588**	0.264**	0.424**	-0.061	0.352**	0.147**	-0.094	1								
10. สายงาน	3.98	2.37	0.111*	0.209**	0.102*	0.042	0.087	0.062	-0.063	0.075	0.142**	1							
11. ตำแหน่งงาน	2.17	1.60	-0.054	0.291**	0.412**	0.510**	-0.171**	0.197**	0.222**	-0.075	0.422**	-0.058	1						
12. ความเครียดที่เกิดจาก บทบาทที่ขัดแย้ง	2.97	0.91	-0.027	0.103*	-0.221**	-0.165**	0.132**	0.193**	-0.085	-0.129**	0.071	0.043	-0.235**	(0.706)					
13. ความเครียดที่เกิดจาก บทบาทที่คลุมเครือ	3.11	0.86	0.074	0.129**	-0.203**	-0.179**	0.179**	0.093	-0.043	-0.112*	0.038	0.177**	-0.319**	0.587**	(0.740)				
14. ความเหนื่อยหน่าย จากการทำงาน	3.17	0.57	-0.150**	-0.056	-0.127*	-0.234**	-0.161**	-0.031	0.022	-0.069	-0.061	-0.061	-0.178**	0.447**	0.478**	(0.737)			
15. แรงสนับสนุนทาง สังคม	3.47	0.83	0.072	-0.107*	0.186**	0.123*	-0.034	-0.139**	0.064	-0.189**	-0.005	-0.171**	0.209**	-0.296**	-0.164**	0.029	(0.891)		
16. แรงสนับสนุนจาก หัวหน้า	3.30	0.94	0.027	-0.147**	0.128*	0.125*	0.042	-0.073	0.076	-0.186**	-0.088	-0.192**	0.254**	-0.231**	-0.309**	-0.074	0.503**	(0.880)	
17. ความตั้งใจที่จะ ลาออก	3.15	0.96	-0.139**	-0.149**	-0.162**	-0.267**	-0.046	-0.055	-0.107*	-0.044	-0.137**	-0.153**	-0.283**	0.411**	0.310**	0.512**	-0.116*	-0.158**	(0.722)

หมายเหตุ : *p < 0.05, **p < 0.01

จากตารางที่ 29 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง กับความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ เท่ากับ 0.587 ($r = 0.587, p < 0.01$)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน อยู่ระหว่าง 0.447 ถึง 0.478 ($r = 0.447, p < 0.01$; $r = 0.478, p < 0.01$)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน กับแรงสนับสนุนทางสังคม อยู่ระหว่าง 0.029 ถึง -0.296 ($r = -0.296, p < 0.01$; $r = -0.164, p < 0.01$; $r = 0.029, p > 0.10$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม กับแรงสนับสนุนจากหัวหน้า อยู่ระหว่าง -0.074 ถึง 0.503 ($r = -0.231, p < 0.01$; $r = -0.309, p < 0.01$; $r = -0.074, p > 0.10$; $r = 0.503, p < 0.01$)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม แรงสนับสนุนจากหัวหน้า กับความตั้งใจที่จะลาออก อยู่ระหว่าง -0.116 ถึง 0.512 ($r = 0.411, p < 0.01$; $r = 0.310, p < 0.01$; $r = 0.512, p < 0.01$; $r = -0.116, p < 0.05$; $r = -0.158, p < 0.01$)

ตารางที่ 30 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง และความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ กับความตั้งใจที่จะลาออก

ตัวแปร	ความตั้งใจที่จะลาออก	
	Step 1	Step 2
	β	β
เพศ	-0.118*	-0.121**
อายุ	-0.028	-0.077
ระดับการศึกษา	0.038	0.080
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-0.143*	-0.107
โรคประจำตัว	-0.090	-0.114*
สถานภาพ	0.009	-0.047
สิ่งสะท้อนใจ	-0.063	-0.055
ปัญหาอื่นๆ นอกจากเรื่องงาน	-0.068	-0.025

ตารางที่ 30 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง และความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ กับความตั้งใจที่จะลาออก (ต่อ)

ตัวแปร	ความตั้งใจที่จะลาออก	
	Step 1	Step 2
	β	β
อายุงาน	0.056	-0.002
สายงาน	-0.147**	-0.163***
ตำแหน่งงาน	-0.265***	-0.133*
ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง		0.324***
ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ		0.142*
R^2	0.156	0.299
Adjusted R^2	0.132	0.275
R^2 Change	0.156	0.143
F	6.518***	12.643***
F Change	6.518***	39.260***

หมายเหตุ : * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

จากตารางที่ 30 พบว่า ขั้นตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออกได้ร้อยละ 13.2 ค่า Adjusted $R^2 = 0.132$, $F(11, 389) = 6.518$, $p < 0.001$ ส่วนขั้นตอนที่ 2 เมื่อทำการเพิ่มตัวแปรความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ เข้าไปในสมการ สามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออกได้ร้อยละ 14.3 ค่า R^2 Change = 0.143, F Change (2,386) = 39.260, $p < 0.001$ ซึ่งความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งมีความสัมพันธ์เชิงบวก และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($\beta = 0.324$, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือมีความสัมพันธ์เชิงบวก และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($\beta = 0.142$, $p < 0.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตารางที่ 31 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง และความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า

ตัวแปร	ความเหนื่อยหน่าย จากการทำงาน		แรงสนับสนุน ทางสังคม		แรงสนับสนุน จากหัวหน้า	
	Step 1	Step 2	Step 1	Step 2	Step 1	Step 2
	β	β	β	β	β	β
เพศ	-0.126*	-0.145***	0.057	0.047	0.015	0.025
อายุ	0.060	-0.029	-0.113	-0.109	-0.163**	-0.126*
ระดับการศึกษา	-0.008	0.046	0.138*	0.116	0.077	0.058
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-0.171*	-0.116*	0.032	0.020	0.091	0.069
โรคประจำตัว	-0.208***	-0.247***	0.005	0.009	0.088	0.104*
สถานภาพ	-0.033	-0.089	-0.136*	-0.095	-0.027	-0.012
สิ่งสะท้อนใจ	0.042	0.038	0.012	-0.003	0.033	0.038
ปัญหาอื่นๆ นอกจากเรื่องงาน	-0.115*	-0.053	-0.199***	-0.216***	-0.174***	-0.197***
อายุงาน	0.041	-0.034	-0.018	0.013	-0.160**	-0.134*
สายงาน	-0.037	-0.081	-0.132**	-0.143**	-0.123*	-0.102*
ตำแหน่งงาน	-0.179**	0.023	0.182**	0.139*	0.285***	0.208**
ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง		0.260***		-0.281***		-0.054
ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ		0.399***		0.090		-0.187***
R ²	0.132	0.401	0.164	0.214	0.196	0.234
Adjusted R ²	0.107	0.381	0.140	0.188	0.173	0.209
R ² Change	0.132	0.270	0.164	0.051	0.196	0.038
F	5.343***	19.918***	6.898***	8.101***	8.597***	9.094***
F Change	5.343***	87.041***	6.898***	12.477***	8.597***	9.703***

หมายเหตุ : *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

จากตารางที่ 31 พบว่า ขั้นตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถอธิบายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ได้ร้อยละ 10.7 ค่า Adjusted R² = 0.107, F (11, 389) = 5.343, p < 0.001 ส่วนขั้นตอนที่ 2 เมื่อทำการเพิ่มตัวแปรความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ เข้าไปในสมการ สามารถอธิบายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ได้ร้อยละ 27.0 ค่า R² Change = 0.270, F Change (2,386) = 87.041, p < 0.001 ซึ่งความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งมีความสัมพันธ์เชิงบวก และส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (β = 0.260, p < 0.001) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือมีความสัมพันธ์เชิงบวก และส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (β = 0.399, p < 0.001) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

การวิเคราะห์ในลำดับต่อมาพบว่า ขั้นตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถอธิบายแรงสนับสนุนทางสังคม ได้ร้อยละ 14.0 ค่า Adjusted $R^2 = 0.140$, $F(11, 389) = 6.898$, $p < 0.001$ ส่วนขั้นตอนที่ 2 เมื่อทำการเพิ่มตัวแปรความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ เข้าไปในสมการ สามารถอธิบายแรงสนับสนุนทางสังคม ได้ร้อยละ 5.1 ค่า R^2 Change = 0.051, F Change (2,386) = 12.477, $p < 0.001$ ซึ่งความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งมีความสัมพันธ์เชิงลบ และส่งผลต่อแรงสนับสนุนทางสังคม ($\beta = -0.281$, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือไม่ส่งผลต่อแรงสนับสนุนทางสังคม ($\beta = 0.090$, $p > 0.10$)

และยังพบว่า ขั้นตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถอธิบายแรงสนับสนุนจากหัวหน้า ได้ร้อยละ 17.3 ค่า Adjusted $R^2 = 0.173$, $F(11, 389) = 8.597$, $p < 0.001$ ส่วนขั้นตอนที่ 2 เมื่อทำการเพิ่มตัวแปรความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ เข้าไปในสมการ สามารถอธิบายแรงสนับสนุนจากหัวหน้า ได้ร้อยละ 3.8 ค่า R^2 Change = 0.038, F Change (2,386) = 9.703, $p < 0.01$ ซึ่งความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง ไม่ส่งผลต่อแรงสนับสนุนจากหัวหน้า ($\beta = -0.054$, $p > 0.10$) และความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือมีความสัมพันธ์เชิงลบ และส่งผลต่อแรงสนับสนุนจากหัวหน้า ($\beta = -0.187$, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตารางที่ 32 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า กับความตั้งใจที่จะลาออก

ตัวแปร	ความตั้งใจที่จะลาออก	
	Step 1	Step 2
	β	β
เพศ	-0.118*	-0.053
อายุ	-0.028	-0.080
ระดับการศึกษา	0.038	0.061
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-0.143*	-0.054
โรคประจำตัว	-0.090	0.013
สถานภาพ	0.009	0.009
สิ่งสะท้อนใจ	-0.063	-0.079
ปัญหาอื่นๆ นอกจากเรื่องงาน	-0.068	-0.049
อายุงาน	0.056	0.023
สายงาน	-0.147**	-0.153**

ตารางที่ 32 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า กับความตั้งใจที่จะลาออก (ต่อ)

ตัวแปร	ความตั้งใจที่จะลาออก	
	Step 1	Step 2
	β	β
ตำแหน่งงาน	-0.265***	-0.142*
ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน		0.459***
แรงสนับสนุนทางสังคม		-0.096
แรงสนับสนุนจากหัวหน้า		-0.081
R^2	0.156	0.353
Adjusted R^2	0.132	0.330
R^2 Change	0.156	0.197
F	6.518***	15.015***
F Change	6.518***	39.128***

หมายเหตุ : * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

จากตารางที่ 32 พบว่า ขั้นตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออกได้ร้อยละ 13.2 ค่า Adjusted $R^2 = 0.132$, $F(11, 389) = 6.518$, $p < 0.001$ ส่วนขั้นตอนที่ 2 เมื่อทำการเพิ่มตัวแปรความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า เข้าไปในสมการ สามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออกได้ร้อยละ 19.7 ค่า R^2 Change = 0.197, F Change (3,385) = 39.128, $p < 0.001$ ซึ่งความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($\beta = 0.459$, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนแรงสนับสนุนทางสังคม ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($\beta = -0.096$, $p > 0.10$) และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($\beta = -0.081$, $p > 0.10$)

ตารางที่ 33 การทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า ในความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ กับความตั้งใจที่จะลาออก

ตัวแปร	ความตั้งใจที่จะลาออก					
	ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง			ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ		
	Step 1	Step 2	Step 3	Step 1	Step 2	Step 3
	β	β	β	β	β	β
เพศ	-0.118*	-0.111*	-0.065	-0.118*	-0.136**	-0.061
อายุ	-0.028	-0.056	-0.082	-0.028	-0.084	-0.087
ระดับการศึกษา	0.038	0.078	0.073	0.038	0.060	0.064
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-0.143*	-0.115	-0.058	-0.143*	-0.114	-0.055
โรคประจำตัว	-0.090	-0.106*	-0.016	-0.090	-0.114*	0.000
สถานภาพ	0.009	-0.054	-0.019	0.009	-0.002	0.006
สิ่งสะท้อนใจ	-0.063	-0.048	-0.067	-0.063	-0.075	-0.080
ปัญหาอื่นๆ นอกจากเรื่องงาน	-0.068	-0.031	-0.029	-0.068	-0.038	-0.044
อายุงาน	0.056	0.001	0.000	0.056	0.026	0.020
สายงาน	-0.147**	-0.147**	-0.149**	-0.147**	-0.183***	-0.160***
ตำแหน่งงาน	-0.265***	-0.161**	-0.117*	-0.265***	-0.159**	-0.130*
ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง		0.396***	0.207***		-	-
ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ		-	-		0.317***	0.066
ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน			0.364**			0.427***
แรงสนับสนุนทางสังคม			-0.044			-0.095
แรงสนับสนุนจากหัวหน้า			-0.074			-0.069
R ²	0.156	0.287	0.379	0.156	0.235	0.356
Adjusted R ²	0.132	0.265	0.355	0.132	0.211	0.330
R ² Change	0.156	0.131	0.092	0.156	0.079	0.121
F	6.518***	12.984***	15.618**	6.518***	9.896**	14.122**
F Change	6.518***	71.154**	18.933**	6.518***	39.878**	23.976**

หมายเหตุ : *p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

จากตารางที่ 33 เมื่อภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า เป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความตั้งใจที่จะลาออก

พบว่า ขั้นตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออก ได้ร้อยละ 13.2 ค่า Adjusted R² = 0.132, F(11, 389) = 6.518, p < 0.001 ส่วนขั้นตอนที่ 2 เมื่อทำการเพิ่มตัวแปรความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง เข้าไปในสมการ สามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออก ได้ร้อยละ 13.1 ค่า R² Change = 0.131, F Change (1,387) = 12.984, p < 0.001 ซึ่งความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง มีความสัมพันธ์เชิงบวก และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะ

ลาออก ($\beta = 0.396, p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 1 ส่วนขั้นตอนที่ 3 เมื่อทำการเพิ่มตัวแปรความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า เข้าไปในสมการ สามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออก ได้ร้อยละ 9.2 ค่า $R^2 \text{ Change} = 0.092, F \text{ Change} (4,384) = 15.618, p < 0.001$ ซึ่งความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($\beta = 0.364, p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 7 ส่วนแรงสนับสนุนทางสังคม ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($\beta = -0.044, p > 0.10$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 6 และแรงสนับสนุนทางหัวหน้า ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($\beta = -0.074, p > 0.10$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 8

เมื่อภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า เป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือและความตั้งใจจะลาออก พบว่า ขั้นตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออก ได้ร้อยละ 13.2 ค่า $\text{Adjusted } R^2 = 0.132, F(11, 389) = 6.518, p < 0.001$ ส่วนขั้นตอนที่ 2 เมื่อทำการเพิ่มตัวแปรความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือเข้าไปในสมการ สามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออก ได้ร้อยละ 7.9 ค่า $R^2 \text{ Change} = 0.079, F \text{ Change} (1,387) = 9.896, p < 0.001$ ซึ่งความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือ มีความสัมพันธ์เชิงบวก และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($\beta = 0.317, p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 2 ส่วนขั้นตอนที่ 3 เมื่อทำการเพิ่มตัวแปรความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้า เข้าไปในสมการ สามารถอธิบายความตั้งใจที่จะลาออก ได้ร้อยละ 12.1 ค่า $R^2 \text{ Change} = 0.121, F \text{ Change} (4,384) = 14.122, p < 0.001$ ซึ่งความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($\beta = 0.427, p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 4 ส่วนแรงสนับสนุนทางสังคม ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($\beta = -0.095, p > 0.10$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 และแรงสนับสนุนทางหัวหน้า ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก ($\beta = -0.069, p > 0.10$) ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 5

ตารางที่ 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	β	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออก	0.396	0.000	ยอมรับ
2. ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออก	0.317	0.000	ยอมรับ
3. แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือและความตั้งใจจะลาออก	-0.095	0.055	ปฏิเสธ
4. ภาวะความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือและความตั้งใจจะลาออก	0.427	0.000	ยอมรับ
5. แรงสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่คลุมเครือและความตั้งใจจะลาออก	-0.069	0.184	ปฏิเสธ
6. แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความตั้งใจจะลาออก	-0.044	0.386	ปฏิเสธ
7. ภาวะความเหนื่อยหน่ายเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความตั้งใจจะลาออก	0.364	0.000	ยอมรับ
8. แรงสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและความตั้งใจจะลาออก	-0.074	0.137	ปฏิเสธ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานในองค์กรญี่ปุ่น จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงซ้อน (Hierarchical Multiple Regression) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 225 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 56.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-35,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 280 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 70.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 ใน 6 เดือนที่ผ่านมาไม่มีสิ่งที่ทำให้สะท้อนใจ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงาน คือ ปัญหาเศรษฐกิจ (ค่าครองชีพสูงขึ้น ฯลฯ) จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 มีอายุงาน 1-4 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 มีสายงานเป็นล่ำม จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 และมีตำแหน่งงานพนักงาน/เจ้าหน้าที่ จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่น ในททท. และปริมณฑลจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยจากความเครียดในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 โดยพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ($\bar{X}$ = 3.47) รองลงมา ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า ($\bar{X}$ = 3.30) ด้านความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.17) ด้านความตั้งใจที่จะลาออก ($\bar{X}$ = 3.15) ด้านบทบาทที่คลุมเครือ ($\bar{X}$ = 3.11) และด้านบทบาทที่ขัดแย้ง ($\bar{X}$ = 2.97)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

จากผลการศึกษาพบว่า ค่า KMO มีค่าระหว่าง 0.686 ถึง 0.905 ซึ่งมากกว่า 0.50 และเข้าใกล้ค่า 1 สรุปได้ว่า ตัวแปรทั้ง 43 ข้อ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความสำคัญของปัจจัยจากความเครียดที่ส่งผลให้ต่อการลาออกของพนักงานในองค์กรญี่ปุ่น ส่วนค่า Bartlett's Test มีการแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-Square มีค่าระหว่าง 571.173 ถึง 2377.350 ได้ค่า Significance = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ไม่ชัดเจนของพนักงาน งานที่มีปริมาณที่เยอะเกินไป ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ลาร์สัน (Ivancevich; and Matteson. 1983; อ้างอิงจาก Larson. 2004) และภาวะเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน อาจทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายไม่มีเรี่ยวแรงในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียด เป็นโรคซึมเศร้า ส่งผลให้พนักงานลาออกเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุวรรณกมล จันทระโน. 2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกพบว่า พนักงานสำนักงาน กกพ. ให้ความสำคัญการกำหนดหน้าที่งานที่ชัดเจน และพนักงานไม่ชอบความไม่ชัดเจนเพราะความไม่ชัดเจนทำให้ไม่สามารถหาทิศทางการทำงานได้เหมาะสม ส่งผลให้เกิดความสับสน เกิดความไม่พอใจในงาน และตัดสินใจที่จะลาออกในที่สุด ความรู้สึกเบื่อหน่ายจากการทำงานนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จุฑารัตน์ แซ่ลือ. 2560) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความเหนื่อยหน่ายในหน่วยงานของวิชาชีพโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี พบว่า บุคคลที่มีความคาดหวังในการทำงานสูงจะเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่ายเมื่องานไม่เป็นไปตามที่ตั้งใจ เมื่อบุคคลเหล่านี้เกิดความเบื่อหน่ายจากงานเป็นเวลานาน อาจทำให้มีความตั้งใจที่จะลาออกสูง

แต่หากพนักงานในองค์กรได้รับแรงสนับสนุนที่ดีจากหัวหน้า ได้รับความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำที่ดีในงาน มีผลตอบแทนที่ดี เช่น เงินเดือน สวัสดิการ โอเชนเบิร์ก; และคณะ (Eisenberger; et al. 2001 : 42) ทั้งยังได้รับแรงสนับสนุนที่ดีจากคนรอบข้าง มีคนให้คำปรึกษายามมีปัญหา มีคนที่เราสามารถคุยต่อด้วยได้ทุกเรื่อง เฮาส์ (สรงค์กฤษณ์ ดวงคำสวัสดิ์. 2539 : 29-35; อ้างอิงจาก House. 1985) สองสิ่งนี้ส่งผลต่อจิตใจของพนักงาน สามารถทำให้ความตั้งใจที่จะลาออกลดลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับ (มุทิตา คงกระพันธ์. 2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานนั้นมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจลาออกลดลง และยังสอดคล้องกับทฤษฎี

ของกุลาส (Gulacti. 2010 : 3,844-3,849) ที่ศึกษาผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเป็นอยู่ที่ดีของครูประถมศึกษา 87 คน พบว่าการสนับสนุนทางสังคมล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิต ส่งผลให้ระดับความเครียดลดน้อยลง

ความเครียดที่เกิดจากการที่ต้องทำงานหลายๆ อย่าง ทำให้สับสนเกี่ยวกับงานในตำแหน่งกับงานที่นอกเหนือจากตำแหน่งของตนเอง ลาซารัส; และโพลด์แมน (จิราพร หินทอง. 2551; อ้างอิงจาก Lazarus; and Folkman. 1984) และภาวะเหนื่อยหน่ายการทำงานทำให้พนักงานเบื่องาน ท้อแท้กับงาน ไม่มีความมุ่งมั่นในการทำงานนั้น เป็นผลที่ทำให้เกิดความเครียด ทำให้พนักงานที่ความตั้งใจลาออกสูงขึ้น ดเวเน; และซิดนีย์ (Duane; and Sydney. 2002) ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ (จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์. 2560) ได้ศึกษาความคลุมเครือในบทบาทและหน้าที่ที่รับผิดชอบมากเกินไปของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่าบทบาทที่คลุมเครือมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของครู ทำให้ครูเกิดความท้อแท้ เกิดความรู้สึกต้องการลาออก

แต่ถ้าพนักงานได้รับแรงสนับสนุนที่ดีจากหัวหน้างาน หัวหน้างานแสดงความห่วงใยเอาใจใส่ มีผลตอบแทนที่ดีในด้านต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ เลื่อนตำแหน่งงาน ไอเซ็นเบิร์ก; และคณะ (Eisenberger; et al. 2001 : 42) สองสิ่งนี้ส่งผลต่อจิตใจของพนักงาน สามารถทำให้ความตั้งใจที่จะลาออกลดลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (สุมินทร เบ้าธรรม. 2554) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พบว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุดารัตน์ ครุฑสิทธิ์. 2557) ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาว่าด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ก่อเกิดความผูกพันต่อองค์กรให้ลาออกน้อยลง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและบทบาทที่คลุมเครือสอดคล้องกับภาวะความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของ พนักงานที่ทำงานอยู่องค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อาจส่งผลให้พนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรเกิดความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งอาจส่งผลกระทบถึงการสูญเสียบุคลากรไป หรือประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ดังนั้นเราควรตระหนักถึงปัญหานี้ ผู้วิจัยขอเสนอการปรับปรุงแก้ไขต่อไปนี้

1. ทางด้านบุคคล ควรมีการศึกษาแนวทางการแก้ไขหรือบรรเทาอาการเหนื่อยหน่ายให้ลดลง ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความรู้สึกที่จะลาออกลดลงด้วย เช่น การนั่งสมาธิ ออกกำลังกาย แสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม ทางหัวหน้างาน

2. ทางด้านองค์กร ควรสร้างความก้าวหน้าให้กับบุคลากรในองค์กร ซึ่งทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ เช่น มีสวัสดิการที่ดี มีอัตราเงินเดือนที่สูงขึ้น เพื่อเพียงพอกับค่าครองชีพที่เหมาะสมและสภาพการทำงาน ผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีเพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียดจากงานประจำ เช่น ไม่เสียดัง มีความสะดวกปลอดภัยในการทำงาน อากาศถ่ายเทสะดวก มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ทั้งในสถานที่และนอกสถานที่เพื่อลดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ในด้านการบริหารงาน ควรมีการวางระบบงานที่ดี เช่น กระจายปริมาณงานให้เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ เพื่อลดปัญหาการทำงานหนักเกินไป ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ล้าสมัยให้เหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยลดความเครียด และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหอภาค

เพื่อให้ผลการศึกษานี้สามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์มากขึ้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ศึกษาตัวแปรสื่ออื่นๆ ที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออก เช่น คน Type A, Type B เป็นต้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นที่นอกเหนือจากนี้ เช่น การสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับการศึกษาที่มากขึ้น

3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในการลาออกในองค์กรกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทุกตำแหน่งเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก การศึกษาครั้งต่อไปสามารถศึกษาเฉพาะเจาะจงตำแหน่ง เช่น ล่าม เป็นต้น

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัณฐนี แสงพินิจ. (2554). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- กรมสุขภาพจิต. (2554). ปัญหาที่ส่งผลต่อความเครียด. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2561, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/socku/article/view/79720/63602>.
- กระทรวงแรงงาน. (2560). สถิติการลาออกในเดือน ม.ค.-ส.ค. กรุงเทพฯ : กระทรวงแรงงาน.
- จารุกัญญา ทองชมพู. (2553). ความรู้ความเข้าใจของนักบัญชีธนาคารพาณิชย์ไทยเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศฉบับที่ 39 เรื่อง การรับรู้ การวัดมูลค่าเครื่องมือทางการเงิน. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการ). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตกาญจนา ชาญศิลป์. (2557). ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จิราพร หินทอง. (2551). การจัดการกับความเครียด. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2561, จาก http://www.rtafa.ac.th/science/article/pdf/bla_2_2551_Stress.pdf.
- จรรนข จิตราทร. (2554). คู่มือคลายเครียด ความรู้เรื่องความเครียด การป้องกันและแก้ไขของ สมบัติ ตาปัญญา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เจริญบุญการพิมพ์.
- จุไรรัตน์ เหลียงกอบกิจ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การทุ่มเทในงาน และการสนับสนุนทางสังคมกับความเครียดในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารพยาบาลศาสตร์. 1(24) : 127-130.
- จุฑารัตน์ แซ่ล้อ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารแพทยศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์. (2560). ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วารสารปัญญาภิวัฒน์. 9(1) : 104.
- จำนง อติวัฒน์สิทธิ์ และคณะ. (2540). สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ชัยยุทธ กลีบบัว; และพรรณระพี สุทธิวรรณ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุน
ในองค์กร. วารสารวิธีวิทยาการวิจัย. 22(3) : 411-426.
- ณัฐวี โฆษะฐิ. (2557). การจัดการองค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : หอการค้าไทย.
- ดวงเดือน มุลประดับ. (2541). แรงสนับสนุนทางสังคมกับการปรับตัวของวัยรุ่นตอนต้น.
กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดุจเดือน พันธมนาวิน. (2543). การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน. วารสารครุพัฒนา
สังคม. 10(5) : 28.
- ดุชนฎี ชูชัยวรากิจ. (2556). บรรยากาศองค์การและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มี
ผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของ
ธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ตติยา เอมบุตร. (2542). ความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัวการสนับสนุน
ทางสังคมและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทองสง่า ผ่องแผ้ว. (2549). การเขียนวิทยานิพนธ์. มหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- น่านารัก จงหาญ. (2552). สาเหตุของการลาออกของพนักงานจากโรงงานแลคตาซอย
จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นุชนาท ทับเกลียว. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความ
เหนื่อยหน่ายและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ธุรกิจ
การสื่อสารและคมนาคม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนาวรัตน์ อิ่มใจ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟู
อุปสรรคการสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
กรณีศึกษา บุคลากรสังกัดบัณฑิตมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประคัลภ์ ปัทมพลึงกูร. (2551). การว่าจ้างและรักษาบุคลากร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.

- ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2554). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงาน รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาศักยภาพคน. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พนาวรรณ กล้าแข็ง. (2551). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานความร่วมมือและ บริการชุมชน สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ภูษณิศร แซ่โจ้ว. (2550). ความแตกต่างภายในองค์กรกับยุทธวิธีในการบริหารทรัพยากร มนุษย์. วารสารนักบริหาร. 31(4) : 59-64.
- ภัทรพงศ์ ประกอบผล. (2534). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดของผู้ป่วยเรื้อรัง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรา ศรีเจริญ. (2534). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเปลี่ยนงานของพยาบาล : ศึกษา เฉพาะกรณีพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาลีวัลย์ เลิศสาครศิริ. (2558). ความเครียดและการจัดการความเครียดของนักศึกษาพยาบาล ขณะฝึกปฏิบัติงานห้องคลอด. วารสารเกื้อการุณย์. 22(1) : 7-16.
- มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจ ในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการภาครัฐและเอกชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัชนี อัจฉาพามณี. (2555). การเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีต่อความเครียดเชิง บทบาทของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสาร มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 32(5) : 71.
- รพีพรรณ สุวรรณณัฐโชติ. (2550). สังคมวิทยา. สงขลา : ไทยนา.
- วรวรรณ จุฑา; และคณะ. (2554). รายงานสถานการณ์ความเครียดคนไทย เมษายน 2552-เมษายน 2554. นนทบุรี : กรมสุขภาพจิต.
- วชิระ เพ็ชรธรรม; และกลางเดือน โพชนา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กรณีศึกษาฐานผลิตแก๊สธรรมชาตินอกชายฝั่งอ่าวไทย. วารสาร วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 18(1) : 65-80.

- วิมลนันท์ จิระถาวรพัฒน์. (2552). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิไล จิระพรพาณิชย์. (2541). **ค่านิยมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานชาวไทย และพนักงานชาวอเมริกันในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทในธุรกิจปิโตรเลียมและปิโตรเคมี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศักดิ์ระพี ศรีนิเวศน์. (2555). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง (TCIJ). (2560). **ปี 2560 คนไทยลาออกจากงาน 9.6 หมื่นถึง 1.3 แสนคน/เดือน**. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2561, จาก <https://www.tcijthai.com/news/scoop/lists/20>.
- สรศักดิ์ภูณ ดวงคำสวัสดิ์. (2539). **กลยุทธ์รักษาไว้ซึ่งพนักงาน**. สืบค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2560, จาก <http://prakai-hrknowledge.blogspot.com/2013/08/employee-retention.html>.
- สิระยา สัมมาวาจา. (2534). **ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริวิท อัสโร. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจิต สวรรณชีพ. (2532). **ความเครียด**. กรุงเทพฯ : กรมสุขภาพจิต.
- สุดารัตน์ ครุฑสีก. (2557). **ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและการสื่อสารในองค์การส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุทัศน์ ภูมิรัตนจรินทร์. (2555). **สังคมศึกษา (ออนไลน์)**. สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2555, จาก http://www.nfe.go.th/etv/Document/knowledge_soc/knowledge_soc02.pdf.

- สุมินทร เป้าธรรม. (2554). การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสาร มทร.อีสาน. 4(1) : 37-35.
- สุวภา สังข์ทอง. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กรณีศึกษาหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรณกมล จันทระโน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสนาะ ดิยาวี. (2525). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- . (2550). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน. (2559). การบริหารจัดการพลังงาน ให้มีความมั่นคง และเชื่อถือได้. กรุงเทพฯ : กระทรวงพลังงาน.
- หอมไกล ดันส์ก. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมความเป็นผู้นำ การสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลโรงพยาบาลเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรุณี สุทธิเสริม. (2557). แนวทางในการธำรงรักษาพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อนุกุล แก่นอินทร์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรรัตน์ เรืองสกุลพัฒนา. (2551). หลักวารสารสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท เรืองแสงการพิมพ์.
- อังสนา ส่วนสม. (2553). คุณลักษณะของหัวหน้างานและความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อัยย์ฉญา อยวัฒน์นัฐกร. (2550). **สัมพันธภาพในครอบครัวกับความพึงพอใจในชีวิต**
ครอบครัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. วิทยานิพนธ์ คศ.ม.
 (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัย
 ธรรมาธิราช.

เฮเลน โตร. (2536). **การจัดการกับความเครียด**. แปลโดย ภูมิภัทร ภควลีธร.
 พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

Adams. (1965). **Inequity in Social Exchange**. New York : Academic Press.

Blum; and Naylor. (1968). **Industrial Psychology**. New York : Harper and Row.

Cochran. (1977). **Sampling Techniques**. New York : Wiley.

Cooper; and Marshall. (1976). Occupational Sources of Stress : A Review of the
 Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health. **Journal of**
Occupational Psychology. 2(49) : 11-28.

----- (2001). **Organizational Stress : A Review and Critique of Theory**.
 Thousand Oaks : Sage.

Davis; and Newstrom. (1981). **Organizational Behavior at Work**. 10th ed. New York :
 McGraw-Hill.

Demerouti; and Bakker. (2008). **The Oldenburg Burnout Inventory : A Good**
Alternative to Measure Burnout and Engagement. New York : Nova
 Sciences.

Duane; and Sydney. (2002). **Psychology and Work Today**. New Jersey : Prentice-
 Hall Inc.

Eisenberger; et al. (2001). **The Management of Organizational Behavior**. CA :
 Prentice Hall.

Gilmer. (1967). **Applied Psychology**. New York : McGraw-Hill Book.

Gulacti. (2010). The Effects of Perceived Social Support on Subjective Well-Being.
Procedia-Social and Behavioral Sciences. 1(2) :3,844-3,849.

Hair; et al. (2006). **Multivariate Data Analysis**. 6th ed. New Jersey : Pearson
 Prentice Hall.

Herzberg. (1960). **The Motivation to Work**. New York : Wiley.

Ivancevich; and Matteson. (1983). Optimizing Human Resources : A Case for
 Preventive Health and Stress Management. **Organizational Dynamics**. 1(4) :
 5-25.

- Jacobson. (1986). Types and Timing of Social Support. **Journal of Health and Social Behavior.** 27(5) : 250-264.
- Lazarus; and Folkman. (1984). **Psychological Stress and The Coping Process.** New York : Springer Publishing Company.
- Langelaan; et al. (2006). Burnout and Work Engagement : Do Individual Differences Make a Difference. **Personality and Individual Differences.** 40(7) : 521-532.
- March; and Simon. (1995). **Organizational.** New York : Willey.
- Maslach. (1981). The Measurement of Experience Burnout. **Journal of Occupational Behavior.** 2(8) : 99-113.
- Mobley; et al. (1979). Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. **Journal of Management.** 86(2) : 493-522.
- (1982a). **Employee Turnover : Causes, Consequences, and Control.** Montana : Addison Wesley.
- (1982b). **Employee Turnover : Causes, Consequences, and Control.** Illinois : Addison-Wesley Publishing.
- (1982c). **Employee Turnover : Causes, Consequences, and Control,** Massachusetts : Addison-Wealey.
- Moorhead; and Griffin. (2001). **Organization Behavior : Managing People and Organizations.** 6th ed. Boston : Houghton Mifflin.
- Morse; and Field. (1995). **Qualitative Research Methods for Health Professionals.** Illinois : Irwin.
- Mowday; et al. (1982). **Employee-Organization Linkages the Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover.** New York : Academic Press.
- Rhoades; and Eisenberger. (2006). Perceived Organizational Support : A Review of the Literature. **Journal of Applied Psychology.** 87(10) : 698-174.
- Rizzo; et al. (1970). How Career Orientation Shapes the Job Satisfaction Turnover Intention Link. **Journal of Organizational Behavior.** 35(8) : 151-171.
- Robbins; and Judge. (2015). **Organizational Behavior.** New York : Prentice-Hall.
- Steers. (1997). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly.** 22(5) : 46-56.
- Yip; and Rowlinson. (2007). **The Crossover of Burnout and Engagement.** Boston : D.C. Heath.

Zimet, Dahlem, Zimet; and Farley. (1988). Role Conflict and Role Ambiguity :
Integration of the Literature and Directions for Future Research. **Human
Relations.** 34(1) : 43-71.



ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถาม

TNI



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่น
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น โดยข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ
จุดมุ่งหมายของงานวิจัยนี้ เพื่อค้นหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกของ
องค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อหาแนวทางในการป้องกันการลาออก ซึ่ง
มีความสำคัญต่อองค์กรสืบต่อไป โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกของ
องค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ลลิตา ทาดา

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

TNI

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ให้ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 20 ปี

☐ 21-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3

☐ ระดับมัธยม ปวช. ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ สูงกว่าปริญญาโท

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 10,001-20,000 บาท

☐ 20,001-35,000 บาท

☐ 35,000-50,000 บาท

☐ 50,001 บาทขึ้นไป

5. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่

☐ มี

☐ ไม่มี

6. สถานภาพ

☐ โสด

☐ มีคู่สมรส

☐ หย่าร้าง

☐ แยกกันอยู่

7. ใน 6 เดือนที่ผ่านมา มีสิ่งใดที่ทำให้ท่านสะท้อนใจ

☐ มี

☐ ไม่มี

☐ คนที่รักเสียชีวิต

☐ ออกจากงาน

☐ สุขภาพไม่ดี

☐ อื่นๆ

8. ปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงาน

- ☐ ปัญหาเศรษฐกิจ (ค่าครองชีพสูงขึ้น ฯลฯ)
- ☐ ปัญหาทางการเมือง (เหตุการณ์ประท้วง, ม็อบ ฯลฯ)
- ☐ ปัญหาครอบครัว
- ☐ อื่นๆ

9. อายุงาน

- ☐ ไม่เกิน 1 ปี
- ☐ 1-4 ปี
- ☐ 4-9 ปี
- ☐ 10 ปีขึ้นไป

10. สายงาน

- ☐ ฝ่ายผลิต
- ☐ ฝ่ายขาย
- ☐ ฝ่ายบริหาร
- ☐ ฝ่ายจัดซื้อ
- ☐ ฝ่ายบุคคล/Admin
- ☐ อื่นๆ
- ☐ ฝ่ายซ่อมบำรุง

11. ตำแหน่งงาน

- ☐ พนักงาน/เจ้าหน้าที่
- ☐ เจ้าหน้าที่อาวุโส
- ☐ Group Leader
- ☐ หัวหน้างาน
- ☐ ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ
- ☐ สูงกว่าผู้จัดการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกของ
องค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยมาก
3 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
Role Conflict (บทบาทที่ขัดแย้ง) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องทำหรือไม่ต้องทำ					
1) ท่านรู้สึกว่าคนอื่นมักดึงท่านเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานที่ไม่ใช่งานที่เป็นหน้าที่ของท่าน					
2) ท่านรู้สึกต้องแข่งขันกับคนอื่นในเวลาที่ทำงาน					
3) หัวหน้าของท่านมักมอบงานให้ท่านทำงานที่ไม่ใช่งานของท่าน และท่านก็ไม่สามารถทำงานนั้นได้					
4) ท่านไม่ค่อยต้องทำงานขัดแย้งกับหน้าที่และตำแหน่งงานของท่าน					
Role Ambiguity (บทบาทที่คลุมเครือ) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน					
1) ท่านไม่มั่นใจถึงความคาดหวังจากหัวหน้าหรือบริษัทคาดหวังอะไรในท่าน					
2) ข้อกำหนดลักษณะงานในตำแหน่งงานของท่านมักไม่ชัดเจน					
3) บ่อยครั้งที่ท่านมักไม่รู้ตัวเองถึงคนรอบข้างคาดหวังให้ตัวท่านทำในสิ่งใด					
4) ท่านรู้ดีทุกอย่างว่าคนรอบข้างคาดหวังในตัวท่านว่าให้ทำอะไร					
5) ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านมีระบุไว้ชัดเจน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
Burn Out หมายถึง ภาวะหมดไฟในการทำงานที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงเป็นโรคซึมเศร้า					
1) ท่านรู้สึกท้อแท้ผิดหวังกับการงาน					
2) ท่านรู้สึกเข้าใจยากกับการรับรู้สิ่งต่างๆ					
3) ท่านรู้สึกกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน					
4) ท่านรู้สึกหมดเบื่องานในการทำงาน					
5) ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในการรับรู้สิ่งต่างๆ ได้					
6) ท่านรู้สึกเครียดเมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น					
7) ท่านรู้สึกล้มเหลว สิ้นหวังกับหน้าที่การงาน					
8) ท่านรู้สึกหมดเรี่ยวแรงหลังจากเสร็จสิ้นวันทำงาน					
9) ท่านรู้สึกเหนื่อยเมื่อต้องตื่นนอนตอนเช้าและเผชิญหน้ากับงานในทุกวัน					
10) ท่านรับรู้และเข้าใจการรับรู้ตอบสนองความรู้สึกของท่านต่อสิ่งต่างๆ					
11) ท่านรู้สึกไม่มีเรี่ยวแรงในการทำงาน					
12) ท่านเข้มแข็งมากขึ้นหลังจากท่านได้มาทำงานที่นี่					
13) ท่านรู้สึกหงุดหงิดกับงานของท่าน					
14) ในการทำงานท่านสามารถจัดการแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างใจเย็น					
Social Support หมายถึง สิ่งที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในด้านความช่วยเหลือทางด้านข้อมูล ข่าวสารหรือ การสนับสนุนทางด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุนและเป็นผลให้ผู้รับได้ปฏิบัติไปในทางที่ต้องการ					
1) มีคนรู้จักที่คอยช่วยเหลือท่านในเรื่องงานในยามที่ท่านต้องการ					
2) ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน					
3) มีคนที่ท่านชื่นชอบที่ทำกิจกรรมทางสังคม/พบปะผู้คนเหมือนกับท่าน					
4) ท่านมีกลุ่มเพื่อนที่คิดอะไรเหมือนๆ ท่านเอง					
5) เมื่อตัดสินใจทำอะไรลงไป มักมีคนคอยให้คำปรึกษาแบ่งปันกัน					
6) มีคนเห็นความสำคัญในทักษะและความสามารถของท่าน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7) เมื่อมีปัญหาท่านมีคนนำเชื่อถือที่สามารถปรึกษาได้					
8) ท่านมีบุคคลอย่างน้อย 1 คน ที่รู้สึกผูกพันทางด้านอารมณ์					
9) ท่านสามารถวางใจได้เมื่อเกิดปัญหาแล้วจะมีคนคอยให้ความช่วยเหลือ					
Supervisor Support หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นความเชื่อของพนักงานว่า องค์กรได้เห็นถึงคุณค่าและการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน องค์กรแสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานอยู่ดีกินดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้จากผลตอบแทน เช่นเงินเดือนเพิ่ม เลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการดี					
1) ผู้บังคับบัญชาแบ่งเวลา ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายหรือความมุ่งหมายในงานของท่าน					
2) ผู้บังคับบัญชามีความสนใจและใส่ใจว่าท่านทำงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่					
3) ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ท่านทราบหรือแบ่งข้อมูลกับท่านอยู่เสมอว่า ท่านมีโอกาสในงานอื่นๆ บ้างหรือไม่ในบริษัท					
4) ผู้บังคับบัญชามักแสดงให้เห็นหรือตรวจสอบอยู่เสมอว่าท่านได้รับการตอบแทนหรือได้รับเครดิต เมื่อทำงานได้ดีสำเร็จลุล่วง					
5) ผู้บังคับบัญชาให้ Feedback หรือข้อมูลย้อนกลับทันที ให้ท่านทราบว่าทำงานได้ผลหรือไม่อย่างไร					
6) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ช่วยท่านปรับปรุงงานให้ดีขึ้นทุกครั้งที่ต้องการ					
Turnover หมายถึง การที่องค์กรสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงานเป็นผลต้องให้ออกจากองค์กร และในขณะเดียวกันก็จะมีการว่าจ้างพนักงานคนใหม่เข้ามาแทน พนักงานใหม่อาจไม่เคยทำงานในองค์กรนี้มาก่อน และพนักงานเก่าที่ออกไปอาจกลับเข้ามาทำงานในองค์กรอีก					
1) ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัทในเร็วๆ นี้					
2) ท่านกำลังหางานใหม่อยู่					
3) ท่านตั้งใจที่จะทำงานที่นี่อีกสักพัก					
4) ท่านคิดจะลาออกอยู่บ่อยครั้ง					
5) ท่านอาจหางานใหม่ในอีก 12 เดือนข้างหน้า					

ภาคผนวก ข.

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

TNI

ข้อคำถาม	ค่าคะแนนความสอดคล้องของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลการ คำนวณ ค่า IOC
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
Role Conflict (บทบาทที่ขัดแย้ง) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสน เกี่ยวกับงานที่ต้องทำหรือไม่ต้องทำ				
1) ท่านรู้สึกว่าคนอื่นมักดึงท่านเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานที่ไม่ใช่งานที่เป็นหน้าที่ของท่าน	1	1	1	1.00
2) ท่านรู้สึกต้องแข่งขันกับคนอื่นในเวลาที่ทำงาน	1	1	1	1.00
3) หัวหน้าของท่านมักมอบงานให้ท่านทำงานที่ไม่ใช่งานของท่าน และท่านก็ไม่สามารถทำงานนั้นได้	1	1	1	1.00
4) ท่านไม่ค่อยต้องทำงานขัดแย้งกับหน้าที่และตำแหน่งงานของท่าน	1	1	1	1.00
Role Ambiguity (บทบาทที่คลุมเครือ) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงานและเกี่ยวข้องกับขอบเขต ความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน				
1) ท่านไม่มั่นใจถึงความคาดหวังจากหัวหน้าหรือบริษัทคาดหวังอะไรในท่าน	1	1	1	1.00
2) ข้อกำหนดลักษณะงานในตำแหน่งงานของท่านมักไม่ชัดเจน	1	1	1	1.00
3) บ่อยครั้งที่ท่านมักไม่รู้ตัวเองถึงคนรอบข้างคาดหวังให้ตัวท่านทำในสิ่งใด	1	1	1	1.00
4) ท่านรู้ดีทุกอย่างว่าคนรอบข้างคาดหวังในตัวท่านว่าให้ทำอะไร	1	1	1	1.00
5) ลักษณะงานในหน้าที่ของท่านมีระบุไว้ชัดเจน	1	1	1	1.00
Burn Out หมายถึง ภาวะหมดไฟในการทำงานที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงเป็นโรคซึมเศร้า				
1) ท่านรู้สึกท้อแท้ผิดหวังกับการงาน	1	1	1	1.00
2) ท่านรู้สึกเข้าใจง่ายกับการรับรู้สิ่งต่างๆ	1	0	1	0.67
3) ท่านรู้สึกกระปรี้กระเปร่าในการทำงาน	1	1	1	1.00
4) ท่านรู้สึกหมดเบื่อหน่ายในการทำงาน	1	1	1	1.00
5) ท่านสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในการรับรู้สิ่งต่างๆ ได้	1	1	1	1.00
6) ท่านรู้สึกเครียดเมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น	1	1	1	1.00

ข้อคำถาม	ค่าคะแนนความสอดคล้องของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลการ คำนวณ ค่า IOC
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
Social Support หมายถึง สิ่งที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในด้านความช่วยเหลือทางด้านข้อมูล ข่าวสารหรือ การสนับสนุนทางด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุนและเป็นผลให้ผู้รับได้ปฏิบัติไปในทางที่ต้องการ				
1) มีคนรู้จักที่คอยช่วยเหลือท่านในเรื่องงานในยามที่ท่านต้องการ	1	1	1	1.00
2) ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการแก้ไขปัญหาด้วยกัน	0	1	1	0.67
3) มีคนที่ท่านชื่นชอบที่ทำกิจกรรมทางสังคม/พบปะผู้คนเหมือนกับท่าน	1	1	1	1.00
4) ท่านมีกลุ่มเพื่อนที่คิดอะไรเหมือนๆ ท่านเอง	1	1	1	1.00
5) เมื่อตัดสินใจทำอะไรลงไป มักมีคนคอยให้คำปรึกษาแบ่งปันกัน	1	1	1	1.00
6) มีคนเห็นความสำคัญในทักษะและความสามารถของท่าน	1	0	1	0.67
7) เมื่อมีปัญหาท่านมีคนน่าเชื่อถือที่สามารถปรึกษาได้	1	1	1	1.00
8) ท่านมีบุคคลอย่างน้อย 1 คน ที่รู้สึกผูกพันทางด้านอารมณ์	1	0	1	0.67
9) ท่านสามารถวางใจได้เมื่อเกิดปัญหาแล้วจะมีคนคอยให้ความช่วยเหลือ	1	0	1	0.67
Supervisor Support หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นความเชื่อของพนักงานว่า องค์กรได้เห็นถึงคุณค่าและการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน องค์กรแสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานอยู่ดีกินดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้จากผลตอบแทน เช่นเงินเดือนเพิ่ม เลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการดี				
1) ผู้บังคับบัญชาแบ่งเวลา ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายหรือความมุ่งหมายในงานของท่าน	1	1	1	1.00
2) ผู้บังคับบัญชามีความสนใจและใส่ใจว่าท่านทำงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่	1	1	1	1.00
3) ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ท่านทราบหรือแบ่งข้อมูลกับท่านอยู่เสมอว่า ท่านมีโอกาสในงานอื่นๆ บ้างหรือไม่ในบริษัท	1	1	1	1.00

ข้อคำถาม	ค่าคะแนนความสอดคล้องของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลการ คำนวณ ค่า IOC
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	
4) ผู้บังคับบัญชามักแสดงให้เห็นหรือตรวจสอบอยู่เสมอว่าท่านได้รับการตอบแทนหรือได้รับเครดิตเมื่อทำงานได้ดีสำเร็จลุล่วง	1	1	1	1.00
5) ผู้บังคับบัญชาให้ Feedback หรือข้อมูลย้อนกลับทันที ให้ท่านทราบว่าทำงานได้ผลหรือไม่อย่างไร	1	1	1	1.00
6) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ช่วยท่านปรับปรุงงานให้ดีขึ้นทุกครั้งที่ต้องการ	1	1	1	1.00
Turnover หมายถึง การที่องค์กรสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงานเป็นผลต้องให้ออกจากองค์กร และในขณะเดียวกันก็จะมีการว่าจ้างพนักงานคนใหม่เข้ามาแทน พนักงานใหม่อาจไม่เคยทำงานในองค์กรนี้มาก่อน และพนักงานเก่าที่ออกไปอาจกลับเข้ามาทำงานในองค์กรอีก				
1) ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัทในเร็ว ๆ นี้	1	1	0	0.67
2) ท่านกำลังหางานใหม่อยู่	1	1	1	1.00
3) ท่านตั้งใจที่จะทำงานที่นี่อีกสักพัก	1	0	1	0.67
4) ท่านคิดจะลาออกอยู่บ่อยครั้ง	1	1	1	1.00
5) ท่านอาจหางานใหม่ในอีก 12 เดือนข้างหน้า	1	0	1	0.67