

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน องค์กรญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

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

ลลิตา ทาดา

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

lalita@kamacho.co.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากการบทบาทที่ขัดแย้งและบทบาทที่คลุมเครือกับความตั้งใจลาออกโดยมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ตามทฤษฎีความเครียดของร็อบบิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานคนไทยซึ่งทำงานในองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม และประมวลผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สมการถดถอยพหุเชิงซ้อน) ผลการวิจัยพบว่าความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง และบทบาทที่คลุมเครือมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก และยังพบว่าความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม แรงสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ดังกล่าวโดยแรงสนับสนุนทางสังคม แรงสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นตัวแปรสื่อทางลบกล่าวคือทำให้ความเครียดลดลงและส่งผลให้ความตั้งใจลาออกลดลงด้วย ส่วนความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานเป็นตัวแปรสื่อทางบวกของความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทที่ขัดแย้งและคลุมเครือกับความตั้งใจลาออก กล่าวคือความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้ง บทบาทที่คลุมเครือทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้นและส่งผลทำให้ความตั้งใจลาออกเพิ่มขึ้นตามไปด้วย จากผลการวิจัยนี้ องค์กรโดยเฉพาะหัวหน้างาน ควรตระหนักถึงความเครียดในบทบาทของพนักงานหรือผู้บังคับบัญชา ด้วยการทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจเช่น มีสวัสดิการ อัตราเงินเดือนดี หัวหน้างานต้องเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

เพื่อลดความเครียด ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน และความตั้งใจลาออก

คำสำคัญ: ความเครียด, การลาออก

ABSTRACT

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.

Keywords: Stress, Turn over

1. บทนำ

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

ในบริษัทหรือองค์กรญี่ปุ่นย่อมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทั้งความสามารถทั่วไป และความสามารถเฉพาะทาง พนักงานกลุ่มนี้ย่อมต้องพัฒนาความรู้เพื่อให้ระบบการทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังต้องปรับตัวให้เข้ากับผู้บริหารรวมถึงบุคลากรคนญี่ปุ่นซึ่งอยู่ในองค์กรเดียวกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันตามบริษัทได้ตั้งไว้

ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพจิตกับความเครียด ชีวิตคนตั้งแต่เกิดมาต้องมีการปรับตัวให้เกิดความสมดุลในการดำรงชีวิต ความเครียด คือ ผลรวมของปฏิกิริยาตามธรรมชาติของมนุษย์ ที่เกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา การเปลี่ยนแปลง หรือสถานการณ์ต่างๆ ความเครียดที่เหมาะสมจะกระตุ้นให้เกิดการปรับตัวแก้ไขปัญหาก็เกิดการพัฒนาและสร้างสรรค์

แต่ความเครียดที่มากเกินไปเป็นผลเสียต่อร่างกาย และจิตใจ เกิดความไม่สบายใจ ทำให้เกิดอาการต่างๆ ทำให้ปรับตัวไม่ได้ แก้ไขปัญหาได้ต่ำกว่าความสามารถที่แท้จริง หรือเกิดโรคทางร่างกายหลายโรคที่อาการเกิดขึ้นสัมพันธ์กับความเครียด

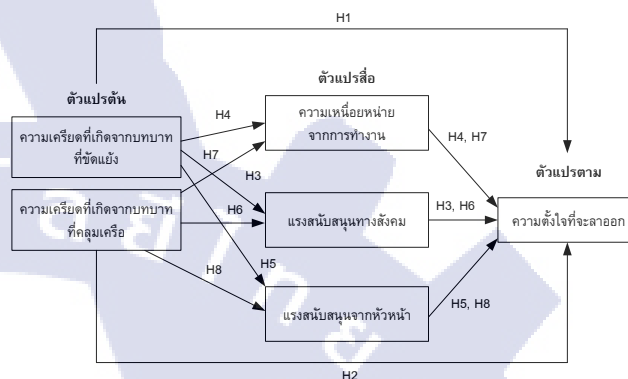
การลาออกของพนักงานอาจเกิดมาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น ปัญหาจากตัวพนักงานเองปัญหาจากองค์กรซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงาน ปัญหาจากสิ่งแวดล้อม องค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงไม่ให้ลาออกได้ แต่ยังมีสาเหตุในการลาออกที่สามารถหลีกเลี่ยงได้และเมื่อองค์กรทราบถึงสาเหตุในการลาออกของพนักงานแล้ว องค์กรควรหาทางป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงการตั้งใจลาออกให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

จากนัยสำคัญดังกล่าว นำมาสู่การวิจัยครั้งนี้ จึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการลาออกของพนักงานองค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้องค์กรของตนเองและองค์กรญี่ปุ่นในประเทศไทย สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรได้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่น ในกทม. และปริมณฑล
2. การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาผลกระทบที่มีผลต่อความคิดที่จะลาออกของพนักงาน

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.1 ความเครียด

Robbins; and Judge. [1] กล่าวเกี่ยวกับ บทบาทที่ขัดแย้งกับบทบาทที่คลุมเครือ ระบุว่า ความขัดแย้งด้านบทบาท เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดความเครียดในองค์กร ซึ่งเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน เช่น ในองค์กรญี่ปุ่นมักมีปัญหาทางด้านการสื่อสารและวัฒนธรรม การสื่อสารที่คลาดเคลื่อนเข้าใจไม่ตรงกัน เนื่องจากคนญี่ปุ่นมีวัฒนธรรมการสื่อสารแบบ High Context Culture คือ คนญี่ปุ่นไม่จำเป็นต้องใช้คำพูดตรงๆ มักไม่พูดสิ่งที่ต้องการให้พนักงานฟังตรงๆ จะไม่พูดเชิงปฏิเสธ แต่จะใช้วิธีการพูดอ้อมๆ อาจทำให้ผู้ฟังเกิดความเครียดที่ต้องมาแปลมาตีความกันอีกที การสวมหมวก 2 ใบ การที่ต้องทำงานสองหน้า (แม่บ้าน) ญี่ปุ่นมีการทำ OT กลับบ้านช้า แต่มีลูกที่ดูแลที่บ้าน (การที่ทำงานที่บ้าน) Quality of Work Life มี OT เยอะทำให้มีความเครียดเยอะ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยปกติเราทำงานอาทิตย์ละ 40-50 ชั่วโมง แต่ประสบการณ์และปัญหาที่เจอเข้ามาเนี่ยมากกว่า 120 ชั่วโมง เรียกได้ว่าเลยเวลางานเราก็กังสามารถเครียดได้ และปัจจัยนี้ยังส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวของพนักงาน เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาการเงินส่วนตัว บทบาทและนิสัยของพนักงานที่มีมาตั้งแต่กำเนิด บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) นั้นเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน เนื่องจากองค์กรญี่ปุ่นมักให้พนักงานทำงานที่นอกเหนือ ทำให้เกิดปัญหา งานที่ไม่ใช่ของเรา แต่เราต้องมาทำด้วย ซึ่งคนไทยมีความคิดแตกต่างจาก

ญี่ปุ่น เป็นผลทำให้พนักงานไทยที่ทำงานในองค์กรญี่ปุ่นเกิดความเครียดได้สูง สำหรับชาวญี่ปุ่นนั้นความเป็นปัจเจกในบริบทขององค์กรนั้นมีความหมายเชิงลบ ซึ่งหมายถึงความเห็นแก่ตัวและไม่มีความนับถือต่อผู้อื่น องค์กรญี่ปุ่นจะให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่มแต่ไม่ให้ความสำคัญลักษณะการทำงานคนเดียวเนื่องจากบริษัทญี่ปุ่นไม่มีการบรรยายลักษณะงานที่มีกิจจะลักษณะมีความยืดหยุ่นสูงทำให้ตำแหน่งงานคลุมเครือในองค์กรญี่ปุ่นนั้น สิ่งเหล่านี้เป็นต้นเหตุที่เกิดความเครียดและความกดดัน เช่น การทำงานที่มากเกินไป การทำงานที่ต้องเจอกับหัวหน้างานไม่เอาไหน

4.2 ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

Duane and Sydney [2] กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นผลของความเครียดในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการทำงานมากเกินไป ผู้ที่เหนื่อยหน่ายในการทำงานจะขาดพลัง หรือกำลังความสนใจในงาน มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ เฉื่อยชา ซึมเศร้า ฉุนเฉียวง่าย เบื่อหน่าย และมักแสดงปฏิกิริยาทางลบต่อคำแนะนำของเพื่อน รวมถึงมีประสิทธิภาพการทำงานลดลง

4.3 แรงสนับสนุนทางสังคม

Robbins and Judge [1] บางคนเติบโตมาในสถานการณ์ที่ตึงเครียดในขณะที่บางคนก็เครียดน้อยมาก อะไรคือความแตกต่างของบุคคลสองจำพวกนี้ ในส่วนของความสามารถในการรับมือกับความเครียดความหลากหลายของความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพในการอยู่กับความเครียดและประสบการณ์เครียดจะเครียดน้อยมากจากหัวหน้างานประสบการณ์การทำงานการได้รับความสนับสนุนจากสังคมและการลาออกที่เกิดขึ้นในบุคคลที่มีความเครียดมากดังนั้นบุคคลซึ่งอยู่กับองค์กรเป็นเวลานานมักเกิดสภาวะเครียดมากกว่าบุคคลอื่น เพราะพนักงานที่ทำงานมานานหรือประสบการณ์การทำงานมากทำให้ตำแหน่งงานก็จะสูงขึ้นการที่มีตำแหน่งงานสูงขึ้นเช่นตำแหน่งผู้บริหารนั้นการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ จะมีผลต่อคนหมู่มากจึงทำให้เกิดความเครียดได้การสนับสนุนจากสังคมเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานที่สามารถช่วยกันแบ่งปันความเครียดนี้ เป็นความสัมพันธ์ที่ดีในแผนกเพราะการที่เราได้รับแรงสนับสนุนจากสังคมทำให้เรามีกำลังใจในการทำงานและความเครียดน้อยลงได้

4.4 แรงสนับสนุนจากหัวหน้า

Rhoades and Eisenberger [3] กล่าวว่า หัวหน้ามีแนวโน้มแสดงบทบาทต่อผู้อื่นมากกว่าเอาใจใส่ส่วนบุคคล อย่างเช่น การให้ผลย้อนกลับต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการและการตัดสินใจให้รางวัล เพราะพฤติกรรมของหัวหน้าเป็นตัวแทนขององค์กรโดยตรง การสนับสนุนของหัวหน้ามีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของพนักงาน และยังเป็นปัจจัยที่สำคัญที่นำไปสู่การดูแลลูกน้อง

4.5 ความตั้งใจที่จะลาออก

กิลเมอร์ [4] พบว่าในระยะแรกเริ่มเข้าทำงานบุคคลจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ห้าและปีที่แปด หลังจากนั้นความพึงพอใจในการทำงานสูงจะเพิ่มขึ้นอีก เมื่อมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจงานขึ้นอยู่กับการประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจที่อยู่ในหน่วยงานประเภทของงาน ความพึงพอใจของงานมีผลต่อแนวโน้มการลาออก

5. ระเบียบวิธีการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจาก ไม่รู้จำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอกเรน [5] กรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรหรือ $p = 0.5$ และเพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่อการลาออกขององค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลและแนวคิดทฤษฎีความเครียด ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามด้วยตนเอง

5.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงชั้น

6. ผลการวิจัย

ส่วนใหญ่พนักงานเป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-35,000 บาท ไม่มีโรคประจำตัว สถานภาพ โสด 6 เดือนที่ผ่านมาไม่มีสิ่งที่ทำให้เสียใจ มีปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดนอกจากเรื่องงาน คือ ปัญหาเศรษฐกิจ (ค่าครองชีพสูงขึ้น ฯลฯ) อายุงาน 1-4 ปี สายงานเป็นล่ำม และมีตำแหน่งงานพนักงาน/เจ้าหน้าที่

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยจากความเครียดในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในด้านแรงสนับสนุนทางสังคมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า ด้านความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ด้านความตั้งใจที่จะลาออก ด้านบทบาทที่คลุมเครือ และด้านบทบาทที่ขัดแย้ง

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

7. อภิปรายผล

ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ไม่ชัดเจนของพนักงาน งานที่มีปริมาณที่เยอะเกินไป ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน [6] และภาวะเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน อาจทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายไม่มีเรี่ยวแรงในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียด เป็นโรคซึมเศร้า ส่งผลให้พนักงานลาออกเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณกมล จันทระโน [7] ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกพบว่า พนักงานสำนักงาน กกพ. ให้ความสำคัญการกำหนดหน้าที่งานที่ชัดเจน และพนักงานไม่ชอบความไม่ชัดเจนเพราะความไม่ชัดเจนทำให้ไม่สามารถหาทิศทางการทำงานได้เหมาะสม ส่งผลให้เกิดความสับสน เกิดความไม่พอใจในงาน และตัดสินใจที่จะลาออกในที่สุด ความรู้สึกเบื่อหน่ายจากการทำงานนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ แซ่ลือ [8] ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความเหนื่อยหน่ายในหน่วยงานของวิชาชีพโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี พบว่า บุคคลที่มีความคาดหวังในการทำงานสูงจะเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ง่ายเมื่องานไม่เป็นไปตามที่ตั้งใจ เมื่อบุคคลเหล่านี้เกิดความเบื่อหน่ายจากงานเป็นเวลานาน อาจทำให้มีความตั้งใจที่จะลาออกสูง

แต่หากพนักงานในองค์กรได้รับแรงสนับสนุนที่ดีจากหัวหน้า ได้รับความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำที่ดีในงาน มีผลตอบแทนที่ดี เช่น เงินเดือน สวัสดิการ Eisenberger et al. [9] ทั้งยังได้รับแรงสนับสนุนที่ดีจาก

คนรอบข้าง มีคนให้คำปรึกษายามมีปัญหา มีคนที่เราสามารถคุยได้ด้วย ได้ทุกเรื่อง House [10] สองสิ่งนี้ส่งผลต่อจิตใจของพนักงาน สามารถทำให้ความตั้งใจที่จะลาออกลดลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับ มุกิดา คงระพันธ์ [11] ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานนั้นมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจลาออกลดลง และยิ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Gulacti [12] ที่ศึกษาผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเป็นอยู่ที่ดีของครูประถมศึกษา 87 คน พบว่าการสนับสนุนทางสังคมแล้วแต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิต ส่งผลให้ระดับความเครียดลดน้อยลง

ความเครียดที่เกิดจากการที่ต้องทำงานหลายๆ อย่าง ทำให้สับสนเกี่ยวกับงานในตำแหน่งกับงานที่นอกเหนือจากตำแหน่งของตนเอง Lazarus and Folkman [13] และภาวะเหนื่อยหน่ายการทำงานทำให้พนักงานเบื่องาน ท้อแท้กับงาน ไม่มีความมุ่งมั่นในการทำงานนั้น เป็นผลที่ทำให้เกิดความเครียด ทำให้พนักงานที่ความตั้งใจลาออกสูงขึ้น Duane and Sydney [2] ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ สีสรรนาพิพัฒน์ [14] ได้ศึกษาความคลุมเครือในบทบาทและหน้าที่ที่รับผิดชอบมากเกินไปของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า บทบาทที่คลุมเครือมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของครู ทำให้ครูเกิดความท้อแท้ เกิดความรู้สึกต้องการลาออก

แต่ถ้าพนักงานได้รับแรงสนับสนุนที่ดีจากหัวหน้างาน หัวหน้างานแสดงความห่วงใยเอาใจใส่ มีผลตอบแทนที่ดีในด้านต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ เลื่อนตำแหน่งงาน Eisenberger [9] สองสิ่งนี้ส่งผลต่อจิตใจของพนักงาน สามารถทำให้ความตั้งใจที่จะลาออกลดลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สุมินทร เบ้าธรรม [15] ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมรรถใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ ครุสีก [16] ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ก่อเกิดความผูกพันต่อองค์กรให้ลาออกน้อยลง

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ความเครียดที่เกิดจากบทบาทที่ขัดแย้งและบทบาทที่คลุมเครือสอดคล้องกับภาวะความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของ พนักงานที่ทำงานอยู่องค์กรญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อาจส่งผลให้พนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรเกิดความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งอาจส่งผลกระทบถึงการสูญเสียบุคลากรไป หรือประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ดังนั้นเราควรตระหนักถึงปัญหานี้ ผู้วิจัยขอเสนอการปรับปรุงแก้ไขต่อไปนี้

1. ทางด้านบุคคล ควรมีการศึกษาแนวทางการแก้ไขหรือบรรเทาอาการเหนื่อยหน่ายให้ลดลง ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความรู้สึกละลาออลลดลงด้วย เช่น การนั่งสมาธิ ออกกำลังกาย แสวงหาแรงบันดาลใจทางสังคม ทางหัวหน้างาน

2. ทางด้านองค์กร ควรสร้างความก้าวหน้าให้กับบุคลากรในองค์กร ซึ่งทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ เช่น มีสวัสดิการที่ดี มีอัตราเงินเดือนที่สูงขึ้น เพื่อเพียงพอกับค่าครองชีพที่เหมาะสมและสภาพการทำงาน ผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีเพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียดจากงานประจำ เช่น ไม่เสียงดัง มีความสะอาดปลอดภัย ในการทำงาน อากาศถ่ายเทสะดวก มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ทั้งในสถานที่และนอกสถานที่เพื่อลดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ในด้านการบริหารงาน ควรมีการวางระบบงานที่ดี เช่น กระจายปริมาณงานให้เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ เพื่อลดปัญหาการทำงานหนักเกินไป ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ที่บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่ล้าสมัยให้เหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยลดความเครียด และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์มากขึ้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

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

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นที่นอกเหนือจากนี้ เช่นการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับการศึกษามากขึ้น

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปสามารถศึกษาเฉพาะเจาะจงตำแหน่ง เช่น ล่าม เป็นต้น

9. กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรไทยและองค์กรญี่ปุ่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ทางผู้วิจัยขอขอบพระคุณกรรมการสอบและอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาใช้เวลาในการให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการศึกษางานวิจัยฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามและความร่วมมือต่าง ๆ และขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่ให้อำนาจใจในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ให้ความคิดเห็น คำแนะนำในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

10. เอกสารอ้างอิง

- [1] Robbins and Judge. (2015). Organizational Behavior. New York: Prentice-Hall.
- [2] Duane and Sydney. (2002). Psychology and Work Today. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- [3] Rhoades and Eisenberger. (2006). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. Journal of Applied Psychology. 87(10): 698-174.
- [4] ศักดิ์ธีระพี ศรีนิเวศน์. (2555). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5] Cochran. (1977). Sampling Techniques. New York: Wiley.
- [6] Ivancevich and Matteson. (1983). Optimizing Human Resources: A Case for Preventive Health and Stress Management. Organizational Dynamics. 1(4): 5-25.
- [7] สุวรรณกมล จันทระโม. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- [8] จุฬารัตน์ แซ่ล่อ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารแพทย์ศาสตร์). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- [9] Eisenberger et al. (2001). The Management of Organizational Behavior. CA: Prentice Hall.
- [10] สรศักดิ์ วัฒนคำสวัสดิ์. (2539). กลยุทธ์รักษาไว้ซึ่งพนักงาน. สืบค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2560, จาก <http://prakal-hrknowledge.blogspot.com/2013/08/employee-retention.html>.
- [11] มุกิตา คงระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการภาครัฐและเอกชน). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- [12] Gulacti. (2010). The Effects of Perceived Social Support Subjective Well-Being. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 1(2): 3,844-3,849.
- [13] จิราพร หินทอง. (2551). การจัดการกับความเครียด. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2561, จาก http://www.rtafa.ac.th/science/article/pdf/bla_2_2551_Stress.pdf.
- [14] จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์. (2560). ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*. 9(1): 104.
- [15] สุมินทร เบ้าธรรม. (2554). การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสาร มทร.อีสาน*. 4(1): 37-35.
- [16] สุดารัตน์ ครุขสิข. (2557). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



THAI-NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

TNI