

อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานต่อความตั้งใจลาออกของ พนักงานภาคเอกชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

Influence of Job Stress on Employee Turnover Intention: A case study of private sector
in Nakhon Ratchasima

ชนิดา เกทพ้อคำ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานภาคเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาตัวแปรของความเครียดในที่ทำงาน ได้แก่ ภาระงานหนัก ความชัดเจนของลักษณะงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานภาคเอกชนหรือไม่ ตัวแปรที่ศึกษามีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานมากน้อยเพียงใด และ เพื่อศึกษาหาแนวทางในการบริหารจัดการความเครียดในที่ทำงาน และป้องกันการลาออก ของพนักงานภาคเอกชน โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานภาคเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 476,056 คน โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 สามารถคำนวณได้กลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ คือ การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานทั้ง 3 ปัจจัย และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก ใช้วิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการศึกษาสมการพยากรณ์การตัดสินใจลาออกที่เกิดจากความเครียดในที่ทำงานทั้ง 3 ปัจจัย

ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในที่ทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือ p-value น้อยกว่า 0.05 โดยความเครียดในที่ทำงานสามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 30 ซึ่งสามารถสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกได้ดังนี้ $Y = 1.39 + 0.61X_1 + 0.14X_2 - 0.30X_3$ โดยที่ Y = ความตั้งใจลาออก X_1 = ภาระงานหนัก X_2 = ความชัดเจนของลักษณะงาน X_3 = การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าความเครียดในที่ทำงานจากปัจจัยทั้ง 3 มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก พบว่าภาระงานหนัก (มีค่าเบต้า เท่ากับ 0.53) มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานภาคเอกชนมากที่สุด รองลงมาคือ ความชัดเจนของลักษณะงาน (มีค่าเบต้า เท่ากับ 0.09) และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (มีค่าเบต้า เท่ากับ -0.20) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความเครียดในที่ทำงาน, ภาระงานหนัก, ความชัดเจนของลักษณะงาน, การสนับสนุนจากหัวหน้างาน, ความตั้งใจลาออก

บทนำ

ในปัจจุบันมีการจัดตั้งบริษัทเอกชนมากมาย ทั้งในสายธุรกิจที่เหมือนกันและสายธุรกิจที่แตกต่างกัน จึงมีการแข่งขันกันสูงขึ้น ทำให้ทุกบริษัท ต้องเร่งปรับปรุง พัฒนาองค์กรให้ทันกระแส ทันโลก ทันเศรษฐกิจและสอดคล้องกับ สถานการณ์ในปัจจุบันให้เร็วที่สุด เพื่อการก้าวหน้านำคู่แข่ง การขับเคลื่อนองค์กรที่ดีได้ ต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานในองค์กรทั้งระดับหัวหน้างาน และระดับพนักงานปฏิบัติการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในพนักงานแต่ละคน จะมีทัศนคติ หรือความต้องการที่แตกต่างกันไป เมื่อมีการทำงานร่วมกัน ภายใต้สภาวะที่กดดันมากขึ้น ทำให้เกิดผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของพนักงาน จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน การบรรลุเป้าหมายขององค์กร องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการจัดการความเครียดในที่ทำงาน เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณค่าแก่องค์กรควบคู่กับการพัฒนาองค์กรด้วย

ความเครียดที่ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดและการกระทำภายในองค์กร จะส่งผลต่อเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร และอาจเกิดปัญหาทั้งทางด้านการงานและทางด้านการเงิน ซึ่งสามารถวัดได้จาตดัชนีชี้วัดต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุและอัตรา การเจ็บป่วยจากการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น การขาด ลา มาสายของพนักงานเพิ่มขึ้นผิดปกติ ความปลอดภัยในที่ทำงานลดลง ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจ คุณภาพผลผลิตของสินค้าและบริการถดถอย การทำงานที่ก้าวก่ายกันหรือไม่ชัดเจน การสื่อสารไร้ประสิทธิภาพ ทำงานผิดพลาดบ่อย สภาพและบรรยากาศการทำงานที่ไม่ดี มีเรื่องทะเลาะเบาะแว้งระหว่างแผนก ต่อแผนก ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้มารับบริการถดถอยลง ภาพลักษณ์องค์กรเสื่อมถอย เป็นต้น มาใช้วัดความ รุนแรงของความเครียดในองค์กรได้ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552) ดังนั้นความเครียดเป็นภาวะ ทางด้านร่างกายและภาวะทางด้านจิตใจ ที่เกิดขึ้นได้ในหลายสถานการณ์และความเครียดนั้นมีผลกระทบด้านลบต่อชีวิต ส่วนตัวของพนักงาน พบว่าพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากความเครียดจากการทำงานมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานมากขึ้น จนนำไปสู่การตัดสินใจลาออกในที่สุด (Hwang et al., 2014)

การตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานมีผลกระทบโดยตรงต่อองค์กร เนื่องจาก การที่จะบรรลุเป้าหมายของ องค์กรได้ ต้องอาศัยการขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพของพนักงานควบคู่ไปด้วย ซึ่งถ้าพนักงานเกิดความเครียดจากปัจจัย ต่าง ๆ เช่น ภาระงานที่มีมากเกินไป เกิดความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือกับหัวหน้างาน และลักษณะการทำงานที่ไม่ ชัดเจน พนักงานไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ จะนำไปสู่การตัดสินใจลาออกได้ เมื่อมีจำนวนพนักงานที่ต้องการลาออกมาก จะทำให้ประสิทธิภาพและกำลังการผลิต มีอัตราลดต่ำลง ทำให้ขาดพนักงานที่ ชำนาญและความต่อเนื่องในการทำงาน ต้องสูญเสียงบประมาณในการสรรหาหรืออบรมพนักงานใหม่ ดังนั้นองค์กรควรที่จะ หาสาเหตุของการตัดสินใจลาออกและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับพนักงาน เพื่อรักษาพนักงานให้คงอยู่ในงาน ลดการสูญเสียต้นทุนที่เกิดจากการลาออกของพนักงาน

ปัจจัยความเครียดในที่ทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก

1. ภาระงานหนัก (Work Overload)

ความเครียดเกิดจากหลายปัจจัยและส่งผลต่อการทำงาน เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง ภาระงานมีมาก งานไม่ ตรงกับความสามารถ การขาดการฝึกอบรมและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น เมื่อพนักงานต้องทำงานต่อเนื่องเป็น เวลานานและไม่มีเวลาหยุดในเรื่องของเวลาและสัปดาห์การทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการงานหนัก ต้องมีหน้าที่ รับผิดชอบหรือภาระงานมีมากเกินไป

Keshavarza & Mohammadi (2011) ได้อธิบาย ถึงปัจจัยของความเครียดในที่ทำงานที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพขององค์กร เช่น หน้าที่การทำงานที่ไม่ชัดเจน ความขัดแย้งในหน้าที่การทำงาน เป็นต้น ล้วนเกี่ยวข้องกับ

ความพึงพอใจในงาน การขาดความคาดหวังหรือการมีส่วนร่วมในงาน สิ่งเหล่านี้เป็นเหตุให้แรงจูงใจในการทำงานมีน้อยและทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร อย่างไรก็ตามเมื่อพนักงานไม่สามารถเข้าใจว่าอะไรคือความคาดหวังในที่ทำงาน จะทำให้พนักงานไม่สามารถรับรู้ได้ว่าหน้าที่ใดที่จะต้องทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในหน้าที่การทำงาน จากทั้งสองสถานการณ์ข้างต้นจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดขึ้น ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : HRM) ได้ใช้วิธีการปฏิบัติที่นำไปสู่ความเครียดได้ เช่น การสรรหาพนักงาน การลดขนาดขององค์กรและการดิ้นรนของพนักงาน จากข้อสังเกตข้างต้น ความเครียดเกิดจากหลายปัจจัยประกอบไปด้วย ความช่วยเหลือทำงานร่วมกันจากเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น เสียงรบกวน มลพิษ การสนับสนุนเชิงนโยบาย และจากหัวหน้างาน เป็นต้น สาเหตุเหล่านี้มีผลกระทบทางลบต่อการทำงานของพนักงาน แรงกดดันเหล่านี้ยังส่งผลต่อสุขภาพและความพึงพอใจของพนักงานซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ประสิทธิภาพและผลผลิตในงานขององค์กรลดลง

Qureshi et al. (2012) รายงานว่าความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความเครียดและการลาออก เป็นความสัมพันธ์ที่เหมือนกันระหว่างภาระงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยได้เลือกศึกษา 3 ตัวแปรด้วยกัน คือ ภาระงาน ความเครียดในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อหาผลกระทบต่ออัตราการตัดสินใจลาออกของพนักงาน จากการศึกษาข้างต้นเพื่อทำให้สามารถตอบคำถามที่ว่า “เหตุผลใดที่นำไปสู่การตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงาน”

Othman et al. (2014) ทำการตรวจสอบดัชนีความเครียดจากการทำงาน พบว่าความเครียดเกิดขึ้นเมื่อปริมาณของงานมีมากจนพนักงานไม่สามารถควบคุมและรับมือกับปริมาณงานทั้งหมดได้ เมื่อภาระงานเพิ่มขึ้น พนักงานก็ไม่สามารถสร้างความสมดุลระหว่างจิตใจและสุขภาพกายได้ ทั้งในส่วนที่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้อง แรงกดดันอื่น ๆ เกิดได้จาก การทำงานเป็นด้วยระยะเวลาชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ความขัดแย้งระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน สถานการณ์จ้างงาน ปริมาณงาน การควบคุมการทำงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดเหล่านี้มีผลกระทบทางลบต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน โดยนักวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก มหาวิทยาลัยรัฐบาลในมาเลเซียผ่านแบบสอบถาม OSI และ ผลที่รวบรวมไว้ได้ คือ ภาระการทำงาน ปริมาณงานที่มีมาก ความเข้มงวดในงาน ความกดดันด้านเวลาจากปัจจัยภายนอก การหลีกเลี่ยงจากปัจจัยเสี่ยงทางกายภาพและเชิงสัญลักษณ์ ความขัดแย้งหรือความไม่แน่นอนในการทำงาน นักวิจัยสรุปว่าพนักงานทุกคนมีความสามารถที่แตกต่างกันและความคิดในการจัดการกับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นความเครียดที่แตกต่างกันไปจากการทำงานสู่การทำงาน และผู้ปฏิบัติงานต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำวิธีการในการแก้ไขปัญหาทำได้หลายวิธี ซึ่งวิธีการหนึ่ง ๆ อาจเป็นผลดีต่อพนักงานหนึ่งคน แต่อาจเป็นเกิดผลเสียต่อพนักงานคนอื่น ๆ

Yang Liu et al. (2015) ได้ตั้งข้อสังเกตว่าอัตราการลาออกมีแนวโน้มสูงขึ้นเมื่อมีภาระงานที่มากเกินไป, ความซับซ้อนในการทำงาน, การขาดโอกาสในการพัฒนาอาชีพและระยะเวลาในการทำงานที่ยาวนาน ในอเมริกา แคนาดาและออสเตรเลีย มีอัตราการลาออกของพยาบาลที่สูงขึ้นทุกวันเนื่องจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยของความเครียดเหล่านี้ เพื่อที่จะขจัดสาเหตุของการลาออกของพนักงานในทุกภาคส่วน ยังต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อเก็บรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กรและทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน ด้วยการสร้างความเจริญก้าวหน้าในอาชีพขึ้น

สรุปได้ว่าความเครียดที่เกิดจากภาระงานหนัก ทั้งจากปริมาณงานที่มีมาก หรือกำหนดการส่งงานที่เร่งรีบ การทำงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน เวลาในการพักผ่อนมีน้อย ส่งผลให้พนักงานในองค์กรรู้สึกกดดันจากการทำงานมากเกินไป เกิดความเครียดเพิ่มสูงขึ้น จนนำไปสู่การมองหางานใหม่และการตัดสินใจลาออกจากงานในที่สุด

2. ความชัดเจนของลักษณะงาน (Work Ambiguity)

มีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาในหลาย ๆ ปัจจัยที่แตกต่างกัน (Hundera, 2014) ได้ศึกษาผลจากความเครียดที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังกับตัวบุคคล ยังไม่พบข้อมูลที่มีความสัมพันธ์ระหว่าง เทคนิคและกระบวนการขั้นตอนที่นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของงานที่ทำ ดังนั้นประสิทธิภาพของพนักงานลดต่ำลง จากสถานการณ์นี้ทำให้รู้ได้ว่าลักษณะการทำงานที่ไม่ชัดเจนหรือเกิดความคลุมเครือ ไม่ชัดเจนในการทำงานขึ้น (Hangyue et al., 2005) ได้อธิบายว่าความคลุมเครือในงานเกิดขึ้นเมื่อไม่มีการกำหนดมาตรฐานและรายละเอียดของงานที่ชัดเจน ทำให้งานเกิดความคลุมเครือ และไม่สามารถจำกัดการทำงานภายในองค์กรได้ ดังนั้นสถานการณ์นี้จึงนำพนักงานไปสู่การลาออกจากงานและการมองหางานใหม่ หน้าที่การทำงานที่มีความคลุมเครือ ลักษณะการทำงานที่ไม่ชัดเจนเพิ่มสูงขึ้น ความพึงพอใจและสมรรถนะในการทำงานลดต่ำลง ทำให้แนวโน้มการลาออกจากงานยังมีมากขึ้น

Duygulu et al. (2013) ได้ตั้งข้อสังเกตจากกรณีศึกษาที่แตกต่างกัน (องค์กร, จิตวิทยาและสังคมวิทยา) การเกิดความเครียดจากหน้าที่การทำงานเป็นผลมาจากการตั้งใจทำงานมาก และยังพบว่า 2 สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความเครียดจากหน้าที่การทำงาน คือ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่การทำงานและความคลุมเครือไม่ชัดเจนของงานที่ทำ ความเครียดจากหน้าที่การทำงานเกิดจากหลายปัจจัย เช่น มีความวิตกกังวล ตึงเครียดและการลาออกที่สูง ทำให้เกิดการขาดงานและมีผลกระทบต่อสุขภาพกาย เป็นต้น ความเครียดทำให้ ประสิทธิภาพการทำงาน ผลผลิตในงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความเชื่อมั่นในการทำงานลดลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบทบาทหน้าที่การทำงานมีความขัดแย้งเกิดขึ้น และลักษณะของงานมีความคลุมเครือไม่ชัดเจนจะส่งผลกระทบต่อตรงต่อระดับความพึงพอใจในงานและสุขภาพกายของพนักงาน ความเครียดยังมีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในที่ทำงาน เป้าหมายของนักวิจัยคือ การตรวจสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานกับความเครียดจากงาน ในเรื่องนี้ได้มีการระบุไว้เช่นกันว่าความเครียดนั้นส่งผลต่อสุขภาพทางจิตและสุขภาพทางกายของพนักงานเป็นสาเหตุให้ เกิดผลลัพธ์นำไปสู่การลาออกของพนักงานในองค์กร นักวิจัยได้อธิบายว่า ลักษณะการทำงานที่ไม่ชัดเจนเกิดขึ้นเมื่อพนักงานไม่ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่การทำงานของตัวเองในองค์กร และพนักงานรับรู้ข้อมูลในเรื่องที่องค์กรคาดหวังเพียงเล็กน้อยหรือไม่รับรู้ข้อมูลเลย เช่น ลักษณะงานที่ไม่ชัดเจน เกิดความคลุมเครือในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ความพึงพอใจในงานที่ทำ และสมรรถนะการทำงานของพนักงานลดลง เป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความวิตกกังวลในการทำงานเพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อพนักงานในการตัดสินใจที่จะคงอยู่ในงานหรือลาออกจากงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงผลกระทบโดยตรงและเชิงบวกของการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงาน เนื่องจากลักษณะการทำงานที่ไม่ชัดเจน (Loi, 2005)

สรุปได้ว่าความเครียดที่เกิดจากความชัดเจนของลักษณะงาน เมื่องานเกิดความคลุมเครือ ทำให้พนักงานไม่สามารถเข้าใจได้ว่าบทบาทหน้าที่ของตนเองคืออะไร หรือไม่สามารถทำให้พนักงานรับรู้ถึงเป้าหมายขององค์กร เป็นเหตุให้การทำงานไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผลผลิตในงานลดต่ำลง จนเกิดเป็นภาวะกดดันเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำ เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน จนไม่สามารถทนทำงานต่อไปได้จึงตัดสินใจลาออก

3. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisory Support)

การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การที่หัวหน้างานให้การช่วยเหลือพนักงาน ทั้งทางด้านทักษะการทำงาน ความรู้ (Rhoades and Eisenberger, 2002) สามารถรวบรวมประสบการณ์ทำงาน ถ่ายทอดไปยังพนักงานได้บังคับบัญชาได้ หัวหน้างานมีบทบาทสำคัญในการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพ

Bhatti et al. (2013) กล่าวว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างาน อาจเป็นเรื่องของอารมณ์และความรู้สึก ในขณะที่เดียวกันเป็นการฝึกอบรมช่วยเหลือพนักงาน ให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน หัวหน้างานควรดูแลพัฒนา เพิ่มพูนความรู้ และความสามารถแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ (Ismail et al., 2010)

Butali et al. (2013) กล่าวว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ยังคงพบปัญหายุ่งยากในการดูแลรักษาพนักงาน เพื่อให้ลดอัตราการลาออก และได้อธิบายว่าเมื่อพนักงานเก่าลาออก นายจ้างได้จ้างพนักงานใหม่เข้ามาแทนที่ จึงทำให้ฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีนโยบาย สร้างพนักงานที่มีประสิทธิภาพ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และมีความพึงพอใจในการทำงานขึ้น เมื่อมีการลาออกของพนักงานจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและการบริหารจัดการขององค์กร ทำให้การตัดสินใจลาออกไม่ได้มีผลต่อตัวพนักงานเท่านั้น ยังมีผลต่อองค์กรด้วย ดังนั้นควรที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ระหว่างหัวหน้างานต่อพนักงานที่มีอัตราการลาออกสูง เพื่อเป็นการยับยั้งให้พนักงานตัดสินใจลาออก

สรุปได้ว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เมื่อการทำงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพนักงานและหัวหน้างานภายในองค์กร หัวหน้างานควรให้การสนับสนุน ช่วยเหลือพนักงานเมื่อเกิดปัญหาขึ้น มีการกล่าวเตือนหรือให้คำติชมในการทำงาน จะสามารถลดความตึงเครียดในที่ทำงานลง สามารถจัดปัญหาการต้องการลาออกของพนักงานได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจาก ภาระงานหนัก ความชัดเจนของลักษณะงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ของพนักงานภาคเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจาก ภาระงานหนัก ความชัดเจนของลักษณะงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสำคัญต่อความตั้งใจลาออกมากน้อยเพียงใด ของพนักงานภาคเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการจัดการความเครียดในที่ทำงาน เป็นแนวทางป้องกันการลาออก ของพนักงานภาคเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาอิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานภาคเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัย ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

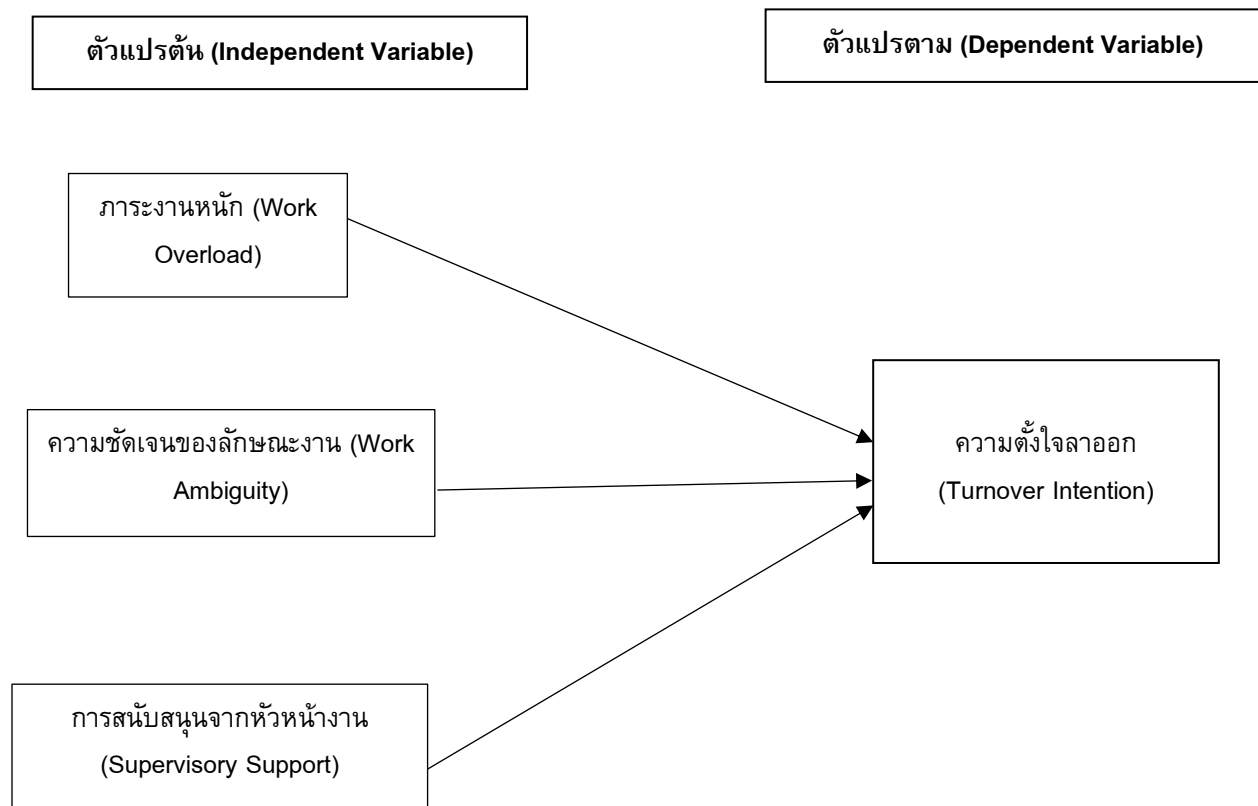
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย
 - ภาระงานหนัก (Work Overload)
 - ความชัดเจนของลักษณะงาน (Work Ambiguity)
 - การสนับสนุนของหัวหน้างาน (Supervisory Support)ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย
 - ความตั้งใจลาออก

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานภาคเอกชน ในจังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนทั้งสิ้น 476,056 คน (สำนักงานสถิตินครราชสีมา, 2561) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานภาคเอกชน จำนวน 400 คน ได้จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) โดย กำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ 0.05

ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการศึกษาในช่วงเดือนธันวาคม 2561 – กุมภาพันธ์ 2562

กรอบแนวความคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานต่อความตั้งใจลาออก ของพนักงานภาคเอกชน ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” โดยผู้วิจัยได้ดำเนินงานวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม ที่ได้จากการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล จากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นเครื่องมือการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทเอกชนอายุระหว่าง 15-60 ปี ที่ทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 476,056 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดนครราชสีมา, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัด ที่นับได้ โดยใช้สูตร Taro Yamane (1973) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามโอกาสที่เกิดขึ้นทางสถิติ โดยผู้วิจัยเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกหน่วยตัวอย่าง โดยสามารถเลือกพนักงาน ภาคเอกชน ได้ทุกองค์กร ที่สามารถให้ข้อมูลได้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานและความตั้งใจลาออก โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูล ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ, สถานภาพ, อายุ, ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงาน ซึ่งผู้วิจัยนำข้อคำถามของ Cousins, et al. (2004) โดยได้ทำการให้ผู้เชี่ยวชาญแปลเป็นภาษาไทย ข้อคำถามมีจำนวน 14 ข้อ โดยแบ่งปัจจัยของความเครียดในที่ทำงานออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่

1. ภาระงานหนัก	จำนวน	5	ข้อ
2. ความชัดเจนของลักษณะงาน	จำนวน	4	ข้อ
3. การสนับสนุนของหัวหน้างาน	จำนวน	5	ข้อ

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก ซึ่งผู้วิจัยนำข้อคำถามของ Lance (1988) จำนวน 3 ข้อ

ตาราง แสดงจำนวนข้อคำถามและเลขข้อคำถาม

ตัวแปร	จำนวน (ข้อ)	ข้อคำถาม
ความเครียดในที่ทำงาน		
- ภาระงานหนัก	5	9,10,11,12,13
- ความชัดเจนของลักษณะงาน	4	14,15,16,17
- การสนับสนุนของหัวหน้างาน	5	18,19,20,21,22
ความตั้งใจลาออก	3	6,7,8

วิธีการแปลข้อคำถาม

การแปลข้อคำถามในงานวิจัยจากภาษาอังกฤษมาเป็นภาษาไทย ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถในการแปลภาษาอังกฤษ และได้ตรวจสอบความถูกต้องของการแปลข้อคำถาม โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย เพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบการแปลข้อคำถาม สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์สาขาภาควิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือมาทดสอบโดยการ Pre-test กับบุคคลจำนวน 5 คน เพื่อสอบถามความคิดเห็นถึงการแปลความหมายของแบบสอบถาม ว่ามีความเข้าใจได้ง่ายหรือยากมากน้อยเพียงใด และทำการปรับแก้แบบสอบถามให้มีความเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น เมื่อพบว่าคนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Test) กับกลุ่มบุคคล จำนวน 40 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบร็ค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าในแต่ละด้าน ดังนี้

ตาราง แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบร็ค

ตัวแปร	จำนวน (ข้อ)	สัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบร็ค
ความเครียดในที่ทำงาน	15	
- ภาระงานหนัก	5	0.783
- ความชัดเจนของลักษณะงาน	4	0.847
- การสนับสนุนของหัวหน้างาน	5	0.863
ความตั้งใจลาออก	3	0.869

เกณฑ์การให้คะแนน

ใช้เกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นของประชากรโดยใช้มาตราวัดแบบ Rating scale ของ Likert' scale โดยกำหนดระดับความคิดเห็นตามสัดส่วนการประมาณค่าดังนี้

เป็นประจำ	เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน
บ่อยครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน
บางครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เคย	เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามตามบริษัทเอกชน ห้างสรรพสินค้า ในจังหวัดนครราชสีมาและส่งลิงค์ตอบแบบสอบถามออนไลน์ พร้อมชี้แจงรายละเอียดให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามว่า การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด และไม่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปฏิเสธได้ทันทีที่ต้องการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ขั้นตอนการจัดทำข้อมูล

1. เมื่อได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแล้วได้นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. เมื่อคัดแบบสอบถามแล้ว นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) ในแบบฟอร์มลงรหัสด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้สำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ต่อไป
3. นำข้อมูลที่ได้มาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรของ ความเครียดในที่ทำงานและการตัดสินใจลาออก
2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ของ ภาระงานหนัก, ความชัดเจนของลักษณะงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบและวิเคราะห์สมมติฐานความเครียดในที่ทำงานต่อความตั้งใจลาออก

การทดสอบและวิเคราะห์สมมติฐาน ความเครียดในที่ทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ ภาระงานหนัก ความชัดเจนของลักษณะงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก กำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ภาระงานหนัก มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานภาคเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความชัดเจนของลักษณะงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานภาคเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานภาคเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ตารางแสดง ตัวแปรต้น คือ ความเครียดในที่ทำงาน ทำนาย ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจลาออก

ตัวแปร	R	R Square	Adjusted R Square	F	P-value
ความเครียดในที่ทำงาน	0.55	0.31	0.30	58.10	0.000*

*p-value < 0.05

การวิเคราะห์ทางสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือ p-value น้อยกว่า 0.05 พบว่า ตัวแปรดังกล่าวสามารถทำนายตัวแปรตามได้ จากค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียดในที่ทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ ภาระงานหนัก ความชัดเจนของลักษณะงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากค่า Adjusted R Square แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต้น ความเครียดในที่ทำงาน สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม ความตั้งใจลาออก ได้ร้อยละ 30

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (B) คะแนนมาตรฐาน (Beta) และรูปแบบสมการการทำนายความตั้งใจลาออก

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์ Unstandardized B	สัมประสิทธิ์ Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	P-value
ตัวคงที่ (Constant)	1.39	0.30		5.92	0.00*
1. ภาระงานหนัก (X_1)	0.61	0.05	0.53	12.57	0.00*
2. ความชัดเจนของลักษณะงาน (X_2)	0.14	0.07	0.09	2.02	0.00*
3. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (X_3)	-0.30	0.07	-0.20	-4.24	0.04*

*p-value < 0.05

จากตารางข้างต้น พบว่า ปัจจัยความเครียดในที่ทำงาน ได้แก่ ภาระงานหนักและความชัดเจนของลักษณะงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.00 ส่วนการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความเครียดในที่ทำงานจากทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลต่อความตั้งใจลาออก สามารถแสดงสมการทำนายความตั้งใจลาออกได้ดังต่อไปนี้

$$Y = 1.39 + 0.61X_1 + 0.14X_2 - 0.30X_3$$

โดยที่

Y = ความตั้งใจลาออก

X_1 = ภาระงานหนัก

X_2 = ความชัดเจนของลักษณะงาน

X_3 = การสนับสนุนของหัวหน้างาน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ความเครียดในที่ทำงานจากปัจจัยทั้ง 3 มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก โดยจากภาระงานหนักและความชัดเจนของลักษณะงาน สามารถทำนายหรือส่งผลต่อความตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์ในทิศทาง

เดียวกัน ส่วนความเครียดในที่ทำงานจากการสนับสนุนของหัวหน้างาน สามารถทำนายหรือส่งผลต่อความตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน เมื่อพิจารณาจากค่า Standardized Coefficients Beta พบว่าภาวะงานหนัก (มีค่าเบต้าเท่ากับ 0.53) มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานภาคเอกชนมากที่สุด รองลงมาคือ ความชัดเจนของลักษณะงาน (มีค่าเบต้า เท่ากับ 0.09) และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (มีค่าเบต้า เท่ากับ -0.20) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

ผลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออก ของพนักงานภาคเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยได้ทำการเลือกศึกษาปัจจัยของความเครียดในที่ทำงาน 3 ปัจจัย ได้แก่ ภาระงานหนัก ความชัดเจนของลักษณะงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทำให้ทราบว่าความเครียดในที่ทำงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ซึ่งถ้าองค์กร หรือบริษัทไม่ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ ป้องกันการตัดสินใจลาออกของพนักงาน จะเกิดผลเสียมากมายตามมา อาจทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความต่อเนื่องในการทำงาน ผลผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ไม่สามารถควบคุมต้นทุนในการสรรหา ฝึกอบรมพนักงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนสำคัญในขับเคลื่อนองค์กรให้มีความมั่นคง ก้าวหน้า พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบันได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่องความเครียดในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานภาคเอกชน โดยเลือกศึกษา 3 ปัจจัย ด้วยกัน คือ ภาระงานหนัก ความชัดเจนของลักษณะงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ยังมีอีกหลายปัจจัยของความเครียดในที่ทำงานที่ควรศึกษาหาความสัมพันธ์ของความตั้งใจลาออก เช่น ความก้าวหน้าในอาชีพ การต้องการรางวัลตอบแทนในการทำงาน ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น และควรขยายขอบเขตการศึกษาในส่วนของบริษัทเอกชนให้ครอบคลุมพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่าง ๆ ได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ ป้องกันไม่ให้เกิดความตั้งใจลาออกของพนักงาน จากความเครียดในการทำงาน อาจเพิ่มการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานภาคเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2552). รายงานประจำปี 2552 สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริม. ค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2561. จาก <https://www.thaihealth.or.th/Books/list/8/>
- สำนักงานแรงงานจังหวัดนครราชสีมา. (2561). รายงานสถานการณ์และดัชนีชี้วัดภาวะแรงงานจังหวัดนครราชสีมา ไตรมาส 3 ปี 2561. ค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2561. จาก <http://nakhonratchasima.mol.go.th/node/126501>.
- Butali, N. D., Wesang'ula, P. M., & Mamuli, L. C. (2013). Factors causing staff turnover at Masinde Muliro University of Science and Technology. *Greener Journal of Social Sciences*, 3(1), 067–074.
- Duygulu, E., Ciraklar, N. H., Guripek, E., & Bagiran, D. (2013). The Effect of Role Stress on the Employee's Well-being: A Study in the Pharmaceutical Companies in the City of Izmir. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 1361–1368.

- Hundera, M. B. (2014). Factors affecting academic staff turnover intentions and the moderating effect of gender. *International Journal of Research in Business Management (IMPACT: IJRBM)*, 2(9), 57–70.
- Hwang, J., Lee, J. J., Park, S., Chang, H. & Kim, S. S. (2014). The impact of occupational stress on employee's turnover intention in the luxury hotel segment. *International Journal of Hospitality & Tourism*, 15, 60–77.
- Syeda Sania Zahra, Muhammad Imran Khan, Muhammad Imran*, Qaiser Aman, Rafaqet Ail (2018). The relationship between job stress and turnover intentions in the pesticide sector of Pakistan: An employee behavior perspective. *Management Issues in Healthcare System* 4, 1-12.