

อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

Influence of job stress on Employee turnover Intention : A case study of government sector in Nakhon Ratchasima.

สมรัตน์ โนนติवाल

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจากภาระงานหนัก การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความชัดเจนของลักษณะงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจากภาระงานหนัก การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความชัดเจนของลักษณะงาน ตัวแปรใดมีความสำคัญต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และเพื่อเป็นแนวทางป้องกันในการบริหารจัดการ การตัดสินใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ จำนวนพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดในที่ทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความเครียดในที่ทำงานสามารถพยากรณ์ความตั้งใจลาออกร้อยละ 17 ซึ่งสามารถสร้างสมการการทำงานความตั้งใจลาออกได้ดังนี้ $Y = 0.86 + 0.56X_1$ โดยที่ $Y =$ ความตั้งใจลาออก $X_1 =$ ภาระงานหนัก

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจากภาระงานหนัก (มีค่า Beta เท่ากับ 0.41) มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

คำสำคัญ : ความเครียดในที่ทำงาน, ภาระงานหนัก, การสนับสนุนจากหัวหน้างาน, ความชัดเจนของลักษณะงาน, ความตั้งใจลาออก

บทนำ

สภาพสังคมในปัจจุบันของประเทศไทยได้พัฒนาเจริญรุ่งเรืองไปสู่ความทันสมัยอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านวิชาการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้มีผลต่อบทบาทหน้าที่ และความเป็นอยู่ของคนไทย ในสังคมที่เกิด การเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งทำให้การดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลต้องเผชิญกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง และปัญหาอยู่ตลอดเวลา ทำให้คนเรานั้นจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อสามารถดำรงชีวิตได้ในสังคมปัจจุบัน การปรับตัวนี้บุคคลแต่ละบุคคลจะมีการปรับตัวที่แตกต่างกัน และมีการปรับตัวที่ไม่เท่ากัน คนที่สามารถปรับตัวได้ดีก็จะดำเนิน ชีวิตได้อย่างมีความสุข ส่วนคนที่ปรับตัวได้ไม่ดีก็จะก่อให้เกิดปัญหา และเกิดความเครียดขึ้นได้กับการดำเนินชีวิตของ ตน ความเครียดเป็นความรู้สึกที่สภาพจิตใจไม่เป็นปกติ เกิดอารมณ์ไม่เป็นสุข ไม่พอใจไม่สบายใจ กังวล วิตก กลัวเป็น อารมณ์ความรู้สึกที่สามารถจุดชนวนปฏิกิริยาลูกโซ่ชีวเคมีในร่างกายมนุษย์ เสมือนกับจิตใจของคนเรากลับบีบบังคับ ซึ่งเป็นผลมาจากการแปรปรวนของร่างกายและจิตใจ

สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมีอยู่หลายประการ ได้แก่ สาเหตุทางด้านจิตใจ เช่น ความกลัวว่าจะไม่ได้ดังหวัง กลัวงานที่ทำจะล้มเหลว กลัวว่าตนเองต้องทำอะไรที่ยากเกินความสามารถ วิตกกังวลกับเรื่องครอบครัว การเรียน การงาน หรือสาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต เช่น การเปลี่ยนวัย การเปลี่ยนสถานที่อยู่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ ค้นเคย นอกจากนี้ยังเกิดจากสาเหตุของการเจ็บป่วยทางกาย ได้เช่นกัน การเปลี่ยนแปลงในชีวิต เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ เกิดความเครียด สำนักงานสถิติแห่งชาติ ร่วมกับกรมสุขภาพจิต และสถาบันวิจัยประชากรและสังคม ได้ร่วมกันสำรวจ สุขภาพจิต (ความสุข) ของคนไทย โดยให้กลุ่มตัวอย่างอายุ 15 ปีขึ้นไป ทำแบบสอบถามโดยใช้ข้อความสุขภาพจิตคนไทยฉบับสั้น 15 ข้อ พบว่า ในเดือนกรกฎาคม 2558 คนไทยมีคะแนนเฉลี่ยสุขภาพจิตลดลง 0.13 คะแนน เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจในเดือนพฤษภาคม 2558 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) ซึ่งให้เห็นว่าคนไทยมีความสุขลดลง และอาจ อนุมานได้ว่าคนไทยมีความเครียดเพิ่มมากขึ้น โดยความเครียดนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งแบบฉับพลันและความเครียด แบบต่อเนื่อง ซึ่งการทำงานของพนักงานราชการในแต่ละหน่วยงานในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา ถือว่าเป็นบุคลากรที่ ปฏิบัติงานกรบริการให้แก่ผู้มารับบริการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ไม่ว่าจะต้องประสบกับปัญหาในการปฏิบัติงานมากน้อย เพียงไร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจก่อให้เกิดความเครียดต่อพนักงานราชการได้ อีกทั้งยังต้องให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความประทับใจ แต่การทำงานของพนักงานราชการไม่พึงพอใจต่อผู้บริหารหรือเพื่อร่วมงานทำให้ มีความกดดันที่แตกต่างกันออกไป ทำให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรมเปลี่ยนไป ก่อให้เกิดผลเสีย ในการปฏิบัติงาน หรืออาจทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและปริมาณงานที่ต่ำลง (อนรรตน์ อันทนนาธร, 2559)

ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาสาเหตุที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกในการทำงานของพนักงานราชการ ในจังหวัดนครราชสีมา ที่ทำให้เกิดภาวะความเครียดในที่ทำงานขึ้น นำไปสู่ความตั้งใจลาออกหน่วยงาน ภาวะความเครียดในที่ทำงานเกิดได้จาก หลายสาเหตุ โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษา 3 สาเหตุ คือ 1. ภาระงานหนัก 2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน 3. ความชัดเจนของ ลักษณะงาน (Cousins, et al. 2004) ซึ่งข้อมูลและผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางเพื่อป้องกันและการแก้ไข ปัญหาความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ตลอดจนการช่วยลดปัญหาอันเกิด จากความเครียดและการปรับตัว ให้กับพนักงาน

ปัจจัยความเครียดในที่ทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก

1.ภาระงาน (Work load)

มีผลต่อความเครียดของบุคคลไม่ว่าภาระงาน (ทั้งเชิง ปริมาณและเชิงคุณภาพ) นั้นจะมีปริมาณที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ก็ตามล้วนส่งผลต่อความเครียด ตามกฎการตอบสนองต่อความเครียดของ เยิร์ก และตอดสันที่บุคคลแต่ละบุคคลย่อม มี ขอบเขตหรือระดับที่เหมาะสมเฉพาะตัว ในการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจาก ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย แตกต่างกันไปหากปริมาณความเครียดสูงกว่าขอบเขต หรือระดับดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีต่อบุคคลนั้น ยิ่งไปกว่านั้นหากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาจำกัด ดังกล่าวมักจะกดดันด้วยแล้วเงื่อนไข ดังกล่าวย่อมมีส่วนนำพาความเครียดให้ เกิดขึ้นได้แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับ การตีความของบุคคลอยู่ดีว่ารู้สึกอย่างไร บ่อเกิดของความเครียดจากการทำงานมีอยู่ 2 สาเหตุได้แก่งานมากเกินไป การได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของตัวบุคคล (Cooper and Straw, 1993)

สรุปว่า การทำงานหนักมากเกินไปนั้นสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายมาก ซึ่งเราอาจจำเป็นต้องทำงานนานหลาย ชั่วโมงหรืออาจรู้สึกแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวไม่ได้ ส่วนการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลก็เป็นเรื่องสำคัญ เช่นกัน กล่าวคือ เมื่องานที่ทำไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อาจทำให้รู้สึกว่างงานมันน่าเบื่อหน่ายและไม่รู้สึกทำห่วยตรงกันข้ามกับงานที่ต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถ สภาพการณ์ดังกล่าว ส่งผลให้ความภาคภูมิใจในตนเองและความเชื่อมั่นในตนเองลดลง ขาดความเอาใจจริงเอาใจและขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน จิตใจขาดสมาธิ

2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisory Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เป็นรูปแบบของการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการให้คุณค่าของพวกเขา โดยพนักงานทั้งหลายจะมองหัวหน้า ของเขาว่าเป็นที่ชื่นชอบหรือไม่ผ่านพวกเขา Kottke & Sharafinski (1988) เนื่องจากหัวหน้างานเป็นตัวแทนขององค์กร ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกน้อง เปรียบได้กับตัวชี้วัดสนับสนุนขององค์กร Levinson, (1965) นั่นคือ การรับรู้สนับสนุนของหัวหน้ามีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของลูกน้อง ขณะที่ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของสองปัจจัยนี้ อาจเกิดขึ้นในทางกลับกันก็เป็นได้ คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยการรับรู้ของพนักงานที่องค์กรให้คุณค่าช่วยเหลือและห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพความเป็นอยู่แก่พวกเขา มาจากหัวหน้างานที่เป็นตัวแทนขององค์กร Yoon และ Thye (2000) นอกจากนี้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พบว่า พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า อาจเพราะหัวหน้ามีการติดต่อสัมพันธ์กับพนักงานมากกว่าผู้บริหารที่พนักงานมองว่าเป็นตัวแทนองค์กร เพราะฉะนั้นแม้ว่าหัวหน้าจะเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนองค์กรแต่พนักงานจะมองการสนับสนุนจากหัวหน้างานต่างไปจากการสนับสนุนจากองค์กร โดยสรุป การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นการรับรู้ของพนักงาน โดยเชื่อว่ามาจากหัวหน้างาน ซึ่งให้คุณค่า ให้ความสำคัญในด้านการทำงานร่วมกันในกิจกรรมต่างๆ การเชื่อเหลือ พัฒนาและห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพความเป็นอยู่ สภาพการทำงาน สนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงานและไม่ปฏิบัติในสิ่งที่จะก่อให้เกิดผลเสียกับพนักงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกหัวหน้างานให้ความสนใจ ใส่ใจคำปรึกษา คำแนะนำการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร มีความเป็นกันเองกับหัวหน้างาน ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (อนุสรณ์ วิริยะวงศ์สกุล, 2552)

สรุปว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยตรงเพราะพนักงานจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับหัวหน้างานมากที่สุด จึงเกิดเป็นการสร้างความสัมพันธ์เบื้องต้นในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ขึ้นอยู่กับ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ถ้าพนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าที่ดี พนักงานจะเกิดความไว้วางใจ มีความสุขในการทำงาน ได้รับการชี้แนะให้ความช่วยเหลือด้านการงาน ให้รางวัลตามโอกาสอันควร ให้คำปรึกษาที่ดีในการ ทำงานส่งเสริมความก้าวหน้าด้านการงาน

3. ความชัดเจนของลักษณะงาน (Work Ambiguity)

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียด อันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบ ทั้งหลายของงาน ย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งองค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ ได้แก่

2.4.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน (Job Characteristics) เช่น เสียง การสั่นสะเทือน อุณหภูมิ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน และงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลบางครั้งสภาพการทำงานที่ เลวร้ายอาจ หมายถึง การทำงานภายใต้สภาวะที่มีเสียงดังเกินไปสภาวะดังกล่าวมีส่วนก่อให้เกิดความเครียดทางกายและ ทางจิตใจขึ้นได้เช่นเดียวกับการทำงานภายใต้สภาวะสั่นสะเทือนและอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสม (Cooper, 1987 ; Selye, 1976 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001, p. 30)

2.4.2 ชั่วโมงการทำงาน (Work Hour) มีส่วนก่อให้เกิดความเครียดด้วยเช่นกัน โดยบุคคลที่ทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มักจะมีปัญหาด้านสุขภาพอีกทั้งการทำงานเป็นช่วงเวลา หรือ ทำงานเป็นกะ ทัศนคติในการทำงานและ ความสุขทางกายและจิตใจ ล้วนเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงานของบุคคลด้วยทั้งสิ้น ขณะที่การ เปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็วของสังคมปัจจุบัน เพื่อเพิ่มผลผลิตและศักยภาพการแข่งขันจนกระทั่งบุคคลไม่ สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์ การเปลี่ยนไปที่เกิดขึ้นนี้ก็ก็เป็นอีกตัวการสำคัญหนึ่งที่เกิดความเครียด (Sparkset al, 1997 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001)

2.4.3 การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ที่ทำงานทำให้พนักงานจำเป็นต้อง ปรับตัวให้เข้ากับ สิ่งแวดล้อมของระบบการทำงานแนวใหม่ ความต้องการในการปรับตัวเพื่อตามให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ นั้นอาจช่วยเพิ่ม ความเครียดให้แก่พนักงาน อีกทางหนึ่งการรับเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรเป็นสิ่งที่ดีซึ่งเหมือนเป็นการเริ่มต้น ใหม่ ขณะที่ต้องยอมรับความจริงด้วยว่าการจะเปลี่ยนแปลงอะไรสักอย่างโดยเฉพาะในระดับมหภาค บ่อยครั้งจำเป็นต้องให้ เวลาอย่างมาก เพื่อที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจสิ่งนั้นๆ ขณะที่ต้องลืมสิ่งที่เคยเรียนรู้มาในอดีตสภาวะ ดังกล่าวอาจส่งผล กระทบต่อความรู้สึกเชิงลบของบุคคลในองค์กรแต่สำหรับบางคนอาจมองว่าเป็น สิ่งท้าทายใหม่ (ณัฐพันธ์ เขจรันท์, 2552)

2.4.4 ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) มักเกี่ยวข้องกับการขาดความ ชัดเจน เกี่ยวกับ ขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงการขาดข้อมูล เกี่ยวกับตัวงาน มีการศึกษาจำนวนมากชี้ ไปในทำนองเดียวกันว่า ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่มี ความสัมพันธ์กับอาการทางจิตอันเนื่องมาจากความเครียดใน (Keshavarza และ Mohammadi, 2011)

2.4.5 ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role Conflict) เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จากความต้องการของ ตัวงานในบางครั้ง ความต้องการดังกล่าวอาจมีลักษณะขัดแย้งกันเอง มีใช่เรื่องผิดปกติหากบุคคล เนื่องจากความต้องการ

ของงานที่รับหน้าที่ไม่ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันแล้วความเครียดจะเริ่มก่อตัวขึ้น ก็ต่อเมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ดังกล่าวได้ผลจากการศึกษา ซึ่งระบุว่าอาการทางจิตมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่มากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่กับอาการทางจิต (Jackson and Schuler, 1985 อ้างถึงใน Cooper et al., 2001)

สรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดอัน เนื่องมาจากการทำงาน คือการมีบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบมากเกินไป หรือการมีหลายบทบาทหน้าที่ (Role Overload) หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งๆ ต้องทำหน้าที่หลายอย่างภายในองค์กร การรับผิดชอบหลายอย่างนั้น จะนำไปสู่การทำงานล่วงเวลาของแต่ละบุคคล แล้วยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่จะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วงได้หรือไม่แต่ในความเป็นจริงพบว่า การมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไปถูกนำมาอ้างถึงในฐานะที่เป็น แหล่งกำเนิดความเครียดจากการทำงานมากกว่าความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจากภาระงานหนัก การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความชัดเจนของลักษณะงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจากภาระงานหนัก การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความชัดเจนของลักษณะงาน ตัวแปรใดมีความสำคัญต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อเป็นแนวทางป้องกันในการบริหารจัดการ การตัดสินใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้นที่ศึกษา ได้แก่ ความเครียดในที่ทำงาน ประกอบด้วยตัวแปร สามตัวแปรคือ ภาระงานหนัก (Work Overload) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisory Support) และ ความชัดเจนของลักษณะงาน (Work Ambiguity)

ตัวแปรตามที่ศึกษา ได้แก่ ความตั้งใจลาออก

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนทั้งสิ้น 8,494 คน (สำนักงานสถิติ นครราชสีมา, 2561) ดังนั้น กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานราชการ จำนวน 400 คน ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ 0.05

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

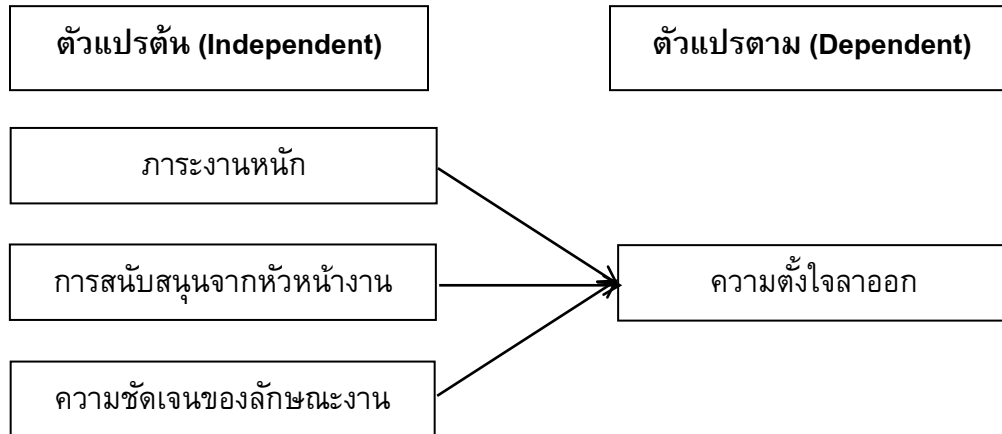
หน่วยงานภาครัฐ ในจังหวัดนครราชสีมา

4. ขอบเขตด้านเวลาดำเนินการวิจัย

ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2561 ถึง มกราคม 2562

กรอบแนวความคิดการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามของการวิจัย แสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา" ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology Research) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อการวิจัย (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยเรื่อง "อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา" มีดังนี้

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานราชการอายุระหว่าง 15-60 ปี ที่ทำงานในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 8,494 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดนครราชสีมา, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่มีจำนวนจำกัดที่นับได้ โดยการใช้สูตร Taro Yamane (1973) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานและความตั้งใจลาออก แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยนำคำถามของ Sheraz, et al. (2014) ข้อคำถามมีจำนวน 3 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดให้คะแนนตั้งแต่ระดับ 1 คือไม่เห็นด้วยที่สุด ถึง ระดับ 5 เห็นด้วยที่สุด

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจาก ภาระงานหนัก การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความชัดเจนของลักษณะงาน ของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้วิจัยได้นำคำถามของ Cousins, et al. (2004) มาใช้ในการวิจัย ข้อคำถามในส่วนนี้มีจำนวนทั้งหมด 14 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดให้คะแนนตั้งแต่ระดับ 1 คือไม่เห็นด้วยที่สุด ถึง ระดับ 5 เห็นด้วยที่สุด โดยคำถามแต่ละข้อวัดตัวแปรต่างๆ ดังตารางต่อไปนี้

ตัวแปร	จำนวน (ข้อ)	ข้อคำถาม
ความตั้งใจลาออก	3	6-8
ภาระงานหนัก	5	9 - 13
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	4	14 - 17
ความชัดเจนของลักษณะงาน	5	18 22

2. วิธีการแปลข้อคำถาม

1. การแปลข้อคำถามจากภาษาอังกฤษมาเป็นภาษาไทย ขั้นตอนนี้ทำโดยบุคคลที่มีความรู้ภาษาไทย และมีความเชี่ยวชาญในด้านภาษาอังกฤษ สำหรับการศึกษาคำนี้ ขั้นตอนดังกล่าวทำโดยผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษคือ มหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. การตรวจสอบความถูกต้องของการแปลข้อคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย เพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบชุดของการแปลข้อคำถาม สำหรับการศึกษาคำนี้ ขั้นตอนดังกล่าวทำโดยอาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ซึ่งทำงานในองค์กรภาครัฐ ตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2. ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการทำ Pre-test กับบุคคลจำนวน 5 คน เพื่อสอบถามความคิดเห็นถึงการแปลความหมายของแบบสอบถาม ว่า มีความเข้าใจได้มากน้อยเพียงใด และได้มีการแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น หลังจากนั้นได้ทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Test) กับกลุ่มบุคคลจำนวน 40 ชุด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามกับพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 ชุด โดยได้แจ้งกับผู้ตอบแบบสอบถามก่อนว่า การเก็บข้อมูลนี้ใช้ในการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลและไม่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามใช้เวลาในการดำเนินการทั้งหมด 7 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) และดำเนินการต่อไปตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์การคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของตัวแปร ความเครียดในที่ทำงานและความตั้งใจลาออก ซึ่ง ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยคือ 1. ภาระงานหนัก 2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ 3. ความชัดเจนของลักษณะงาน
3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ของความเครียดในที่ทำงาน ได้แก่ ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนในการศึกษาสมการพยากรณ์ความตั้งใจลาออก ที่เกิดจากความเครียดในที่ทำงานทั้ง 3 ปัจจัย 1. ภาระงานหนัก 2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ 3. ความชัดเจนของลักษณะงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออก โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบและวิเคราะห์สมมติฐานความเครียดในที่ทำงานต่อการตัดสินใจลาออก

การทดสอบและวิเคราะห์สมมติฐาน ความเครียดในที่ทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ ภาระงานหนัก การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความชัดเจนของลักษณะงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก กำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ภาระงานหนักในที่ทำงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การสนับสนุนจากหัวหน้างานในที่ทำงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความชัดเจนของลักษณะงานในที่ทำงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ตาราง 4.4 แสดงตัวแปรต้น คือ ความเครียดในที่ทำงาน ทำนาย ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจลาออก

ตัวแปร	r	r ²	Adjusted r ²	f	P-value
ความเครียดในที่ทำงาน	0.42	0.18	0.17	28.99	*0.00

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ทางสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือ p-value น้อยกว่า 0.05 พบว่า ตัวแปรดังกล่าวสามารถทำนายตัวแปรตามได้ จากค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่าความเครียดในที่ทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ ภาระงานหนัก การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และจากความชัดเจนของลักษณะงาน ของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

จากค่า Adjusted R Square แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต้น คือ ความเครียดในที่ทำงาน สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจลาออก ได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 17.

ตาราง 4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ (B) คะแนนมาตรฐาน (Beta) และรูปแบบสมการการทำนายความตั้งใจลาออก

	Unstandardized		Standardized	t	P-value
	Coefficients				
	B	Std. Error			
ตัวคงที่ (Constant)	0.86	0.32		2.70	0.01
ภาระงานหนัก (X_1) (Work Overload)	0.56	0.06	0.41	8.63	*0.00
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (X_2) (Supervisory Support)	0.09	0.07	0.07	1.37	0.17
ความชัดเจนของลักษณะงาน (X_3) (Work Ambiguity)	0.01	0.08	0.01	0.10	0.92

จากตาราง 4.5 พบว่า ปัจจัยความเครียดในที่ทำงาน ได้แก่ ภาระงานหนัก มีค่า p-value เท่ากับ 0.00 แสดงว่าภาระงานหนักมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ส่วนการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.17 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกและความชัดเจนของลักษณะงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.92 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าความชัดเจนของลักษณะงานไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออก ความเครียดในที่ทำงานจากทั้ง 3 ปัจจัย ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกได้ดังนี้

$$Y = 0.86 + 0.56X_1$$

โดยที่ Y = ความตั้งใจลาออก

X_1 = ภาระงานหนัก

จากสมการด้านบนสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความเครียดในที่ทำงานจากภาระงานหนัก เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะส่งผลให้ความตั้งใจลาออก เพิ่มขึ้น 0.56

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 และ สรุปได้ว่า ความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจากภาระงานหนัก (มีค่า Beta เท่ากับ 0.41) มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1. จากงานวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่า ความเครียดในที่ทำงานที่เกิดจากภาระงานหนัก เป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความตั้งใจลาออกจากองค์กร ดังนั้นองค์กรควรคิดหาวิธีการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาความเครียดในที่ทำงาน ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้พนักงานราชการในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีความต่อเนื่องในการำงาน และทำให้ผลงานที่ได้มีคุณภาพมากขึ้น

2. การตัดสินใจลาออกของพนักงานในองค์กร ถือเป็นปัญหาสำคัญขององค์กร ดังนั้นองค์กรควรคิดพิจารณาหาแนวทางในการลดหรือขจัดความคิดที่พนักงานจะตัดสินใจลาออก โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน หรือการวัดทัศนคติของพนักงานอยู่เป็นประจำ เพื่อสำรวจหาปัญหาที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต แล้วคิดหาแนวทางหรือหนทางแก้ไข ลด ขจัดปัญหาเหล่านั้น โดยมุ่งหวังให้พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในงานและองค์กร และไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการขยายกรอบแนวคิดงานวิจัยเพิ่มเติม โดยทำการศึกษาปัจจัยอื่นที่ไม่ใช่ความเครียดในที่ทำงานที่ ที่มีส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง “อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความช่วยเหลือของอาจารย์ ดร. สนิทนุช นิยมศิลป์ อาจารย์ประจำ วิชาการคั่นคว่าอิสระ รหัสวิชา BUS7096 ซึ่งได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ อันก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งในการทำ วิจัย อีกทั้งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้แต่งหนังสือที่ได้ทำการคั่นคว่า นอกจากนี้ผู้จัดทำ ขอขอบคุณบุคคลที่ไม่ได้เอ่ยนามและองค์กรต่าง ๆ ที่ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำอันเกิดประโยชน์ต่อการจัดทำวิจัยจนสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้จัดทำวิจัยขอยกส่วนดีของงานวิจัยนี้มอบแต่บิดา มารดา คณาจารย์ทุกๆ ท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำ งานวิจัยนี้

สมลรัตน์ โนนติवाल

เอกสารอ้างอิง

- ชลภััสสรณ์ ศรีวรรณภัทร. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนกห่วงโซ่อุปทาน : กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิโรจน์ สิมะทองธรรม และคณะ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ ของธนาคารพาณิชย์ไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*. 9, ฉบับที่ 2.
- สุวรรณกมล จันทร์มะโน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงาน สำนักงานคณะกรรมการการกำกับกิจการพลังงาน. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*. ปีที่ 7, ฉบับที่ 1.
- สำนักงานสถิติจังหวัดนครราชสีมา. (2561). การสำรวจภาวะการทำงานของประชากร จังหวัดนครราชสีมา ไตรมาส 2/2561. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2562, จาก <http://nkrat.nso.go.th/>.
- Cooper C. L., and Strew, Alison. (1993). *Successful stress management in a week*. London: Headway.
- 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.
- Lawrence R. M., & S. A. Lawrence. (1987). The Nurse and Job Related Stress. *Nursing Forum* 23: 45-51.