



โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน
บริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



โดย
นางสาวลดาวัลย์ รัตนไชยดำรง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของ
พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



โดย
นางสาวลดาวัลย์ รัตน์ไชยดำรง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

THE CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF WORK STRESS INFLUENCING THE
RETENTION OF FRONTLINE EMPLOYEES IN 4 TO 5-STAR HOTELS IN
PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE



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

Academic Year 2024

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มี
อิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
ระดับ 4 - 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
โดย นางสาวดาววัลย์ รัตนไชยดำรง
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพล เปรมทองสุข

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

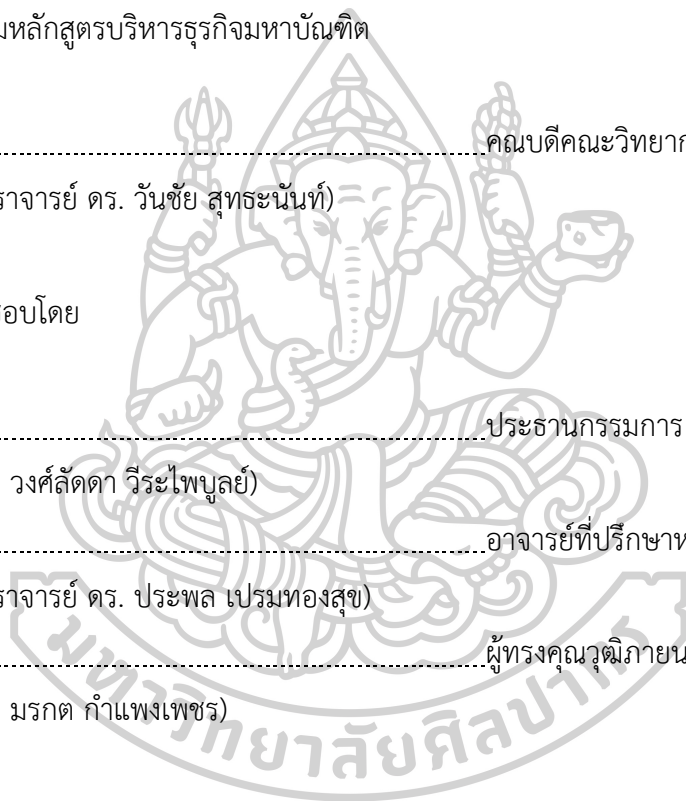
..... คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย สุทธะนันท์)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพล เปรมทองสุข)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(อาจารย์ ดร. มรกต กำแพงเพชร)



631220064 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : ปัจจัยการทำงาน, บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม, ความเครียดในการทำงาน, การคงอยู่ในงาน

นางสาว ลดาวัลย์ รัตนไชยดำรง: โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพล เปรมทองสุข

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงานและการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการทำงานและบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลความเครียดในการทำงาน ที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งเป็น 7 อำเภอ ได้แก่ หัวหิน ปราณบุรี สามร้อยยอด กุยบุรี อำเภอเมือง ทับสะแก บางสะพาน บางสะพานน้อย จำนวน 340 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และการคงอยู่ในงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 และปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001

ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม AMOS มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ CMIN/DF = 2.900, RMR = 0.039, IFI = 0.902, CFI = 0.900, RMSEA = 0.075

631220064 : Major MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

MISS Ladawan RATTANACHAIDOMRONG : THE CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF WORK STRESS INFLUENCING THE RETENTION OF FRONTLINE EMPLOYEES IN 4 to 5-STAR HOTELS IN PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE Thesis advisor : Assistant Professor Dr. PRAPON PREMTHONGSUK

This research aims to (1) study the levels of job factors, locus of control, work stress, and job retention among front-line service employees in Prachuap Khiri Khan province; (2) investigate the influence of job factors and locus of control on work stress among these employees; and (3) explore the impact of work stress on job retention among front-line service employees in Prachuap Khiri Khan province. The study sample consisted of 340 front-line service employees from 7 districts: Hua Hin, Pran Buri, Sam Roi Yot, Kui Buri, Mueang district, Thap Sakae, Bang Saphan, and Bang Saphan Noi. Data was collected using an online questionnaire and analyzed through frequency analysis, percentages, means, standard deviations, and structural equation modeling.

The study found that the level of job factors was moderate, with a mean score of 3.44, locus of control was perceived at a moderate level, with a mean score of 3.25, work stress was at a moderate level, with a mean score of 2.89 and job retention was perceived to be at a moderate level, with a mean score of 2.80 and job factors significantly influenced work stress at a statistically significant level of 0.001. Locus of control significantly influenced work stress at a statistically significant level of 0.05. and work stress significantly influenced job retention at a statistically significant level of 0.001.

The consistency index of the structural model using the AMOS program is consistent with the empirical data $CMIN/DF = 2.900$, $RMR = 0.039$, $IFI = 0.902$, $CFI = 0.900$, $RMSEA = 0.075$

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพล เปรมทองสุข ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์และคอยช่วยเหลือตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ และ อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร ที่ได้เกียรติมาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และคอยให้คำปรึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆตลอดจนตรวจสอบแก้ไขเพื่อปรับปรุงให้สารนิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพระคุณบิดา มารดา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้โอกาสทางการศึกษา รวมถึงสนับสนุน คำแนะนำต่างๆ และอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์นี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในธุรกิจที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ลดาวัลย์ รัตนไชยดำรง

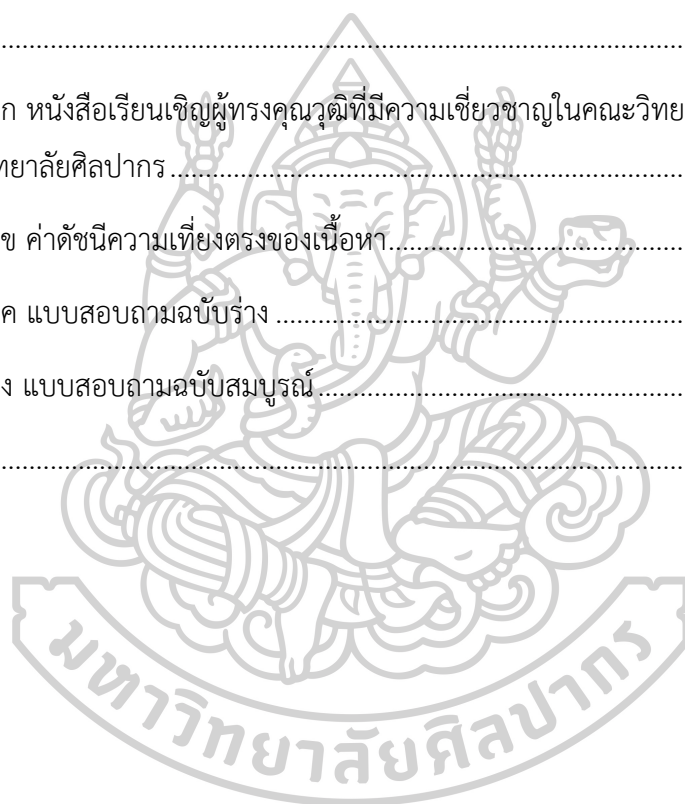


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
3. ขอบเขตของการวิจัย.....	4
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
5. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน (Work Factors).....	6
1.1 ความหมายของปัจจัยการทำงาน (Work Factors).....	6
1.2 องค์ประกอบของปัจจัยการทำงาน (Work Factors).....	7
1.3 ความสำคัญของปัจจัยการทำงาน (Work Factors).....	9
2. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control).....	13
2.1 ความหมายของบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control).....	13
2.2 ประเภทของบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control).....	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control).....	15

3. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Work stress).....	17
3.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน (Work stress)	17
3.2 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน (Work stress).....	18
3.3 ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน (Work stress).....	19
4. แนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ในงาน (Retention)	21
4.1 ความหมายของการคงอยู่ในงาน (Retention).....	21
4.2 ความสำคัญของการคงอยู่ในงาน (Retention)	21
4.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการคงอยู่ในงาน (Retention)	23
4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ (Retention).....	25
5. การพัฒนาสมมติฐานของการวิจัย.....	27
6. กรอบแนวคิดการวิจัย.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
6. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	43
2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื้ออำนาจควบคุม ความเครียดในการ ทำงาน และการคงอยู่ในงาน.....	45
3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของ ปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื้ออำนาจควบคุม ความเครียด ในการทำงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในประจวบคีรีขันธ์.....	52

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย.....	74
1. สรุปผลการวิจัย	74
2. อภิปรายผลการวิจัย	76
3. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้	80
4. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	81
รายการอ้างอิง	82
ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยศิลปากร	89
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา.....	93
ภาคผนวก ค แบบสอบถามฉบับร่าง	97
ภาคผนวก ง แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์.....	104
ประวัติผู้เขียน.....	112



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	34
ตารางที่ 2 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย	36
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	43
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านลักษณะงาน	45
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ความ รับผิดชอบ	46
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	46
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนแบ่งเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านนโยบายและการ บริหารงาน	47
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	48
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	48
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเภทบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม ภายใน.....	49
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเภทบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม ภายนอก.....	50
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงาน	51
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคงอยู่ในงาน	52
ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าความเบ้และค่าความโด่งของตัวแปรสังเกตได้	54
ตารางที่ 15 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรปัจจัยการทำงาน.....	58
ตารางที่ 16 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม	60
ตารางที่ 17 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรความเครียดในการทำงาน	61

ตารางที่ 18 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรการคงอยู่ในงาน..... 62

ตารางที่ 19 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดของโมเดลรวม..... 63

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน ค่าความเชื่อมั่นและค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่ถูกลบไปได้ของโมเดลการวัด..... 65

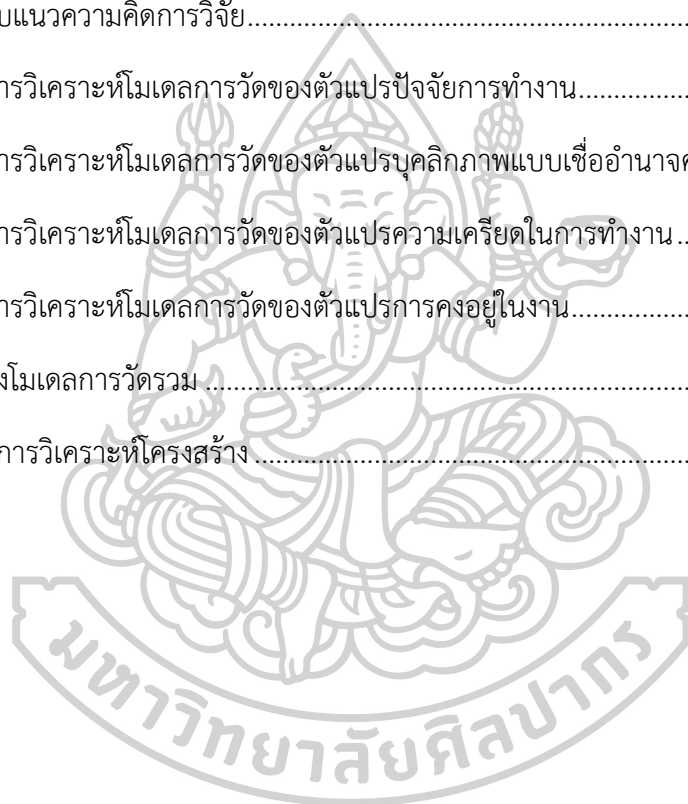
ตารางที่ 21 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดของโมเดลโครงสร้าง 71

ตารางที่ 22 ค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐานและค่า R^2 72



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน.....	28
ภาพที่ 2 บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน.....	29
ภาพที่ 3 ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน.....	30
ภาพที่ 4 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	30
ภาพที่ 5 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรปัจจัยการทำงาน.....	59
ภาพที่ 6 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม.....	60
ภาพที่ 7 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรความเครียดในการทำงาน.....	61
ภาพที่ 8 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรการคงอยู่ในงาน.....	62
ภาพที่ 9 แสดงโมเดลการวัดรวม.....	64
ภาพที่ 10 ผลการวิเคราะห์โครงสร้าง.....	72



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยอย่างมาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศได้นำรายได้เข้ามาใช้จ่ายในประเทศอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นทุกปี ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่ขยายตัวควบคู่กับการท่องเที่ยว ทำรายได้เป็นอันดับหนึ่งในประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีหลากหลาย และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจ เมื่อธุรกิจโรงแรมเติบโตและขยายเพิ่มขึ้น(บุญชัย ศฤงคารศิริ, 2561) รวมถึงนักท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีพฤติกรรมที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ ท่องเที่ยวในจังหวัดที่ใกล้กรุงเทพมหานครเป็นหลัก เช่น พัทยา ชลบุรี เขาใหญ่ หัวหิน ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีอำเภอสำคัญคือ อำเภอหัวหิน และอำเภออื่นๆที่อยู่ในจังหวัดประจวบฯ นอกจากนี้จะอยู่ใกล้กับกรุงเทพมหานคร ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลากหลาย เช่น หาดหัวหิน หาดเขาชะโลม อ่าวมะนาว เกาะทะลุ และมีโรงแรมจำนวนมากที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวเพียงพอ ซึ่งธุรกิจโรงแรม 4-5 ดาวเป็นกลุ่มที่มีการแข่งขันกันสูง ทั้งในด้านการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวที่มีระดับกำลังซื้อปานกลางจนถึงระดับสูงนิยมเข้าพัก ซึ่งการดำเนินธุรกิจบริการผู้ประกอบการต้องมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการหรือพนักงานก็ต่างขับเคลื่อนธุรกิจไปด้วยกัน การแข่งขันที่สูงขึ้นส่งผลต่อแรงกดดันให้กับพนักงาน

สำหรับธุรกิจโรงแรมเป็นงานด้านบริการเพื่อให้ผู้มาเยือนเกิดความสะดวกสบาย พึงพอใจ และปลอดภัยระหว่างเข้าพัก ฝ่ายพนักงานบริการส่วนหน้าเป็นองค์ประกอบสำคัญในการให้บริการ เป็นบุคคลแรกและบุคคลสุดท้ายที่ได้พบลูกค้า จึงเปรียบเสมือนตัวแทนของโรงแรม สร้างความประทับใจ สร้างภาพลักษณ์ รวมถึงสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า มีหน้าที่บริการลูกค้า เป็นทั้งเป็นศูนย์กลางให้บริการลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการเช็คอิน การเช็คเอาท์ การให้ข้อมูล การจองบริการต่างๆ ศูนย์ประสานงานให้กับทุกแผนกของโรงแรม จากความสำคัญดังกล่าวอธิบายได้ว่า พนักงานบริการส่วนหน้าต้องมีทักษะ ความสามารถและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการโรงแรมครั้งต่อไป จึงนับว่าแผนกบริการส่วนหน้าที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อบริการลูกค้าเป็นอย่างมาก ซึ่งการทำงานต้องเผชิญกับลูกค้าที่หลากหลาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างการเข้าพักของลูกค้าพนักงานอาจมีสภาวะกดดัน เกิดความเครียด

ในการทำงานเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด ความเครียดก่อให้เกิดความเมื่อยล้าและความเครียดในการทำงาน โดยอาจมีพฤติกรรมทางกายที่แสดงออกมา เช่น ขาดสมาธิ อารมณ์แปรปรวน บกพร่องในการรับรู้และตัดสินใจ ซึ่งอาการเหล่านี้เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนั้นความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงแรมแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ บุคลิกภาพ สภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลตามการรับรู้

ปัญหาความเครียดในการทำงานอาจมีสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อและก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้นั้น อาจมีที่มาได้หลากหลายสาเหตุ ทั้งมาจากองค์กรและด้านสาเหตุส่วนบุคคล (นันทวดี อุณหะมัย, 2561) สิ่งทีกระตุ้นทำให้เกิดความเครียดที่สำคัญ คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เนื่องด้วยการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการใช้ชีวิต ผลของความเครียดในการทำงาน พนักงานอาจมีความรู้สึกเจ็บป่วยทางจิตใจ ส่งผลไปถึงทางร่างกาย เช่น อาการปวดหัว เมื่อยล้าตามร่างกาย ปวดท้อง โดยอาการดังกล่าวนี้ไม่ได้เกิดจากอาการผิดปกติทางด้านร่างกายโดยตรง อาการเจ็บป่วยนี้มักเกิดขึ้นในผู้ที่มีความเครียด ซึ่งอาการเจ็บป่วยดังกล่าวมักส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการทำงาน ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เกิดการขาดงาน หยุตงาน ขาดสมาธิ พนักงานรู้สึกเบื่อหน่ายในงานที่ทำ หากความเครียดของพนักงานที่มีแนวโน้มมากขึ้นจะส่งผลเสียต่อตัวพนักงานและองค์กรอีกด้วย

ปัจจัยการทำงานส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ 1.ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยภายในตัวบุคคล เช่น ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ความรับผิดชอบในหน้าที่ ความก้าวหน้า 2.ปัจจัยอนามัย คือ ปัจจัยภายนอกบุคคล เช่น เงินเดือน นโยบายหรือวัฒนธรรมในองค์กร ในสองปัจจัยนี้ล้วนเกิดสภาวะกดดันและความเครียดในการทำงานที่ต้องพบเจอได้เสมอ ดังนั้นหากองค์กรหาพนักงานได้ตรงตามความสามารถ มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และสร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานที่พนักงานอาจลดความตึงเครียดและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากรับพนักงานที่ไม่ตรงตามความเหมาะสม บรรยากาศในการทำงานมีความตึงเครียด จะทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมในทางลบได้ เช่น การมาสาย การขาดงาน หรืออาจถึงขั้นตั้งใจลาออกจากงานทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย

ปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อความเครียดแต่ละบุคคล และมีปัจจัยทางบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control) ที่ส่งผลเกิดแรงกดดันในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท ซึ่งบุคคลที่เชื่อว่า ผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น มีสาเหตุมาจากการกระทำของตนเอง บุคคลเหล่านี้จะถูกจัดในกลุ่ม บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) ส่วนบุคคลที่มีความเชื่อว่า ผลดีผลเสียต่าง ๆ เกิดขึ้นกับตน มีสาเหตุมาจากโชคชะตา อำนาจของคนอื่น ความบังเอิญ หรือสาเหตุอื่นๆ ที่อยู่จากนอกเหนือการควบคุมของตน บุคคลประเภทนี้จะถูกจัดอยู่ในกลุ่มบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก (External Locus of Control) บุคคลประเภทนี้มักจะ

กล่าวโทษผู้อื่นหรือสาเหตุอื่นที่ไม่ใช่การกระทำของตน ความเชื่อมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล เมื่อบุคคลได้มีความเชื่ออย่างใด ความเชื่อนั้นจะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลประพฤติปฏิบัติตามสิ่งที่ตนเชื่อ โดยทั้งที่บางครั้งความเชื่อนั้นไม่อยู่บนพื้นฐานของความจริงก็ตาม (Rokeach, 1970) สิ่งที่กำลังกล่าวมานี้ล้วนมีความเชื่อมีความเกี่ยวข้องและนำมาซึ่งสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้า หากพนักงานมีบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายในสูง (Internal Locus of Control) จะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มักจะรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง ส่วนใหญ่จะทำงานได้ดีหากได้รับอิสระในการทำงาน ทุ่มเทกกับงานทำงานหนักเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มักจัดการความเครียดได้ดีกว่า หากพนักงานมีบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอกสูง (External Locus of Control) มักจะเกิดความรู้สึกสิ้นหวังไม่สามารถต่อสู้กับปัญหาใหญ่ๆได้ มีแนวโน้มยอมแพ้อะไรง่ายๆ ทำให้คนที่มีความบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายในสูง (Internal Locus of Control) มักจะแก้ไขปัญหาได้สำเร็จกว่าคนที่มีความบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจภายนอกสูง (External Locus of Control)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการมีแนวโน้มเติบโตขึ้นทุกปี สิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้คือพนักงาน ปัจจุบันการคงอยู่ของพนักงานเป็นการท้าทายความสามารถการบริหารของผู้บริหารแต่ละองค์กรต้องให้ความสนใจ เนื่องด้วยพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถทำให้องค์กรขับเคลื่อน พัฒนาพนักงานให้ดียิ่งขึ้นและธำรงพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร การที่พนักงานมีการคงอยู่ในองค์กรสูง จะเป็นผลดีต่อองค์กร ในทางกลับกันถ้ารักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กรไม่ได้ จนเกิดการลาออกของพนักงาน อาจส่งผลเสียต่อองค์กรในระยะยาวอีกด้วย

ดังนั้นจากการศึกษาปัญหาข้างต้นผู้วิจัยได้เห็นถึงปัญหาและมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัจจัยความเครียดการทำงานและปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรม 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยผู้วิจัยมุ่งหวังศึกษาใช้เป็นแนวทางในการป้องกันแก้ไขการเกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานเพื่อให้พนักงานบริการส่วนหน้าเกิดความพึงพอใจที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไป และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงานและการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการทำงานและบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดการทำงานที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดปัจจัยในการทำงาน แนวคิดบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมที่มีอิทธิต่อความเครียดการทำงานส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

ตัวแปรภายนอก มี 2 ตัว คือ ปัจจัยการทำงาน และ บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม

ตัวแปรภายใน มี 2 ตัว คือ ความเครียดในการทำงาน และ การคงอยู่ของพนักงาน

3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567 รวมระยะเวลาการดำเนินการวิจัยทั้งสิ้น 12 เดือน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ประโยชน์ด้านวิชาการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อขยายองค์ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้สนใจศึกษา ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน อันได้แก่ ปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมและความเครียดในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาต่อในอนาคต

4.2 ประโยชน์ในการนำไปใช้

4.2.1 ผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน และฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (HR) ได้นำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในองค์กรว่าแท้จริงปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4.2.2 ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมให้พนักงานโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์คงอยู่ในงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานเพื่อป้องกันและรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรยาวนาน

4.2.3 ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงการกำหนดนโยบายพัฒนาทรัพยากรฝ่ายบุคคลต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับการส่งเสริมความพร้อมการทำงานสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยการทำงาน หมายถึง การทำงานที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ 1.ลักษณะงาน 2.บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ 3.ความก้าวหน้าในอาชีพ 4.นโยบายและการบริหารงาน 5.ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 6.ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม หมายถึง เป็นความเชื่อของบุคคลที่ต้องการระบุสาเหตุว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นขึ้นอยู่กับว่าพฤติกรรมของตนเองสามารถควบคุมได้หรือถูกกำหนดให้สามารถควบคุมไม่ได้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ

- 1) บุคลิกภาพแบบความเชื่ออำนาจควบคุมภายใน หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือสิ่งที่ได้รับจากการทำงานเป็นผลมาจากตนเองไม่ว่าผลนั้นจะดีหรือไม่ดี
- 2) บุคลิกภาพแบบความเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือสิ่งที่ได้รับจากการทำงานเป็นผลมาจากโชคชะตา บาปบุญ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ตนเองไม่สามารถกำหนดได้

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกต่อการทำงานของบุคคลมีภาวะกดดันจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเกิดความรู้สึกขึ้นภายในจิตใจ รู้สึกกังวลใจ ไม่สบายใจ ในการทำงาน

การคงอยู่ในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ามาทำงานในองค์กร และยังคงมีต้องการที่จะทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ จนถึงปัจจุบัน และไม่เปลี่ยนอาชีพหรือลาออกจากงาน โดยการตัดสินใจทั้งหมดเป็นไปด้วยความสมัครใจ

พนักงานบริการส่วนหน้า หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่ติดต่อและให้บริการลูกค้าโดยตรง เปรียบเสมือนเป็นศูนย์รวมหลักของการบริการลูกค้า บริการลูกค้าตั้งแต่ Check In จนกระทั่งถึง Check Out ซึ่งการทำงานจะมีความเชื่อมโยงกับทุกแผนกของโรงแรม

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าในอำเภอหัวหิน อำเภอปราณบุรี อำเภอสามร้อยยอด อำเภอกุยบุรี อำเภอเมือง อำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย ของโรงแรมระดับ 4- 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิดต่างๆ ทฤษฎี และ ทบทวนวรรณกรรมรวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน (Work Factors)
2. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control)
3. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Work stress)
4. แนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ในงาน (Retention)
5. การพัฒนาสมมติฐาน
6. กรอบแนวคิด

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน (Work Factors)

1.1 ความหมายของปัจจัยการทำงาน (Work Factors)

Marmot, Feeney, North, and Syme (1995) กล่าวว่า ปัจจัยการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานแลกระบวนการทำงานในองค์กร เป็นเครื่องมือที่พัฒนาให้การทำงานขับเคลื่อนอย่างมีทิศทาง

Miller (2001) ได้กล่าวว่า ปัจจัยการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยรวมซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะการทำงานในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

Armstrong (2002) กล่าวว่า ปัจจัยการทำงาน หมายถึง เป็นลักษณะที่มีความสำคัญต่องาน เป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กรหนึ่งที่แตกต่างกันไปจากองค์กรอื่นๆ ซึ่งเป็นผลจากนโยบายของสมาชิกในองค์กรนั้น โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง โดยผ่านการรับรู้ของแต่ละบุคคล การกระทำจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดกิจกรรมในทิศทางต่างๆ

Tsutsumi and Kawakami (2004) กล่าวว่า ปัจจัยการทำงาน หมายถึง นโยบายเงื่อนไขในการทำงานที่ควบคุมปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

คะนองยุทธ กาญจนกุล และคณะ (2542) ให้ความหมายของปัจจัยการทำงาน หมายถึง ลักษณะเฉพาะและนโยบาย กระบวนการจัดการและบรรยากาศ โครงสร้างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หรือพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีผลต่อสุขภาพจิต ความเครียด ความล่าช้าในการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ชญาภา วริวรรณ (2552) ให้ความหมายของปัจจัยการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวของผู้ปฏิบัติงาน เช่น กฎระเบียบขององค์กร สถานที่ตั้งขององค์กร โครงสร้างการทำงาน วัฒนธรรมต่างๆขององค์กร เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความเครียดต่างๆ รวมถึงลักษณะทางกายภาพขององค์กร สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและผลสำเร็จในการทำงาน

ปวีณา เกษเดชะ (2553) ปัจจัยการทำงาน หมายถึง บทบาทหน้าที่ของบุคคลในองค์กร ด้วงงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะการทำงานในองค์กร รวมทั้งเป็นสิ่งที่ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

เคมีพนธ์ แสงแก้ว (2557) ปัจจัยการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบรอบตัวเรา ทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สิ่งของ พลังงาน สภาพปัจจัยต่างๆที่ส่งผลให้เกิดสภาวะกดดัน โดยมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะทำงาน

จากความหมายข้างต้นที่ได้กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการทำงาน (Work Factors) หมายถึง ด้วงงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน บทบาทหน้าที่ของสมาชิกในองค์กร เป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะการทำงาน รวมไปถึงนโยบายเงื่อนไขที่ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร

1.2 องค์ประกอบของปัจจัยการทำงาน (Work Factors)

Brown and Moberg (1980) กล่าวว่า ปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย

1.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Work Factors) ได้แก่

1) สภาพการทำงาน (work Condition) เช่น งานที่ต้องใช้ความพยายามสูง การทำงานที่ต้องทำอย่างรวดเร็ว

2) ปริมาณงาน (Work Quantity) หมายถึง จำนวนงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งขึ้นอยู่กับเวลาที่กำหนด

1.2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน

1) บทบาทหน้าที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง หน้าที่ไม่ชัดเจน การที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทหน้าที่ การคาดหวังเกี่ยวกับงาน ผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน

2) บทบาทที่ขัดแย้งกัน (Role Conflict) หมายถึง การที่กำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรเกิดความสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องทำ หรือไม่ต้องทำ บทบาทหน้าที่ที่ขัดแย้งมักพบได้เสมอเมื่องานถูกกำหนด โดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งมีความคาดหวังงานที่แตกต่างกัน หรือต้องการ พฤติกรรมที่แตกต่างกัน

3) ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์กรแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะผู้คน การสั่งสรรค และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ

4) อื่นๆ เช่น การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และ ทนต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

1.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบไปด้วย สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงาน เกิดความไว้วางใจและช่วยเหลือพึ่งพากัน ใฝ่ใจที่จะแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

1) พัฒนาการทางอาชีพ (Career Improvements) ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน และความมั่นคงปลอดภัยของการทำงาน

2) บรรยากาศในการทำงาน (Work Climates) ได้แก่ ความมีอิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับคำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชาในการสื่อสารที่ดี และการแสดงพฤติกรรมแบบไม่ถูกจำกัด

3) การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน

4) ระบบรางวัล การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการประเมินอาจจะเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยตรง

Matteson and Ivancevich (1987) กล่าวว่า ปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย 3 ระดับ ได้แก่

1) ระดับบุคคล (Individual Level) ได้แก่ บทบาทในการทำงาน ปริมาณของงาน ความรับผิดชอบต่อคนและสิ่งของ

2) ระดับกลุ่ม (Group Level) ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความร่วมมือกันภายในกลุ่ม

3) ระดับองค์กร (Organization Level) ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร บรรยากาศขององค์กร และการจัดการองค์กร

Smith (1993) แบ่งปัจจัยการทำงานเป็น 3 องค์ประกอบ

1) ปริมาณงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากหรือน้อยจนเกินไป หรือยากเกินไปด้วย

2) ความรับผิดชอบในการทำงาน (Work Responsibilities) ได้แก่ บทบาทของงานที่ชัดเจน เกิดจากการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบที่ชัดเจน

3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environments) ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการทำงาน เสียง กลิ่น อุณหภูมิ มลพิษ หรือควันทoxicต่างๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สำหรับงานวิจัยนี้ใช้แนวคิดของ Matteson and Ivancevich (1987) ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบของปัจจัยการทำงาน 3 ระดับ ระดับบุคคล (Individual Level) ระดับกลุ่ม (Group Level) ระดับองค์กร (Organization Level)

1.3 ความสำคัญของปัจจัยการทำงาน (Work Factors)

หลักการของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg et al, 1959) ปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1.2.4 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เกิดความยินดีในผลงานและความสามารถของปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ตามระยะเวลาที่กำหนด

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงาน อาทิ ผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือในหน่วยงาน อาจมาในรูปแบบของ การประกาศนียบัตรให้บุคคลนั้น การชมเชย การให้เกียรติซึ่งกันและกัน

3) ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีต่อลักษณะงาน เช่นว่างานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ จำเจ ซ้ำซ้อน งานนั้นมีความท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเกิดเป็นนวัตกรรมแบบใหม่

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และ มีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบงานในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ในสถานะของตนเอง

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะของตนเอง หรือเลื่อนตำแหน่งของบุคคลในองค์กรให้สูงขึ้น

1.2.5 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับงานโดยตรง แต่สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรได้ ประกอบด้วย

3) การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือควบคุมพนักงาน สร้างระบบความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนให้คำแนะนำ หรือมอบงานรับผิดชอบต่างๆให้แก่ลูกน้อง

4) นโยบายและบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจกับบุคคลในการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

5) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น แสงที่สว่างเพียงพอ เสียงที่ไม่ดังจนเกินไป อากาศถ่ายเทได้สะดวก เครื่องมืออุปกรณ์อื่นๆ ตลอดจนปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายอย่างพอดี

6) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with superiors) หมายถึง การสนทนาอย่างเป็นมิตร รวมถึงการเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา การได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเชื่อใจ การเต็มใจรับฟัง ข้อเสนอแนะ และความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

7) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with subordinates) หมายถึง ได้รับความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันเองหรือเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถสนทนาอย่างเปิดเผยจริงใจ และมีความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

8) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with peers) หมายถึง การมีกัลยาณมิตรที่ดี การเรียนรู้กันในกลุ่ม มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหรือกลุ่มงาน

9) ตำแหน่งในหน่วยงาน (status) หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกดีต่องาน เช่น คนขับรถรับส่ง บ้านพัก มีสวัสดิการที่สูงเพียงพอกับค่าของชีพชีพประจำวัน การได้รับเกียรติในตำแหน่งที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

10) ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงต่องานที่ทำอยู่ รวมทั้งความมั่นคงในองค์กร ไม่เกิดกรณีเลิกจ้าง หรือยุบกิจการ

11) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานอย่างถาวรที่เป็นประจำทุกเดือน

12) ชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ลักษณะบางประการ หรือสถานการณ์ของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวที่ติดต่อกันได้รับจนอายุครบของการทำงานหรือเกษียณอายุงาน

องค์ประกอบทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นปัจจัยหลักที่เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามแนวคิดของ (Walton, 1973) ได้แบ่งองค์ประกอบสำคัญไว้ 8 ประการ ดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) ผู้ที่ทำงานทุกคนล้วนต้องการได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นอย่างเป็นธรรมแะเพียงพอ เพื่อการดำรงชีวิตของครอบครัว และหากเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นในประเภทเดียวกันก็ควรที่จะได้รับ ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมเท่าเทียมกัน

2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ผู้ทำงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพทางด้านร่างกาย สภาพการทำงานต้องไม่เสียงมากเกินไปหรือหากมีควรมีน้อยที่สุด บางองค์กรจะมีวิสัยทัศน์ในเรื่องความปลอดภัยมาเป็นอันดับหนึ่งเพื่อช่วยให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและไม่เป็นอันตราย

3) เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัตินั้นควรเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานได้ใช้ความรู้ความสามารถพัฒนาทักษะได้อย่างอิสระและเต็มที่ ช่วยส่งเสริมความสามารถของบุคคลในการทำงาน เช่น การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาต่อ โดยจะทำให้บุคคลนั้น สามารถทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบที่ได้รับอย่างเต็มศักยภาพ และช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง

4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ทำงาน (Growth and Security) งานที่ทำในสังคมปัจจุบัน เป็นการนำความรู้ความสามารถของตน หลังจบการศึกษามาใช้ร่วมกับประสบการณ์ที่ผ่านมา หากระยะเวลาการทำงานมากขึ้น สามารถช่วยให้ผู้ทำงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและเพิ่มความมั่นคงในอาชีพ มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น เป็นที่ยอมรับทั้งเพื่อนร่วมงาน ครอบครัวและสังคม

5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (Social Integration) การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นการสร้างตนเองให้มีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานสำเร็จเป็นอย่างดีตามที่งานมีการยอมรับและร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้ผ่านไปด้วยดี งานที่ทำช่วยให้มีโอกาสได้สร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะแผนกตนเองหรือแผนกอื่นในองค์กร รวมไปถึงเครือข่ายของหน่วยงานอื่น ซึ่งเป็นการสร้างสังคมของตนเองกับการทำงาน

6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการของหน่วยงาน ที่ให้พนักงานได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม โดยวัฒนธรรม องค์กรหรือหน่วยงานจะกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีการเปิดโอกาสให้แต่ละคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The total life space) ผู้ทำงานต้องเปิดโอกาสให้ตนเองได้รับสิทธิด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้เกิดความสมดุล กล่าวคือหน่วยงานต้องไม่ปล่อยให้พนักงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป จนต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน มีเวลาให้ครอบครัวลดลง ต้องมีการกำหนดชั่วโมงและการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน ควรได้ใช้ชีวิตส่วนตัวกับครอบครัวอย่างเพียงพอ

8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) การทำงานที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม เป็นเรื่องสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้ทำงานต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ เช่น ด้านการจัดการของเสียของการผลิตที่ต้องรักษาสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ลดการสร้างผลกระทบต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและสร้างความพึงพอใจในการทำงานนี้

วันทนา เนาะวัน (2563) ปัจจัยที่เชื่อมโยงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ทำให้เกิดความสุข หมายถึง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสม เอื้อต่อการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีความมั่นคง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุข โดยจะส่งผลกระทบต่อบุคคลและตัวองค์กร เช่น 1. ช่วยเพิ่มผลผลิตให้องค์กร เนื่องด้วยการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กรทำให้องค์กรมีที่วางแผนและนโยบาย การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ดีในองค์กร ส่งผลที่ดีทั้งทางตรงและทางอ้อมให้องค์กรเพิ่มผลิตภาพเพิ่มขึ้น 2. เป็นขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมีความสุขและพึงพอใจกับการทำงาน 3. ช่วยแก้ไขปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการเปิดโอกาสสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถของตนเอง โดยอาจจะสนับสนุนในการศึกษาต่อ การฝึกอบรม จึงเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยนำแนวคิดของ (Herzberg et al, 1959) ที่กล่าวถึงปัจจัยการทำงานได้นำมาปรับใช้ในและสรุปออกมาได้ 6 ด้าน 1.ลักษณะงาน 2.บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ 3.ความก้าวหน้าในอาชีพ 4.นโยบายและการบริหารงาน 5.ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 6. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อความมั่นคงทางอาชีพ และปัจจัยการ

ทำงานยังเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้เกิดความกดดันหรือเกิดความเครียดขึ้นได้ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและงานในองค์กร

2. แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control)

2.1 ความหมายของบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control)

Rotter, Chance, and Phares (1972) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุม หมายถึง การคาดหวังในเหตุการณ์ต่างๆและการมีความเชื่อ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในตนเองหรือปัจจัยภายนอกตนเองและความเชื่ออำนาจควบคุมนี้จะส่งผลถึงความคิด ความรู้สึก และสิ่งทีกระทำต่างๆของแต่ละบุคคล

Cherrington (1994) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจควบคุม คือ การที่บุคคลเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับเขาเป็นผลมาจากพฤติกรรมของเขาเอง หรือเป็นผลของแรงต่างๆ ที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุม

Schultz and Schultz (2002) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจควบคุม หมายถึง ความเชื่อเกี่ยวกับแหล่งที่มาของการได้รับรางวัล เช่น ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจควบคุมภายในตนจะเชื่อว่าการได้รับการเลื่อนตำแหน่งงาน หรือผลการปฏิบัติงานดีขึ้นขึ้นอยู่กับภายใต้การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง สำหรับผู้ที่มีความเชื่ออำนาจควบคุมภายนอกจะเชื่อว่าเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นอยู่กับอิทธิพลภายนอก เช่น ขึ้นอยู่กับโชคชะตา

Gibson, Ivancevich, Donnelly, and Konopaske (2006) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจควบคุม เป็นคุณลักษณะทางบุคลิกภาพที่อธิบายถึง คนที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ บุคคลที่ชีวิตที่เชื่อว่าขึ้นอยู่กับควบคุมภายในของตัวเอง และบุคคลที่ชีวิตเชื่อว่าขึ้นอยู่กับถูกรูทควบคุมจากปัจจัยภายนอก

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความหมายของบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control) คือ บุคลิกภาพความเชื่อความเชื่อ บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) หมายถึง บุคคลที่เชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นล้วนมาจากการกระทำของตน และบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก (External Locus of Control) หมายถึง บุคคลที่เชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่นอกเหนือจากการควบคุมของตน ความเชื่ออำนาจควบคุมนี้ส่งผลถึงความรู้สึก ความคิด และสิ่งทีกระทำต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 ประเภทของบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control)

2.2.1 บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) มีบุคคลให้ความหมายไว้ดังนี้

Rotter et al. (1972) กล่าวว่าไว้ว่า บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) การที่บุคคลเชื่อหรือรับรู้เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมีสาเหตุหรือมีผลอันเนื่องมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ตนได้รับเกิดมาจากการกระทำของตนเอง และตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้

ทัศนีย์ หอมกลิน (2551) ได้อธิบายบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) ไว้ว่า บุคคลที่เชื่อในอิทธิพลของการควบคุมภายในตนเอง โดยเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว ที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากการกระทำหรือความพยายามของตนเองว่ามีมากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งบุคคลประเภทนี้มีบุคลิกภาพเป็นของตนเองมีความกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงของตามสิ่งไร้ภายนอก บุคคลจะเห็นคุณค่าและทักษะความสามารถ ความพยายามของตนเองและมีแรงจูงใจในการปรับตัวและควบคุมสถานการณ์ต่างๆไว้ได้

2.2.2 บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก (External Locus of Control) มีบุคคลให้ความหมายไว้ดังนี้

Rotter et al. (1972) ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก (External Locus of Control) ไว้ว่า การที่บุคคลเชื่อหรือรับรู้สาเหตุผลหรือเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรืออิทธิพลภายนอกโดยที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้

ทัศนีย์ หอมกลิน (2551) ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก (External Locus of Control) ว่า บุคคลที่เชื่อในอิทธิพลภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมบุคคลนั้นไม่สามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เชื่อว่าสิ่งแวดล้อมภายนอกอยู่นอกเหนือการควบคุม ความสำเร็จหรือความล้มเหลวใดๆ เกิดขึ้นนั้นเกิดจากโชคชะตา สิ่งที่เขาเผชิญอยู่ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งบุคลิกภาพของคนในลักษณะนี้จะมีความเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น ไม่พยายามแสวงหาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาของตนเอง มีความวิตกกังวลสูง ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปประเภทบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม 2 ประเภท ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) คือ บุคคลที่รับรู้สาเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเกิดจากการกระทำและความสามารถของตนเอง โดยเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้บุคคลในลักษณะนี้มีความกระตือรือร้น ความพยายามและเห็น

คุณค่าในการพัฒนาตนเองตามสถานการณ์อยู่เสมอ และ บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก (External Locus of Control) คือ สาเหตุหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมีสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นกำหนด ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ อาจเกิดจากโชคชะตา บาปบุญ บุคคลลักษณะนี้ขาดกระตือรือร้น ไม่พยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง มีความวิตกกังวล ขาดความมั่นใจในตนเอง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control)

Greenberg and Baron (1990) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการเชื่ออำนาจควบคุม ความเชื่ออำนาจควบคุมแบ่งเป็น 2 ประเภท ความเชื่ออำนาจควบคุมภายในตน (Internal Locus of Control) หมายถึง มีความเชื่อว่าผลของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้นมีแนวคิดมาจากการกระทำของตนเอง เป็นสำคัญและเชื่อควบคุมภายนอกตน หมายถึง ความเชื่อในสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนเองเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุม และความเชื่ออำนาจควบคุมยังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมองค์กร ดังนี้

2.1.1 บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจควบคุมภายในตนมาก มีแนวโน้มที่จะรับรู้ความเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างความพยายามกับการผลปฏิบัติงาน และระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลต่างๆ ซึ่งความเชื่อมโยงนี้มีส่วนสำคัญในเรื่องการจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานจากแนวโน้มคนที่เชื่อผลของความเชื่ออำนาจควบคุมภายในตนมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพมากกว่าคนที่เชื่ออำนาจควบคุมภายนอกตน มีการทำงานในระดับตำแหน่งที่สูงกว่า ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเร็วกว่าและมีรายได้มากกว่า

2.1.2 คนที่เชื่อผลของความเชื่ออำนาจควบคุมภายในตนจะมีความพอใจในงานมากกว่า และจะจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าคนที่เชื่อในผลของอำนาจควบคุมภายนอกตน

Rotter et al. (1972) กล่าวว่าบุคลิกภาพเชื่ออำนาจควบคุม (Locus of Control) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน

1. บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่มีประสบการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามีผลที่เกิดจากการกระทำของตนเองและความสามารถควบคุมได้ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายในมีลักษณะดังนี้

- 1) มีความกระตือรือร้น และมีความที่จะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยหรือนำมาซึ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการแสดงออกพฤติกรรมในอนาคตของตน
- 2) พยายามพัฒนาสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเสมอ

3) ให้คุณค่าต่อการเสริมแรง ซึ่งได้รับมาจากการใช้ทักษะหรือการที่สามารถบรรลุผลสำเร็จ และให้การสนใจพิจารณาระดับความสามารถของตน โดยเฉพาะเมื่อประสบความสำเร็จ

4) แสดงการต่อต้านต่อสิ่งที่พยายามเข้ามาที่อิทธิพลครอบงำตน

2. บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก (External Locus of Control) หมายถึง บุคคลที่มีความเชื่อถือเกิดขึ้นกับตน ไม่ว่าจะด้านดีหรือด้านร้าย เกิดจากอำนาจที่อยู่ภายนอกตนไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เกิดจากบุคคลอื่น สิ่งแวดล้อม หรือโชคชะตา ผู้ที่มีบุคลิกภาพภายนอกมีบุคลิกภาพ ดังนี้

1) เกิดความไม่กระตือรือร้นในการแสวงหาข้อมูลและเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหา

2) มีความวิตกกังวลที่จะทำพฤติกรรมต่างๆ

3) หลีกเลียงจะมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมใดๆ

4) ขาดความพยายาม และมีความกลัว พยายามแสวงหาสิ่งที่จะมาช่วยเหลือสนับสนุนตนเองในบุคคลหนึ่งจะมีความเชื่ออำนาจควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) มากกว่าอำนาจควบคุมภายนอก (External Locus of Control) เรียกว่า เป็นบุคคลที่มีอำนาจความเชื่ออำนาจควบคุมภายใน ในทางกลับกันบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกมากกว่าความอำนาจภายใน เรียกว่า เป็นบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก บุคลิกภาพความเชื่ออำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมตอบสนองต่อความเครียดในการทำงาน

Schultz and Schultz (2006) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีอำนาจความเชื่อควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) มีแนวโน้มที่จะต่อสู้และพยายามเต็มที่เพื่อจะเอาชนะอุปสรรคในงานที่ตนทำ เกิดแรงจูงใจในงานนั้นจนประสบความสำเร็จในขณะที่บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก (External Locus of Control) จะมีความพยายามน้อยกว่าและหวังพึ่งความช่วยเหลือ กลายเป็นความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นกับการทำงาน ดังนั้นบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก (External Locus of Control) จะมีความเครียดสูงและความพึงพอใจในงานต่ำกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายใน (Dubrin, 2000)

บุคคลที่สามารถเชื่อว่าตนสามารถกำหนดและรับผิดชอบกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ เมื่อพบอุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน จะมีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยไม่หวังพึ่งพาผู้อื่นทำให้รู้สึกตัวตนเองสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ มีความเครียดในระดับต่ำ ต่างบุคคลที่เชื่อว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตเป็นอิทธิพลมาจากบุคคลอื่นหรือสิ่งแวดล้อมจะคิดว่าตนเองจะถูกคุกคาม ไม่สามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้และจะเกิดความเครียดที่มากกว่า (Dunnette & Hough, 1990)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ (Rotter et al., 1972) มาประกอบกับการทำวิจัย โดยบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ 1.บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและผลที่จากการทำงานเกิดจากตนเองไม่ว่าผลนั้นจะดีหรือไม่ดี 2.บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก (External Locus of Control) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและผลจากการทำงานมาจากโชคชะตากำหนด บาปบุญ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ ทั้งสองลักษณะที่กล่าวมานี้มีความครอบคลุมและมีความเหมาะสมกับงานวิจัยนี้

3. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (Work stress)

3.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน (Work stress)

Hellriegel, Slocumm, and Woodman (2001) ให้ความหมายว่า ความเครียดในการทำงาน (Job stress) หมายถึง สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสภาพร่างกายและจิตใจต่อบุคคล

แววสุตา ดวงมณี (2550) ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง สภาวะกดดันที่เกิดขึ้นกับร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากลักษณะงาน การบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนวัฒนธรรมในองค์กร

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2555) ให้ความหมายของความเครียดจากที่ทำงาน เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ที่เกิดจากการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ถ้างานไม่สามารถทำให้สำเร็จได้อาจส่งผลให้เป็นความเครียดสะสมจากการปฏิบัติงาน

จารุวรรณ สืบบุษ (2556) ให้ความหมายของความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะเคร่งเครียด ตึงเครียดและกดดันซึ่งเกิดจากการทำงานหรือปัญหาในการทำงานทำให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลกระทบต่อด้านร่างกาย สภาพจิตใจ และพฤติกรรม

หนังสือ Organization Communication : Approaches and Process ของ miller (1995) เรื่อง Stress and Social Support Process กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความยุ่งยากในการจัดการกับผลลัพธ์ในด้านลบที่เพิ่มพูนมาจากข้อจำกัดในการทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะกดดันที่เกิดขึ้นทั้งด้านจิตใจและร่างกาย สาเหตุจากลักษณะงาน หากงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถของตนอาจเกิดความกดดันนำไปสู่ของสภาวะความเครียด

3.2 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน (Work stress)

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆจากสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อตัวบุคคล ทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถจัดการกับความยุ่งยากนั้นได้ สาเหตุของความเครียดในการทำงานมาจากสาเหตุใหญ่ 2 ข้อ คือ

3.1.1 จากตัวเราเอง คนที่สุขภาพที่ดี มีการออกกำลังกายเป็นประจำ รับประทานอาหารที่เหมาะสม มีครอบครัวที่อบอุ่นมีความสามารถที่จะแก้ปัญหาเรื่องความเครียด และมีความสามารถในการปรับตัว สิ่งเหล่านี้จะทำให้ตัวบุคคลนั้นไม่มีความเครียดหรือเครียดน้อยลง

3.1.2 จากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแบ่งได้เป็น

- 1) ปริมาณงานที่มาก และการได้รับการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ จนทำงานเป็นระยะเวลานาน การทำงานเป็นกะ งานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถในการทำงาน
- 2) วิธีการบริหาร การบริหารงาน โดยขาดการมีส่วนร่วมของพนักงาน ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สภาพการทำงานที่ไม่เป็นมิตร สิ่งเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียด
- 3) ความสัมพันธ์ของพนักงานและผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ในองค์กร หากความสัมพันธ์ในองค์กรไม่ดีจะเกิดความเครียดในองค์กรได้
- 4) ระเบียบการทำงาน หากมีความเคร่งครัดจนเกินไป ความรับผิดชอบ หรือหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น การเกิดความคาดหวังกับงาน สิ่งทีกล่าวมาล้วนเกิดความเครียด
- 5) ความมั่นคง ความก้าวหน้าในการทำงาน หากไม่มีความมั่นคงความก้าวหน้า หากงานที่ไม่มีความมั่นคงหรือความก้าวหน้าหรือมีการเปลี่ยนตำแหน่งอย่างคาดหว้งเหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความเครียด
- 6) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น เสียง อุณหภูมิ มลภาวะ กลิ่น ความแออัด ก่อให้เกิดความเครียดได้
- 7) เจ้านายหรือหัวหน้า การเกิดความคิดเห็นไม่ตรงกันเกิดความขัดแย้งกัน มีอคติ เกิดการไม่ยุติธรรมในงาน เป็นสาเหตุเกิดความเครียด
- 8) เพื่อนร่วมงานที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน กิริยาไม่สุภาพ
- 9) ตัวเราเอง บุคลิกภาพเป็นคนเครียดง่าย ไม่มีความยืดหยุ่น ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น เหล่านี้นอกจากตัวเองเครียดและยังส่งผลให้เข้าร่วมงานเครียดตามไปด้วย
- 10) ลักษณะงานที่ทำให้ก่อให้เกิดความเครียด งานที่ต้องอยู่ในภาวะกดดัน มีการแข่งขันกันสูง หรืออาชีพที่เสี่ยงอันตรายต่างๆเมื่อเกิดความเครียดจากการทำงาน เราต้องรีบ

จัดการความเครียดเรานั้น ถ้าปล่อยไว้จะทำให้เกิดผลเสียต่องานและตัวเรา จนประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ จากตนเอง ถ้าหากเรามีสุขภาพทั้งร่างกาย จิตใจ ครอบครัวยุติธรรมที่สามารถช่วยแก้ไข ลดปัญหาความเครียดลงได้ จากสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ ปริมาณงาน การบริหารงาน สภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นมิตร สิ่งทีกล่าวมานี้สามารถเป็นสาเหตุของความเครียด

3.3 ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน (Work stress)

Cooper, Sloan, & Williams (1988) ได้กล่าวว่าความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานในทุกวันเครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานคือ การลาออกการขาดงานของบุคลากรอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่างๆจากความเครียดไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้นแต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วยหากมองในแง่ลบของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ คือ การมาทำงานไม่ทันตามกำหนดและผัดผ่อนการทำงานสายมากขึ้นการทำงานที่เลินเล่อจนผิดพลาดบ่อยๆ ลังเลใจ และมีปัญหาในการเข้ากับสังคมกับเพื่อนร่วมงาน

ความเครียดอาจเกิดพร้อมๆกันได้ ผลกระทบของความเครียดมีหลายอย่าง แบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้ (สุพานี สฤกษ์วานิช, 2552)

1. ผลทางด้านอารมณ์ และจิตใจ (Emotional Exhaustion หรือ Psychological Symptoms) ผลของจิตใจและอารมณ์ เช่นไม่มีสมาธิ ความวิตกกังวลใจ การหลงลืม หรืออาจทำให้พอใจในงานลดลง เบื่องาน เป็นต้น อาการทางภายนอกหรือร่างกายที่แสดงว่าบุคคลมีความเครียดเกิดขึ้นแล้ว สังเกตได้ดังนี้

2. ผลทางด้านร่างกาย (Physiological Symptoms) มักจะทำให้เกิดโรคต่าง ๆ ซึ่งในทางการแพทย์เรียกว่าเป็น Functional Disease เพราะว่ามันเป็นโรคที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากเชื้อโรค เช่นเวลาเครียดแล้ว เราจะเกิดอาการนอนไม่หลับ ปวดหัว ไมเกรน มีนหัว ตื้อคิดอะไรไม่ออก ปวดท้อง ท้องเสีย เป็นโรคกระเพาะ ความดันขึ้นสูง หัวใจสั่น และอาจเป็นโรคหัวใจตามมา อาการที่แสดงว่าบุคคลมีความเครียดเกิดขึ้นแล้วสังเกตได้ดังนี้

3. ผลทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) ผลทางด้านพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมีมากมายซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากผลทางจิตใจและร่างกาย เช่น อาจทำให้คนมีการทำร้ายตนเอง เช่น กรีดแขน มีการติดยา ยานอนหลับ ยาแก้เครียด ยาเสพติด เช่น ยาอี ติดเหล้า ติดบุหรี่

- 1) พฤติกรรมเชิงก้าวร้าว เช่น เสียงดัง ไม่เก็บอารมณ์ โวยวาย ขี้โมโห และมีพฤติกรรมที่สร้างปัญหาในรูปแบบต่างกันไป เป็นต้น

- 2) มีรูปแบบของการทำงานที่มีประสิทธิภาพลดลง งานเกิดความล่าช้าผิดพลาดและเสียหาย ผลผลิตที่ได้ต่ำ
- 3) การขาดงาน หยุดงานเพิ่มสูงขึ้น
- 4) จนสุดท้ายจะหยุดงานถาวร คือต้องลาออกไป หรือถูกเชิญให้ออกไป

Robbins (1996) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดที่พนักงานเผชิญแบ่งออกได้ในหลายลักษณะ สามารถแสดงออกลักษณะที่แตกต่างในแต่ละคน เป็นต้น โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง มีการเปลี่ยนแปลงเผาผลาญอาหารในร่างกาย มีอารมณ์ฉุนเฉียว โกรธง่าย การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพลดลงอาการลักษณะเหล่านี้อธิบายได้ใน 3 ลักษณะคือ ทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางพฤติกรรม

1) อาการทางร่างกาย (Physiological Symptoms) พนักงานที่มีความเครียดมักปรากฏอาการทางร่างกายก่อนอาการทางด้านอื่น ๆ จากการวิจัยพบว่า ความเครียดเป็นสาเหตุทำให้เกิดอาการปวดศีรษะหรือปวดหัว มีความดันโลหิตสูง จนเกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบการเผาผลาญในอาหารร่างกายจนอาจจะทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหาร อัตราเต้นของหัวใจมีการเปลี่ยนแปลง จนเป็นสาเหตุให้เกิดโรคหัวใจนำไปสู่โรคหัวใจวายได้

2) อาการทางจิตใจ (Psychological Symptoms) การทำงานอาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดเป็นอาการทางจิตความพึงพอใจที่จะทำงานลดน้อยลง และมีอาการทางจิตใจอื่น ๆ ที่มาจากสาเหตุของความเครียด เช่น ความกดดันทางอารมณ์ มีความหงุดหงิด โกรธง่าย อารมณ์แปรปรวน ขาดการยั้งคิดและการตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3) อาการทางพฤติกรรม (Behavioral Symptoms) พนักงานมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงได้ ถ้าความเครียดเกิดขึ้นกับพนักงาน เช่น มีการขาดงานบ่อย การทำงานที่มีประสิทธิภาพลดลงทำให้ผลผลิตลดลง จนถึงขั้นลาออก มีการเปลี่ยนแปลงนิสัยการรับประทานอาหาร ดื่มแอลกอฮอล์ หรือเกิดอาการนอนไม่หลับ เป็นต้น

จากความหมายของความเครียดในการทำงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นผู้วิจัยสรุปความหมายของความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกต่อการทำงานของคุณคนนั้นที่มีสภาวะกดดันจากสิ่งแวดล้อมจากภายในและภายนอกเกิดความรู้สึกขึ้นทั้งภายในจิตใจ ซึ่งส่งผลทำให้บุคคลรู้สึกกังวล ไม่สบายใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะแสดงออกทางพฤติกรรมก่อให้เกิดการลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

4. แนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ในงาน (Retention)

4.1 ความหมายของการคงอยู่ในงาน (Retention)

Alnaqbi (2011) ให้ความหมาย การคงอยู่ในงาน หมายถึง ความเต็มใจหรือความสมัครใจของพนักงานที่ต้องการอยู่ในองค์กร โดยองค์กรสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเข้ากับพนักงานในระยะยาว เกิดความพึงพอใจ และสามารถอธิบายได้อีกว่า การคงอยู่ในงานของพนักงานในองค์กรเป็นการป้องกันการสูญเสียพนักงานที่มีความสามารถมีศักยภาพที่ดีโดยการลาออก และสามารถสร้างผลกำไรให้กับองค์กร

บงกชพร ตั้งฉัตรชัย (2553) ให้ความหมาย การคงอยู่ในงาน หมายถึง การที่พนักงานเข้าไปทำงานในระยะเวลาหนึ่ง มีการวางแผนที่จะทำงานต่อไปและไม่ลาออกหรือย้ายงาน

ศิริพงษ์ สุนทรพัฒน์กิจ (2554) ให้ความหมายว่า การคงอยู่ในงาน คือ สิ่งสำคัญที่องค์กรต้องการให้บุคลากรที่มีคุณค่าสามารถอยู่ในองค์กรได้อย่างยาวนาน บุคลากรที่มีความตั้งใจอยู่ในองค์กรและไม่คิดจะลาออกจากองค์กร

ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) ได้ให้ความหมาย การคงอยู่ในงาน หมายถึง การตัดสินใจของพนักงานที่จะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไป ซึ่งไม่คิดที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงาน และคงอยู่ในองค์กรจนถึงวัยเกษียณอายุ โดยรักษาคนมีความสามารถให้คงอยู่ในองค์กร ซึ่งมีความท้าทายและมีคุณค่าต่อองค์กร

ศรัณย์ พิมพ์ทอง (2557) ได้ให้ความหมาย การคงอยู่ในงาน หมายถึง ความตั้งใจของพนักงานหรือวางแผนที่จะคงอยู่กับองค์กรไปจนเกษียณอายุ โดยไม่ลาออกหรือย้ายงานเมื่อเจอทางเลือกที่ดีกว่า

ถิรรัตน์ พิมพากรณ์ (2559) ให้ความหมาย การคงอยู่ในงาน หมายถึง เจตนาของพนักงานในการตั้งใจที่จะคงอยู่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในองค์กร

พิมณพัฒน์ แฉล้มเขตต์ (2559) ให้ความหมาย การคงอยู่ในงาน หมายถึง บุคคลที่เข้าทำงานกับองค์กรแล้วไม่คิดจะเปลี่ยนงาน ทำงานด้วยความสมัครใจมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีมาในการทำงานเต็มที่และมีประสิทธิภาพอย่างยาวนาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมาย การคงอยู่ในงาน หมายถึง การที่บุคคลเข้าไปทำงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่งจนถึงปัจจุบัน โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับตน และมีการวางแผนที่จะอยู่ต่อจนเกษียณอายุ ซึ่งการตัดสินใจเป็นไปตามความสมัครใจของพนักงาน

4.2 ความสำคัญของการคงอยู่ในงาน (Retention)

Mathis and Jackson (2004) กล่าวว่า การคงอยู่ในงานเป็นสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญเนื่องด้วยองค์กรสามารถเลือกบุคลากรที่มีความรู้มีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร ถือเป็น

ความสำเร็จเบื้องต้นเท่านั้น องค์กรจะต้องรักษาและพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นให้คงอยู่ในการทำงานต่อ องค์กร ไว้ให้ได้ยาวนานที่สุด การที่บุคลากรนั้นคงอยู่ในองค์กร นั้นหมายถึงการลดความสูญเสียทรัพยากร บุคคลที่สำคัญ ลดความสูญเสียงบประมาณที่ไม่จำเป็น สำหรับการเลือกสรรบุคลากรเข้าสู่องค์กร การ คงอยู่ในงานยังช่วยรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เข้าใจในงานและ เป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ มีความรอบรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานขององค์กร มีสัมพันธภาพภาพที่ดี กับเพื่อนร่วมงาน อีกทั้ง การคงอยู่ในงานยังเป็นภาพลักษณ์ขององค์กร

Alnaqbi (2011) กล่าวว่า การดำเนินกิจการขององค์กรต้องมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน ดังนั้นการที่องค์กรรักษาพนักงาน หรือเก็บพนักงานที่มีอยู่ จะทำให้องค์กร สามารถรักษาเงินลงทุนที่ต้องเสียไปสำหรับการพัฒนาพนักงานใหม่ อีกทั้งค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ไม่จำเป็น สำหรับการคัดเลือกสรรหาพนักงานใหม่ การเก็บรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและ ประสบการณ์ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในระยะยาว เนื่องจากความรู้ความสามารถทักษะของ พนักงานเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้นการรักษาพนักงานจึงมีความสำคัญมากสำหรับ องค์กร

Tiwari (2015) ได้กล่าวไว้ว่า การธำรงรักษาพนักงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนาทาง เศรษฐกิจโดยองค์กรสามารถใช้ระยะเวลากระบวนการผลิตและการฝึกอบรมพนักงานน้อยลง และได้ บุคลากรที่มี ประสิทธิภาพและความเหมาะสมในองค์กร จึงทำให้องค์กรมีผลกำไรเพิ่มขึ้นและลด ต้นทุนในด้านอื่นๆลง

บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร (2550) กล่าวว่า อัตราการคงอยู่ของพนักงานในองค์กรสามารถบ่ง บอกความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกในจิตใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก มี ความสุขกับงานที่ปฏิบัติจึงมีจึงส่งผลให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นใน การปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

พิมณพัฒน์ แฉล้มเขตต์ (2559) กล่าวว่า การรักษาพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้พนักงาน นั้นเกิดความพึงพอใจที่จะอยู่ต่อในองค์กร การรักษาพนักงานไว้ได้ ผู้บริหารองค์กรมีความเชื่อมั่นใน พนักงานของตนว่าล้วนเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญที่จะช่วยให้งานในองค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วาง ไว้ได้อย่างประสบผลสำเร็จ และให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และนำศักยภาพของตนเองไปใช้ในการ ปฏิบัติงานที่ก่อเกิดประโยชน์สูงสุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น การคงอยู่ในงานของพนักงานมีความสำคัญต่อองค์กร สภาพแวดล้อม ในงานที่เหมาะสมต่อบุคคลช่วยรักษาพนักงานให้อยู่องค์กรระยะยาว การรักษาพนักงานไว้ได้ช่วยลด ต้นทุนในการคัดเลือกสรรหาพนักงานใหม่และค่าใช้จ่ายอื่นๆ และสิ่งสำคัญอีกประการคือการเก็บ รักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ไว้ได้จะช่วยทำให้องค์กรได้ผลกำไรและ ประโยชน์สูงสุด

4.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการคงอยู่ในงาน (Retention)

แนวคิดการคงอยู่ในงาน (Retention) ของ Taunton, Krampitz, & Woods (1989) อธิบายการคงอยู่ในงานในปัจจุบันของการคงอยู่ในงานของพนักงานในองค์กร ไว้ 4 ด้าน ได้แก่

ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ โอกาสที่ได้เปลี่ยนงานหรือย้ายงานไปทำในองค์กรอื่น การศึกษา ปฏิสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับครอบครัว

ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ภาระของงาน ความจำเจในงาน การมีส่วนร่วม การสื่อสารระหว่างกัน

ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การได้รับความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในงานหรือได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

ปัจจัยด้านผู้บริหาร/ หัวหน้างาน ได้แก่ อิทธิพลอำนาจของภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการบริหารงาน

การธำรงรักษาบุคลากรที่ดีไว้ในองค์กร Dibble (1999) อธิบายถึง การบริการจัดการการคงอยู่ในของบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจ โดยรักษาบุคลากรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

ค่าตอบแทน ได้แก่ ผลประโยชน์ที่ได้รับ เงินเดือน

การพัฒนาและโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่ การจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อโอกาสในการเปลี่ยนแปลงในองค์กร การได้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอในตำแหน่งงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ วัฒนธรรมและนโยบายในองค์กร การบริหารจัดการของผู้บริหารองค์กร การจัดการผลการปฏิบัติงาน

ชีวิตการทำงาน การยืดหยุ่นของชีวิต ชีวิตครอบครัว ได้แก่ ความยืดหยุ่นในการทำงาน แบ่งเวลาให้ครอบครัว จะทำให้เกิดความสมดุลในชีวิต

แนวคิดการคงอยู่ในงานของ Das และ Baruah การคงอยู่ในงานเป็นผลมาจากการพึงพอใจในงาน ซึ่งองค์ประกอบสำหรับการพึงพอใจในงานประกอบไปด้วย 9 ข้อ

1) ผลตอบแทนของการคงอยู่ในงาน

การเพิ่มค่าตอบแทนมีผลกระทบต่อการทำงาน ถึงแม้ค่าตอบแทนอาจจะไม่ใช่ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการทำงาน แต่ค่าตอบแทนนั้น สามารถเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลดการลาออกของบุคลากร

2) รางวัลและการยอมรับ

รางวัลเป็นสิ่งที่องค์กรมอบให้กับพนักงาน เพื่อตอบแทนผลของการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานต้องการการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงสมาชิกในทีม เพื่อนร่วมงานและลูกค้าเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กร รางวัลจึงเป็นสิ่งสำคัญเนื่องด้วยสร้างประสบการณ์ที่ดี

และสร้างความประทับใจให้กับพนักงาน พนักงานรู้สึกมีคุณค่าต่อองค์กร ทำให้อยู่เป็นสมาชิกในองค์กรได้อย่างยาวนาน

3) การส่งเสริมความก้าวหน้าของการทำงาน

การมีนโยบายส่งเสริมและสร้างความก้าวหน้าให้พนักงานจะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้รักษาพนักงาน ผลการวิจัยแสดงไว้ว่า การสร้างความก้าวหน้าให้กับพนักงานหรือพัฒนาอาชีพนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่จะสามารถทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานที่มีความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงานที่ดีควรแก่ค่าในการรักษาให้คงอยู่ในงานเพื่อสร้างจุดแข็งในการแข่งขันต่อคู่แข่ง

4) การมีส่วนร่วมในงานและการตัดสินใจ

การฟังความเห็นจากส่วนต่าง ๆ ซึ่งให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในทุกระดับและสามารถนำความคิดเห็นนั้นไปใช้ประโยชน์ต่อได้ ในการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานให้พนักงานได้มีการตัดสินใจจะช่วยสร้างความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งต่อองค์กร และช่วยกันสร้างสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่

5) ความสมดุลในชีวิตการทำงานกับการเก็บรักษาพนักงาน

การสร้างสมดุลในชีวิตการทำงานมีความสำคัญต่อการรักษาพนักงานในองค์กร การวิจัยพบว่าการแทรกแซงในการทำงานในชีวิตส่วนตัวหรือนอกเหนือจากเวลางาน ส่งผลให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยล้าของพนักงาน

6) สภาพแวดล้อมในการทำงานต่อการเก็บรักษาพนักงาน

พนักงานที่ได้รับผลจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่รู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร การจัดการบริหารและมีนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่ดีจะตอบสนองต่อการรักษาพนักงาน โดยเคารพความเป็นส่วนตัวของพนักงานและดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมจะช่วยสร้างแรงจูงใจที่จะทำงานกับองค์กรในต่อไป

7) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการรักษาพนักงานคือการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ตามรูปแบบที่องค์กรได้คาดหวังเพื่อกลับมาพัฒนาองค์กรให้เกิดผลกำไร การที่องค์กร สามารถเป็นผู้นำในด้านการแข่งขันได้นั้นควรจะพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีให้ทันยุคสมัย

8) ภาวะผู้นำกับการรักษาพนักงาน

รูปแบบของผู้นำอาจส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเชิงบวก

9) ความมั่นคงในงานการเก็บรักษาพนักงาน

ความมั่นคงในงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจและรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานจะส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดการคงอยู่ในงานของ Das และ Baruah ซึ่งอธิบายได้ว่าปัจจัยที่สามารถทำให้พนักงานพึงพอใจในงานประกอบด้วยกัน 9 ข้อ ได้แก่ 1. ผลตอบแทน 2.รางวัลและการยอมรับพนักงานในองค์กร 3.ส่งเสริมความก้าวหน้าให้กับพนักงาน 4.การมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจในงาน 5.จัดการความสมดุลในชีวิตการทำงาน 6.สภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์กร 7.การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 8.ภาวะผู้นำที่ผลต่อความผูกพันในองค์กร 9.ความมั่นคงในงาน สิ่งทีกล่าวมานี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ยังส่งผลต่อการคงอยู่ในงานและองค์กรจะได้รับประโยชน์บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

4.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ (Retention)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในงาน (Retention) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบุคลากร และด้านองค์กร โดยด้านบุคลากรมีด้วยกัน 4 ปัจจัย (นิศาชล ภูมิพื้นผล, 2559) ดังนี้

1) ปัจจัยบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน จำแนกไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ภูมิลำเนา ความสนใจในงาน รับผิดชอบต่อครอบครัวและการสนับสนุนของครอบครัว ปัจจัยดังกล่าวนี้มีผลต่อการคงอยู่ในงาน

2) ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วยลักษณะของงาน โครงสร้างในงาน ตำแหน่งทางวิชาชีพ ความจำเจของงาน การมีส่วนร่วม สัมพันธภาพในการทำงาน การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน รับผิดชอบต่อให้อิสระในการทำงาน ความสมดุลในการทำงานและยืดหยุ่นเวลาให้กับครอบครัว ปัจจัยทีกล่าวมานี้ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานส่งผลต่อการคงอยู่ในงาน

3) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วยขนาดองค์กร สถานที่ตั้งขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร ผลประโยชน์สวัสดิการ ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในการทำงาน การฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยทีกล่าวมานี้ส่งผลต่อการคงในงาน

4) ปัจจัยด้านผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ควรมีลักษณะภาวะของผู้นำ มีความยุติธรรมในทุกด้าน รับฟังความคิดเห็น และส่งเสริมสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงาน สร้างความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงาน ปัจจัยทีกล่าวมานี้ส่งผลต่อคงอยู่ในงาน

ด้านองค์กร ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้

1) ด้านลักษณะขององค์กร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะอยู่ในองค์กรหรือไม่อยู่ ถ้าในองค์กรมีวัฒนธรรมหรือนโยบายที่เป็นในทิศทางบวก มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อการลาออกของพนักงานน้อยลง

2) ด้านลักษณะของการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน เช่น ปริมาณงานที่ได้รับ การยืดหยุ่นในงาน ความสมดุลที่มีให้กับงานและครอบครัว

3) ด้านโอกาสการก้าวหน้าในอาชีพ องค์กรที่ดีควรมีการพัฒนา อาชีพให้กับพนักงาน สร้างความก้าวหน้าในงานให้พนักงาน สิ่งที่กำลังมานี้มีความสัมพันธ์ที่จะทำให้พนักงานคงอยู่ในงานต่อไป

4) ด้านการให้ผลตอบแทน/รางวัล เมื่องานบรรลุตามเป้าหมายพนักงานจะได้รางวัลเป็นการตอบแทนในการทำงาน เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจ ค่าตอบแทนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานคงอยู่ในงาน

5) ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ บุคลิกภาพของบุคลากร ถ้าผู้บริหารมีความพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจและฟังความคิดเห็นของพนักงาน จะเป็นผลต่อการคงอยู่ในงานเพิ่มขึ้น หากสัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงานไปในทิศทางที่ดีจะช่วยให้พนักงานอยู่ในองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานมีทั้งด้านบุคลากร จำแนกเป็น ปัจจัยบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยองค์กร ปัจจัยด้านผู้บริหาร และด้านองค์กร จำแนกเป็น ลักษณะองค์กร ลักษณะของการทำงาน โอกาสการก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ของบุคลากร ปัจจัยที่กล่าวมามีอิทธิพลที่ตัวบุคคลที่รู้สึกพึงพอใจในการคงอยู่ในงาน และไม่คิดที่จะลาออกในอนาคต

โรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว มีลักษณะ (พีระวุดฒิ ภูญชร ณ อยุธยา, 2561) ดังนี้

โรงแรมระดับสี่ดาว มีลักษณะเป็นโรงแรมทันสมัย พื้นที่กว้างขวาง มีบรรยากาศหรูหรา สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ห้องพักโดยทั่วไปตกแต่งหรูหราด้วยเฟอร์นิเจอร์ เครื่องนอนที่หรูหรา ห้องน้ำขนาดใหญ่พร้อมด้วยอ่างอาบน้ำ ในส่วนของห้องอาหารที่ให้บริการเหนือระดับ พนักงานให้บริการอย่างมืออาชีพ พนักงานสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างดี ห้องพักขนาดกว้างกว่า 24 ตารางเมตรเตียงขนาด 3.5 ฟุตขึ้นไป พร้อมด้วยโทรทัศน์รายการต่างประเทศ โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ตู้เย็น, มินิบาร์, กระจกน้ำร้อน พร้อมชา กาแฟ ภายในห้องมีเสื้อผ้าคลุมอาบน้ำและรองเท้าแตะ ภายในห้องน้ำมีอุปกรณ์อาบน้ำให้ครบ พร้อมปลั๊กไฟสำหรับใช้ไดร์เป่าผมหรือโกนหนวด ห้องอาหารมีเวลาให้บริการที่สะดวกต่อแขก รสชาติอาหารดีเป็นอาหารนานาชาติและมีการบริการยอดเยี่ยม และมีสิ่ง

อำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องฟิตเนส สปา โยคะ, นวดอโรมา ห้องประชุม มีบาร์ที่บริการเครื่องดื่มตลอดทั้งวัน อาจมีบาร์ริมสระว่ายน้ำด้วย ขนาดของโรงแรมค่อนข้างใหญ่ มีห้องพักให้เลือกใช้บริการหลายระดับ บริการอินเทอร์เน็ต Wi-Fi ความเร็วสูง ระบบการรักษาความปลอดภัย ไว้ใจได้ตลอด 24 ชั่วโมง

โรงแรมระดับห้าดาว มีลักษณะพื้นที่กว้างขวาง ทำเลที่ตั้งดี บรรยากาศหรูหรา การประดับตกแต่งห้องหรือเฟอร์นิเจอร์เลือกใช้วัสดุที่ดีและมีความงดงามระดับสากล ห้องอาหารเป็นอาหารนานาชาติรสชาติชั้นเลิศ พร้อมบริการประทับใจ ใส่ใจแก่แขก พนักงานได้รับการฝึกอบรมระดับมืออาชีพ มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ มีความสามารถหลากหลายภาษา ในห้องพักพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง 30 ตารางเมตรขึ้นไป ห้องนอนมีเตียงนอนนุ่มชวนให้ทั้งตัวนอนพักผ่อนขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันมากขึ้น ในห้องมีโทรทัศน์ที่รายการต่างประเทศ โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ เครื่องปรับอากาศ สัญญาณ Wi-Fi เคเบิลทีวี ตู้เย็น ภายในห้องน้ำส่วนตัวขนาดใหญ่ มีอ่างอาบน้ำพร้อมอุปกรณ์ของใช้ครบถ้วน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ บริเวณโรงแรมมีทั้งห้องประชุมใหญ่และห้องย่อยไว้บริการลูกค้า มีห้องอบไอน้ำ ห้องนวดสปา ห้องฟิตเนส สระว่ายน้ำ และบริการซัก-อบ-รีด โรงแรม 5 ดาวให้บริการที่รวดเร็วและเป็นมืออาชีพ สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส หรืออื่น ๆ ที่สำคัญคือทางโรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย

พนักงานบริการส่วนหน้า สามารถอธิบายได้ (ปรากฏพิชญ์ ไพศาลจิตต์กุล, 2563) ดังนี้

มีหน้าที่ให้บริการผู้เข้าพักตลอดระยะเวลาการพัก เป็นตำแหน่งที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากในการให้บริการ ทำหน้าที่เสมือนเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม เป็นตัวแทนต้อนรับผู้เข้าพัก ลงทะเบียน และจ่ายห้องพัก ให้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่างๆ ติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

5. การพัฒนาสมมติฐานของการวิจัย

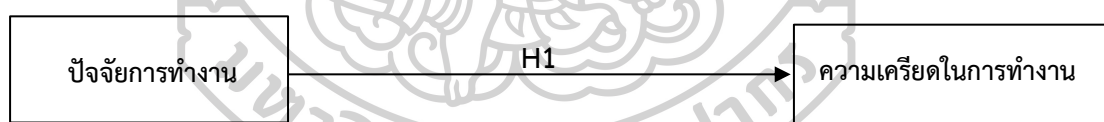
ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สำหรับการพัฒนาสมมติฐาน และกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวโน้ม และหลักฐานสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน หลังจากนั้นจึงนำไปสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้ต่อไป

อิทธิพลของปัจจัยการทำงานที่มีต่อความเครียดในการทำงาน

สำหรับสาเหตุของความเครียดในที่ทำงาน ส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยการทำงาน สอดคล้องกับนักวิจัยของ Lee, Choi & Hyun (2022) วิจัยเรื่อง การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดจากการทำงานที่เกิดจากความไม่สมดุลของอัตราส่วนเพศในสถานที่ทำงานที่มีผู้หญิงเป็นส่วนใหญ่: เน้นที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย ผู้วิจัยมีความเห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายในองค์กรสายการบินที่มีผู้หญิงเป็นส่วนใหญ่ คือความแตกต่างทางเพศในการสื่อสาร ความขัดแย้งในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน วัฒนธรรมองค์กรที่มีลำดับชั้น และภาระงานที่มากเกินไปจนเกินไป มีผลกระทบโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย Yoo, Dong & Yoon (2023) ทำงานวิจัยเรื่อง ตารางความเครียดในอุตสาหกรรมบริการ: การสำรวจปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานและผลกระทบต่อสุขภาพจิต อธิบายได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเกี่ยวกับความขัดแย้งส่วนตัว หรือ ความขัดแย้งเรื่องงาน ความไม่มั่นคงในงาน เช่น ความกลัวการสูญเสียงาน ความไม่แน่นอนเกี่ยวกับเงื่อนไขการจ้างงานในอนาคต หรือความไม่แน่นอนเกี่ยวกับงานและบทบาทที่ต้องทำ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการก่อความเครียดในการทำงานสามารถส่งผลต่อระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้

ดังนั้นงานวิจัยนี้ จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน



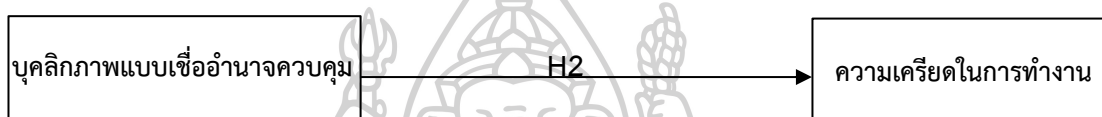
ภาพที่ 1 ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

อิทธิพลของบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมที่มีต่อความเครียดในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพเชื่ออำนาจควบคุม ผลสำเร็จหรือล้มเหลวจากสิ่งต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาจากปัจจัยภายในตนหรือปัจจัยภายนอกตนเอง (Schultz & Schultz, 2006) กล่าวว่าถ้าปัจจัยภายในตนเองบุคคลนั้นจะมีความสามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่เข้ามากระทบชีวิตได้ดี ถ้าหากเป็นปัจจัยภายนอกตนเองบุคคลจะเชื่อเรื่องโชคชะตา ชีวิตเขาถูกกำหนดมาโดยคนอื่นเป็นเหตุให้เกิดความเครียดในการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆได้ การเชื่ออำนาจควบคุมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความสามารถการตัดสินใจในแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันออกไปและมีความสำคัญมากในการแสดงพฤติกรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งคือพฤติกรรมการทำงาน Jha & Bano

(2012) การศึกษาสรุปว่าพนักงานกำลังเผชิญกับระดับความเครียด พบว่าจุดควบคุม (locus of control) มีผลกระทบต่อความเครียดในบทบาท การศึกษานี้ได้พิสูจน์และเสริมความรู้ที่มีอยู่ว่า จุดควบคุมภายใน (internal locus of control) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในองค์กร ขณะที่จุดควบคุมภายนอก (external locus of control) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด พบว่าพนักงานที่มีจุดควบคุมภายในประสบกับความเครียดจากงานน้อยกว่าพนักงานที่มีจุดควบคุมภายนอก ซึ่งมีความเครียดจากงานมากกว่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

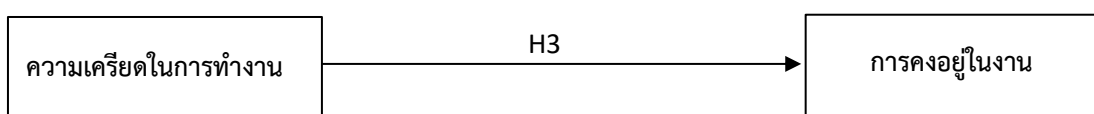


ภาพที่ 2 บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

อิทธิพลของความเครียดในการทำงานที่มีต่อการคงอยู่ในงาน

Chung et al. (2021) ได้ศึกษาเรื่องภัยคุกคามจากความไม่ของลูกค้าและความเครียดในการทำงานต่อการรักษาพนักงานโรงแรม: การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสามารถลดอัตราการลาออกได้หรือไม่ ผลกระทบของความเครียดในการทำงานและปัจจัยอื่น ๆ ต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานแนวหน้าในโรงแรมระดับห้าดาวในเกาหลี ผลการวิจัยพบว่าความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อความต้องการลาออกของพนักงาน Salama et al. (2022) ได้ศึกษาการวิจัยนี้ เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในอียิปต์ นอกจากนี้ พบว่าความเครียดในการทำงานเพิ่มความตั้งใจในการลาออกและกระตุ้นภาวะหมดไฟ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มลาออกมากขึ้น ผู้บริหารโรงแรมสามารถใช้ผลลัพธ์นี้ในการกำหนดนโยบายเพื่อลดความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงาน

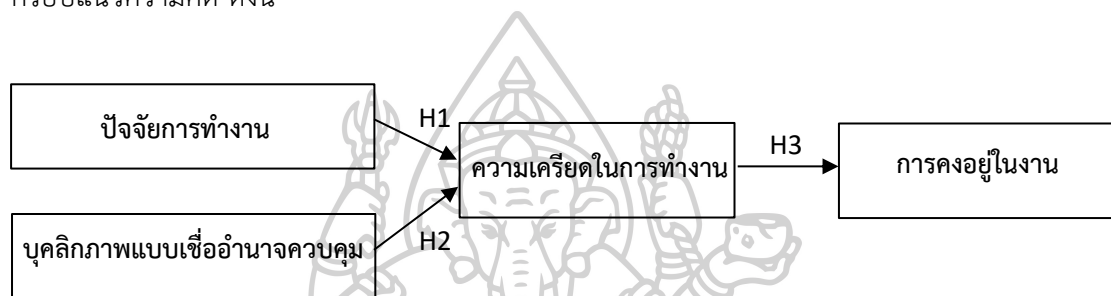
สมมติฐานที่ 3 : ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน



ภาพที่ 3 ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือแนวโน้มที่มีโอกาส เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาในกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่การพัฒนา สมมติฐานทั้งหมดข้างต้น โดยปัจจัยในการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานและส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานซึ่งนำไปสู่กรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 4 กรอบแนวความคิดการวิจัย



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยของงานวิจัยเรื่องโมเดลตามสัมพันธเชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย
4. ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 - 5 ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็น พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณโดยไม่ทราบขนาดประชากรของ Cochran (1977) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% สามารถแสดงการคำนวณได้ ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด (กำหนดให้ $P = 0.5$)

E = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (ในระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้

ค่า $e = 0.05$)

Z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน (ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะได้ค่า $Z = 1.96$)

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{0.5 \times (1.0 - 0.5) (1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงตามหลักการและเหตุผล ซึ่งมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของงานวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมด 385 ชุด แต่มีแบบสอบถามที่สามารถใช้งานได้ทั้งหมด 340 ชุด ส่วนที่เหลืออีก 45 ชุด เป็นแบบสอบถามที่ไม่มีกลุ่มตัวอย่างไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและมีความไม่สมบูรณ์จึงไม่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยจัดทำรูปแบบคำถามขึ้นจากการประมวลทฤษฎี แนวคิดและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน (รายละเอียดในภาคผนวก ค) ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ (Checklist) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อความจำนวนปัจจัยส่วนบุคคลมีลักษณะแบบเลือกตอบจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยการทำงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดปัจจัยด้านการทำงาน โดยมีข้อความทั้งสิ้น 21 ข้อ แบ่งเป็นด้านลักษณะของงานมีทั้งหมด 4 ข้อ ด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ 4 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 3 ข้อ ด้านนโยบายและการบริหารงาน 3 ข้อ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3 ข้อ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน 4 ข้อ โดยทั้ง 21 ข้อปรับปรุงมาจากงานวิจัยของ กนกอร เปรมเดชา (2559)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม มีข้อความทั้งหมด 8 ข้อ โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน 4 ข้อ บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก 4 ข้อ โดยทั้ง 8 ข้อปรับปรุงมาจากวิจัยของ อรนิชา ชื่นจิตร (2560)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน มีข้อความทั้งหมด 5 ข้อคำถามปรับปรุงมาจากวิจัยของ ศวิตา สริจันทร์ (2559)

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามการคงอยู่ในงาน มีข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อคำถาม ปรับปรุงจากวิจัยของ กันติทัต โกมลเสนาะ (2562)

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2-5 ผู้ใช้คำถามเป็นลักษณะแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบวัดของลิเคิร์ต (Likert, 1967) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ (Likert Rating Scale) ซึ่งกำหนดให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว โดยเกณฑ์ที่กำหนดค่าคะแนนในการตอบคำถาม มีดังนี้

คะแนน	คำตอบ
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นทั้งด้านบวก และด้านลบ คือ การนำเสนอข้อเท็จจริงตรงประเด็น เพื่อเกิดการปรับปรุงเนื้อหา และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตามลำดับดังต่อไปนี้

3.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษากับอาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเนื้อหางานวิจัย คุณภาพของ เครื่องมือ ความถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการในงานวิจัยและครอบคลุมเนื้อหาได้ทั้งหมด จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน (มีรายนาม และ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในภาคผนวก ก) เป็นผู้ตรวจสอบ และพิจารณาถึงความสอดคล้อง ความครอบคลุมของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และ ความเหมาะสมทางด้านภาษาของข้อคำถาม โดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence : IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 1 คะแนน แน่ใจว่าคำถามวัดได้เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์
- 0 คะแนน ไม่แน่ใจว่าคำถามวัดได้เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์
- 1 คะแนน แน่ใจว่าคำถามวัดได้ไม่เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์

การคำนวณดัชนีการสอดคล้อง คำนวณได้จากสูตร

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

เมื่อ $\sum_{i=1}^n R_i$ และ N เป็นผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิและจำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิตามลำดับ โดยทำการคัดเลือกคำถามที่มีดัชนีการสอดคล้องตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป ผลจากการคำนวณค่า IOC พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00 - 1.00 ซึ่งมีข้อคำถามที่มีค่าต่ำกว่า 0.50 จำนวน 1 ข้อ คือข้อที่ 4 ซึ่งเป็นข้อคำถามในตอนที่ 2 ผู้วิจัยจึงทำการตัดข้อคำถามออก สำหรับข้อคำถามที่เหลือมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไปแสดงว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อที่จะให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ (แสดงค่า IOC ในภาคผนวก ข)

3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่าง คือ พนักงานบริการส่วนหน้าที่เคยทำงานในโรงแรมจำนวน 30 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) หากค่าที่ได้จากการทดสอบสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 0.7 จึงแสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ (Cronbach, 1990) สามารถคำนวณสูตรได้ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

โดยที่	α แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	N แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	\sum_i^2 แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามรายข้อ
	S_t^2 แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
ปัจจัยการทำงาน	0.887
ลักษณะงาน	0.763
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	0.737
ความก้าวหน้าในอาชีพ	0.774
นโยบายและการบริหาร	0.808

5.การเก็บ รวบรวม ข้อมูล								←→				
6.วิเคราะห์ ข้อมูล								←→				
7.เขียน รายงานการ วิจัย								←→				
8.นำเสนอ งานวิจัย												←→

ตารางที่ 2 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลปฐมภูมิรวบรวมจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มที่มีประชากรขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงใช้การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) พนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใน 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอหัวหิน อำเภอปราณบุรี อำเภอสามร้อยยอด อำเภอกุยบุรี อำเภอเมือง อำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2567) สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

อำเภอหัวหิน	มีโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	จำนวน	143	แห่ง
อำเภอปราณบุรี	มีโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	จำนวน	69	แห่ง
อำเภอเมือง	มีโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	จำนวน	41	แห่ง
อำเภอกุยบุรี	มีโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	จำนวน	7	แห่ง
อำเภอสามร้อยยอด	มีโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	จำนวน	5	แห่ง
อำเภอบางสะพานน้อย	มีโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	จำนวน	4	แห่ง
อำเภอบางสะพาน	มีโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	จำนวน	3	แห่ง
อำเภอทับสะแก	มีโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	จำนวน	2	แห่ง

เมื่อคิดเป็นสัดส่วนแล้ว พบว่า อำเภอหัวหินมีจำนวนโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานร้อยละ 52 รองลงมาคือ อำเภอปราณบุรี มีจำนวนโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานร้อยละ 25 อำเภอเมือง มีจำนวนโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานร้อยละ 15 และในอำเภอกุยบุรี อำเภอสามร้อยยอด อำเภอบางสะพานน้อย อำเภอบางสะพาน และ อำเภอทับสะแก มีจำนวนโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานรวมกันร้อยละ 8 ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลตามสัดส่วนโรงแรม โดยเก็บที่อำเภอหัวหินเป็นจำนวน 176 ราย รองลงมาคือเก็บที่อำเภอปราณบุรี จำนวน 85 ราย อำเภอเมือง จำนวน 51 ราย และเก็บในอำเภออื่น ๆ ที่เหลืออีก 28 ราย โดยทำการเก็บแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (online Survey) ใน Google form และส่ง URL (Uniform Resource Locator) ไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่านแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ Facebook, Line และเว็บไซต์ จากนั้นผู้วิจัยจะทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดและตรวจสอบข้อมูลถึงความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถาม เพื่อนำมาใช้ประมวลผลทางสถิติ

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยใช้ข้อมูลทุติยภูมิเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบวิจัย การจัดทำแบบสอบถาม รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้ศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากหนังสือ วารสาร บทความ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทั้งผู้วิจัยชาวไทยและชาวต่างประเทศ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้เก็บจากการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

6.2 วิเคราะห์ปัจจัยการทำงาน บุคลิกความเชื่อแบบอำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้า โดยดำเนินการวิเคราะห์ส่วนของสถิติพรรณนาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลผลของการคงอยู่ในงานเป็น 5 ระดับ ตามแบบในการวัดทัศนคติของลิเกิร์ต (Likert Type Scale) อีกทั้งพร้อมให้ความหมายในแต่ละระดับ (Likert, 1967) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

ความหมาย

4.50 - 5.00	การคงอยู่ในงานในระดับสูงที่สุด
3.50 - 4.49	การคงอยู่ในงานในระดับสูง
2.50 - 3.49	การคงอยู่ในงานในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	การคงอยู่ในงานในระดับต่ำ
1.00 - 1.49	การคงอยู่ในงานในระดับต่ำที่สุด

6.3 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม AMOS (Analysis of Moment Structure) ซึ่งการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเป็นการวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรแฝง (Latent variable) หลายตัวแปรร่วมกัน ซึ่งการวิเคราะห์สมการโครงสร้างจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ลักษณะ ดังนี้

6.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต (Observed variable) และตัวแปรแฝง (Latent variable) โดยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA)

6.3.2 การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามแนวทางของ (ยูทธร ไกยวรรณ, 2556)

1) ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square Statistics) นำมาทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเท่ากับศูนย์ หรือมีค่าใกล้ศูนย์ มีค่า p มากกว่า 0.05 จึงถือว่าตัวแบบมีความกลมกลืนและสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2) ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (Chi-Square statistic Comparing The Tested Model and The Independent Model With The Saturated Model : CMIN/DE) คือ เป็นดัชนีใช้ในการเปรียบเทียบความกลมกลืนของโมเดลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าน้อยกว่า 3 หรือน้อยกว่า 5 และค่ายิ่งเข้าใกล้ 0 แสดงว่า โมเดลนั้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3) ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Root Mean Squared Residual: RMR) ต้องน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นช่วงที่สามารถยอมรับได้ และค่าที่เป็นศูนย์ถือเป็นค่าที่ดีที่สุด

4) ดัชนีความกลมกลืนของข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับรูปแบบฐาน (Incremental fit index: IFI) เป็นค่าดัชนีที่นำมาตรวจสอบเปรียบเทียบรูปแบบทดสอบกับรูปแบบฐานที่ตัวแปรทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันหรือเป็นอิสระกัน ค่าดัชนีควรมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ค่าที่ควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป

5) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องสัมพันธ์ (Comparative Fix Index: CFI) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ CFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ยอมรับได้ว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

6) ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square of Error Approximation: RMSEA) ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 ถ้าดัชนี RMSEA ยิ่งเข้าใกล้ 0 แสดงว่าโมเดลมีความคลาดเคลื่อนน้อย จึงยอมรับได้ว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 340 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ในงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของ ปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ในงาน

3.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด

3.2 ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง

โดยผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติและตัวแปรที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

WF	หมายถึง	ปัจจัยการทำงาน
W	หมายถึง	ด้านลักษณะงาน
W1	หมายถึง	งานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัด
W2	หมายถึง	งานที่ทำอยู่เป็นงานท้าทายความรู้ความสามารถ
W3	หมายถึง	ปริมาณงานที่ทำเหมาะสมกับตำแหน่งงาน
W4	หมายถึง	เวลาในการทำงานมีความเหมาะสม
RR	หมายถึง	ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
RR1	หมายถึง	เชื่อว่างานที่รับผิดชอบมีส่วนทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา
RR2	หมายถึง	ในแผนกมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน
RR3	หมายถึง	ทุ่มเทพยายามกับงานที่ได้รับมอบหมายรับผิดชอบในหน้าที่อย่างเต็มที่
RR4	หมายถึง	เมื่อมีปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการทำงานได้รับอำนาจในการตัดสินใจอย่างอิสระ
CA	หมายถึง	ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ
CA1	หมายถึง	โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงาน

CA2	หมายถึง	โอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน
CA3	หมายถึง	ความภูมิใจกับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่
PA	หมายถึง	ด้านนโยบายและการบริหารงาน
PA1	หมายถึง	องค์กรมีระบบบริหารงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน
PA2	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและสนับสนุนการทำงาน
PA3	หมายถึง	องค์กรกำหนดภาระงานและหน้าที่การทำงานของพนักงานไว้อย่างชัดเจน
CW	หมายถึง	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
CW1	หมายถึง	เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับลักษณะงาน
CW2	หมายถึง	องค์กรมีสวัสดิการที่เหมาะสมและดีกว่าหน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจเดียวกัน
CW3	หมายถึง	องค์กรมีนโยบายจ่ายค่าจ้างและค่าล่วงเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
RW	หมายถึง	ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน
RW1	หมายถึง	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้อย่างดี
RW2	หมายถึง	เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี
RW3	หมายถึง	เมื่อเจอเรื่องเดือดร้อนหรือมีปัญหาเพื่อนร่วมงานมักจะช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี
RW4	หมายถึง	เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี
LOC	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม
ILC	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน
ILC1	หมายถึง	รู้ตัวว่าต้องการอะไรจากงาน จึงมองหางานที่ให้ผลตอบแทนตามที่ท่านต้องการ
ILC2	หมายถึง	เชื่อว่าหากมีความพยายามแล้ว่อมทำให้ผลงานออกมาดี
ILC3	หมายถึง	การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เหมาะกับผู้ปฏิบัติงานดี
ILC4	หมายถึง	พนักงานส่วนมากมีความสามารถจนเป็นที่ไว้วางใจของหัวหน้างาน
ELC	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก
ELC1	หมายถึง	เชื่อว่าการได้งานที่ต้องการ โดยมากเป็นเรื่องของจังหวะและโชค
ELC2	หมายถึง	เชื่อว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง โดยปกติขึ้นอยู่กับวาสนาของแต่ละคน
ELC3	หมายถึง	เชื่อว่าการได้เงินมากๆ ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับจังหวะและความบังเอิญ
ELC4	หมายถึง	เชื่อว่าการที่ท่านได้งานที่ดี ท่านต้องรู้จักคนสำคัญมากกว่าความรู้

		ความสามารถที่มี
SW	หมายถึง	ความเครียดในการทำงาน
SW1	หมายถึง	รู้สึกวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน
SW2	หมายถึง	รู้สึกกดดันในการปฏิบัติงาน
SW3	หมายถึง	ขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน
SW4	หมายถึง	รู้สึกกลัวความผิดพลาดในการทำงาน
R	หมายถึง	การคงอยู่ในงาน
R1	หมายถึง	องค์กรที่ทำอยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่นำทำงานด้วย
R2	หมายถึง	แม้งานที่ทำไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง และไม่คิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่
R3	หมายถึง	จะปฏิเสธหากมีองค์กรอื่นมาชักชวนให้ไปร่วมงานโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า
R4	หมายถึง	ไม่มีงานใดเหมาะสมเท่ากับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน
R5	หมายถึง	คิดจะทำงานที่ทำอยู่ปัจจุบันไปจนเกษียณอายุ
Mean	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติของการทดสอบ t
Skewness	หมายถึง	ค่าความเบ้
Kurtosis	หมายถึง	ค่าความโด่ง
CMIN/DF	หมายถึง	ดัชนีใช้ในการเปรียบเทียบความกลมกลืนของโมเดลเชิงประจักษ์
RMR	หมายถึง	ค่ารากของค่าเฉลี่ยยกกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
IFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบที่รูปแบบฐาน
CFI	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์
RMSEA	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์
C.R.	หมายถึง	ค่าความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง
p	หมายถึง	ผลของการทดสอบสมมติฐานมีโอกาสเกิดขึ้นได้เท่าไร
β	หมายถึง	ค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน
S.E.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
R^2	หมายถึง	ค่าความผันแปรของตัวแปร

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 340 คน ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	340	100.0
ชาย	89	26.2
หญิง	251	73.8
อายุ	340	100.0
ต่ำกว่า 20 ปี	21	6.2
20 – 30 ปี	180	52.9
31 – 40 ปี	93	27.4
41 – 50 ปี	35	10.3
51 ปีขึ้นไป	11	3.2
สถานภาพ	340	100.0
โสด	233	68.5
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	13	3.8
สมรส	87	25.6
หม้าย	7	2.1
ระดับการศึกษา	340	100.0
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	6.8
ปริญญาตรี	247	72.6
ปริญญาโท	70	20.6
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	340	100.0
ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	5.9
10,001 - 15,000 บาท	51	15.0
15,001 - 20,000 บาท	90	26.5

20,001 - 25,000 บาท	100	29.4
25,001 - 30,000 บาท	55	16.2
30,000 บาทขึ้นไป	24	7.1
ประสบการณ์ในการทำงาน	340	100.0
ต่ำกว่า 1 ปี	43	12.6
1 - 3 ปี	131	38.5
4 - 6 ปี	104	30.6
มากกว่า 6 ปี	62	18.2

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 340 คน

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาคือ ผู้ที่มีสถานภาพสมรส 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ผู้ที่มีสถานภาพหย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และผู้ที่มีสถานภาพหม้าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 247 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 20,000 - 25,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือ รายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รายได้ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ 4 – 6 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 มากกว่า 6 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ในงาน

โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการทำงาน ข้อมูลบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม ข้อมูลความเครียดในการทำงาน และข้อมูลการคงอยู่ในงาน มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการทำงาน

แบบสอบถามปัจจัยการทำงาน มีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน มีข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ มีข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ ด้านนโยบายและการบริหาร มีข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีข้อคำถาม 3 ข้อ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน มีข้อคำถาม 4 ข้อ รวมคำถามทั้งหมด จำนวน 21 ข้อ โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านลักษณะงาน

ปัจจัยการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.งานที่ทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัด	3.61	0.83	สูง	2
2.งานที่ทำอยู่เป็นงานท้าทายความรู้และความสามารถ	3.70	0.84	สูง	1
3.ปริมาณงานที่ทำมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3.34	0.87	ปานกลาง	3
4.เวลาในการทำงานมีความเหมาะสม	3.32	0.85	ปานกลาง	4
รวม	3.49	0.65	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านลักษณะงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่อง งานที่ทำอยู่เป็นงานท้าทายความรู้และความสามารถ อยู่ในระดับที่สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ งานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัด อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 หากพิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยการทำงานในด้านลักษณะการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.4

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ปัจจัยการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.เชื่อว่างานที่รับผิดชอบมีส่วนทำให้องค์กรเกิดการ การพัฒนา	3.20	1.15	ปานกลาง	2
2.ในแผนกมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของ พนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน	3.18	1.18	ปานกลาง	3
3.ทุ่มเทพยายามกับงานที่ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบหน้าที่อย่างเต็มที่	3.06	1.13	ปานกลาง	4
4.เมื่อมีปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการทำงาน ได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่าง อิสระ	3.31	1.05	ปานกลาง	1
รวม	3.19	1.01	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่อง เมื่อมีปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการทำงาน ได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างอิสระ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 รองลงมาคือ เชื่อว่างานที่รับผิดชอบมีส่วนทำให้องค์กรเกิดการการพัฒนา อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 หากพิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยการทำงานในด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ปัจจัยการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง	3.28	0.84	ปานกลาง	3

2.มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้	3.53	0.83	สูง	2
3.มีความภูมิใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่	3.62	0.86	สูง	1
รวม	3.48	0.70	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่อง มีความภาคภูมิใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมาคือ มีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 หากพิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยการทำงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านนโยบายและการบริหารงาน

ปัจจัยการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.องค์กรมีระบบบริหารงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน	3.57	0.77	สูง	1
2.ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและสนับสนุน	3.49	0.76	ปานกลาง	3
3.องค์กรกำหนดภาระงานและหน้าที่การทำงานของพนักงานไว้ชัดเจน	3.54	0.75	สูง	2
รวม	3.53	0.65	สูง	

จากตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่อง องค์กรมีระบบบริหารงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 รองลงมาคือ องค์กรกำหนดภาระงานและหน้าที่การทำงานของพนักงานไว้ชัดเจน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 หากพิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยการทำงานในด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.เงินเดือนหรือผลตอบแทนได้รับเหมาะสมกับลักษณะงาน	3.41	0.77	ปานกลาง	2
2.องค์กรมีสวัสดิการที่เหมาะสมและดีกว่าหน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน	3.42	0.73	ปานกลาง	1
3.องค์กรมีนโยบายจ่ายค่าจ้างและค่าล่วงเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3.35	0.85	ปานกลาง	3
รวม	3.40	0.66	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่อง องค์กรมีสวัสดิการที่เหมาะสมและดีกว่าหน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 รองลงมาคือ เงินเดือนหรือผลตอบแทนได้รับเหมาะสมกับลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 หากพิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ปัจจัยการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้ดีด้วยดี	3.53	0.68	สูง	2
2.เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.78	0.72	สูง	1
3.เมื่อเดือดร้อนหรือมีปัญหาเพื่อนร่วมงานมักจะช่วยเหลือเป็นอย่างดี	3.53	0.84	สูง	2
4.เมื่อมีปัญหาในการทำงานได้รับคำชี้แนะจาก	3.33	0.80	ปานกลาง	3

ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

รวม	3.54	0.63	สูง
------------	-------------	-------------	------------

จากตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานในด้านสัมพันธภาพในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่อง เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้อย่างดี และ เมื่อเดือดร้อนหรือมีปัญหาเพื่อนร่วมงานมักจะช่วยเหลือเป็นอย่างดี อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 หากพิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยการทำงานในด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม

แบบสอบถามบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม มีทั้งหมด 2 ประเภท ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมภายใน มีคำถามจำนวน 4 ข้อ และบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมภายนอก มีคำถามจำนวน 4 ข้อ รวมคำถามทั้งหมด จำนวน 8 ข้อ โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเภทบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมภายใน

บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.รู้ว่าต้องการอะไรจากงาน จึงมองหางานที่ให้ผลตอบแทนตามที่ต้องการ	3.87	0.75	สูง	3
2.เชื่อว่าหากมีความพยายามแล้ว่อมทำให้ผลงานออกมาดี	4.03	0.70	สูง	1
3.คิดว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเหมาะกับผู้ที่ปฏิบัติงานดี	3.89	0.78	สูง	2
4.พนักงานส่วนมากมีความสามารถจนเป็นที่ไว้วางใจของหัวหน้างาน	3.70	0.69	สูง	4
รวม	3.87	0.61	สูง	

จากตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเภทบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่อง เชื่อว่าหากมีความพยายามแล้ว

จะทำให้ผลงานออกมาดี อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ คิดว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานดี อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 หากพิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องประเภทบุคลิกภาพแบบใช้อำนาจควบคุมภายในอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเภทบุคลิกภาพแบบใช้อำนาจควบคุมภายนอก

บุคลิกภาพแบบใช้อำนาจควบคุม	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.เชื่อว่าการได้งานที่ต้องการ โดยมากเป็นเรื่องของ จังหวะและโชค	2.56	1.18	ปานกลาง	2
2.เชื่อว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง โดยปกติขึ้นอยู่กับ วาสนาของแต่ละคน	2.51	1.12	ปานกลาง	3
3.เชื่อว่าการทำเงินได้มาก ๆ ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับจังหวะ และความบังเอิญ	2.50	0.99	ปานกลาง	4
4.เชื่อว่าการที่ได้งานดี ต้องรู้จักคนสำคัญมากกว่า ความรู้ความสามารถที่มี	2.96	1.01	ปานกลาง	1
รวม	2.63	0.93	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประเภทบุคลิกภาพแบบใช้อำนาจควบคุมภายนอก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่อง เชื่อว่าการได้งานดี ต้องรู้จักคนสำคัญมากกว่าความรู้ความสามารถที่มี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 รองลงมาคือ เชื่อว่าการได้งานที่ต้องการ โดยมากเป็นเรื่องของจังหวะและโชค อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 หากพิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องประเภทบุคลิกภาพแบบใช้อำนาจควบคุมภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงาน

แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน มีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. รู้สึกวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน	2.77	0.84	ปานกลาง	3
2. รู้สึกกดดันในการปฏิบัติงาน	3.06	0.92	ปานกลาง	2
3. ขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน	2.56	0.89	ปานกลาง	5
4. รู้สึกกลัวความผิดพลาดในการทำงาน	3.44	1.09	ปานกลาง	1
5. รู้สึกไม่สบายใจในขณะที่ปฏิบัติงาน	2.60	0.97	ปานกลาง	4
รวม	2.89	0.78	ปานกลาง	

จากตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเครียดในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่อง รู้สึกกลัวความผิดพลาดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 รองลงมาคือ รู้สึกกดดันในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 หากพิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องความเครียดในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการคงอยู่ในงาน

แบบสอบถามการคงอยู่ในงาน มีข้อความทั้งหมด จำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะข้อความเป็นแบบเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้มาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคงอยู่ในงาน

การคงอยู่ในงาน	Mean	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.คิดว่าองค์กรที่ทำอยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในที่ทำงาน	3.08	0.91	ปานกลาง	2
ด้วย	3.30	0.97	ปานกลาง	1
2.แม้งานที่ทำไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไม่คิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่	2.52	1.15	ปานกลาง	4
3.จะปฏิเสธหากมีองค์กรอื่นมาชักชวนให้ไปร่วมงานโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า	2.80	0.96	ปานกลาง	3
4.รู้สึกว่าไม่มีงานใดเหมาะสมเท่ากับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	2.29	1.17	ต่ำ	5
5.คิดจะทำงานที่ทำอยู่ปัจจุบันไปจนเกษียณอายุ				
รวม	2.80	0.88	ปานกลาง	

จากตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการคงอยู่ในงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่อง แม้งานที่ทำไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไม่คิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 รองลงมาคือ คิดว่าองค์กรที่ทำอยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในที่ทำงานด้วย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 หากพิจารณาโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องการคงอยู่ในงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8

3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของ ปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในประจวบคีรีขันธ์

การวิเคราะห์อิทธิพลของ ปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง โดยเริ่มจากการตรวจสอบ

ความสัมพันธ์และการแจกแจงแบบปกติของตัวแปรสังเกต หลังจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์โมเดลเชิงการวัดและโมเดลโครงสร้าง ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต โดยใช้ประสมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlations) ในการวิเคราะห์ผลดังนี้



ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าความแปรปรวนและความโค้งของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	W1	W2	W3	W4	RR1	RR2	RR3	RR4	CA1	CA2	CA3	PA1	PA2	PA3	CW1	CW2	CW3	RW1	RW2	RW3	RW4	
W1	1.000																					
W2	.413	1.000																				
W3	.486	.330	1.000																			
W4	.569	.304	.570	1.000																		
RR1	.482	.384	.411	.411	1.000																	
RR2	.396	.286	.405	.450	.386	1.000																
RR3	.405	.305	.384	.449	.510	.423	1.000															
RR4	.552	.303	.503	.458	.343	.444	.412	1.000														
CA1	.357	.170	.369	.309	.345	.354	.318	.375	1.000													
CA2	.472	.275	.575	.461	.413	.435	.378	.415	.603	1.000												
CA3	.530	.241	.461	.364	.451	.356	.486	.420	.476	.524	1.000											
PA1	.388	.331	.475	.446	.295	.489	.278	.402	.418	.411	.287	1.000										
PA2	.398	.249	.495	.423	.245	.444	.283	.332	.477	.481	.359	.500	1.000									
PA3	.423	.284	.526	.477	.324	.492	.245	.381	.405	.466	.350	.664	.591	1.000								
CW1	.355	.266	.495	.467	.192	.407	.308	.342	.417	.437	.292	.399	.505	.456	1.000							
CW2	.328	.223	.460	.330	.170	.313	.130	.282	.352	.457	.240	.391	.354	.531	.646	1.000						
CW3	.276	.103	.425	.299	.190	.283	.111	.338	.444	.388	.164	.461	.432	.406	.512	.585	1.000					
RW1	.341	.267	.333	.387	.237	.438	.226	.305	.403	.402	.279	.439	.501	.406	.436	.450	.401	1.000				
RW2	.376	.262	.278	.340	.247	.295	.333	.297	.296	.313	.264	.378	.267	.301	.259	.251	.203	.565	1.000			
RW3	.397	.270	.305	.477	.383	.361	.368	.340	.291	.289	.286	.353	.265	.327	.246	.195	.194	.550	.709	1.000		
RW4	.404	.229	.363	.366	.324	.487	.330	.319	.413	.419	.356	.356	.508	.390	.442	.365	.375	.683	.458	.576	1.000	

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าความเบ้และค่าความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ (ต่อ)

ตัวแปร	W1	W2	W3	W4	RR1	RR2	RR3	RR4	CA1	CA2	CA3	PA1	PA2	PA3	CW1	CW2	CW3	RW1	RW2	RW3	RW4
ILC1	.219	.050	.305	.349	.301	.334	.463	.254	.443	.355	.411	.217	.295	.310	.397	.294	.203	.365	.284	.378	.355
ILC2	.254	.114	.295	.283	.342	.172	.431	.263	.313	.285	.405	.246	.188	.230	.311	.167	.166	.337	.224	.330	.250
ILC3	.289	.046	.358	.246	.339	.206	.417	.263	.300	.368	.520	.071	.189	.068	.235	.155	.128	.275	.210	.282	.349
ILC4	.301	.112	.358	.302	.365	.315	.331	.308	.443	.447	.332	.217	.283	.299	.303	.297	.242	.452	.335	.313	.404
ELC1	.254	.059	.246	.225	.063	.143	.173	.128	.099	.154	.019	.132	.114	.174	.204	.176	.084	.235	.343	.377	.258
ELC2	.225	.088	.238	.255	.039	.159	.187	.117	.108	.197	.004	.166	.141	.166	.248	.221	.082	.337	.224	.330	.250
ELC3	.173	-.046	.181	.277	.002	.141	.017	.077	-.006	.071	-.076	.126	.120	.160	.218	.155	.086	.200	.195	.278	.196
ELC4	.081	.009	.178	.140	-.056	.035	.025	.053	-.003	.056	-.145	.167	.005	.152	.228	.203	.114	.047	.165	.166	-.011
SW1	-.001	.096	-.036	-.017	-.165	.029	-.097	.009	-.075	-.020	-.231	-.029	-.007	-.019	.020	.061	.089	.006	.091	-.008	.108
SW2	.068	.144	.017	.087	-.145	-.039	-.038	.055	-.096	-.057	-.163	.031	-.033	.035	.108	.116	.163	.011	.084	.074	.034
SW3	.035	.059	.004	-.003	-.145	-.017	-.207	.002	-.151	-.077	-.212	-.030	-.002	-.044	-.014	.057	.093	-.047	.115	.049	.068
SW4	-.085	.154	-.032	-.044	-.189	-.108	-.146	-.109	-.107	-.096	-.221	.012	.031	-.039	-.011	.081	.026	-.160	-.013	-.097	-.120
SW5	-.095	.094	-.112	-.054	-.241	-.043	-.226	-.128	-.138	-.123	-.317	.059	-.013	-.042	-.004	.082	.132	-.067	.012	-.061	-.061
R1	.388	.202	.419	.346	.149	.226	.140	.233	.256	.374	.125	.333	.347	.331	.437	.493	.384	.520	.338	.223	.345
R2	.241	.230	.235	.214	.015	.063	-.038	.137	.001	.150	-.090	.313	.238	.244	.354	.410	.298	.154	.168	.052	.072
R3	.177	.085	.183	.221	-.072	.001	-.082	.073	.089	.119	-.095	.222	.153	.191	.243	.320	.253	.189	.202	.217	.166
R4	.289	.139	.298	.263	.029	.131	.013	.237	.070	.167	-.028	.241	.220	.228	.340	.379	.366	.176	.179	.175	.143
R5	.149	-.086	.259	.228	-.145	.163	-.017	.091	.117	.199	-.024	.229	.211	.196	.351	.382	.354	.219	.107	.131	.178
Skewness	.03	-.10	-.10	.10	-.25	-.15	-.37	-.19	.06	.00	.00	-.20	-.18	-.20	.07	.00	-.42	.39	.12	.02	.13
Kurtosis	-.46	-.32	-.44	-.21	.07	-.49	-.07	-.52	-.25	-.39	-.55	-.12	.50	-.05	-.36	-.30	.00	-.27	-.64	-.58	-.12

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าความเบ้และค่าความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ (ต่อ)

ตัวแปร	ILC1	ILC2	ILC3	ILC4	ELC1	ELC2	ELC3	ELC4	SW1	SW2	SW3	SW4	SW5	R1	R2	R3	R4	R5	
ILC1	1.000																		
ILC2	.612	1.000																	
ILC3	.530	.430	1.000																
ILC4	.418	.376	.449	1.000															
ELC1	.214	.260	.095	.248	1.000														
ELC2	.279	.245	.078	.227	.790	1.000													
ELC3	.241	.172	.053	.164	.701	.695	1.000												
ELC4	.019	-.020	-.113	-.059	.551	.588	.598	1.000											
SW1	-.151	-.189	-.121	-.082	.264	.183	.238	.351	1.000										
SW2	-.030	-.034	-.153	-.131	.311	.282	.276	.337	.657	1.000									
SW3	-.176	-.176	-.204	-.220	.276	.209	.278	.294	.645	.620	1.000								
SW4	-.206	.225	.302	.236	.068	.058	.031	.258	.512	.587	.503	1.000							
SW5	-.207	-.190	.368	.309	.160	.191	.149	.331	.583	.634	.757	.624	1.000						
R1	.128	.061	.135	.291	.423	.362	.298	.352	.220	.191	.234	.170	.153	1.000					
R2	-.075	-.076	-.134	.050	.280	.315	.294	.412	.175	.222	.181	.220	.218	.618	1.000				
R3	.012	-.049	-.079	.115	.456	.470	.407	.420	.100	.216	.254	.127	.245	.598	.656	1.000			
R4	.008	-.026	-.081	.113	.412	.401	.377	.415	.180	.281	.334	.186	.308	.656	.672	.702	1.000		
R5	.038	.056	-.034	.135	.476	.441	.391	.415	.144	.172	.251	.065	.237	.584	.558	.767	.672	1.000	
Skewness	-.07	-.23	-.41	-.10	.49	.57	.31	-.12	-.11	-.02	.18	-.37	.36	-.35	-.69	.16	-.46	.49	
Kurtosis	-.61	-.29	-.25	-.18	-.64	-.38	-.40	-.63	-.13	-.21	-.55	-.37	-.50	-.03	-.07	-1.0	-.36	-.82	

จากตารางที่ 14 แสดงค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สันและค่าความเบ้ความโด่ง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันมีค่าระหว่าง -0.317 ถึง 0.767 จากเกณฑ์การดูค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่ควรเกิน 0.90 ซึ่งไม่เกิดปัญหา Multicollinearity แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดไม่มีความสัมพันธ์กันมากเกินไป (Bolboaca & Jantschi, 2006) และเมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่ง พบว่า ค่าความเบ้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.57 ถึง -0.46 และค่าความโด่งมีค่าระหว่าง 0.50 ถึง -0.64 ซึ่งค่าความเบ้มีค่าไม่เกิน ± 3 และค่าความโด่งมีค่าไม่เกิน ± 10 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตมีการแจกแจงแบบปกติ (Kline, 2015)

3.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด

การวิเคราะห์โมเดลการวัด (การวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อยืนยันว่าองค์ประกอบของโมเดลการวัดที่ได้เลือกมามีความสอดคล้องกับโมเดลในทางทฤษฎี สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันออกเป็นรายตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรปัจจัยการทำงาน ตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่องานควบคุม ตัวแปรความเครียดในการทำงาน และตัวแปรการคงอยู่ในงาน โดยผลการวิเคราะห์มีดังนี้

3.1.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดตัวแปรปัจจัยการทำงาน

ตัวแปรปัจจัยการทำงาน (WF) ประกอบไปด้วยตัวแปรย่อย จำนวน 6 ตัวแปรแฝง และมีตัวแปรสังเกต จำนวน 21 ตัวแปร ได้แก่

- 1) ตัวแปรแฝงด้านลักษณะงาน (W) มีตัวแปรสังเกต จำนวน 4 ตัวแปร (W1 – W4)
- 2) ตัวแปรแฝงด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (RR) มีตัวแปรสังเกต จำนวน 4 ตัวแปร (RR1 – RR4)
- 3) ตัวแปรแฝงด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (CA) มีตัวแปรสังเกต จำนวน 3 ตัวแปร (CA1 – CA3)
- 4) ตัวแปรแฝงด้านนโยบายและการบริหารงาน (PA) มีตัวแปรสังเกต จำนวน 3 ตัวแปร (PA1 – PA3)
- 5) ตัวแปรแฝงด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (CW) มีตัวแปรสังเกต จำนวน 3 ตัวแปร (CW1 – CW3)

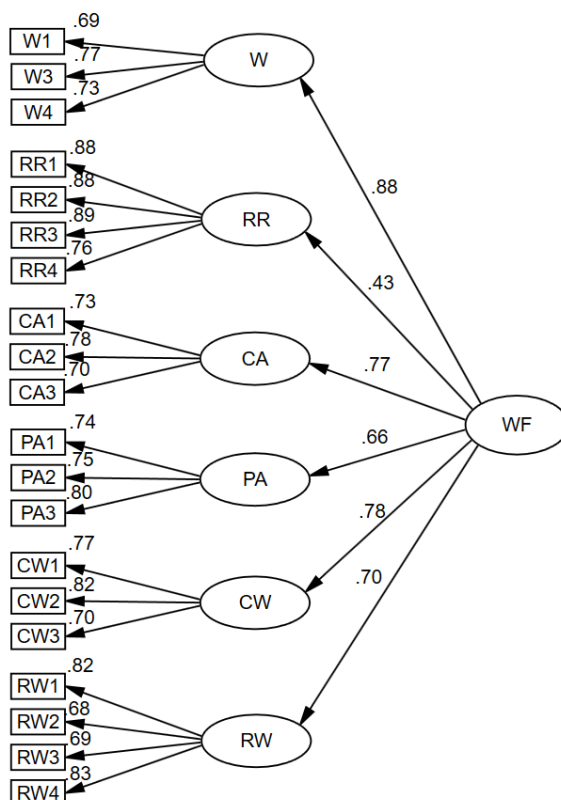
6) ตัวแปรแฝงด้านสัมพันธภาพในการทำงาน (RW) มีตัวแปรสังเกต จำนวน 4 ตัวแปร (RW1 – RW4)

โดยผู้วิจัยทำการประมวลผลตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรปัจจัยการทำงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาดัชนีความสอดคล้องแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรปัจจัยการทำงาน

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล	หลังปรับโมเดล
CMIN/DF	น้อยกว่า 5	3.273	2.948
RMR	เข้าใกล้ 0	0.038	0.036
IFI	มากกว่า 0.9	0.902	0.924
CFI	มากกว่า 0.9	0.901	0.923
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.082	0.076

จากตารางที่ 15 ดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ CMIN/DF, RMR, IFI, CFI และ RMSEA ก่อนปรับโมเดลเป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา อีกทั้งยังมีข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยไม่ผ่านเกณฑ์ตามเงื่อนไขของ Hair et al. (2014) ที่ได้ระบุไว้ว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Loading) ของตัวแปรต้องมีค่ามากกว่า 0.5 ซึ่งข้อคำถามที่มีค่าต่ำกว่า 0.5 คือ W2 งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานท้าทายความรู้และความสามารถของท่าน มีค่าอยู่ที่ .473 ผู้วิจัยจึงทำการตัดข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์ออก และพบว่าตัวแปรที่เหลืออยู่ทุกตัวผ่านเกณฑ์การพิจารณา จึงสามารถสรุปได้ว่าโมเดลการวัดตัวแปรปัจจัยการทำงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าน้ำหนักถดถอยมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.621 – 0.893 ดังภาพที่ 5 และ ตารางที่ 16



ภาพที่ 5 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรปัจจัยการทำงาน

3.1.2 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม

ตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) ตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน (ILC) ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ (ILC1 – ILC4)

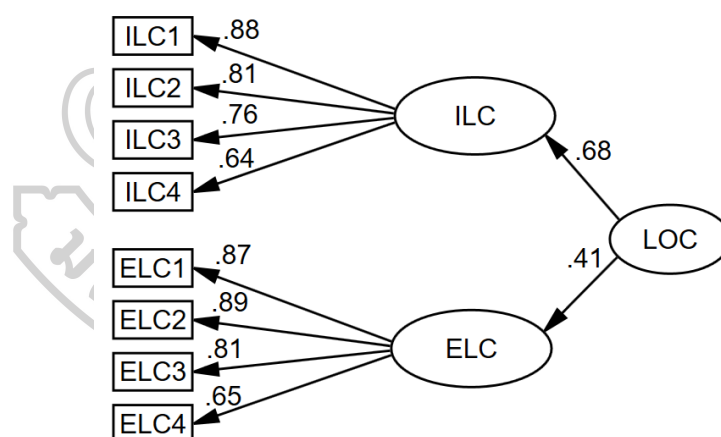
2) ตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก (ELC) ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ (ELC1 – ELC4)

โดยผู้วิจัยทำการประมวลผลตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาดัชนีความสอดคล้อง แสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล	หลังปรับโมเดล
CMIN/DF	น้อยกว่า 5	3.322	1.708
RMR	เข้าใกล้ 0	0.047	0.029
IFI	มากกว่า 0.9	0.69	0.995
CFI	มากกว่า 0.9	0.969	0.995
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.083	0.046

จากตารางที่ 16 ดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ CMIN/DF, RMR, IFI, CFI และ RMSEA ก่อนปรับโมเดลไม่เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา เนื่องจากค่า RMSEA ยังสูงกว่า 0.8 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลดัชนี ซึ่งหลังการปรับโมเดลดัชนีความสอดคล้องทุกค่า ผ่านเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่าโมเดลการวัดตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าน้ำหนักถดถอยมาตรฐาน ตั้งแต่ 0.615 – 0.892 ดังภาพที่ 6 และ ตารางที่ 17



ภาพที่ 6 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม

3.1.3 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรความเครียดในการทำงาน

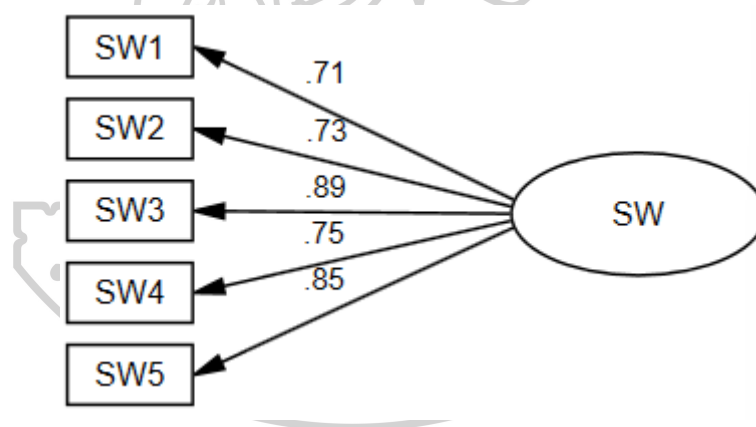
ตัวแปรความเครียดในการทำงาน ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต จำนวน 5 ตัวแปร

โดยผู้วิจัยทำการประมวลผลตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาดัชนีความสอดคล้อง แสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรความเครียดในการทำงาน

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล	หลังปรับโมเดล
CMIN/DF	น้อยกว่า 5	11.108	2.738
RMR	เข้าใกล้ 0	0.034	0.014
IFI	มากกว่า 0.9	0.947	0.994
CFI	มากกว่า 0.9	0.946	0.994
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.173	0.072

จากตารางที่ 17 ดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ CMIN/DF, RMR, IFI, CFI และ RMSEA ก่อนปรับโมเดลไม่เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลดัชนี ซึ่งหลังการปรับโมเดลดัชนีความสอดคล้องทุกค่า ผ่านเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่าโมเดลการวัดตัวแปรความเครียดในการทำงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าน้ำหนักถดถอยมาตรฐาน ตั้งแต่ 0.708–0.887 ดังภาพที่ 7 และ ตารางที่ 18



ภาพที่ 7 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรความเครียดในการทำงาน

3.1.3 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรการคงอยู่ในงาน

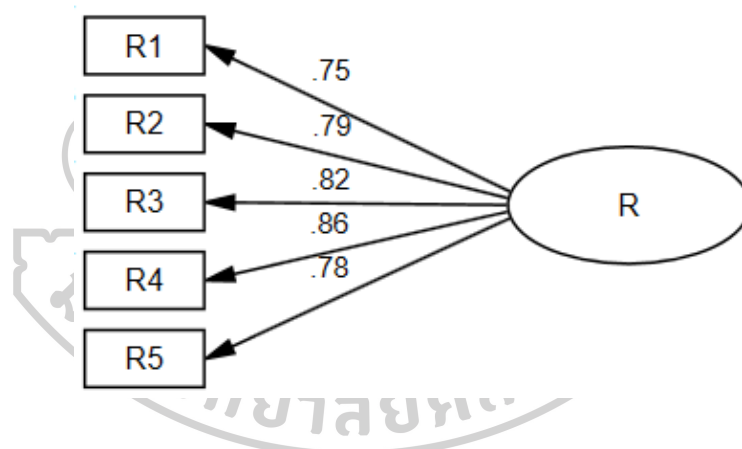
ตัวแปรการคงอยู่ในงาน ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต จำนวน 5 ตัวแปร

โดยผู้วิจัยทำการประมวลผลตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรบุคลิกภาพแบบเชิงอำนาจควบคุมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาดัชนีความสอดคล้อง แสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรการคงอยู่ในงาน

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล	หลังปรับโมเดล
CMIN/DF	น้อยกว่า 5	12.220	0.871
RMR	เข้าใกล้ 0	0.043	0.006
IFI	มากกว่า 0.9	0.948	1.000
CFI	มากกว่า 0.9	0.948	1.000
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.173	0.000

จากตารางที่ 18 ดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ CMIN/DF, RMR, IFI, CFI และ RMSEA ก่อนปรับโมเดลไม่เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลดัชนี ซึ่งหลังการปรับโมเดลดัชนีความสอดคล้องทุกค่า ผ่านเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่าโมเดลการวัดตัวแปรการคงอยู่ในงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าน้ำหนักถดถอยมาตรฐาน ตั้งแต่ 0.752 – 0.859 ดังภาพที่ 8 และ ตารางที่ 19



ภาพที่ 8 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรการคงอยู่ในงาน

3.1.4 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของโมเดลรวม

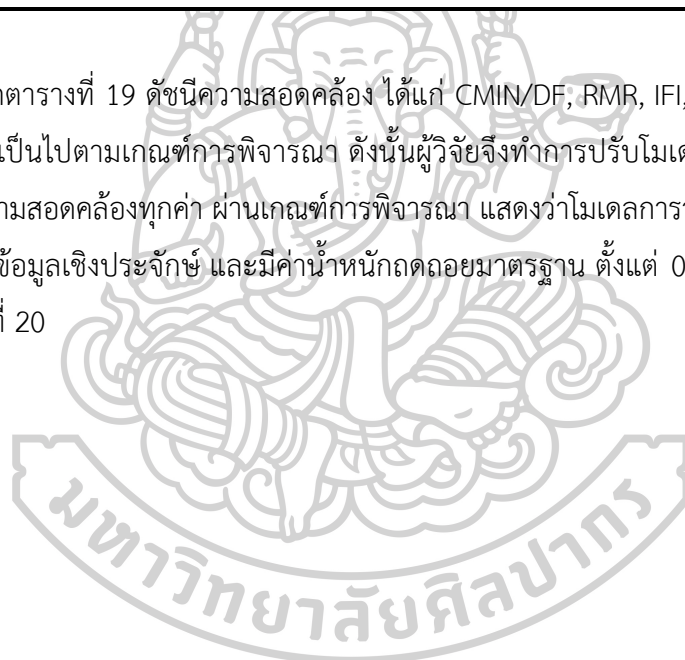
ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) โมเดลรวมประกอบไปด้วย ปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบใช้อำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ในงาน เป็นโมเดลที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตในงานวิจัย เพื่อทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงในโมเดลว่ามีความสัมพันธ์เพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ในโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ซึ่งผู้วิจัย

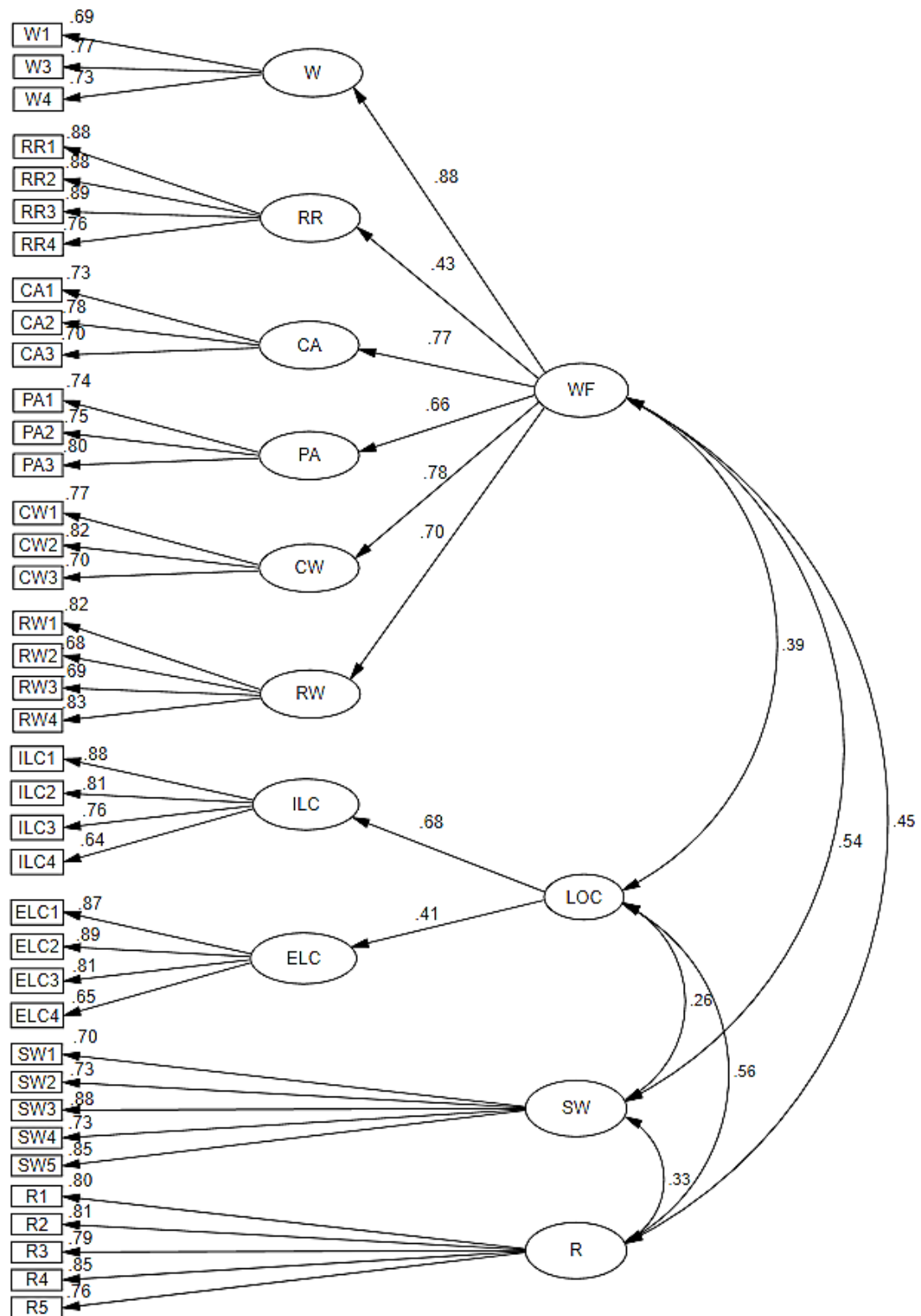
ดำเนินการตรวจสอบความสอดคล้องโมเดลการวัดของโมเดลรวมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง แสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดของโมเดลรวม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล	หลังปรับโมเดล
CMIN/DF	น้อยกว่า 5	4.007	2.456
RMR	เข้าใกล้ 0	0.055	0.053
IFI	มากกว่า 0.9	0.800	0.906
CFI	มากกว่า 0.9	0.798	0.905
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.094	0.066

จากตารางที่ 19 ดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ CMIN/DF, RMR, IFI, CFI และ RMSEA ก่อนปรับโมเดลไม่เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลดัชนี ซึ่งหลังการปรับโมเดลดัชนีความสอดคล้องทุกค่า ผ่านเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่าโมเดลการวัดของโมเดลรวมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าน้ำหนักถดถอยมาตรฐาน ตั้งแต่ 0.642 – 0.876 ดังภาพที่ 9 และตารางที่ 20





ภาพที่ 9 แสดงโมเดลการวัดรวม

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน ค่าความเชื่อมั่นและค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ของโมเดลการวัด

ตัวแปร	Standardized Loading	L ²	(CR)	(AVE)
ปัจจัยการทำงาน				
ด้านลักษณะงาน			0.774	0.533
W1 งานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัดของท่าน	0.688	0.473		
W3 ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	0.770	0.593		
W4 เวลาในการทำงานมีความเหมาะสมกับตัวท่าน	0.730	0.533		
ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ			0.917	0.736
RR1 ท่านเชื่อว่างานที่ท่านรับผิดชอบมีส่วนทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา	0.883	0.780		
RR2 ในแผนกของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน	0.884	0.781		
RR3 ท่านทุ่มเทพยายามกับงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในหน้าที่ของท่านอย่างเต็มที่	0.893	0.797		
RR4 เมื่อมีปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการทำงาน ท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างอิสระ	0.764	0.584		

ตัวแปร	Standardized Loading	L ²	(CR)	(AVE)
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ			0.779	0.541
CA1 ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงาน	0.727	0.529		
CA2 ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน	0.782	0.612		
CA3 ท่านมีความภูมิใจกับตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่	0.695	0.483		
ด้านนโยบายและการบริหารงาน			0.807	0.582
PA1 องค์กรมีระบบบริหารงานกฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน	0.736	0.542		
PA2 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและสนับสนุนการทำงานของท่าน	0.752	0.566		
PA3 องค์กรของท่านกำหนดภาระงานและหน้าที่การทำงานของพนักงานไว้อย่างชัดเจน	0.800	0.640		
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			0.810	0.587
CW1 เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับลักษณะงานของท่าน	0.772	0.596		
CW2 องค์กรของท่านมีสวัสดิการที่เหมาะสมและดีกว่าหน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน	0.823	0.677		
CW3 องค์กรมีนโยบายจ่ายค่าจ้างและค่าล่วงเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	0.699	0.489		

ตัวแปร	Standardized Loading	L ²	(CR)	(AVE)
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน			0.842	0.574
RW1 ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้ด้วยดี	0.822	0.676		
RW2 ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	0.676	0.457		
RW3 เมื่อท่านเดือดร้อนหรือมีปัญหาเพื่อนร่วมงานมักจะช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	0.687	0.472		
RW4 เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงานท่านได้รับคำชี้แนะจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	0.832	0.692		
บุคลิกภาพแบบเชื้ออำนาจควบคุม				
บุคลิกภาพแบบเชื้ออำนาจควบคุมภายใน			0.857	0.602
ILC1 ท่านรู้ตัวว่าต้องการอะไรจากงานที่ท่านจึงมองหาคนที่ให้ผลตอบแทนตามที่ท่านต้องการ	0.876	0.767		
ILC2 ท่านเชื่อว่าหากมีความพยายามแล้วย่อมทำให้ผลงานออกมาดี	0.805	0.648		
ILC3 ท่านคิดว่า การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เหมาะกับผู้ที่ปฏิบัติงานดี	0.761	0.579		
ILC4 พนักงานส่วนมากมีความสามารถจนเป็นที่ไว้วางใจของหัวหน้างาน	0.642	0.412		

ตัวแปร	Standardized Loading	L ²	(CR)	(AVE)
บุคลิกภาพแบบใช้อำนาจควบคุมภายนอก			0.881	0.653
ELC1 ท่านเชื่อว่าการได้งานที่ท่านต้องการ โดยมากเป็นเรื่องของจังหวะและโชค	0.867	0.752		
ELC2 ท่านเชื่อว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งนั้น โดยปกติขึ้นอยู่กับวาสนาของแต่ละคน	0.885	0.783		
ELC3 ท่านเชื่อว่าการทำเงินได้มากมายส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับจังหวะและความบังเอิญ	0.809	0.654		
ELC4 ท่านเชื่อว่าการที่ท่านได้งานที่ดี ท่านต้องรู้จักคนสำคัญมากกว่าความรู้ความสามารถที่ท่านมี	0.649	0.421		
ความเครียดในการทำงาน			0.888	0.616
SW1 ท่านรู้สึกวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน	0.704	0.496		
SW2 ท่านรู้สึกกดดันในการปฏิบัติงาน	0.735	0.540		
SW3 ท่านขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน	0.882	0.778		
SW4 ท่านรู้สึกกลัวความผิดพลาดในการทำงาน	0.733	0.537		
SW5 ท่านมักรู้สึกไม่สบายใจในขณะปฏิบัติงาน	0.854	0.729		

ตัวแปร	Standardized Loading	L ²	(CR)	(AVE)
การคงอยู่ในงาน			0.899	0.642
R1 ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำอยู่เป็น องค์กรที่ดีที่สุดในที่ท่านทำงานด้วย	0.799	0.638		
R2 แม้งานที่ท่านทำไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ท่านไม่คิดจะลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่	0.808	0.653		
R3 ท่านจะปฏิเสธหากมีองค์กรอื่นมา ชักชวนให้ท่านไปร่วมงานโดยเสนอ ค่าตอบแทนที่สูงกว่า	0.793	0.629		
R4 ท่านรู้สึกว่ามีงานใดเหมาะสมกับ ท่านเท่ากับงานที่ท่านทำในปัจจุบัน	0.848	0.719		
R5 ท่านคิดจะทำงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบันไป จนเกษียณอายุ	0.755	0.570		

จากตารางที่ 20 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตัวแปรปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

ด้านลักษณะงาน น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.696 - 0.771 และพบว่าค่า L² อยู่ระหว่าง 0.484 - 0.594 ค่าความเชื่อมั่นองค์ประกอบ (Composite Reliability : CR) มีค่า 0.779 และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average variance extracted : AVE) มีค่า 0.541 ซึ่งทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ทั้งหมด จึงถือว่าองค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.791 - 0.893 และพบว่าค่า L² อยู่ระหว่าง 0.626 - 0.797 ค่าความเชื่อมั่นองค์ประกอบ (Composite Reliability : CR) มีค่า 0.921 และค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ Average variance extracted : AVE มีค่า 0.774 ซึ่งทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ทั้งหมด จึงถือว่าองค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.652 - 0.832 และพบว่าค่า L² อยู่ระหว่าง 0.425 - 0.692 ค่าความเชื่อมั่นองค์ประกอบ (Composite Reliability

: CR) มีค่า 0.778 และค่าค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average variance extracted : AVE) มีค่า 0.542 ซึ่งทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ทั้งหมด จึงถือว่าองค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

ด้านนโยบายและการบริหาร หน้าที่องค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.741 - 0.815 และพบค่า L^2 อยู่ระหว่าง 0.549 - 0.664 ค่าความเชื่อมั่นองค์ประกอบ (Composite Reliability : CR) มีค่า 0.813 และค่าค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average variance extracted : AVE) มีค่า 0.591 ซึ่งทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ทั้งหมด จึงถือว่าองค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หน้าที่องค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.695 - 0.821 และพบค่า L^2 อยู่ระหว่าง 0.483 - 0.674 ค่าความเชื่อมั่นองค์ประกอบ (Composite Reliability : CR) มีค่า 0.810 และค่าค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average variance extracted : AVE) มีค่า 0.588 ซึ่งทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ทั้งหมด จึงถือว่าองค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน หน้าที่องค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.621 - 0.846 และพบค่า L^2 อยู่ระหว่าง 0.386 - 0.716 ค่าความเชื่อมั่นองค์ประกอบ (Composite Reliability : CR) มีค่า 0.829 และค่าค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average variance extracted : AVE) มีค่า 0.552 ซึ่งทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ทั้งหมด จึงถือว่าองค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

ตัวแปรบุคลิกภาพแบบใช้อำนาจควบคุม ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

บุคลิกภาพแบบใช้อำนาจควบคุมภายใน หน้าที่องค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.615 - 0.886 และพบค่า L^2 อยู่ระหว่าง 0.378 - 0.785 ค่า Composite Reliability : CR มีค่า 0.851 และค่า Average variance extracted : AVE มีค่า 0.593 ซึ่งทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ทั้งหมด จึงถือว่าองค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

บุคลิกภาพแบบใช้อำนาจควบคุมภายนอก หน้าที่องค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.622 - 0.892 และพบค่า L^2 อยู่ระหว่าง 0.387 - 0.796 ค่า Composite Reliability : CR มีค่า 0.878 และค่า Average variance extracted : AVE มีค่า 0.646 ซึ่งทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ทั้งหมด จึงถือว่าองค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

ตัวแปรความเครียดในการทำงาน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.708 - 0.887 และพบค่า L^2 อยู่ระหว่าง 0.501 - 0.787 ค่า Composite Reliability : CR มีค่า 0.890 และค่า Average variance extracted : AVE มีค่า 0.620 ซึ่งทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ทั้งหมด จึงถือว่าองค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

ตัวแปรการคงอยู่ในงาน คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.752 - 0.859 และพบว่าค่า L^2 อยู่ระหว่าง 0.566 - 0.738 ค่า Composite Reliability : CR มีค่า 0.899 และค่า Average variance extracted : AVE มีค่า 0.641 ซึ่งทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ทั้งหมด จึงถือว่าองค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

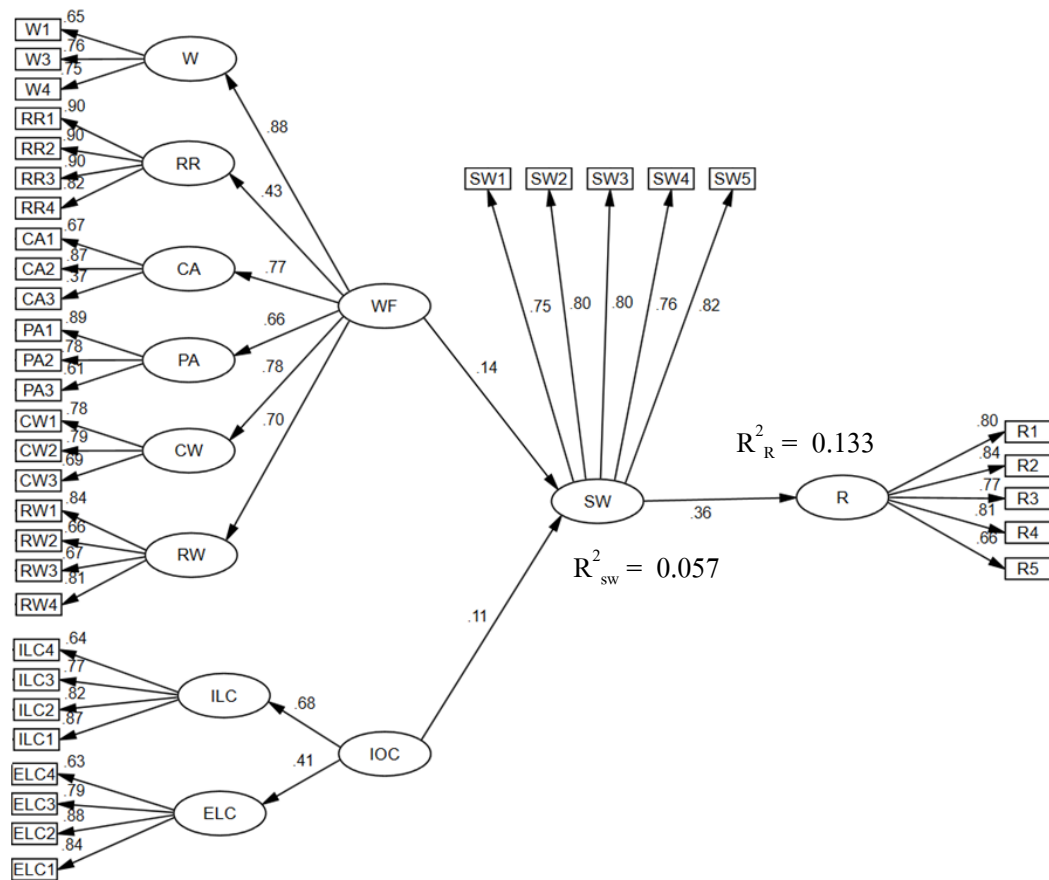
3.2 ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง

โมเดลโครงสร้างเป็นโมเดลที่แสดงอิทธิพลตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ ปัจจัยการทำงาน และบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม ที่มีต่อตัวแปรภายใน ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ในงาน ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยเริ่มจากการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผล แสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดของโมเดลโครงสร้าง

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล	หลังปรับโมเดล
CMIN/DF	น้อยกว่า 5	4.756	2.900
RMR	เข้าใกล้ 0	0.164	0.039
IFI	มากกว่า 0.9	0.734	0.902
CFI	มากกว่า 0.9	0.732	0.900
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.105	0.075

จากตารางที่ 21 แสดงดัชนีความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้าง พบว่า ดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ CMIN/DF, RMR, IFI, CFI และ RMSEA ก่อนปรับโมเดลไม่เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลดัชนี ซึ่งหลังการปรับโมเดลดัชนีความสอดคล้องทุกค่า ผ่านเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่าโมเดลการวัดของโมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าน้ำหนักถดถอยมาตรฐาน ตั้งแต่ 0.374 – 0.901 ดังภาพที่ 10 และตารางที่ 22



ภาพที่ 10 ผลการวิเคราะห์โครงสร้าง

การทดสอบสมมติฐานของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยใช้วิธีการประมาณค่าควรเป็นค่าสูงสุด (Maximum Likelihood Estimation)

ตารางที่ 22 ค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐานและค่า R^2

เส้นทาง	β	S.E.	C.R.	p	สรุป
WF \rightarrow SW (H1)	0.139***	0.098	2.196	0.000	เป็นไปตาม H1
IOC \rightarrow SW (H2)	0.113*	0.102	1.055	0.028	เป็นไปตาม H2
SW \rightarrow R (H3)	0.365***	0.085	4.836	0.000	เป็นไปตาม H3

$R^2_{SW} = 0.060$ และ $R^2_R = 0.140$

หมายเหตุ : *** $p < .001$, * $p < .05$

จากตารางที่ 22 แสดงค่าน้ำหนักถดถอยมาตรฐาน R^2 พบว่า ค่า $R^2_{SW} = 0.060$ แสดงว่า ปัจจัยการทำงานและบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม สามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดในการทำงาน ได้คิดเป็นร้อยละ 6 และค่า $R^2_R = 0.140$ แสดงว่า ปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม และความเครียดในงานทำงาน สามารถอธิบายความผันแปรของการคงอยู่ในงาน ได้คิดเป็นร้อยละ 14 ส่วนค่าน้ำหนักถดถอยมาตรฐานที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน ดังนี้

ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน พบว่าค่า β เท่ากับ 0.139 ค่า C.R. เท่ากับ 2.196 และ p เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการส่วนหน้าที่มีปัจจัยการทำงานที่สูงขึ้นส่งผลต่อความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H1)

บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน พบว่าค่า β เท่ากับ 0.113 ค่า C.R. เท่ากับ 1.055 และ p เท่ากับ 0.000 นั่นคือ บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการส่วนหน้าที่มีบุคลิกภาพแบบอำนาจควบคุมในระดับสูงส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H2)

ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน พบว่าค่า β เท่ากับ 0.365 ค่า C.R. เท่ากับ 4.836 และ p เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการส่วนหน้าที่มีความเครียดในการทำงานมากขึ้นส่งผลต่อการคงอยู่ในงานสูงขึ้นอีกด้วย จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H3)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษา เรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมความเครียดในการทำงานและการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการทำงานและบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลความเครียดในการทำงาน ที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 340 คน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) คือ พนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากโรงแรมทั้งหมด 8 อำเภอ ได้แก่ อำเภอหัวหิน อำเภอปราณบุรี อำเภอสามร้อยยอด อำเภอกุยบุรี อำเภอเมือง อำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย โดยรวบรวมเก็บข้อมูลในอำเภอหัวหินมากที่สุด คือคิดเป็นร้อยละ 52 เพราะเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักที่สำคัญในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงมีโรงแรมที่พักจึงมีจำนวนมาก และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้มากกว่า รองลงมาคือ อำเภอปราณบุรี คิดเป็นร้อยละ 25 อำเภอเมือง ร้อยละ 15 ส่วนอำเภออื่นๆ อีก 5 อำเภอ คือ อำเภอกุยบุรี อำเภอสามร้อย อำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพานน้อย อำเภอบางสะพาน เก็บรวบรวมข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 8 โดยอธิบายได้ว่า เก็บรวบรวมแบบสอบถามในอำเภอหัวหินจำนวน 176 ราย รองลงมาคือ อำเภอหัวหิน จำนวน 85 ราย อำเภอเมือง จำนวน 51 ราย อำเภออื่นๆที่เหลือ จำนวน 28 ราย

ผู้วิจัยทำการสร้างแบบสอบถามใน Google Form และส่ง URL (Uniform Resource Locator) โดยผลการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 73.8 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.2 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.9 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.5 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 25,000 คิดเป็นร้อยละ 29.4 และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5

1.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจ ควบคุม ความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ในงาน สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยการทำงาน

ด้านลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 จากรายละเอียดพบว่า งานที่ทำอยู่เป็นงานท้าทายความรู้และความสามารถ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ในด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 จากรายละเอียดพบว่า เมื่อมีปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการทำงานได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างอิสระ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 จากรายละเอียดพบว่า มีความภูมิใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ในด้านนโยบายและการบริหารงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 จากรายละเอียดพบว่า องค์กรมีระบบบริหาร ภาวะเป็ยบ ข้อบังคับในการทำงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 จากรายละเอียดพบว่า องค์กรมีสวัสดิการที่เหมาะสมและดีกว่าหน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเรื่องปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 จากรายละเอียดพบว่า เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ประเภทบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมภายใน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพแบบเชือและควบคุม อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 จากรายละเอียดพบว่า เชื่อว่าหากมีความพยายามแล้วย่อมทำให้ผลงานออกมาดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และประเภทบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 จากรายละเอียด

พบว่า เชื่อว่าการที่ได้งานดี ต้องรู้จักคนสำคัญมากกว่าความรู้ความสามารถที่มี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ความเครียดในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 จากรายละเอียดพบว่า รู้สึกกลัวความผิดพลาดในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

การคงอยู่ในงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องการคงอยู่ในงานในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 จากรายละเอียดพบว่า แม้งานที่ทำเป็นไปตามที่คาดหวังไม่คิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

2. ผลการวิเคราะห์หัตถิผลของ ปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบการควบคุม ในการทำงาน และการคงอยู่ในงาน พบว่า

ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H1)

บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H2)

ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H3)

2. อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการอภิปรายผล แบ่งได้ 4 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ระดับปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ในงาน ของพนักงานบริการส่วนหน้า

ปัจจัยการทำงาน จากผลวิจัย ระดับปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง อธิบายได้ว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้ด้วยดี เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และเมื่อเดือดร้อนหรือมีปัญหาเพื่อนร่วมงานมักจะช่วยเหลือเป็นอย่างดี รวมถึงเมื่อมีปัญหาในการทำงานได้รับคำชี้แนะจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี รองลงมา ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยใน

ระดับสูง เนื่องจากองค์กรมีระบบบริหารงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน ดังนั้นพนักงานพึงพอใจกับกฎระเบียบข้อบังคับที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเหมาะสม และองค์กรกำหนดภาระงาน และหน้าที่การทำงานของพนักงานไว้ชัดเจน รวมถึงผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและสนับสนุน ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เพราะองค์กรมีระบบบริหารงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานอย่างเหมาะสมชัดเจน และองค์กรกำหนดภาระงานและหน้าที่การทำงานพนักงานอย่างชัดเจน รวมถึงผู้บังคับบัญชารับความคิดเห็นและการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานแสดงความคิดเห็นว่า งานที่ทำเป็นงานท้าทายความรู้ความสามารถ และมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถความถนัดของพนักงาน ปริมาณงานที่ทำมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน รวมถึงเวลาทำงานของพนักงานมีความเหมาะสม ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า พนักงานมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งงาน และมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก องค์กรมีสวัสดิการที่เหมาะสมและดีกว่าหน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน และเงินเดือนหรือผลตอบแทนของพนักงาน ได้รับเหมาะสมกับลักษณะงาน รวมถึงองค์กรมีนโยบายจ่ายค่าจ้างและค่าล่วงเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม ทำให้พนักงานเข้าใจและให้ความสำคัญกับงานที่ทำอยู่ จากผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Qais et al. (2024) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการในราชอาณาจักรบาห์เรน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญ สภาพแวดล้อมการทำงานรวมถึงความมั่นคงในงาน ความปลอดภัย การรับรู้ผลงาน สวัสดิการที่กระตุ้น และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้จัดการ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดียังส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ให้โอกาสในการเติบโต และยอมรับความสำเร็จของพนักงาน การให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานช่วยให้เกิดผลการการทำงานที่ดีขึ้น ลดความเครียด และเพิ่มการมีส่วนร่วมและผลิตภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้คุณภาพงานโดยรวมและประสิทธิภาพดีขึ้น ในทางตรงกันข้าม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดีซึ่งมีลักษณะการสื่อสารที่ไม่ดี ขาดการสนับสนุน และความเครียดสูงจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่กระตือรือร้น อัตราการลาออกที่สูงขึ้น การขาดงานที่มากขึ้น และลดผลิตภาพ

บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละประเภท ประเภทบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายในอยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่า พนักงานรับรู้ ว่า เชื่อว่าหากมีความพยายามแล้วย่อมทำผลงานออกมาดี ยังคิดว่าการเลื่อนการเลื่อนตำแหน่งเหมาะกับผู้ที่ปฏิบัติงานดี และรู้ตัวว่าหากต้องการอะไรจากงาน จะมองหางานที่ทำให้ผลตอบแทนตามที่ต้องการ รวมถึงพนักงานส่วนมากมีความสามารถจนเป็นที่ไว้วางใจของหัวหน้างาน

ประเภทบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า พนักงานเชื่อว่า การที่ทำงานดีต้องรู้จักคนสำคัญมากกว่าความรู้ความสามารถ เชื่อว่าการได้งานที่ต้องการโดยมากเป็นเรื่องของจังหวะและโชค และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งโดยปกติขึ้นอยู่กับวาสนาของแต่ละคน รวมถึงการทำงานได้เงินมากมายส่วนใหญ่อันขึ้นกับจังหวะและความบังเอิญ จากผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Heni Yuwono and Anis Eliyana (2020) ทำวิจัยเรื่องผลกระทบของการควบคุมภายในและภายนอกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน อธิบายว่าการควบคุมภายใน (locus of control) แสดงให้เห็นว่ามีสองลักษณะของการรับรู้การควบคุมตนเอง คือ การควบคุมภายในและการควบคุมภายนอก บุคคลที่มีการควบคุมภายในเชื่อว่าผลลัพธ์ของเหตุการณ์จะถูกกำหนดโดยการกระทำหรือพฤติกรรมของตนเอง ในขณะที่บุคคลที่มีการควบคุมภายนอกเชื่อว่าผลลัพธ์ของเหตุการณ์ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากปัจจัยภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตน การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับว่าการกระทำของตนมีผลต่อผลลัพธ์ในการทำงานหรือไม่จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการตัดสินใจพฤติกรรมหลายประการ เช่น ทศนคติต่อการทำงาน การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลงาน และความพึงพอใจในงาน

ความเครียดในการทำงาน จากผลวิจัย ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม รู้สึกกลัวความผิดพลาดในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือรู้สึกกดดันในการปฏิบัติงาน รู้สึกว่าวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน และรู้สึกไม่สบายใจในขณะปฏิบัติงาน รวมถึงขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Chung et al. (2021) ได้ทำวิจัยเรื่องภัยคุกคามจากความไม่สุขภาพของลูกค้าและความเครียดจากงานต่อการรักษาพนักงานโรงแรม: การสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานสามารถลดอัตราการลาออกได้หรือไม่? โดยใช้วิธีการสำรวจจากพนักงานที่ทำงานในโรงแรมห้าดาวในเมืองใหญ่ของเกาหลี ลักษณะงานในอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะสำหรับพนักงานที่ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง (FLEs) สามารถถูกมองว่าเป็นงานที่ไม่น่าดึงดูด ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาด้านการนอนหลับและปัญหาสุขภาพอื่น ๆ เนื่องจากชั่วโมงการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับชีวิตสังคม การเปลี่ยนแปลงตารางงานบ่อยครั้ง ปริมาณงานที่หนักในช่วงเวลาทำงาน รวมถึงชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหลากหลายประเภท ความไม่แน่นอนของงานและค่าจ้างที่ต่ำ โอกาสที่จำกัดในการพัฒนาตนเอง และอาจกลายเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดสำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ

การคงอยู่ในงาน จากผลวิจัยการคงอยู่ในอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็น แม้งานที่ทำไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไม่คิดจะลาออกลาออกจากงานที่ทำอยู่ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คิดว่าองค์กรที่ทำอยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่น่าทำงานด้วย รู้สึกว่าไม่มีงานใดเหมาะสมเท่ากับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และจะปฏิเสธหากมีองค์กรอื่นมาชักชวนให้

ไปร่วมงานโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า รวมถึงคิดจะทำงานที่ทำอยู่ปัจจุบันจนเกษียณอายุตามลำดับ จากผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Yeswa & Ombui (2019) วิจัยเรื่องอิทธิพลของกลยุทธ์การจัดการบุคลากรที่มีความสามารถต่อการรักษาพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศเคนยา ระบบการให้รางวัลมีผลเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อการรักษาพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมของเคนยา นอกจากนี้ การศึกษายังพบว่าแนวปฏิบัติเช่น การให้เงินเดือนและค่าจ้างที่เหมาะสม การให้โบนัสตามผลงาน การจ่ายเงินค่าล่วงเวลาและวันหยุด การให้วันลาพักร้อนที่เพิ่มขึ้น การให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการพักผ่อนที่เพียงพอ การจ่ายเงินเดือนที่สอดคล้องกับงาน และการปรับเงินเดือนของโรงแรมให้เทียบเท่ากับโรงแรมอื่นๆ ส่งผลเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อการรักษาพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมในเคนยา

ประเด็นที่ 2 ปัจจัยการทำงานและอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เนื่องจาก พนักงานในองค์กรมีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพในองค์กรระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานรวมถึงการบริหารงานในองค์กร วางนโยบาย และการรับฟังความคิดเห็นระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาโดยรวมปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจส่งผลต่อความเครียดในการทำงานต่อตัวพนักงาน อาจเกิดความกดดันจากผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงานที่ขัดแย้งกัน การรับผิดชอบงานที่ไม่สามารถควบคุมได้ จากผลการศึกษาสอดคล้องกับนักวิจัยของ Lee Choi & Hyun (2022) วิจัยเรื่อง การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดจากการทำงานที่เกิดจากความไม่สมดุลของอัตราส่วนเพศในสถานที่ทำงานที่มีผู้หญิงเป็นส่วนใหญ่: เน้นที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย ผู้วิจัยมีความเห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชายในองค์กรสายการบินที่มีผู้หญิงเป็นส่วนใหญ่ คือความแตกต่างทางเพศในการสื่อสาร ความขัดแย้งในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน วัฒนธรรมองค์กรที่มีลำดับชั้น และภาระงานที่มากเกินไปเกินควบคุม มีผลกระทบโดยตรงต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาย

ประเด็นที่ 3 บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่า โดยรวมบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายในอยู่ในระดับสูงกว่าบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน มักจะรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง ส่วนใหญ่จะทำงานได้ดีหากได้รับอิสระในการทำงาน ทุ่มเทกับงานทำงานหนักเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มักจัดการและควบคุมความเครียดได้ดี จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jha & Bano (2012) การศึกษาสรุปว่าพนักงานกำลังเผชิญกับระดับความเครียด พบว่าจุดควบคุม (locus of control) มีผลกระทบที่สำคัญต่อความเครียดในบทบาท การศึกษานี้ได้พิสูจน์และเสริมความรู้ที่มีอยู่ว่า จุดควบคุมภายใน (internal locus of

control) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดในองค์กร ขณะที่จุดควบคุมภายนอก (external locus of control) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด พบว่าพนักงานที่มีจุดควบคุมภายใน ประสบกับความเครียดจากงานน้อยกว่าพนักงานที่มีจุดควบคุมภายนอก ซึ่งมีความเครียดจากงานมากกว่า

ประเด็นที่ 4 ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อธิบายได้ว่า พนักงานรับรู้ถึงความเครียดในการทำงาน เช่น รู้สึกกลัวและกดดัน ในการปฏิบัติงาน มีความวิตกกังวล หรือขาดสมาธิกับงานที่ตนทำอยู่ แม้ว่าพนักงานมีความเครียด ความกดดันในการทำงาน แต่ยังยอมรับได้และคงอยู่ในงานต่อไป จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนนิกันต์ กาญจนพันธุ์ (2566) ทำวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเครียดในงานและบทบาทการเป็นตัวแปรปรับของการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน อธิบายได้ว่า ไม่ว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินจะมีความเครียดในงานอยู่ในระดับใด ก็จะไม่ส่งผลให้ระดับความตั้งใจลาออกจากงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำให้ความเครียดในงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินไม่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งสาเหตุที่ความเครียดของพนักงานไม่เกิดการลาออกนั้น อาจเป็นเพราะพนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มีวิธีการรับมือ แก้ไขปัญหาและสามารถจัดการกับปัญหาความเครียดได้ด้วยตนเอง

3. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารสามารถนำผลวิจัย ไปใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการลดความตึงเครียดในงานและลดการตั้งใจลาออกจากงาน ดำรงรักษาการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้บริหารควรพิจารณาให้ความสำคัญในเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานอย่างเหมาะสม เปิดโอกาสในการฝึกอบรมรับความรู้ใหม่ๆ และส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยอยู่เสมอ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นขั้นเป็นตอนให้พนักงานรู้สึกมีขวัญกำลังใจ ตั้งใจทำงานให้งานออกมามีประสิทธิภาพ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา ให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร มีส่วนทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา ส่วนลักษณะของงานกำหนดการทำงานปริมาณและเวลาที่เหมาะสม รวมถึงพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน - ภายนอกเป็นส่วนสำคัญทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นฝ่ายบุคคลจึงพิจารณาคัดเลือกรับพนักงานที่มีบุคลิกภาพเชื่ออำนาจควบคุมภายในมากกว่า บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก ซึ่งบุคลิกภาพความเชื่ออำนาจควบคุมภายในส่งผลต่อองค์กรไปในทิศทางที่ดี หากคนในองค์กรส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน มี

ความคิดว่าทุกสิ่งทุกอย่างเกิดขึ้นจากการกระทำ ความสามารถของตนเอง สามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้ บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมประเภทนี้ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ลดลง มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี จากที่กล่าวมาข้างต้นส่งผลไปถึงการคงอยู่ในงานของพนักงานเพิ่มขึ้น การลาออกจากงานลดลง

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 การศึกษาในอนาคต ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

4.2 การศึกษาในอนาคต ควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือสนทนากลุ่มเพื่อทำความเข้าใจเหตุผลและปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในงานนำไปสู่การคงอยู่ในงาน

4.3 ผู้ประกอบการโรงแรม ควรให้ความสำคัญและศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์หรือผลกระทบของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ศึกษาเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เพื่อลดภาวะความเครียดของพนักงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน

4.4 ให้ศึกษาของตัวแปรกำกับ (Moderator) ที่อาจมีผลต่ออิทธิพลของความเครียดที่มีอยู่ต่อการคงอยู่



รายการอ้างอิง

Primary Sources

- เคมีพนธ์ แสงแก้ว. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองท่าข้าม. (ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์,
- แววสุตา ดวงมณี. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ความเครียดทั่วไปและความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. (ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- กนกอร เปรมเดชา. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดและระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Retrieved from <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/2811>
- กันติทัต โกมลเสนาะ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเจนเนอเรชั่นวายในสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐในภาคใต้ของประเทศไทย. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,
- คะนองยุทธ กาญจนกุล และคณะ. (2542). เอกสารการสอนชุดวิชาเออร์คอนอมิกส์และจิตวิทยาในการทำงาน (3 ed.): นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- จาร์วรรณ สีนุช. (2556). ความเครียดจากการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสมุทรสาคร. (ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง,
- ชญาภา วริวรรณ. (2552). การสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคเหนือ เขต 3 มหาวิทยาลัยรามคำแหง: กรุงเทพฯ,
- ชนนิกานต์ กาญจนพันธ์. (2566). อิทธิพลของการแสดงความรู้สึกละอายใจที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเครียดในงานและบทบาทการเป็นตัวแปรปรับของการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- ถิรรัตน์ พิมพารณ. (2559). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน ผ่านความผูกพันในอาชีพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. (ปรัชญาดุษฎี

- บัณฑิต). มหาลัยศิลปากร,
 ทศนีย์ หอมกลิ่น. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเชื่อบ้างในปัจจัยควบคุม ความสามารถในการ
 เฉลียวและฟันฝ่าอุปสรรคและพฤติกรรมการทำงานเฉลียวความเครียด. (คณะศิลปาศาสตรมหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
 ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรใน
 อุตสาหกรรมการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
 นิตาชล ภูมิพันธ์ผล. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท เดลแมกซ์
 แมชินเนอรี จำกัด. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,
 บงกชพร ตั้งฉัตรชัย. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ เขต
 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. (ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
 บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร. (2550). ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษ ที่ 21.
 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 ปวีณา เกษเดชะ. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความสุขของข้าราชการตำรวจภูธร
 จังหวัดปทุมธานี. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
 ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2555). ที่มาของความเครียดในการทำงาน. Retrieved from
<http://oknation.nationtv.tv/blog/piyanan/2012/01/18/entry-1>
 พิมพ์พัฒน์ แฉล้มเขตต์. (2559). ปัจจัยที่ทำให้เกิดการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล
 ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดปทุมธานี. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,
 ยุทธ ไกยวรรณ. (2556). การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับงานวิจัย: กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 วันทนา เนาว์วัน. (2563). การจัดการความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพชีวิตใน
 การทำงาน. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 22(1), 223-232.
 ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย
 สายวิชาการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
 ศวิตา สริจันทร์. (2559). ข้อเรียกร้องในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานผ่านความเครียด
 ในการทำงานของพนักงานธนาคารธนาคาร สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 (นครปฐม). (ปริญญา
 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,
 ศิริพงษ์ สุนทรวัฒน์กิจ. (2554). ปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรักษาพนักงาน ให้คงอยู่กับองค์กร : ศึกษา

เฉพาะกรณีพนักงานในธุรกิจ *Wedding studio* ในเขตกรุงเทพฯ. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. ปทุมธานี:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
อรนิชา ชื่นจิตตร. (2560). บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงงาน
อุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,

Secondary Sources

- Alnaqbi, W. (2011). *The relationship between human resource practices and employee retention in public organisations : an exploratory study conducted in the United Arab Emirates*. Edith Cowan University, Retrieved from <https://ro.ecu.edu.au/theses/424>
- Armstrong, M. (2002). *Armstrong's handbook of human resource management practice*: London, England: Kogan Page Ltd.
- Bolboaca, S. D., & Jantschi, I. (2006). Pearson versus Spearman, Kendall's Tau Correlation Analysis on Structure-Activity Relationships of Biologic Active Compounds. *Leonardo Journal of Science*, 179-200.
- Brown, W. B., & Moberg, D. J. (1980). *Organization theory and Management: A macro approach*. In: New York: John wiley and Sons.
- Cherrington, D. J. (1994). *Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance*. In: Boston: Allan and Baron.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator: Management guide*. In: Great Britain: NFER
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York Harper & Row.
- Dibble, S. (1999). *Keeping your valuable employees: retention strategies for your organization's most important resource*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Dubrin, A. J. (2000). *Applying psychology: individual and organizational effectiveness*:

- New Jersey: Prentice Hall.
- Dunnette, M. D., & Hough, L. M. (1990). *Handbook of industrial and organization psychology*: California: Consulting Psychologist Press.
- F. Hair Jr, J., Sarstedt, M., Hopkins, L., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) An emerging tool in business research. *European business review*, 26(2), 106-121.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H. J., & Konopaske, R. (2006). Organization: Behavior, Structure, Process. In (12nd ed ed.). New York: McGraw-Hill.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1990). Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work. In (3rd ed ed.): Boston, MA: Allyn & Bacco (A Division of Simon & Schuster, Inc).
- Hellriegel, D., Slocumm, J. W., & Woodman, R. W. (2001). Decision Making in Organizations. In *In Organization Behavior*. (9th ed ed.): Ohio: South-Western College.
- Herzberg et al. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Likert, R. (1967). The human organization: its management and values.
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale (Fishbeic, Matin ed). In *Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley & Son.
- Marmot, M., Feeney, A., North, F., & Syme, S. L. (1995). Sickness absence as a measure of health status and functioning: From the UK Whitehall II study (Electronic version). *Journal of Epidemiology and Community Health*, 49(2), 124-130.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2004). *Human Resource Management* (10th ed.). Singapore: Seng Lee Press.
- Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1987). Controlling work stress: Effective human resource and management strategies. . In: Jossey-Bass.
- Miller, B. P. (2001). *Leadership, Organizational Culture, and Managing Change*. Doctoral Dissertation, North Carolina University.
- Robbins, S. P. (1996). *The administrative process*: USA: Prentice-Hall.
- Rokeach, M., & Parker, S. (1970). Values as social indicators of poverty and race relations in America. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 388(1), 97-111.
- Rotter, J. B., Chance, J. E., & Phares, E. J. (1972). *Application of a social learning theory*

- of personality*. New York: New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Schultz, P. D., & Schultz, E. S. (2002). *Psychology & Work* (8th ed ed.): USA.: Von Hoffman Press, Inc.
- Schultz, P. D., & Schultz, E. S. (2006). *Psychology & Work today*: New Jersey: Prentice Hall.
- Smith, D. K. (1993). *The wisdom of Team: Creating the high-Performance Organization*. In: Boston: Harvard Business School.
- Taunton, R. L., Krampitz, S. D., & Woods, C. Q. (1989). Manager impact on retention of hospital staff Part 2. *Journal of Nursing Administration* 19(4), 15-19.
- Tiwari, I. (2015). *An analysis of the factors affecting employee retention and turnover in the Irish hospital Industry*. Dublin, National College of Ireland,
- Tsutsumi, A., & Kawakami, N. (2004). A Review of Empirical Studies on the Model of Effort-Reward Imbalance at work: Reducing Occupational Stress by Implementing a New Theory. *Social Science & Medicine*. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.socscimed.2004.03.030>
- Walton, R. E. (1973). *Quality of Working Life: What is it?* *Sloan management review*.

Uncategorized References

- ALmaamari, Q. A., & Majdalawi, M. A. (2024). Factors Affecting Employees' Performance in the Hospitality Industry in Kingdom of Bahrain. In *The AI Revolution: Driving Business Innovation and Research: Volume 1* (pp. 237-245): Springer.
- Bano, B., & Jha, R. K. (2012). Organizational role stress among public and private sector employees: a comparative study.
- Chung, H., Quan, W., Koo, B., Ariza-Montes, A., Vega-Muñoz, A., Giorgi, G., & Han, H. (2021). A threat of customer incivility and job stress to hotel employee retention: do supervisor and co-worker supports reduce turnover rates? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(12), 6616.
- Lee, K., Choi, J. O., & Hyun, S. S.,. (2022). A Study on Job Stress Factors Caused by Gender Ratio Imbalance in a Female-Dominated Workplace: Focusing on Male

Airline Flight Attendants. . *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15).

Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9724.

Yeswa, L. S., & Ombui, K. (2019). Influence of talent management strategies on employee retention in hotel industry in Kenya. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3(7), 83-103.

Yoo, D. Y. (2023). The Hospitality Stress Matrix: Exploring Job Stressors and Their Effects on Psychological Well-Being. *Sustainability*, 15(17), 13116.

Yuwono, H., Eliyana, A., Buchdadi, A. D., Sariwulan, T., & Handicapilano, R. J. (2020). The Effect of Locus of Control on Employees' Job Satisfaction. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(8).

นันทวดี อุ่นละมัย. (2561). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 9(3).

ปรางทิพย์ ไพศาลจิตต์กุล. (2564). แนวทางการพัฒนามาตรวัดและการเสริมสร้างคุณภาพการบริการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.)--สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พีระวุฒิ กุญชร ณ อยุธยา. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกโรงแรมเดี่ยวระดับ 4-5 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในจังหวัดภูเก็ต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
ที่ อว 8618/0532 วันที่ 13 มิถุนายน 2566

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะฉนิชชา

ด้วยนางสาวดาววัลย์ รัตนไชยดำรง รหัสประจำตัว 631220064 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของ
พนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
 ที่ อว 8618/0533 วันที่ 13 มิถุนายน 2566

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา

ด้วยนางสาวลดาวัลย์ รัตนไชยดำรง รหัสประจำตัว 631220064 นักศึกษาระดับปริญญา
 มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการ
 วิทยานิพนธ์ เรื่อง "โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อการคงอยู่ของ
 พนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
 ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน
 คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
ที่ อว 8618/0534 วันที่ 13 มิถุนายน 2566

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ

ด้วยนางสาวลดาวัลย์ รัตนไชยดำรง รหัสประจำตัว 631220064 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของ
พนักงานบริการส่วนหน้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



ภาคผนวก ข
คำดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา

ตารางค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา

ข้อ	รายการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	0	-1	
ด้านลักษณะงาน					
1.	งานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัดของท่าน	3	-	-	1.00
2.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานท้าทายความรู้และความสามารถของท่าน	3	-	-	1.00
3.	มีปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3	-	-	1.00
4.	ท่านรู้สึกว่างานมีความมั่นคง	1	1	1	0.00
ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ					
5.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านรับผิดชอบมีส่วนทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา	3	-	-	1.00
6.	ในแผนกของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน	3	-	-	1.00
7.	ท่านทุ่มเทพยายามกับงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในหน้าที่ของท่านอย่างเต็มที่	3	-	-	1.00
8.	เมื่อมีปัญหาเล็กน้อยๆในการทำงาน ท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างอิสระ	3	-	-	1.00
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ					
9.	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงาน	3	-	-	1.00
10.	ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน	3	-	-	1.00
11.	ท่านมีความภูมิใจกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3	-	-	1.00
ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
12.	องค์กรมีระบบบริหารงาน กฏระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน	3	-	-	1.00
13.	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและสนับสนุนการทำงานของ ท่าน	3	-	-	1.00

14.	องค์กรของท่านกำหนดภาระงานและหน้าที่การทำงานของพนักงานไว้อย่างชัดเจน	3	-	-	1.00
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
15.	เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับลักษณะงานของท่าน	3	-	-	1.00
16.	องค์กรของท่านมีสวัสดิการที่เหมาะสมและดีกว่าหน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน	3	-	-	1.00
17.	องค์กรมีนโยบายจ่ายค่าจ้างและค่าล่วงเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3	-	-	1.00
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน					
18.	ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้อย่างดี	3	-	-	1.00
19.	ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3	-	-	1.00
20.	เมื่อท่านเดือดร้อน หรือมีปัญหาเพื่อนร่วมงานมักจะช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	3	-	-	1.00
21.	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับคำชี้แนะจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	3	-	-	1.00

ข้อ	รายการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	0	-1	
บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน					
1.	ท่านรู้ตัวว่าต้องการอะไรจากงาน ท่านจึงมองหางานที่ให้ผลตอบแทนตามที่ท่านต้องการ	2	1	-	0.67
2.	ท่านเชื่อว่าหากมีความพยายามแล้วย่อมทำให้ผลงานออกมาดี	3	-	-	1.00
3.	ท่านคิดว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เหมาะกับผู้ปฏิบัติงานดี	3	-	-	1.00
4.	พนักงานส่วนมากมีความสามารถจนเป็นที่ไว้วางใจของหัวหน้างาน	2	1	-	0.67

บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก					
5.	ท่านเชื่อว่าการได้งานที่ท่านต้องการ โดยมาก เป็นเรื่องของจังหวะและโชค	3	-	-	1.00
6.	ท่านเชื่อว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งนั้น โดย ปกติขึ้นอยู่กับวาสนาของแต่ละคน	3	-	-	1.00
7.	ท่านเชื่อว่าการทำเงินได้มากๆ ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับ จังหวะและความบังเอิญ	3	-	-	1.00
8.	ท่านเชื่อว่าการที่ท่านได้งานที่ดี ท่านต้องรู้จักคน สำคัญมากกว่าความรู้ความสามารถที่ท่านมี	3	-	-	1.00

ข้อ	รายการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	0	-1	
1.	ท่านรู้สึกวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน	3	-	-	1.00
2.	ท่านรู้สึกกดดันในการปฏิบัติงาน	3	-	-	1.00
3.	ท่านขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน	3	-	-	1.00
4.	ท่านรู้สึกกลัวความผิดพลาดในการทำงาน	3	-	-	1.00
5.	ท่านมักรู้สึกไม่สบายใจในขณะที่ปฏิบัติงาน	3	-	-	1.00

ข้อ	รายการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	0	-1	
1.	ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำอยู่เป็นองค์กรที่ดี ที่สุดที่ท่านทำงานด้วย	3	-	-	1.00
2.	แม้งานที่ท่านทำไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ท่านไม่คิด จะลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่	3	-	-	1.00
3.	ท่านจะปฏิเสธหากมีองค์กรอื่นมาชักชวนให้ ท่านไปร่วมงานโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า	3	-	-	1.00
4.	ท่านรู้สึกว่าไม่มีงานใดเหมาะสมกับท่านเท่ากับ งานที่ท่านทำในปัจจุบัน	3	-	-	1.00
5.	ท่านคิดจะทำงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบันไปจน เกษียณอายุ	3	-	-	1.00



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามฉบับร่าง



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของ
พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
วิทยาการจัดการ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษา
วิจัย คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และข้อมูลเหล่านี้ไม่มีผลใด ๆ ต่อหน่วยงานและตัว
ท่าน ขอให้ทุกท่านตอบข้อมูลตามความคิดเห็นอย่างอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

โดยลักษณะคำถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- | | |
|-----------|--------------------------------|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ปัจจัยการทำงาน |
| ส่วนที่ 3 | บุคลิกภาพแบบเชื้ออำนาจควบคุม |
| ส่วนที่ 4 | ความเครียดในการทำงาน |
| ส่วนที่ 5 | การคงอยู่ในงาน |
-

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านเติมข้อความหรือใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง () ตามความเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 – 30 ปี
 () 31 – 40 ปี () 41 – 50 ปี
 () 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () โสด () หย่าร้าง
 () สมรส () หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- () อนุปริญญา/ปวส. () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 – 15,000 บาท
 () 15,001 – 20,000 บาท () 20,001 – 25,000 บาท
 () 25,001 – 30,000 บาท () 30,000 บาทขึ้นไป

6 ประสบการณ์ในการทำงาน (อายุงาน)

- () ต่ำกว่า 1 ปี () 1 – 3 ปี
 () 4 – 6 ปี () มากกว่า 6 ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการทำงาน

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวให้ครบ ทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้ท่านเลือกโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ปัจจัยการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านลักษณะงาน						
1.	งานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัดของท่าน					
2.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานท้าทายความรู้และความสามารถของท่าน					
3.	ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
4.	ท่านรู้สึกว่างานมีความมั่นคง					
ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ						
5.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านรับผิดชอบมีส่วนทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา					
6.	ในแผนกของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน					
7.	ท่านทุ่มเทพยายามกับงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในหน้าที่ของท่านอย่างเต็มที่					
8.	เมื่อมีปัญหาเล็กน้อยๆในการทำงาน ท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างอิสระ					
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ						
9.	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงาน					
10.	ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน					
11.	ท่านมีความภูมิใจกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					

ด้านนโยบายและการบริหารงาน						
12.	องค์กรมีระบบบริหารงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับใน การทำงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน					
13.	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและได้รับการ สนับสนุนการทำงานของท่าน					
14.	องค์กรของท่านกำหนดภาระงานและหน้าที่การ ทำงานของพนักงานไว้อย่างชัดเจน					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ						
15.	เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ลักษณะงานของท่าน					
16.	องค์กรของท่านมีสวัสดิการที่เหมาะสมและดีกว่า หน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน					
17.	องค์กรมีนโยบายค่าจ้างและค่าล่วงเวลาในการ ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน						
18.	ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้ ด้วยดี					
19.	ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
20.	เมื่อท่านเดือดร้อน หรือมีปัญหาเพื่อนร่วมงานมักจะ ช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี					
21.	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านได้รับคำแนะนำจาก ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้ท่านเลือกตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน						
1.	หากท่านทราบว่าท่านต้องการอะไรจากงานที่ท่านสามารถหาทางที่ได้ผลตอบแทนตามที่ท่านต้องการได้					
2.	คนส่วนมากทำผลงานออกมาได้ดี ถ้าพวกเขาพยายาม					
3.	การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีให้สำหรับผู้ปฏิบัติงานได้ดี					
4.	พนักงานส่วนมากมีอิทธิพลต่อหัวหน้างาน มากกว่าที่คิดเสียอีก					
บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก						
5.	การได้งานที่ท่านต้องการ โดยมากเป็นเรื่องของจังหวะและโชค					
6.	การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งนั้น โดยปกติขึ้นอยู่กับวาสนาของแต่ละคน					
7.	การทำเงินได้มากๆ ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับจังหวะและความบังเอิญ					
8.	การที่ท่านได้งานที่ดี ท่านต้องรู้จักคนสำคัญมากกว่าความรู้ความสามารถที่ท่านมี					

ส่วนที่ 4 ความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้ท่านเลือกตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ความเครียดในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ท่านรู้สึกวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน					
2.	ท่านรู้สึกกดดันในการปฏิบัติงาน					
3.	ท่านขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน					
4.	ท่านรู้สึกกลัวความผิดพลาดในการทำงาน					
5.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจในขณะที่ปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 5 การคงอยู่ในงาน

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้ท่านเลือกตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

การคงอยู่ในงาน		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำอยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในหน้าทำงานด้วย					
2.	แม้งานที่ทำไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ท่านไม่คิดจะลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่					
3.	ท่านจะปฏิเสธหากมีองค์กรอื่นมาชักชวนให้ท่านไปร่วมงานโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
4.	ท่านรู้สึกว่าไม่มีงานใดเหมาะสมกับท่านเท่ากับงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
5.	ท่านคิดจะทำงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบันไปจนเกษียณอายุ					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

.....





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของ
พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ
วิทยาการจัดการ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษา
วิจัย คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และข้อมูลเหล่านี้ไม่มีผลใด ๆ ต่อหน่วยงานและตัว
ท่าน ขอให้ทุกท่านตอบข้อมูลตามความคิดเห็นอย่างอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

โดยลักษณะคำถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- | | |
|-----------|--------------------------------|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ปัจจัยการทำงาน |
| ส่วนที่ 3 | บุคลิกภาพแบบเชิงอำนาจควบคุม |
| ส่วนที่ 4 | ความเครียดในการทำงาน |
| ส่วนที่ 5 | การคงอยู่ในงาน |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวให้ครบ ทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้ท่านเลือกโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

หมายเหตุ : 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก
3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย
1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านลักษณะงาน						
1.	งานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัดของท่าน					
2.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานท้าทายความรู้และความสามารถของท่าน					
3.	ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
4.	เวลาในการทำงานมีความเหมาะสมกับตัวท่าน					
ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ						
5.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านรับผิดชอบมีส่วนทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา					
6.	ในแผนกของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน					
7.	ท่านทุ่มเทพยายามกับงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในหน้าที่ของท่านอย่างเต็มที่					
8.	เมื่อมีปัญหาเล็กน้อยๆในการทำงาน ท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างอิสระ					
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ						
9.	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงาน					
10.	ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน					
11.	ท่านมีความภาคภูมิใจกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน					

	อยู่					
ด้านนโยบายและการบริหารงาน						
12.	องค์กรมีระบบบริหารงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับใน การทำงานอย่างเหมาะสมและชัดเจน					
13.	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและได้รับการ สนับสนุนการทำงานของท่าน					
14.	องค์กรของท่านกำหนดภาระงานและหน้าที่การ ทำงานของพนักงานไว้อย่างชัดเจน					
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ						
15.	เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ลักษณะงานของท่าน					
16.	องค์กรของท่านมีสวัสดิการที่เหมาะสมและดีกว่า หน่วยงานอื่นที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน					
17.	องค์กรมีนโยบายจ่ายค่าจ้างและค่าล่วงเวลาในการ ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน						
18.	ความสัมพันธ์ของท่านกับผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้ ด้วยดี					
19.	ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
20.	เมื่อท่านเดือดร้อน หรือมีปัญหาเพื่อนร่วมงานมักจะ ช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี					
21.	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงานท่านได้รับคำแนะนำจาก ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้ท่านเลือกตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน						
1.	ท่านรู้ตัวว่าต้องการอะไรจากงานท่านจึงมุ่งหาหนทางที่ให้ผลตอบแทนตามที่ท่านต้องการ					
2.	ท่านเชื่อว่าหากมีความพยายามแล้วยอมทำให้ผลงานออกมาดี					
3.	ท่านคิดว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เหมาะกับ ผู้ปฏิบัติงานดี					
4.	พนักงานส่วนมากมีความสามารถจนเป็นที่ไว้วางใจของหัวหน้างาน					
บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก						
5.	ท่านเชื่อว่าการได้งานที่ท่านต้องการ โดยมากเป็นเรื่องของจังหวะและโชค					
6.	ท่านเชื่อว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งนั้น โดยปกติขึ้นอยู่กับวาสนาของแต่ละคน					
7.	ท่านเชื่อว่าการทำเงินได้มากๆ ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับจังหวะและความบังเอิญ					
8.	ท่านเชื่อว่าการที่ท่านได้งานที่ดี ท่านต้องรู้จักคนสำคัญมากกว่าความรู้ความสามารถที่ท่านมี					

ส่วนที่ 4 ความเครียดในการทำงาน

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้ท่านเลือกตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ความเครียดในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ท่านรู้สึกวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน					
2.	ท่านรู้สึกกดดันในการปฏิบัติงาน					
3.	ท่านขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน					
4.	ท่านรู้สึกกลัวความผิดพลาดในการทำงาน					
5.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจในขณะที่ปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 5 การคงอยู่ในงาน

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้ท่านเลือกตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

การคงอยู่ในงาน		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านทำอยู่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่นำทำงานด้วย					
2.	แม้งานที่ท่านทำไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ท่านไม่คิดจะลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่					
3.	ท่านจะปฏิเสธหากมีองค์กรอื่นมาชักชวนให้ท่านไปร่วมงานโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่า					
4.	ท่านรู้สึกว่าไม่มีงานใดเหมาะสมกับท่านเท่ากับงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
5.	ท่านคิดจะทำงานที่ท่านอยู่ปัจจุบันไปจนเกษียณอายุ					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ลดาวัลย์ รัตนไชยดำรง
วัน เดือน ปี เกิด	07/06/2540
สถานที่เกิด	ประจวบคีรีขันธ์
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
ที่อยู่ปัจจุบัน	46/10 หมู่ 6 ต.ทับสะแก อ.ทับสะแก จ.ประจวบคีรีขันธ์ รหัสไปรษณีย์ 77130

