658.314
ค๙๖ค
2561

2 ค.ร
ก

ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
แคทลียา ศรีทา

11 ส.ค. 2562

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

A 439972

ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

แคทลียา ศรีทา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2561

แคทลียา ศรีทา. (2561). *ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสภุ์ พรมสิทธิ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ที่มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.706 - 0.906 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ใช้ทดสอบความแตกต่างใช้การทดสอบสถิติค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 28-37 ปี สถานภาพสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป และมีระยะเวลาทำงานในองค์กรปัจจุบัน 1-2 ปี 2) ด้านความเครียดในการทำงานโดยรวม พบว่าพนักงานมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ 3) ด้านลักษณะงานโดยรวม พบว่าลักษณะงานอยู่ในระดับเหมาะสมมาก 4) ด้านความภักดีต่อองค์กรโดยรวม พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) เพศแตกต่างกันมีความภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน 2) อายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีความภักดีต่อองค์กรมากที่สุด 3) สถานภาพแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความภักดีต่อองค์กรมากที่สุด 4) ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กร มากที่สุด 5) รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน 6) อายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 3 - 4 ปี มีความภักดีต่อองค์กร มากที่สุด 7) ความเครียดในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 8) ลักษณะงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

WORK STRESSES AND JOB DESCRIPTIONS THAT RELATE TO LOYALTY OF THE ORGANIZATION CASE STUDY FOR FRONT OFFICE DEPARTMENT AT THREE STARS HOTEL IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
KATTALIYA SRITA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
July 2018

Kattaliya Srita. (2018). *Work stresses and Job descriptions that Relate to Loyalty of The organization Case study for Front office department at Three stars hotel in Bangkok*. Master's Project, M.B.A. (Management), Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Sedtawat Prommasit Ph.D.

The objectives of this research are to explore the relationship between work stresses and job descriptions in terms of loyalty to the organization. The sample consisted of four hundred employees of the front office department at three star hotels in Bangkok, using a questionnaire with a .95 coefficient of reliability. The data was analyzed using descriptive statistics, an independent sample t-test, One-way Analysis of Variance (ANOVA) and the Pearson correlation coefficient.

Base on the research, the following information was revealed: 1) the participants were mostly females, aged between twenty eight and thirty seven years old, a marital status of single, their educational level was a Bachelor's degree with an income level of 35,001 and above, with one of two years of employment; 2) It is indicated low level of stress in workplace; 3) job description and workload were at a suitable level; 4) a high level of loyalty was found in most of the participants.

The results revealed the following 1) the demographic factors of gender did not have a significant relationship in terms of loyalty to the organization at a statistically significant difference of 95% confidence, which did not comply with the assumptions; 2) differences in terms of age had a significant effect on the loyalty of the organization, which complied with the assumptions. It was also indicated that the age of the sample age was between eighteen to twenty seven had the highest level of loyalty; 3) differences in terms of marital status has significant effect on loyalty of the organization. The highest loyalty was found in consumers with a marital status of widowed divorce, and separation; 4) differences in terms of educational level, with significant effects on loyalty of the organization with a statistically significant difference of 95% confidence, which complied with assumptions. The highest level of loyalty was found to be lower than a Bachelor's degree; 5) the income factors made no difference in terms of loyalty to the organization at a statistically significant level of a 95% confidence level, which did not comply with assumptions; 6) differences in term of the duration of employment had a significant effect on the loyalty of the organization with a statistically significant difference at 95% confidence. It was revealed that three to four years of employment had the highest loyalty; 7) In terms of the relationship of work stress with loyalty to the organization. The results of analysis highlighted the fact that work stress had a medium relationship with loyalty to the organization; 8) Base on the relationship between job description with loyalty to an organization. The results of the analysis revealed that job descriptions had a medium relationship with the loyalty of the organization at a statistically significant difference of 95% confidence levels.

สารนิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้า
ของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

แคทลียา ศรีทา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่ 14 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2561

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสภุ์ พรมสิทธิ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสภุ์ พรมสิทธิ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสภุ์ พรมสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นจบเสร็จสมบูรณ์ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้การสนับสนุนทุนอุดหนุนสารนิพนธ์สำหรับนิสิต ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.อัจฉรียา ศักดิ์นรงค์ และ อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม และเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งยังให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ รุ่นพี่ รุ่นที่ 15 และเพื่อนนิสิตรุ่นที่ 16 คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน ของผู้วิจัยที่ได้ให้การสนับสนุนส่งเสริม พร้อมทั้งเป็นกำลังใจให้ตลอดมา รวมไปถึงผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่มิได้เอ่ยถึงมา ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอมอบคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง บูรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดี และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

แคทลียา ศรีทา

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	ตัวแปรที่ศึกษา	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
	กรอบแนวความคิด	8
	สมมติฐานการวิจัย	9
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	10
	แนวคิดและทฤษฎีลักษณะส่วนบุคคล	10
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวความเครียดในการทำงาน	12
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน	39
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร	43
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
3	**วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า**	56
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	56
	การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย	57
	วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ	68
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
	การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	70
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	76
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	76
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	76
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	78

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	**สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	111
	ความมุ่งหมายการวิจัย	111
	สมมติฐานของการวิจัย	111
	วิธีดำเนินการวิจัย	112
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	113
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	113
	การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	114
	สรุปผลการวิจัย	115
	อภิปรายผลการวิจัย	120
	ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	126
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	128
บรรณานุกรม		129
ภาคผนวก		133
	ภาคผนวก ก	134
	ภาคผนวก ข	142
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์		144

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงอาการความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นกะ	27
2	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ...	72
3	จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..	78
4	จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ ...	80
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	80
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แยกรายด้าน	81
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	83
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แยกรายด้าน	84
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	87
10	แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test	89
11	แสดงผลการวิเคราะห์ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ	89
12	แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test	90
13	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ สามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe	91
14	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มอายุ เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3	91
15	แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test	93

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Brown-Forsythe	94
17	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3	94
18	แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test	96
19	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe	96
20	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3	97
21	แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test	99
22	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้ต่อเดือน โดยสถิติ F-test ในตาราง One way ANOVA	99
23	แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มอายุงาน โดยใช้ Levene's test	101
24	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุงาน โดยใช้ One way ANOVA	101
25	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มอายุงาน เป็นรายคู่ ด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD)	102

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	104
27	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	106
28	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	108

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย 8

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมใดๆก็ตามขององค์กร ที่ต้องการจะประสบผลสำเร็จโดยมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นเป้าหมายหลัก ซึ่งทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้องค์กรประสบผลสำเร็จลุล่วง องค์กรใดที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีย่อมเป็นผลดีแก่องค์กร ความภักดีของพนักงานหรือบุคลากรต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะทำให้บุคลากรยังคงอยู่ และทำงานกับองค์กรต่อไป และต้องการจะเป็นส่วนหนึ่งหรือมีส่วนร่วมในการพัฒนา และทำประโยชน์เพื่อองค์กรในอนาคต รวมทั้งยังมีพฤติกรรมอื่นๆ เช่น ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผลงาน เห็นผลประโยชน์ของงานและบริษัทเป็นหลัก

ความภักดีต่อองค์กรนั้น เป็นความรู้สึกหรือสภาวะจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร มีด้วยกันทั้งหมด 4 ด้านประกอบด้วย ความภักดีด้านจิตใจ ด้านความคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน และด้านพฤติกรรม ซึ่งในการศึกษางานวิจัยต่างๆนั้น พบว่าบุคลากรที่ความภักดีด้านจิตใจสูงจะคงอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลที่ว่าอยากอยู่ (Want to) บุคลากรที่มีความภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่จะอยู่กับองค์กรเพราะเหตุผลคือจำเป็นต้องอยู่ (Need to) และในทางกลับกันบุคคลที่มีความภักดีต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงจะคงอยู่กับองค์กรเพราะควรอยู่ (Ought to) (ธนพร แย้มสุดา. 2550: 1)

ในรอบหลายปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมต้นๆที่สร้างรายได้ให้ กับประเทศเป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่า จากรายงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่าตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวไทยในช่วง 7 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมา มีจำนวน 20.41 ล้านคน เติบโตร้อยละ 4.5 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยสร้างรายได้กระจายลงสู่ธุรกิจท่องเที่ยวและเกี่ยวเนื่องเป็นมูลค่า 1.03 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.1 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2560)

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการขยายตัวของการท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องมาตลอด ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง ซึ่ง Hurley and Esteiami (1998) ได้กล่าวว่า หลักสำคัญในการบริการ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า ฉะนั้นการสร้างความประทับใจครั้งแรกจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่ควรคำนึงถึงมากที่สุด การที่จะให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้นั้นก็เนื่องมาจากการบริการที่มีคุณภาพ เป็นการบริการจัดการตามความคาดหวังของลูกค้า โดยการบริการที่ได้รับนั้นจะต้องทำเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ลูกค้าคาดหมาย (Clow; & Vorthies. 1993) งานโรงแรมเป็นการขายไมตรีจิต ดังนั้นจะต้องประกอบไปด้วยพนักงานที่ดีจึงจะสามารถให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (Keiser. 1989) พนักงานผู้ให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (Nebel. 1991)

ไมตรีจิต ดังนั้นจะต้องประกอบไปด้วยพนักงานที่ดีจึงจะสามารถให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม (Keiser. 1989) พนักงานผู้ให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (Nebel. 1991)

จะเห็นได้ว่าความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีบุคลากรที่มีจิตบริการในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ การบริการเป็นเรื่องที่สำคัญและมีความละเอียดอ่อนมาก หากผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจแล้ว จะทำให้เกิดผลเสียหายแก่ธุรกิจซึ่งจะมีผลกระทบถึงประเทศชาติด้วย การให้บริการที่ดีสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการสามารถสร้างชื่อเสียงและสร้างรายได้ให้แก่ธุรกิจและ ประเทศชาติอย่างมหาศาล จากหนังสือ Customers mean business: Six steps to building relationships that last (Unruh. 1996: 77) ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์ในการบริการลูกค้าที่ดีที่สุดที่ใช้กันอยู่ในโลกนี้ ก็คือ การที่มีพนักงานที่มีความสามารถและปรารถนาที่จะให้บริการนั่นเอง พนักงานจึงเป็นหัวใจของงานบริการ พวกเขาเป็นผู้จัดการเรื่องต่างๆ ในช่วงเวลาที่อยู่ต่อหน้าลูกค้า และพวกเขาจะเป็นผู้สานต่อความสัมพันธ์กับลูกค้า ดังนั้นการพัฒนาผู้ให้บริการให้เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการบริการนั้นจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและสำคัญมากในยุคปัจจุบัน องค์ประกอบที่จะช่วยเสริมสร้างให้พนักงานเกิดจิตสำนึกในการให้บริการนั้นมีหลายประการ เช่น การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การฝึกอบรม การให้รางวัล การสื่อสารจากผู้บริหาร การมอบหมายอำนาจ เป็นต้น ในปัจจุบันเห็นได้ชัดเจนว่าองค์กรทั้งหลายมีการตื่นตัวอย่างกว้างขวางในการสร้างสรรค์วิธีการและเทคนิคการ ให้บริการ และกลยุทธ์ใหม่ โดยเฉพาะการนำเอาหลักของการเป็น “ผู้ให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการทุกคน” โดยการ ปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรเกิดความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริการและถือเป็น คุณสมบัติของทุกคน คือ Service Mind หมายถึง จิตบริการ ซึ่งนักวิชาการบางท่านให้ความหมายไว้ว่า หัวใจ บริการ หรือการให้บริการด้วยใจ (พัณณ์อร ธรปัณณะเศรษฐ์. 2552)

แนวโน้มธุรกิจโรงแรมปี พ.ศ. 2560 คาดว่ายังคงเติบโต แต่จะเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กอย่างไรก็ตามนายกสมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association) คาดการณ์ธุรกิจโรงแรมปี พ.ศ. 2560 จะมีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 และอัตราการเข้าพักแรมเฉลี่ยสูงกว่าปีก่อนที่อยู่ที่ร้อยละ 67 จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้น ภาพรวมโรงแรม 3 ดาว คาดว่าแนวโน้ม“เติบโต” เนื่องจากการลงทุนในโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมขนาดใหญ่ (ระดับ 4-6 ดาว) สำหรับการลงทุนสร้างโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศถือว่าไม่ขยายตัวมากนัก เนื่องจากอุปทานและการแข่งขันในประเทศอยู่ในระดับสูงธุรกิจยังมีความเสี่ยงจากอุปทานที่ยังมีอยู่ค่อนข้างมาก ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของที่พักแรมขนาดกลางใหม่ๆ ที่มีคุณภาพการบริการไม่น้อยกว่า 4 ดาว แต่ราคาแค่ 3 ดาว รวมทั้งนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพมีพฤติกรรมที่ปรับลดค่าใช้จ่ายลง ทั้งค่าใช้จ่ายในการเข้าพักและการซื้อสินค้า

โดยการลงทุนดังกล่าวอาจมาจากผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กทั้งในและนอกพื้นที่ ซึ่งสะท้อนจากข้อมูลการขอจดทะเบียนนิติบุคคลรายใหม่และทุนจดทะเบียน พบว่าผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเพิ่มขึ้นและเติบโตสูงในปี พ.ศ. 2559 เป็นบริษัทจำกัด ซึ่งไม่ใช่

ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ เนื่องจากมีทุนจดทะเบียนเฉลี่ยประมาณ 6 ล้านบาท นอกจากนี้ในส่วนของผู้ประกอบการขนาดใหญ่ก็ได้ขยายการลงทุนมายังธุรกิจโรงแรมขนาดกลางด้วยเช่นกัน อาทิ แบรนด์ (Cosi : บมจ.โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า), แบรนด์ (Hop Inn : บมจ.เอราวัณ กรุ๊ป) แบรนด์ (Fortune D : บมจ. ซี พี แลนด์) เป็นต้น ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงเนื่องจากมีการช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดและเพื่อเจาะกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวระดับกลางจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกอาทิ จีน มาเลเซีย ลาว ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ที่นิยมเที่ยวในไทย

โรงแรมขนาดกลางหรือโรงแรมในระดับ 3 ดาวในประเทศไทยหรือในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีจำนวนเยอะมากทั้งเก่าและใหม่ ส่วนใหญ่จะเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าระดับกลางที่ต้องการเข้ามาพักในราคาที่ไม่แพงจนเกินไปเมื่อเทียบกับโรงแรมระดับ 5 ดาว และการบริการนั้นก็อาจจะไม่ดีเท่ากับโรงแรมระดับ 5 ดาว แต่โรงแรมขนาดกลางนั้นก็สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ ทำให้มีลูกค้าเข้ามาพักอยู่อย่างเสมอๆ ในส่วนของบุคลากรด้านส่วนหน้าของโรงแรมขนาดกลางหรือโรงแรมระดับ 3 ดาวนั้นก็จะมีโยกย้ายหรือลาออกจากองค์การในอัตราที่น้อยกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ กล่าวคือมีความต้องการที่จะทำงานในองค์การเป็นระยะเวลานานจนทำให้ไม่อยากออกไปทำงานในองค์การขนาดใหญ่ขึ้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้องค์กรนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ขององค์การ และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรบุคคล รวมไปถึงการเข้าใจในความต้องการของบุคลากรในองค์การเพิ่มมากขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความภักดีของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานซึ่งประกอบด้วย ความท้าทายในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความหลากหลายในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ทราบถึงปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความภักดีของพนักงาน โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์องค์กร การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต

2. ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้ที่บริหารที่สนใจในความต้องการของพนักงาน โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาองค์กรให้ได้มีประสิทธิภาพที่ดี

3. เป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ทราบจำนวน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานศึกษาวิจัยคือ พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ คอแครน (Cochran. 1977 อ้างในธีรวุฒิ เอกะกุล. 2543)

ดังนั้น งานวิจัยในครั้งนี้จะกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวน โดยใช้วิธีการสุ่ม 3 ขั้นตอนดังนี้ คือ

ขั้นตอน 1 การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยการจับสลากเขตอัตราส่วน 10:1 จากทั้งหมด 50 เขต ได้ดังนี้

1.1 เขตคลองเตย

1.2 เขตปทุมวัน

1.3 เขตวัฒนา

1.4 เขตสาทร

1.5 เขตสุรวงศ์

ขั้นตอน 2 การสุ่มตัวอย่างตามโควต้า (Quota sampling) โดยแบ่งตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละเขตในทั้ง 5 เขต เขตละ 8 โรงแรม โรงแรมละ 10 คน

ขั้นตอน 3 การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยทำการสุ่มตัวอย่างให้ครบตาม จำนวนที่กำหนด โดยผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวทั้ง 5 เขตตามที่ระบุไว้ข้างต้น

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่
   1.1. ปัจจัยส่วนบุคคล
      1.1.1. เพศ
         1.1.1.1. ชาย
         1.1.1.2. หญิง
      1.1.2. อายุ
         1.1.2.1. 18 - 27 ปี
         1.1.2.2. 28 - 37 ปี
         1.1.2.3. 38 - 47 ปี
         1.1.2.4. 48 ปีขึ้นไป
      1.1.3. สถานภาพสมรส
         1.1.3.1. โสด
         1.1.3.2. สมรส
         1.1.3.3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
      1.1.4. ระดับการศึกษา
         1.1.4.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
         1.1.4.2. ปริญญาตรี
         1.1.4.3. สูงกว่าปริญญาตรี
      1.1.5. รายได้ต่อเดือน
         1.1.5.1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท
         1.1.5.2. 25,001 – 35,000 บาท
         1.1.5.3. มากกว่า 35,000 บาท
      1.1.6. อายุงาน
         1.1.6.1. 1 - 2 ปี
         1.1.6.2. 3 - 4 ปี
         1.1.6.3. 5 ปีขึ้นไป
   1.2. ความเครียดในการทำงาน
      1.2.1. ด้านบทบาทหน้าที่
      1.2.2. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

1.2.3. ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน

1.2.4. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร

1.3. ลักษณะงาน

1.3.1. ด้านความท้าทายในการทำงาน

1.3.2. ด้านความมีอิสระในการทำงาน

1.3.3. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร

1.3.4. ด้านความหลากหลายในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

1. องค์กร หมายถึง โรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

2. พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่เป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครมีอายุงาน 1 ปีขึ้นไปอันประกอบด้วยพนักงานต้อนรับ พนักงานยกกระเป๋า และพนักงานบริการขับรถรับส่งลูกค้า

3. โรงแรม หมายถึง สถานที่ที่ให้การบริการต่าง ๆ เช่น ห้องพัก ร้านอาหาร สปา ห้องประชุมเพื่อให้บุคคลที่ต้องการเข้ามาใช้บริการได้

4. โรงแรมระดับ 3 ดาว หมายถึง โรงแรมที่ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ตาแมว โซ่คล้องประตู เตียงขนาด 3 ฟุต ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โทรศัพท์ติดต่อภายใน ห้องน้ำชักโครกในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อน และน้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระดาษชำระ บริการเสริมอื่นๆ ตามสมควร เช่น รูมเซอร์วิส ห้องอาหาร ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ

5. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

6. เพศ หมายถึง ลักษณะทางพันธุกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

7. อายุ หมายถึง ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นซึ่งเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

8. สถานภาพ หมายถึง ลักษณะของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

9. รายได้ หมายถึง รายรับที่ได้มาจากการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยเงินเดือนและค่าบริการอื่นๆ

10. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

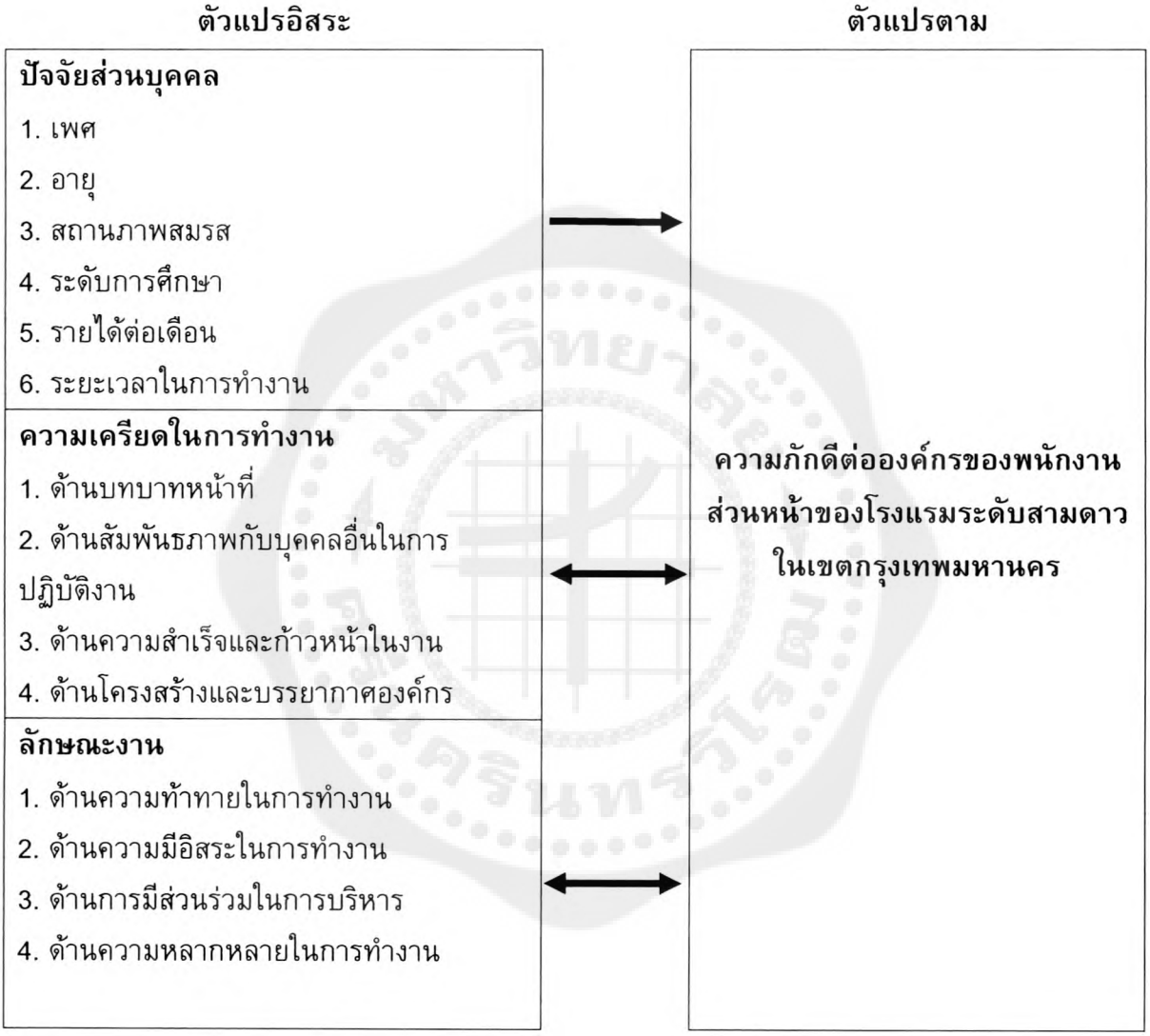
11. ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ความวิตกกังวล ความไม่พอใจ ความคับข้องใจ ความขัดแย้งในใจ อันเกิดจากความมุ่งหมายหรือสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็นจริงหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกัน ในด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร

12. ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะเนื้องานที่มีความท้าทายในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และความหลากหลายในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

13. ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อองค์กร ซึ่งต้องนำไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาว เป็นการเหนี่ยวรั้งพนักงานไว้กับองค์กร ความภักดีไม่ได้เป็นเพียงพฤติกรรมการเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมความหมายไปถึงความรู้สึกนึกคิด และความสัมพันธ์ในระยะยาวด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง " ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร " ได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

2. ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารและด้านความหลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินไปตามขั้นตอน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยกำหนดประเด็นในการนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวปัจจัยส่วนบุคคล
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน
4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

องค์ประกอบของประชากรศาสตร์

องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะของประชากรในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษา และศาสนา องค์ประกอบด้านอายุและเพศ เป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบด้านอื่นๆ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการเกิด การตาย และการย้ายถิ่น อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาด องค์ประกอบ และการกระจายตัวประชากร โดยองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้ (ภูมิศาสตร์และภูมิสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2550)

1. องค์ประกอบด้านเพศ ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศของประชากรมีความสำคัญในการวางแผนต่างๆ อย่างมากทั้งภาครัฐบาลและหน่วยงานเอกชน เช่น การวางแผนการให้บริการสาธารณสุข การวางแผนการประกอบธุรกิจ นักเศรษฐศาสตร์มองโครงสร้างทางเพศของประชากรในแง่การนำไปศึกษาด้านการใช้แรงงานสตรี และการประกอบอาชีพประเภทต่างๆ ของประชากร ขณะที่นักสังคมวิทยามองความสมดุลระหว่างประชากรเพศชายและหญิงในแง่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์เรื่อง การเกิด การตาย การย้ายถิ่น การสมรส รวมทั้งการวิเคราะห์ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่แยกเพศทั้งสิ้น

2.องค์ประกอบด้านอายุ เป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญของประชากรในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ อายุเป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการศึกษาการเกิด การสมรส การตาย และการย้ายถิ่น

นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอายุของประชากรจะทำให้ช่วยการวางแผนด้านกำลังคน การขยายการศึกษา ตลอดจนโครงการสวัสดิการทางสังคมของรัฐที่ให้แก่ประชากร

3.องค์ประกอบด้านการสมรส องค์ประกอบสหประชาชาติแบ่งประเภทสถานภาพสมรส ดังนี้ โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ความแตกต่างในสถานภาพสมรส มีความสำคัญทางประชากรศาสตร์ สัดส่วนของประชากรในแต่ละสถานภาพสมรสมีผลต่ออัตราเจริญพันธุ์ และอัตราตายในประเทศ กล่าวคือ สัดส่วนของสตรีที่สมรสสูงย่อมจะมีอัตราเกิดสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ชายและหญิงที่สมรสมีอัตราตายต่ำกว่าคนโสด หม้าย และหย่าร้างในกลุ่มอายุเดียวกัน

4.องค์ประกอบด้านการศึกษา ระดับการศึกษาของประชากร เป็นดัชนีหนึ่งที่แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของประชากรเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์แก่รัฐบาลและเอกชนใน การนำไปเป็นพื้นฐานการคาดประมาณกำลังคนในอนาคต และการพัฒนาประเทศ จะเห็นได้ว่าประเทศใดมีสัดส่วนของประชารที่ไม่รู้หนังสือมากๆ ก็หมายถึงว่าประเทศนั้นยังด้อยพัฒนาอยู่มาก และการทราบถึงสัดส่วนของประชากรในวัยศึกษาเล่าเรียนก็ย่อมมีส่วนช่วยในการวางแผน และนโยบายทางการศึกษาของรัฐบาล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 41)กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ ตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ และคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1.เพศ (Sex)ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย เพศเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน ดังนั้นนักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

2.อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market)โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดส่วนนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด และพฤติกรรมคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะคนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3.การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการรับรู้สารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4.รายได้ (Income)เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้อาจจะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะเดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาด ส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกันสรุปงานวิจัยนี้ได้เลือกตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ประสบการณ์การทำงาน การศึกษา เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ เพราะในแต่ละช่วงของตัวแปรมีความคิด และทัศนคติที่แตกต่างกันไป

สรุปการศึกษาลักษณะส่วนบุคลเพื่อทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากรได้เป็นอย่างดี สามารถเปรียบเทียบ วางแผน กำหนดนโยบายด้านประชากรในอนาคตได้ สามารถจำแนกทรัพยากรมนุษย์ และทำให้มีความเข้าใจในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมได้เป็นอย่างดี

2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

จากเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ได้แก่ คีรีมาส อเต็นต้า (2542) คูเปอร์ แคร์ี่ สโลน สตีเฟน และวิลเลี่ยม (Cooper, Cary L., Sloan, Stephen J.; & Williams, Stehphen. 1988: 1-3) เบียร์และนิวแมน (Beehr; & Newman. 1974: 1-3)รวมทั้งนักวิชาการอื่นๆ ได้ให้ไว้ดังต่อไปนี้ (อ้างถึงในพัชรินทร์ โกญจนาทแสนยากร. 2551: 14-32)

ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน มีผู้ที่ทำการศึกษาและให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

คีรีมาส อเต็นต้า (2542) ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลและไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจในตัวบุคคลนั้น

คูเปอร์ แครี่ สโลน สตีเฟน และวิลเลี่ยม (Cooper, Cary L., Sloan, Stephen J.; & Williams, Stehphen. 1988: 1-3) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน คือ การลาออกและการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วยหากมองในแง่ของผลกระทบต่อความเครียด ในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น

- การทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิดนัด
- การมาทำงานสายมากขึ้น
- ทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อย ๆ
- ลังเลไม่กล้าตัดสินใจ
- มีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น

เบียร์และนิวแมน (Beehr; & Newman. 1974: 1-3) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานหมายถึงภาวะที่มีปัจจัยในการทำงานส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดความสูญเสียความสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ในแง่บวกทำให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิภาพขององค์การ ในแง่ลบส่งผลให้เกิดการเสียสมดุล รบกวนต่อบุคคล เป็นต้น

บริฟ และคณะ (Brief; & et al. 1981: 2) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน คือสภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้น และสิ่งนั้นทำให้พวกเปลี่ยนไปจากปกติ

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์กุล (2542) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึงสภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงานบทบาทหน้าที่ความ สัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่าหมายถึงความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไปขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้นปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกดดัน และเมื่อมีความกดดันมากจะทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงานโดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

สาเหตุให้เกิดความเครียด

วิสัย พฤกษะวัน (2530: 118-120) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานเป็น 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน

2. ความก้าวหน้าในการงานและตำแหน่ง

3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

4. ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและตัวบริษัท

5. ความต้องการของบริษัทหรือบุคคลอื่น ๆ

6. บรรยากาศขององค์กรหรือหน่วยงาน

7. การจัดการกับอนาคตการงานของตนเอง

8. ความแน่ชัดของบทบาท

9. ค่านิยมของบริษัท และค่านิยมส่วนตัว

10. การรับผิดชอบที่เพียงพอ

นอกจากนี้ วิสัย พฤกษะวัน (2530: 118-120) ยังกล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งได้แก่ แสงสว่าง เสียง สีของสำนักงาน ความชื้นในอากาศ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

พรรณราย ทรัพยะประภา (2539: 37-38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกทั้งจากภายในตนเอง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ

2. ความกระจ่างชัดในบทบาทของตน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานแน่ใจว่าตนเองจะต้องทำอะไรบ้าง หรือจะมีขอบเขตในการทำงานแค่ไหน มีสิทธิหรืออำนาจที่จะทำในสิ่งนั้นแค่ไหน จะต้องวางตัวอย่างไรจึงจะไปด้วยกันได้กับผู้บังคับบัญชา

ชินโอสถ หัสบำเรอ (2531: 75-77) กล่าวไว้ว่า การประกอบอาชีพการงานนั้นมนุษย์ทุกคนจะต้องเข้าไปอยู่ในสภาพของการทำงานเฉพาะอย่าง ซึ่งแตกต่างไปจากบ้านอยู่อาศัยและสถานที่อื่นที่เคยชิน สิ่งแวดล้อมในการทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก โดยสรุป ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม เช่น สถานที่ในการทำงาน การระบายอากาศ แสงสว่าง หรือเสียงเป็นต้น

2. ความคุ้นเคย ได้แก่ ความคุ้นเคยกับสถานที่ หรือบุคคล

3. ปริมาณงาน หรือคุณภาพงาน

4. ความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับหมายจากผู้บังคับบัญชา

5. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความชัดเจนของหน้าที่ซึ่งทำให้เกิดการทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน เป็นต้น

6. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้น

7. การถ่ายทอดสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ ได้แก่ สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

8. การมีกฎเกณฑ์ในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการปฏิบัติตามมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ได้แก่ สัมพันธภาพต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

ขวัญฤทัย ศรีชัยสันติกุล (2548: 8) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยภายนอก คือ ปัจจัยต่าง ๆ ภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน เช่น โครงสร้างองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน บรรยากาศ บทบาทในองค์การ เป็นต้น

1.2 สภาพแวดล้อม เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม ครอบครัว วิกฤตการณ์ในชีวิต

2. ปัจจัยภายใน คือ ปัจจัยที่เกิดมาจากตัวบุคคล เช่น สถานภาพสมรส บุคลิกภาพความวิตกกังวล สุขภาพ ความขัดแย้งในใจ เป็นต้น

คูเปอร์ (Cooper. 1979: 57) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้

1. บทบาทในองค์การหรือหน่วยงาน (Organization Roles) เช่น ความชัดเจนในบทบาทการมีความรับผิดชอบสูง การมีส่วนร่วม การสั่งการ การวินิจฉัย การกำหนดนโยบาย เป็นต้น

2. ลักษณะงาน (Tasks) เช่น ปริมาณงานที่เหมาะสมกับเวลาในการทำงาน เป็นต้น

3. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Work Progresses) เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ การมีโอกาสได้ไปอบรม หรือศึกษาต่อ รวมทั้งการส่งเสริมให้มีการพัฒนาเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การได้รับการประสานงานและคำปรึกษาที่ดี

วาร์ชาว (Warshaw. 1979) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

1. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อม (Tasks and Environment) ได้แก่ ปริมาณงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของสถานที่ทำงาน สารพิษ สารเคมี ฝุ่นละออง เป็นต้น

2. โครงสร้างงาน (Work Structures) ประกอบด้วย ความยากง่ายของงาน มาตรฐานการทำงาน กะหรือผลัดในการทำงาน กฎระเบียบ ความซ้ำซากจำเจของงาน ฯลฯ

3. บทบาทในองค์การ เป็นบทบาทของบุคคลในองค์การ แบ่งออกเป็น ความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) เกิดจากการมีโอกาสในการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีความรู้สึกว่าไม่ถูกแบ่งแยกจากการบังคับบัญชา นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการติดต่อกับลูกค้าผู้มารับบริการและบุคคลอื่นภายนอกองค์การ

5. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน (Changes in Workplace) เช่น หัวหน้าใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงกลุ่มทำงาน วิธีการทำงาน ฯลฯ

บราวน์ และโมเบิร์ก (Browon; & Moberg. 1980: 170-172) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Work Conditions) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง

1.2 ปริมาณงาน (Work Quantity) หมายถึง จำนวนงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ซึ่งขึ้นอยู่กับเวลา หรือการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. ปัจจัยเกี่ยวกับบทบาทในการทำงาน (Work Roles) ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาท ความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน หน้าที่ที่ไม่ชัดเจน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่ต้องกระทำ บทบาทที่ขัดแย้งพบเสมอเมื่อถูกกำหนดโดยกลุ่มคนสองกลุ่ม ซึ่งต้องการพฤติกรรมที่แตกต่างกัน หรือมีความคาดหวังที่ต่างกัน

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะกับผู้คน การสังสรรค์ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ

2.4 อื่น ๆ เช่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บริหาร การที่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐานสูงขึ้น และให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบไปด้วย สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดความไว้วางใจและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาร่วมกัน

4. พัฒนาการทางอาชีพ (Career Improvements) ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในงาน และความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน (Work Climates) ได้แก่ ความมีอิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับคำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมที่ไม่ถูกจำกัด

6. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน

7. ระบบรางวัล การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ซึ่งอาจจะเป็นการประเมินที่ได้ผลทางบวกหรือลบ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

แมคมิลแลน และดูแอน (Macmillan; & Duane. 1982: 442-446) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปริมาณงาน เป็นปริมาณงานที่เหมาะสมต่อเวลาที่ได้รับ

2. คุณภาพงาน เช่น ลักษณะงานที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล งานที่ไม่ยุ่งยาก

3. การเปลี่ยนแปลงในสถานที่ทำงาน ได้แก่ หัวหน้างานใหม่ การเปลี่ยนแปลง ตำแหน่ง วิธีการทำงานใหม่ นโยบายขององค์การ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. บทบาทในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

6. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง

7. การติดต่อหรือทำงานกับบุคคล

8. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

9. ตำแหน่งในองค์การ (Position Order) เป็นระดับของการทำงาน บางคนมีตำแหน่งงานระดับสูง แต่บางคนมีตำแหน่งงานระดับต่ำ

10. การสนับสนุนทางสังคม (Social Supports) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความกลมเกลียวของกลุ่มงาน เป็นต้น

11. ระดับความสามารถในการทำงาน (Level of Work Ability)

คูเปอร์ และมาร์แชล (Cooper; & Marshall. 1983: 119) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วย

1. สภาพการทำงาน (Work Conditions)

2. บทบาทในองค์การ (Organization Roles)

3. พัฒนาการทางอาชีพ (Career Improvements)

4. โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ (Organizational Structures and Climates)

5. สัมพันธภาพในการทำงาน (Work Relationships)

6. ปัจจัยนอกองค์การ (External Organization Factors)

ผู้วิจัยได้อ้างอิงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ของคูเปอร์และคณะ (1988) ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งเป็นต้นแบบที่ ผู้วิจัยใช้อ้างอิงมาจาก สิริพร เลียวกิตติกุล (2545) ซึ่งสรุปแบ่งไว้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติจริงในแต่ละวัน ลักษณะงานซึ่งมีผลทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ ปริมาณงานมากเกินไป น้อยเกินไป งานที่ทำมีความเร่งด่วนและต้องแข่งขันกับเวลา งานที่ทำไม่ตรงกับความสามารถ งานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร

2. ด้านบทบาทหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและข้อกำหนดของหน่วยงาน ซึ่งการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในบทบาท ความสับสนเกี่ยวกับขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบที่ขัดแย้งต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานนอกเหนือความรับผิดชอบ

3. ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับกลุ่มบุคคลหรือสังคม ซึ่งสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การมีปัญหากับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

4. ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปได้ มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน หรือมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง มีความมั่นคงในงานซึ่งความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ การได้รับการส่งเสริมมากหรือน้อยเกินไป การถูกประเมินความสามารถต่ำกว่าความเป็นจริง การขาดการฝึกอบรมหรือพัฒนา การขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง ขาดความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความก้าวหน้าในอาชีพ

5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การ หมายถึง รูปแบบการบริหารในหน่วยงาน นโยบายการปกครองบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมในการทำงานอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ตลอดจนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ซึ่งโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การที่ทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ นโยบายในการบริหารไม่ชัดเจน ลักษณะการแบ่งโครงสร้างหน่วยงานไม่เหมาะสม ระบบการบังคับบัญชาที่ไม่เหมาะสม การสื่อสารในองค์การไม่ดี สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่เหมาะสม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ ขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่ดี

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

บราวน์ และโมเบิร์ก (สิริพร เลียวกิตติกุล. 2545; อ้างอิงจาก Brown; & Moberg. 1980) ได้แบ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่

1.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น การที่ต้องทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องใช้ความพยายามสูง หรืองานที่ลำบากเกินไป

1.2 งานที่หนักเกินไป (Work Overload) หมายถึง การมีปริมาณงานที่ต้องทำมาก หรืองานที่ทำต้องใช้สมาธิในการทำสูง ใช้เวลารวดเร็ว หรือเป็นการตัดสินใจที่มีความหมาย

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาทขององค์การ ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role Ambiguity) หมายถึง การที่คนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน บทบาทความคาดหวังเกี่ยวกับงานของผู้ร่วมงาน และเกี่ยวข้องกับขอบเขต ความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การที่บทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์การถูกกำหนดขึ้นอย่างสับสนเกี่ยวกับงานที่ต้องกระทำ หรือไม่ต้องกระทำ

2.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบเป็นบทบาทหนึ่งในองค์การแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคน หมายถึง การที่ต้องใช้เวลามากในการพบปะ

ผู้คน การสังสรรค์และรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบเกี่ยวกับคนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับโรคหลอดเลือดหัวใจมากกว่าความรับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งของ และมีความสัมพันธ์กับการสูบบุหรี่จัดและความดันโลหิตสูง

3. สัมพันธภาพในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ร่วมงานเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง สัมพันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไว้วางใจต่ำ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่ำ ความสนใจที่จะพยายามแก้ปัญหาน้อยลง ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานมีสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งมีผลทำให้ไม่มีการสั่งการระหว่างบุคคลส่งผลให้เกิดความเครียดทางใจ และรู้สึกว่าถูกคุกคามเกี่ยวกับงานและความสุขของตนเอง

3.1 สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มุ่งสัมพันธ์ต่ำ คือ มีความเป็นเพื่อน มีความจริงใจ ยอมรับ และให้ความอบอุ่นน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกกดดันในงาน

3.2 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน การขาดความช่วยเหลือทางสังคมในสถานการณ์ที่ยุ่งยากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด

4. พัฒนาการทางอาชีพ ได้แก่ การขาดความมั่นคงปลอดภัยในงาน และไม่มีความก้าวหน้าในงาน

5. บรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมถูกจำกัด

6. สาเหตุที่มาจากปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤติของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อถือของบุคคลกับองค์การ และองค์การกับความต้องการของครอบครัว และคุณลักษณะแต่ละบุคคล

7. การเปลี่ยนแปลงในงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ใหม่ การเปลี่ยนขั้นตอนการ ทำงาน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงถูกตัดสินใจโดยปราศจากเหตุผลและไม่มีการอธิบายใด ๆ ให้ทราบถึงความคาดหวังที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

8. ระบบรางวัล การประเมินผลในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

แมกมิแลน และดูแอนด์ (Mcmillan; & Duane. 1982: 444-446) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปริมาณงานที่มากเกินไป การทำงานมากเกินไปภายใต้เวลาอันจำกัด อาจทำให้เกิดความเครียด และโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

2. คุณภาพ เช่น ลักษณะงานที่ยากเกินความสามารถของบุคคล งานที่ยุ่งยาก

3. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ได้แก่ หัวหน้าใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งวิธีการทำงานใหม่ นโยบายขององค์การ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. บทบาทของบุคคลในองค์การ บทบาทของบุคคลที่เป็นสาเหตุของความเครียดมีลักษณะคือ ความสับสนในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท

6. ความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดอาจเกิดได้เมื่อบุคคลไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่เกินความสามารถของตนเอง

7. การติดต่อหรือทำงานกับบุคคลที่มีความเครียด

คลีมอนต์ และซาคอฟสกา (นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ. 2542; อ้างอิงจาก Clements; & Zarkowska. 1994) กล่าวว่า ผู้ที่มีความเครียดในงานมักจะมีสาเหตุเกี่ยวข้องกับปัญหาในงานด้านต่าง ๆ คือ

ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน ได้แก่

- ระดับความยากของงานเกินกว่าความสามารถของตนที่มีอยู่
- ความไม่พึงพอใจในงาน อันตรายจากงาน
- ความหนักเบาของงาน งานมากหรือน้อยเกินไป
- มีสิ่งมารบกวนในงานที่ทำอยู่
- ข้อจำกัดในเรื่องเวลา (Deadline)

ปัจจัยด้านบทบาท ได้แก่

- ความชัดเจนในบทบาท ไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
- ความขัดแย้งที่เกิดจากต้องการสวมหน้าที่หลายบทบาท
- ความขัดแย้งที่เกิดจากคนอื่นคาดหวังในบทบาทของเรา
- ความเหมาะสมในบทบาทที่บุคคลรับรู้ถึงสถานภาพของตน

ปัจจัยด้านการกระจายอำนาจ

- ระดับอำนาจตัดสินใจในงานที่ทำ
- ต้องรับผิดชอบคน งบประมาณ หรือเครื่องมือ

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในสังคม ได้แก่

- ความขัดแย้ง/ความสามัคคี
- ขาดข้อมูล และไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้ร่วมงาน
- ได้รับความกดดันจากผู้บริหารระดับสูงและข้อเรียกร้องจากลูกค้า

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่

- พื้นที่การทำงานแออัดเกินไป เสียง แสง อุณหภูมิสภาพอากาศที่หายใจ สิ่งสกปรกของเสีย

ปัจจัยโอกาสในการพัฒนา ได้แก่

- ขาดโอกาสเรียนรู้ และความก้าวหน้าในอาชีพ
- แผนการพัฒนาในด้านสายอาชีพไม่ชัดเจน

ปัจจัยในด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร ได้แก่

- ความมั่นคงในงานน้อย
- มีความสับสนในบทบาทงานที่เพิ่งได้รับมอบหมาย
- มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ชัยวัฒน์ เพชรกูล (2539) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวงาน ทั้งสภาพการทำงานโดยตรง ลักษณะงาน ความยากง่ายปริมาณงานมาก

2. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ มีสาเหตุมาจากความสับสนคลุมเครือ หรือขัดแย้งในด้านขอบเขตความรับผิดชอบในการทำงานหรือในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีสาเหตุจากความหวังที่จะได้รับผลตอบแทนเลื่อนตำแหน่ง

4. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน เกิดความขัดแย้งระหว่างสมาชิกภายในองค์กร และด้านการลำดับขั้นบังคับบัญชา

5. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร เกิดความไม่สอดคล้องในด้านระบบระเบียบวิธี สายบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร การควบคุมงาน

จอจน์ (Engle L.George. 1984: 19-23) ได้อธิบายถึงลักษณะของความเครียดว่าเกิดจาก

1. ความสับสน หรือไม่รู้ขอบเขต เช่น ไม่รู้เกณฑ์มาตรฐานในการทำงานว่าสิ่งใดควรใช้ดุลยพินิจอย่างไร

2. ภาระมากเกินไปในบทบาทของตน เช่น การมีงานมากเกินไปในช่วงระยะเวลาที่จำกัด

3. สิ่งที่สนับสนุนในการทำงานในบทบาทหน้าที่ไม่เพียงพอ เช่น วัสดุ ข้อมูล เครื่องมือที่ไม่เพียงพอ

4. ความรับผิดชอบต่อคนอื่น

เลวิน และสก็อต (จิระพร อุดมกิจ. 2539: 24; อ้างอิงจาก Lewin; & Scotch) ได้กล่าวว่าต้นเหตุของความเครียดแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความเครียดจาการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัญหาสำคัญ คือ

1.1 ความมั่นคงของการจ้าง เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตกงานนอกจากจะทำให้ขาดรายได้แล้ว ยังทำให้รู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่า และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของสมาชิกในครอบครัวได้

1.2 ตำแหน่งของอาชีพ

1.3 องค์การนั้นเลิกกิจการ

2. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นความเครียดที่เกิดจาก

2.1 ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน

2.2 ความพึงพอใจในงาน

3. ความเครียดที่เกิดจากโครงสร้างขององค์การ เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกันในองค์การหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความ

คิดเห็นซึ่งกันและกัน การยอมรับที่จะต้องทำตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การที่ต้องทำงานร่วมกับคนที่ตนไม่ชอบ การต้องคอยคนที่มาทำงานสาย เป็นต้น

คูเปอร์ และคาร์ทไรท์ (Cooper; & Cartwright. 1997) ได้สรุปปัจจัย 6 ประการที่ เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน (Factor Intrinsic to the Job) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ เสียงที่ดัง แสงที่สว่างมากหรือน้อยเกินไป กลิ่น และตัวกระตุ้นอื่น ๆ ที่มารุกเร้าความรู้สึกของบุคคล และกระทบต่อภาวะอารมณ์และจิตใจ

1.2 ปริมาณที่มากเกินไป (Work Overload) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload) หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณที่มากเกินความสามารถของคนทำงาน มักเกิดในกรณีที่ต้องเร่งทำงานมาก ๆ ภายในระยะเวลาที่สั้นหรือจำกัด

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload) หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนเกินไป ต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างมากในการทำงาน

1.3 ปริมาณที่น้อย (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงานเปรียบเทียบงาน ที่ตนรับกับคนอื่นแล้วเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่าก็จะรู้สึกว่าไม่มีโอกาสแสดงความสามารถทำให้เกิดอาการเบื่อ

1.4 งานเป็นกะ (Shift work) หมายถึง งานที่ต้องมีการหมุนเวียนตารางการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะงานจะรบกวนกลไกของระบบร่างกาย สภาพจิตใจ เนื่องจากการนอนที่ไม่เป็นเวลา

1.5 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Hours Work Overload) จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างชั่วโมงการทำงานกับความเครียด การทำงานในชั่วโมงที่ยาวนานส่งผลต่อสุขภาพซึ่งแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ เช่น คนที่ขับรถทางไกล คนงานหรือนางพยาบาลที่ต้องทำงานหลาย ๆ กะติดต่อกัน

1.6 งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) หมายถึงงานบางประเภทที่ต้องเผชิญกับการคุกคาม เสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ

1.7 การเดินทาง (Travel) รถติดในระหว่างการเดินทาง ความล่าช้าของรถไฟเครื่องบินและรถโดยสารทำให้เกิดความเครียดได้ ซึ่งพบมากในงานของผู้บริหารที่ต้องเดินทางบ่อย ๆ

1.8 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยี ระบบและอุปกรณ์ใหม่นั้น

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ (Role in the Organization) ถ้าบทบาทของพนักงานในองค์การได้ถูกกำหนด และมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน ความคาดหวังขององค์การที่มีต่อตัวพนักงานในการแสดงบทบาทนั้น ๆ จะไม่เกิดความขัดแย้งความเครียดในการทำงานก็จะต่ำ บทบาทในองค์การทำให้เกิดความเครียด

2.1 ความไม่ชัดเจน สับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึงพนักงานมีข้อมูลไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายในงาน ความรับผิดชอบ ขอบเขต หน้าที่ และบทบาทของตนเอง

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของความต้องการ ความคิดเห็น ค่านิยม ของบุคคลกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 บทบาทที่หลากหลาย (Role Overload) บทบาทที่หลากหลายทำให้บุคคลไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาเพราะบทบาทในงานที่มากเกินไป และทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจว่าตนจะมีความสามารถที่เพียงพอในการแสดงบทบาทนั้น ผลจากการที่มีบทบาทหลากหลายทำให้เกิดผลทางลบทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดความไม่แน่ใจ ไม่สบายใจ และถ้าเป็นระยะเวลานาน ๆ และมีระดับที่สูง จะมีผลต่ออารมณ์ของบุคคล

2.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์การซึ่งแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.4.1 หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคาร สถานที่

2.4.2 หน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล ซึ่งเป็นตัวที่ก่อให้เกิดความเครียดมากกว่า

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกจึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทั้งคนและองค์การ ส่วนความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความเครียดมีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับการเอาใจใส่ หรือการไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า จะเกิดต้นเหตุของความไม่ลงรอยและนำไปสู่ความเครียด ซึ่งจะตรงกันข้ามกับหัวหน้าที่เอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with Subordinates) หมายถึงหัวหน้าที่ให้ความสนใจในงานมากกว่าบุคคล และมีความคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องเป็นเรื่องที่ไม่จำเป็น มีแนวโน้มที่จะมีความเครียดสูง ซึ่งจะตรงกันข้ามกับหัวหน้าที่ให้เวลากับลูกน้องมาก

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Clients/Customer)หมายถึงพนักงานที่ต้องทำงานติดต่อ ให้บริการลูกค้ามีแนวโน้มจะเกิดความเครียดสูง การต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การที่ลูกค้าไม่ให้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่อง (Ross; & Altmaier. 1994: 89) ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มเติม การได้รับมอบหมายให้ทำในสิ่งใหม่ ๆ มีรายรับเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเมื่อสิ่งที่คาดหวังไม่เกิดขึ้นหรือไม่ดำเนินไปตามที่ต้องการ เช่น การไม่มีการเลื่อนขั้น การเลื่อนขั้นที่เร็วเกินไป งานที่ไม่มั่นคง ความเครียดในการทำงานก็สามารถเกิดขึ้นได้

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ (Organization Structure and Climate) หมายถึงโครงสร้างการบริหารงานที่แน่นอน ตายตัว ขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์การไม่เปิด

โอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์การการถูกจำกัดในการสื่อสาร การเมืองในองค์การ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความเครียด

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non-work Factor) หมายถึง การจัดสรรเวลาระหว่างงานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงาน และในทางกลับกันการทำหน้าที่สองอย่าง (Dual-Career Stress) โดยเฉพาะเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านด้วย ส่วนผู้ชายอาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัว (Stan by) ให้มาทำงานได้ตลอดเวลา(Rice. 1992: 197) สิ่งเหล่านี้ต่างส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ผลของความเครียดในการทำงาน และอาการที่เกิดจาการทำงาน

คีรีมาส อเต็นต้า (2542) กล่าวว่า จากหลักฐานการสรุปใน Diagnostic and statiatical Manual of Mental Disorder (Murphy; & Hurvel. 1990; quoted in Rice. 1992: 183) ได้สรุปกลุ่มอาการทางจิตที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน และมีความสัมพันธ์กับภาวการณ์ทำงาน ดังนี้

1. การมีความวิตกกังวล ความตึงเครียด ความสับสน และความฉุนเฉียว
2. ความรู้สึกไม่สมหวัง โกรธ และไม่พอใจ
3. อารมณ์อ่อนไหวมาก
4. ความรู้สึกอดกลั้น
5. ประสิทธิภาพการสนทนาลดลง
6. มีความรู้สึกตกต่ำ
7. รู้สึกโดดเดี่ยวและห่างเหิน
8. เบื่อ และความพึงพอใจในงานต่ำ
9. จิตใจอ่อนล้า และความสามารถทางปัญญาลดต่ำลง
10. ขาดสมาธิ
11. ขาดการกระตุ้นและความคิดสร้างสรรค์
12. ขาดความมั่นใจ

ผลลัพธ์ที่ส่งผลต่อองค์การ คือ ความพึงพอใจในงานต่ำ พนักงานมีแรงจูงใจน้อยที่จะไปทำงานและผลิตผลงานให้ได้ดี หรือทำงานอยู่กับองค์การนาน ๆ

วรรธนา ลีลาอัมพรสิน (2541) แสดงถึงผลของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรม โดยพบว่าพฤติกรรมการสูบบุหรี่ การดื่มสุราเป็นวิธีการที่ถูกนำมาใช้เพื่อลดความเครียดในการทำงานเป็นอันมาก รองลงมาเป็นพฤติกรรมการใช้ยากล่อมประสาทเพื่อบรรเทาอาการเครียดและลดความวิตกกังวลที่เกิดขึ้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ต่างทำให้คนมีความมั่นคงทางจิตใจลดลง มีความสามารถในการใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจในงานลดลง

อาการทางพฤติกรรมมีดังนี้

1. การผัดวันประกันพรุ่ง และหลีกเลี่ยงงาน
2. ผลงานและผลผลิตตกต่ำ
3. ใช้ยาในทางที่ผิดและดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น
4. ก่อวินาศกรรมในงาน
5. เข้าร้านขายยาบ่อยขึ้น
6. รับประทานมากขึ้น
7. รับประทานน้อยเนื่องมาจากความรู้สึกกดดัน
8. มีพฤติกรรมเสี่ยง ได้แก่ ขับรถโดยประมาท เล่นการพนัน
9. ก้าวร้าว และลักขโมย
10. ความสัมพันธ์กับครอบครัวและเพื่อนร่วมงานลดลง
11. ฆ่าหรือพยายามฆ่าตัวตาย

นอกจากนี้ แรนดอล เซอร์ (Schuler. 1980; quoted in Rice. 1992: 185) พบว่าอาการทางพฤติกรรมหลายอย่างมีผลกระทบต่อองค์การ กล่าวคือ ทำให้ผลงานตกต่ำ ขาดงานเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน มีส่วนร่วมในงานต่ำ และมีความรับผิดชอบในงานลดลง

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์กุล (2542) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย คือ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบการทำงานต่าง ๆ ในร่างกาย ทั้งในระบบการย่อยอาหาร ระบบหมุนเวียนโลหิต ทำให้เกิดโรคมากมาย รวมทั้งโรคทางจิตที่มีสาเหตุมาจากทางกาย (Psychosomatic) นอกจากนี้ ความเครียดจากการคร่ำเคร่งอยู่กับงานนานเกินไปอาจทำให้เกิดการเกร็งตัวของกล้ามเนื้อเกิดอาการปวดบริเวณต้นคอเรื้อรังปวดบริเวณขากรรไกร กล้ามเนื้อและกระดูกในบริเวณอื่น ๆ ได้

อาการทางสุขภาพกายที่แสดงออกโดยหลัก ๆ มีดังนี้

1. อัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิตสูง
2. การหลั่งของอะดรีนาลิน และนอร์อะดรีนาลีนเพิ่มขึ้น
3. ความผิดปกติของระบบลำไส้และกระเพาะอาหาร
4. อาการบาดเจ็บทางกาย
5. ความอ่อนล้าทางกาย
6. เสียชีวิต
7. โรคหัวใจ
8. ปัญหาระบบทางเดินหายใจ
9. เหงื่อออกมาก
10. ปวดศีรษะ
11. กล้ามเนื้อเกร็ง
12. โรคผิวหนัง

13. นอนไม่หลับ

14. มะเร็ง

ความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน

บาร์รอน และพอลลัส (Baron; & Paulus. 1991) เมื่อบุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานจะดีขึ้น โดยประสิทธิภาพในการทำงานจะดีขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อระดับความเครียดอยู่ในระดับสูงจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง พบว่าบุคคลที่มีความเครียดในระดับต่ำถึงระดับปานกลางก็มีโอกาสที่จะมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำก็ได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคคลนั้นมีความไม่พึงพอใจในงาน และเมื่อมีความเครียดในระดับปานกลางอยู่เป็นระยะเวลานานหรือเกิดขึ้นซ้ำ ๆ จะส่งผลต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน แต่ในบางรายที่มีระดับความเครียดสูงแต่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจเนื่องจากบุคคลนั้นมีประสบการณ์และมีความชำนาญในงานนั้น รู้สึกว่างานนั้นท้าทายหรือเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความสุขในการทำงาน

สมยศ นาวีการ (2543) นักวิชาการด้านการบริหารองค์การ ได้อธิบายลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานจะเป็นรูประฆังคว่ำ เมื่อบุคคลเริ่มต้นรู้สึกเครียดกับงาน ผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น ความเครียดจะกระตุ้นให้จัดการกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจะทำให้ทำงานหนักขึ้น หรือรวดเร็วขึ้นกว่าคนที่มีความเครียดน้อยหรือไม่มีความเครียดเลย บุคคลจะผลักดันตัวเองไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงภายใต้ความเครียดปานกลาง แต่ถ้าความเครียดสูงเกินไป ผลการปฏิบัติงานจะเริ่มลดลง

นอกจากความเครียดจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลแล้ว ความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรด้วย (พสุ เดชะรินทร์. 2536)

1. ความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น

2. บุคคลที่เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียด อาจนำไปสู่การไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน การลางานบ่อยขึ้น หรืออาจลาออกจากงาน

3. ความเครียดสามารถก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

แหล่งที่มาของความเครียด

ความเครียดจะเป็นถ้อยคำโดยทั่วไปที่ประยุกต์ใช้กับความกดดันที่บุคคลได้รู้สึกภายในชีวิต การบริหารความเครียดจะหมายถึงโครงการอะไรก็ตามที่ลดความเครียดโดยการทำความเข้าใจ การตอบสนองต่อความเครียด การรับรู้แหล่งที่มาของความเครียด และการใช้เครื่องมือจัดการ

ความเครียด เพื่อจะลดผลติดตามมาทางลบของความเครียด (สมยศ นาวีการ. 2550 อ้างถึงใน ศรินยา เสนโสพิศ. 2554: 28-35)

บุคคลจะเผชิญกับความเครียดเมื่อพวกเขาเผชิญกับปัจจัยที่คุกคามใหม่ภายในสภาพแวดล้อมของงานของพวกเขา ในขณะที่บุคคลจะแตกต่างกันภายสิ่งที่ทำให้พวกเขาเกิดความเครียด แหล่งที่มาอย่างแรกของความเครียดคือ งาน วิถีทางที่งานถูกออกแบบ แรงกดดันของเวลาที่บุคคลได้เผชิญอยู่ และความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีต่อบุคลหนึ่งต่างนำไปสู่ความเครียด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นแหล่งที่มาอย่างที่สองของความเครียด การติดต่อที่บุคคลมีต่อนายและบุคคลอื่นมากน้อยแค่ไหน แหล่งที่มาอย่างที่สามคือปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหาของชีวิตส่วนบุคคลสามารถเพิ่มความกดดันเข้ากับสถานการณ์ของงานที่เครียดขึ้นอีกได้

1. คุณลักษณะของงาน

แหล่งที่มาสำคัญอย่างหนึ่งของความเครียดคือ บทบาทของบุคคลภายในองค์การ บทบาทคือความคาดหวังที่บุคคลอื่นภายในองค์การมีต่อบุคคลหนึ่งภายในงานของเขา บ่อยครั้งที่ความคาดหวังของบุคคลอื่นต่อบุคคลหนึ่งจะไม่ชัดเจน ขัดแย้งกัน หรือสูงเกินไปต่อบุคคลที่จะทำได้ภายในเวลาที่จัดสรให้ และเขาจะเผชิญกับความเครียด

2. สภาวะการทำงาน

(สมยศ นาวีการ. 2550: 1,002) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่สบายจะเป็นแหล่งที่มาของความเครียดอย่างหนึ่ง เสียงดังเกินไปอุณหภูมิร้อนเกินไป แสงสว่างมากหรือน้อยเกินไปและอุปกรณ์ที่ออกแบบไม่ดีสามารถสร้างความเครียดได้เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับพวกมันวันแล้ววันเล่า

บุคคลอาจจะต้องทำงานภายใต้ตารางเวลาการทำงานที่สับเปลี่ยนกัน (ตอนบ่าย และตอนเย็น) แทนที่จะเป็นตารางเวลาการทำงานกลางวัน การทำงานเป็นกะไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ภายในสังคมเทคโนโลยีสมัยใหม่ การบริการบางอย่างจะต้องมีอยู่ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงและต้องการการทำงานเป็นกะ ตัวอย่างเช่น ตำรวจ นายแพทย์ และคนงานจะต้องทำงานเป็นกะตามรอบนาฬิกาเนื่องจากการไม่เป็นที่นิยมของกะตอนบ่ายและกะตอนเย็น บริษัทหลายบริษัทพบว่าพวกเขาจำเป็นต้องสับเปลี่ยนบุคคลตามกะ การสับเปลี่ยนกะจะมีผลกระทบทางลบต่อแบบแผนการหลับนอนและโอกาสเพื่อกิจกรรมทางสังคมโดยปกติ

ตาราง 1 แสดงอาการความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นกะ (สมยศ นาวีการ. 2550: 1,004)

ความเหนื่อยอ่อน	การนอนหลับได้ยาก
การหย่าร้างสูงขึ้น	ปัญหาทางเพศสูงขึ้น
การติดต่อเพื่อนลดลง	ประสิทธิภาพการทำงานลดลง
อุบัติเหตุสูงขึ้น	ความผูกพันต่อองค์การลดลง
ความหิว การย่อย และการขับถ่ายยุ่งยาก	

3. การทำงานที่ยาก/มากเกินไปและการทำงานที่ง่าย/น้อยเกินไป

การทำงานที่หนักเกินไปหรือยากเกินไป (Work Overload) คือการทำงานมากในเวลากำหนดหรือการทำงานที่ยากเกินสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

นักจิตวิทยาใช้คำว่าการทำงานหนักเกิน/มากเกินไป ในการอธิบายเงื่อนไขของการทำงานหนัก โดยนักจิตวิทยาได้แยกเป็น 2 ประเภท คือ การทำงานหนักด้านปริมาณและการทำงานหนักด้านคุณภาพหรืองานยากเกินกว่าที่พนักงานสามารถปฏิบัติได้ ซึ่งสภาวะดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดความเครียดและความเจ็บป่วย เนื่องจากความต้องการให้ได้งานในปริมาณมาก

ปัจจัยสำคัญคือ

การทำงานหนักด้านคุณภาพ (Qualitative) คือ การทำงานที่ยากเกินความสามารถ หากไม่มีความสามารถมากพอที่จะทำงานได้ตามที่ต้องการ ก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้ แม้ว่าพนักงานที่จัดว่าเป็นคนมีความสามารถก็ยังมีบางสถานการณ์ที่เขารู้สึกว่าไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่

จากแบบสอบถามของพนักงาน 418 คน จากงานที่แตกต่างกัน 143 งาน ใน 65 องค์กร พบว่าพนักงานที่ต้องทำงานยากเกินความสามารถมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่ไม่รู้สึกว่างานนั้นไม่เกินความสามารถ

ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการทำงานหนักและความเครียดไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะธุรกิจในอเมริกาเท่านั้น ในประเทศจีนซึ่งใช้เวลาในการศึกษาเรื่องนี้ถึง 5 ปี ด้วยการศึกษาคนงานในโรงงาน 1,100 แห่ง พบว่าความกดดันในการทำงานมีเพิ่มขึ้น (จากการขยายชั่วโมงการทำงานและการให้โบนัสสำหรับการผลิตที่เพิ่มขึ้น) หากพิจารณาถึงความไม่ปลอดภัยในระหว่างที่มีการปลดพนักงานออก ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดอาการความดันในกระแสเลือดและระดับคลอเรสเตอรอลที่เพิ่มสูงขึ้น

จากการศึกษาผู้บริหารระดับกลางประมาณ 100 คน จาก 21 ประเทศ เช่น อินเดีย อินโดนีเซีย เกาหลีและไนจีเรีย พบว่าการทำงานหนักในระดับการบริหารที่สูงนั้น พวกเขาไม่สามารถที่จะทำงานนั้นได้ดี เนื่องจากเขาได้รับมอบหมายงานที่มากเกินไป ในทางตรงกันข้ามเขาคิดว่าผู้บริหารในซีกตะวันตกไม่ได้ทำงานหนักอย่างที่เขาทำ

การทำงานที่น้อยหรือง่ายเกินไป (Work Underload) คือ การทำงานที่ง่ายเกินไปหรืองานที่ไม่ท้าทายความสามารถหรืองานที่ท้าทายความสามารถเพียงด้านใดด้านหนึ่งลักษณะงานดังกล่าวก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน จากการศึกษานักดนตรีในวงออเครสตร้า จำนวน 63 คน พบว่าบางครั้งพวกเขาเผชิญปัญหาของงานทั้ง 2 ลักษณะ คือ ทั้งงานที่ง่ายและยาก พวกเขาจะรู้สึกว่างานนั้นยากต่อเมื่องานที่ทำมันยากเกินความสามารถ ส่วนเขาจะรู้สึกว่างานนั้นง่ายก็ต่อเมื่องานที่ทำนั้นไม่ได้ใช้ทักษะที่พวกเขามีอยู่

การศึกษาคนงานในประเทศอิสราเอลพบว่าอัตราความพึงพอใจในงานและความกดดันทางใจ อัตราการขาดงานและความเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกเบื่อหน่าย ซึ่งเกิดจาก

งานประเภทที่ง่าย ไม่ท้าทายความสามารถและจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ต่ำ ยิ่งมีความเครียดทางจิตก็ยิ่งมีการขาดงานจากความเจ็บป่วยมากขึ้น จากการสำรวจคนงานจำนวน 5,450คน ในประเทศฟินแลนด์ พบว่าความราบเรียบของงานสัมพันธ์กับความกดดันทางจิตวิทยา เช่นความวิตกและความกังวลใจ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างสองปัจจัยนี้จะยิ่งสูงมากใน ผู้ชายที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และผู้หญิงที่มีอายุมากกว่า 35 ปี

ดังนั้นการไม่มีสิ่งท้าทายในที่ทำงานไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ความเครียดในงานในระดับที่เหมาะสมจะกระตุ้นการทำงานและทำให้มีความสุขในงานมากกว่า เป้าหมายคือการหาระดับที่เหมาะสมที่สุดที่เราสามารถทำงานโดยยังรักษาสุขภาพที่ดีไว้ได้และหลีกเลี่ยงงานมากไปหรืองานน้อยไปแบบสุดโต่ง

4. การเปลี่ยนแปลงองค์การ (Organization change)

การเปลี่ยนแปลงเป็นสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด พนักงานที่มองความเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องน่าตื่นเต้นและท้าทายนั้นมีความเครียดรุนแรงน้อยกว่าผู้ที่มองว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นความกดดัน มุมมองและการตอบสนองของคนที่ต่อการเปลี่ยนแปลงนั่นเองเป็นสาเหตุของความเครียดมากกว่าเรื่องของการเปลี่ยนแปลงในองค์การเสียอีก คนที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหลายคนเป็นคนที่พอใจกับความเคยชินที่เขารู้ว่าเขาจะคาดหวังอะไรได้บ้าง

เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้าแล้ว จะเห็นได้ว่าในกรณีที่ความสัมพันธ์นั้นเป็นไปในทางบวก ทุกฝ่ายรู้สึกพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงเพราะต่างฝ่ายรู้ว่าจะคาดหวังอะไรได้บ้างจากอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งถือว่าพวกเขาสามารถคาดหมายสถานการณ์ได้ จึงรู้สึกมีความปลอดภัยและมีความมั่นคง แต่เมื่อหัวหน้าคนเดิมย้ายหรือลาออกไปและพนักงานมีหัวหน้าคนใหม่ ทั้งสองฝ่ายต่างไม่รู้จักกัน ไม่รู้ว่าจะต้องทนกับพฤติกรรมแบบไหน จะต้องทำงานหนักขนาดไหน หรือผลงานของพวกเขาจะถูกประเมินอย่างไร การเปลี่ยนแปลงในสภาพการทำงานเช่นนั้นก่อให้เกิดความเครียดได้สูง รวมทั้งการปรับวิธีการทำงาน การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมและความสะดวกสบายในที่ทำงานใหม่ การรวมกิจการของบริษัทย่อมก่อให้เกิดความกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมทั้งตัวผู้จัดการคนใหม่และนโยบายขององค์กรที่ต่างไปจากเดิม

จากการศึกษาพนักงานจำนวน 397 คน ของการประปาภูมิภาคของประเทศอังกฤษ ในระยะเวลา 3 ปี ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงจากองค์กรของรัฐเป็นบริษัทเอกชน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความเครียดสูงมาก พนักงานทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบริหาร ระดับธุรการ และระดับแรงงาน แสดงว่ามีความพอใจในงานลดลง และด้านสุขภาพกายและใจลดลงด้วย พนักงานกลุ่มที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดจากการเปลี่ยนแปลง (ซึ่งเป็นสัญญาณแสดงถึงความเครียดที่ชัดเจน) คือกลุ่มแรงงาน ซึ่งเป็นพนักงานกลุ่มที่มีอำนาจควบคุมสถานการณ์น้อยที่สุด (Nelson, Cooper; & Jackson. 1995)

การเปลี่ยนแปลงที่ก่อความเครียดให้กับพนักงานที่อายุมาก คือการที่มีพนักงานอายุน้อยกว่า พนักงานหญิง หรือพนักงานต่างถิ่นหรือต่างชาติ มาทำงานร่วมด้วย เพราะคนเหล่านี้จะมี

ทัศนคติ นิสัย และคุณค่าทางวัฒนธรรม ที่คนรุ่นเก่าไม่คุ้นเคย ส่วนพนักงานที่อยู่ในระดับที่ร่วมการตัดสินใจและการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การอื่นๆ ก็อาจมีความเครียดที่เกิดจากผู้จัดการที่ระดับเหนือกว่า

5. การกำหนดบทบาทไม่ชัดเจนและความขัดแย้งในบทบาท

บทบาทของพนักงานในองค์การเป็นอีกสาเหตุหนึ่งของความเครียด การกำหนดบทบาทไม่ชัดเจนเกิดขึ้นเมื่อขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบไม่มีโครงสร้างหรือระบุไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานเกิดความไม่แน่ใจว่าจะทำอย่างไรหรือถูกคาดหวังว่าให้ทำอะไร กรณีนี้เป็นเรื่องใหญ่สำหรับพนักงานใหม่ที่ไม่มีการกำหนดแนวทางในการทำงานอย่างชัดเจน การแก้ปัญหานี้คือการจัดปฐมนิเทศและสร้างความคุ้นเคยให้กับพนักงานใหม่

จากการศึกษาพนักงานบัญชี 102 คน ซึ่งยอมรับว่าการกำหนดบทบาทไม่ชัดเจน (รวมทั้งการที่มีงานล้นมือ) เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงเพราะเป็นแรงกดดันต่อชื่อเสียงของพวกเขาในสายตาของผู้บังคับบัญชา เราพบตัวอย่างว่าความเครียดที่เกิดจากการกำหนดหน้าที่ไม่ชัดเจนทำให้เกิดความเครียดทั้งที่บ้านและต่องานที่ทำด้วย (Doby; & Caplan. 1995) นักจิตวิทยาด้านอุตสาหกรรมและองค์การ แยกลักษณะการกำหนดหน้าที่ไม่ชัดเจนออกเป็นสามด้าน คือ

1. ความไม่ชัดเจนด้านมาตรฐานการทำงาน คือไม่มีความแน่นอนว่าจะใช้มาตรฐานไหนประเมินการทำงานของพนักงาน

2. ความไม่ชัดเจนด้านวิธีการทำงาน คือไม่มีความแน่นอนว่าอะไรคือวิธีทำงานหรือการดำเนินการที่เหมาะสมเพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จ

3. ความไม่ชัดเจนด้านกำหนดระยะเวลา คือไม่มีความแน่นอนเรื่องกำหนดเวลาหรือลำดับการทำงาน

ดังนั้นท่านสามารถเห็นได้ว่าในงานส่วนใหญ่แล้ว ไม่ใช่เรื่องยากเกินไปที่หัวหน้างานจะแก้ปัญหาความไม่ชัดเจนในการกำหนดบทบาทได้ ด้วยการกำหนดและส่งเสริมให้มีมาตรฐานและการดำเนินการที่แน่นอน

ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) เกิดขึ้นเมื่อมีความไม่เท่าเทียมหรือความแตกต่างกันของความต้องการจากงานหรือระหว่างคำสั่งกับความคาดหวังและคุณค่าของพนักงานตัวอย่างเช่น เมื่อหัวหน้างานได้รับคำสั่งให้ยินยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจพร้อมๆกับถูกกดดันให้มีการเพิ่มผลผลิต ในกรณีนี้หัวหน้างานต้องเผชิญความขัดแย้งอย่างชัดเจนเพราะเป้าหมายในการเพิ่มผลผลิตได้ทันทีนั้นต้องใช้พฤติกรรมแบบเผด็จการ ส่วนเป้าหมายที่ต้องการให้มีส่วนร่วมต้องใช้พฤติกรรมแบบประชาธิปไตย (Democratic Behavior)

เมื่องานต้องใช้พฤติกรรมที่ขัดแย้งกับหลักศีลธรรมในใจของพนักงานเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้นได้ ตัวอย่างเช่น เมื่อพนักงานขายต้องไปขายผลิตภัณฑ์ด้อยคุณภาพหรือเป็นอันตราย เป็นต้น พนักงานขายสามารถลาออกได้ แต่ต้องต่อสู้กับแรงกดดันจากการตกงานซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดสูงกว่าความเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งในบทบาทเสียด้วยซ้ำ

แหล่งความเครียดอื่น ๆ

นักวิจัยพบว่าถ้าหัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำต่ำก็จะนำมาซึ่งความเครียดให้แก่ลูกน้อง ยกตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่สามารถช่วยเหลือดูแลลูกน้อง หรือไม่ยอมให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อาจนำไปสู่ความเครียด

ปัญหาความก้าวหน้าในอาชีพ อื่นๆ เช่น ไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง อาจจะนำมาซึ่งความเครียดได้ เมื่อแรงบันดาลใจในการทำงานไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความว้าวุ่นเพิ่มขึ้นการได้เลื่อนขั้นมากเกินไปก็ทำให้เครียดได้เช่นกันเมื่อเขาได้รับตำแหน่งที่สูงเกินกว่าความสามารถของเขาอันจะนำไปสู่งานมากเกินไป เขาจะกลัวล้มเหลวซึ่ง ความกลัวนี้เองที่ทำให้กดดัน การประเมินผลพนักงานก็ทำให้เครียด ไม่ค่อยมีใครชอบโดนเอาไปประเมินโดยเปรียบเทียบกับผู้อื่น การถูกประเมินไม่ดีมีผลกระทบสำคัญต่ออาชีพของพนักงาน

ความรับผิดชอบของหัวหน้างานในการดูแลลูกน้องในด้านต่างๆ เช่น การพิจารณาการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น การไล่ และการให้การส่งเสริมในด้านอื่นๆ เช่น การพิจารณาให้รางวัลและการบริหารงานให้ได้ผลผลิตในแต่ละวันเป็นตัวก่อความเครียดเช่นกัน ถึงอย่างไรก็ตาม หัวหน้างานมีอาการทางร่างกายซึ่งแสดงออกถึงความเครียดมากกว่าพนักงานทั่วไป

จากรายงานการศึกษาผู้ป่วยโรคหัวใจจำนวน 800 คน พบว่าสาเหตุที่ทำให้หัวใจวายอาจมาจาก 2 ปัจจัยหลักๆ (ในกรณีที่ผู้ป่วยทำงาน) คือ การที่เขาถูกกำหนดเส้นตายในการทำงานและการที่จะต้องตัดสินใจไล่ใครออก นักวิจัยพบว่า สาเหตุข้างต้นนี้มีความเสี่ยงต่อภาวะหัวใจวายได้ถึง 2 เท่าในระยะเวลา 1 อาทิตย์ (Wells.1998)

หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ส่งผลให้พนักงานที่เดิมไม่มีความเครียดเกิดความเครียดขึ้นได้ เราเรียกความเครียดนี้ว่า Stress Carrier ซึ่งเหตุผลดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนว่า ทำไมถ้าพนักงานคนหนึ่งเครียดจะส่งผลต่อพนักงานคนอื่นๆ ด้วย

พนักงานที่ทำงานตามสายพานการผลิตต้องเผชิญกับความเครียดสูง เพราะว่า พวกเขาจะต้องทำงานที่น่าเบื่อ ซ้ำซาก มีเสียงรบกวนตลอดเวลา และไม่มีสิ่งที่ท้าทายใหม่ๆ และจากรายงานการศึกษาพบว่า คนงานที่ทำงานในโรงงาน ทำงานในฟาร์ม หรือคนที่ทำงานอยู่บนทางด่วนที่มีเสียงรบกวนตลอดเวลา จะมีความเครียดมากกว่าพนักงาน Blue-collar work ถึง 30% (Houtman; & Kompier. 1995) หรือแม้กระทั่งปัจจัยอื่นๆ เช่น อุณหภูมิที่ร้อนและเย็นเกินไป ทำงานในที่ที่มีแสงไม่เหมาะสม การทำงานเป็นกะ เป็นต้น

พนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์ทั้งวันก็มีสาเหตุให้เกิดความเครียดได้ เพราะว่าวันวันจะต้องพิมพ์งาน ส่งจดหมาย เหตุผลต่างๆเหล่านี้นำมาซึ่งความเครียดในการทำงาน และอาจเป็นสาเหตุของการขาดงาน การปฏิบัติงานที่แย่ลง การเมื่อยล้าของกล้ามเนื้อ

ผลกระทบของความเครียดในที่ทำงาน

มีอาการทางร่างกายเรื้อรังที่เป็นผลจากความตึงเครียดสะสม นอกจากนี้ผลทางจิตในระยะยาว ได้แก่ ความตึงเครียด ความหงุดหงิด กังวล ขาดความนับถือตนเอง เหนื่อยล้าทางใจ หวาดระแวง จากการวิจัยความสัมพันธ์ของความเครียดที่เกิดจากงาน กับ ปัญหาคู่สมรส ปัญหาเรื่องลูก และพฤติกรรมที่ก้าวร้าวในที่ทำงาน นอกจากนี้ผลกระทบจากความเครียดอาจปรากฏในรูปแบบความเจ็บป่วยทางจิต เหนื่อยหมดแรง หรืออาการบ้างาน

การป้องกันและการขจัดความเครียด

คาฮ์น และโบยซีเออร์ (พัชรินทร์ โกญจนาทแสนยากร. 2551: 39-49; อ้างอิงจาก Kahn; & Byosiere. 1992) ได้เสนอในเรื่องที่เกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความเครียดขบวนการในการจัดการกับความเครียดเป็นไปในด้านของการลดผลกระทบของความเครียดมากกว่าสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งเป็นเหตุทำให้เกิดความเครียดขึ้นในการทำงาน เหมือนกับผลของการทำงานที่ตามมา ความพยายามของบุคคลที่จะต่อต้านความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

การจัดการความเครียด อันดับแรกจะมุ่งไปที่การป้องกันกับความเครียด เช่น วิธีการออกคำสั่ง การคุมอาหาร การจัดการเรื่องเวลา Ross and Altmaier (1994) ได้เสนอถึงการใช้เทคนิคที่ถูกออกแบบมาเพื่อกระตุ้นกับสิ่งเร้าที่ส่งผลทำให้เกิดความเครียด เช่น การหายใจลึก ๆ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตอบสนองต่อร่างกาย และโยคะ อันดับที่สอง จะเป็นการวัดความเครียด ซึ่งจะมักใช้วีการในการให้คำปรึกษา การสนับสนุนทางสังคม โปรแกรมการช่วยเหลือพนักงาน

ทั้งคุณภาพและปริมาณของการค้นคว้าในโปรแกรมการจัดการความเครียดที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาที่พบคือ มักจะพบมุมมองใหม่ ๆ ของปัญหาความเครียด อย่างไรก็ตามโปรแกรมการจัดการความเครียด ซึ่งมีสัญญาณบ่งบอกว่าจะประสบความสำเร็จ โปรแกรมนี้มีการประเมินอย่างเข้มงวดเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการลดความเครียดในที่ทำงาน ทั้งตัว จิตใจ และร่างกาย ผลกระทบจากความไม่พึงพอใจในการทำงาน และผลปฏิบัติที่ต่ำลงอย่างชัดเจน เนื่องด้วยต้องทำในการทำงาน และชีวิตครอบครัวให้สมดุลกัน เรียกว่า ความขัดแย้งในการทำงานและครอบครัว

1. การควบคุมบรรยากาศในองค์การ : เนื่องจากหนึ่งในสาเหตุของความเครียดขององค์การสมัยใหม่ เกิดจากความเปลี่ยนแปลงองค์การ ควรจัดเตรียมความช่วยเหลือให้พนักงานรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ ความเครียดสามารถป้องกันหรือบรรเทาได้ด้วยการให้พนักงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงในการทำงานและโครงสร้างองค์การ ซึ่งทำให้พนักงานได้เสนอความเห็นและได้ระบายต่อว่าออกมาบ้าง

2. การควบคุม (Providing Control) มีความเชื่อว่า เราสามารถควบคุมเหนือการทำงานของเราได้ จะส่งผลกระทบจากความเครียด องค์การสามารถปรับปรุงให้พนักงานควบคุมด้วยการเพิ่มความลึกและความกว้างของงาน เพิ่มความรับผิดชอบและอำนาจตัดสินใจให้

3. กำหนดบทบาทของพนักงาน : เพื่อเป็นการลดความเครียดจากความคลุมเครือผู้จัดการควรให้พนักงานทราบถึงความคาดหวังและหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

4. ลดปริมาณที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป : คัดเลือกและพัฒนาพนักงานให้เหมาะสมการเลื่อนขั้นอย่างเป็นธรรม มอบหมายงานอย่างยุติธรรม มอบหมายให้เหมาะสมความสามารถ จะช่วยลดความเครียดจากปริมาณงานที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป

5. จัดการสนับสนุนทางสังคม : เครือข่ายการสนับสนุนทางสังคม ช่วยลดผลกระทบความเครียดเพราะจะช่วยให้เกิดความผูกพันกับกลุ่มทำงานและหัวหน้างานแสดงความห่วงใยใส่ใจต่อผู้บังคับบัญชา มีข้อสมมติฐานว่า การสนับสนุนทางสังคมจะช่วยลดการรับรู้ต่อความเครียดโดยเฉพาะในช่วงที่งานล้นหรือเกิดความขัดแย้งในบทบาท ข้อคิดเห็นหนึ่งกล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม ช่วยให้คนพัฒนาความสามารถในการจัดการกับความคิดของหัวหน้างานเป็นบุคคลสำคัญที่สุด ในการสกัดความเครียดจากการทำงาน จัดโปรแกรมการจัดการความเครียด รวมถึงการจัดที่ปรึกษาภายในองค์การ เกี่ยวกับการจัดการความเครียด ซึ่งสอนให้พนักงานควบคุมความเครียดโดยการผ่อนคลายการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเคมี (Biofeedback) และจัดโครงสร้างการนึกคิดใหม่ จากการวิจัยพบว่าคนที่เชี่ยวชาญด้านเทคนิคการผ่อนคลายความตึงเครียดเชิงพฤติกรรมและเชิงความคิด มีความเครียดน้อยและนอนหลับได้ดีกว่า และพัฒนาความสามารถในการจัดการความเครียดในที่ทำงาน การศึกษา 37 ชิ้นซึ่งทดสอบกับ 1,837 คน พบว่าเทคนิค Stress-Inoalation สามารถลดความวิตกกังวลและเพิ่มผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาพนักงาน 130 คนใน เนเธอแลนด์ พบว่าพนักงานที่เข้าร่วมโครงการจัดการกับความเครียดสามารถลดความกังวลและความกดดันทางจิตได้ และพนักงานที่ผ่านการอบรมเพียง 2 วัน สามารถช่วยพนักงานคนอื่นในการลดความเครียดได้ดีเท่า ๆ กัน นักจิตวิทยาคลินิกได้รับการอบรมอย่างดี (De-Jong; & Emmelkamp. 2000) ซึ่งการใช้พนักงานเป็นผู้ฝึกสอนก็เป็นการลดต้นทุนของบริษัทได้ด้วย

6. เทคนิคส่วนตัว (Individual Techniques) เทคนิคส่วนตัวในการจัดการความเครียดสามารถถูกสอนภายในบริษัท โดยได้รับการสนับสนุนจาก EAP, หรือโปรแกรมลดความเครียด

7. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเคมี (Biofeedback) สามารถใช้ควบคุมความตึงของกล้ามเนื้อ ความดันโลหิต อุณหภูมิร่างกาย คลื่นสมองและกรดในกระเพาะ โดยการลดความเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่มากับความเครียด ก็จะสามารถลดความไม่ปกติที่เกี่ยวข้องกับความเครียดได้

8. การจัดโปรแกรมฟิตเนส : การพัฒนาสุขภาพกายและอารมณ์ ทำให้พนักงานได้รับผลกระทบจากความเครียดน้อยลง วิธีการคือให้คำปรึกษาแก่พนักงานในการลดพฤติกรรมที่บั่นทอนต่อสุขภาพและรักษาวิถีชีวิตที่ทำให้เกิดสุขภาพดีเอาไว้ พนักงานต้องพยายามด้วยตัวเองในการออกกำลังกาย ควบคุมอาหารอย่างเหมะสม เลิกบุหรี่

ในช่วงต้นปี พ.ศ.1473 การฝึกอบรมในการคลายเครียดได้รับการสนับสนุน ในการลดความเครียด ผู้ป่วยถูกสอนให้ สนใจไปที่ร่างกายทีละส่วนจากนั้นก็เกร็งและผ่อนคลายกล้ามเนื้ออย่างเป็นระบบ โดยเน้นไปที่ความรู้สึกที่สร้าง ความผ่อนคลายมากที่สุด

นักจิตวิทยาได้เสนอเทคนิคกลายเทคนิคที่ได้มีการกลั่นกรองแล้ว ในการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง ผู้ที่รับการทดลองเรียนรู้ในการผ่อนคลายโดยการจินตนาการว่ากิ่งไม้ใหญ่ที่เจริญเติบโตในที่ๆอบอุ่นและแข็งแกร่ง ในการคิดไตร่ตรองผู้รับการทดลองรวมสมาธิให้ลึก หายใจเป็นปกติ และพูดสำนวนหรือออกเสียงซ้ำๆ กัน การผ่อนคลายนี้ เข้าถึงได้โดยการรวมกันของเทคนิค 2 อย่าง ความเงียบสะท้อนเป็นเทคนิคที่สอนให้ผู้รับการฝึกเข้าสู่การผ่อนคลายได้เร็วขึ้น เราวัดการตอบสนองของกล้ามเนื้อต่อการฝึกนี้ได้จากการวัดความดันโลหิตเปรียบเทียบก่อนและหลังการฝึกการผ่อนคลาย

10. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเคมี (Biofeedback)

เป็นเทคนิคที่ได้รับความนิยมในการจัดการผลกระทบจากความเครียด เกี่ยวข้องกับการวัดทางอิเล็กทรอนิกส์ของกระบวนการทางสรีรวิทยา เช่น อัตราการเต้นของหัวใจ ความดันโลหิตและความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ การวัดนี้จะแปลงไปเป็นสัญญาณ เช่น แสงไฟกระพริบหรือเสียงปี๊บ ซึ่งให้การตอบสนองว่าระบบ ของร่างกายทำงานเป็นอย่างไร

การใช้การตอบสนองทำให้ผู้ฝึกได้เรียนรู้ถึงการควบคุมสภาวะภายในร่างกาย เช่น เมื่อแสงสว่างบนจอจะปรากฏเมื่อหัวใจเต้นในจังหวะผ่อนคลาย ทำให้ผู้ฝึกรู้จักการรักษาสัญญาณไฟให้ติดอยู่เสมอด้วยการรักษาอัตราการเต้นหัวใจนั้นเอาไว้เมื่อฝึกฝนจนชำนาญก็ทำให้สามารถควบคุมการเต้นของหัวใจโดยไม่ต้องอาศัยเครื่องมือวัดอีก

(Biofeedback) สามารถใช้ควบคุมความตึงของกล้ามเนื้อ ความดันโลหิต อุณหภูมิร่างกาย คลื่นสมอง และกรดในกระเพาะอาหาร การลดความเปลี่ยนแปลงร่างกายที่มากับความเครียดทำให้สามารถลดความผิดปกติที่เกิดจากความเครียดได้

ทฤษฎีความเครียด

สเทลแมน (ทะนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข; และคณะ. 2544: 18-19; อ้างอิงจาก Stellman. 1998) ทฤษฎีที่ว่าด้วยความเครียดจากการทำงาน (Job strain hypothesis) กล่าวว่า ปฏิกิริยาตอบสนองร่างกายที่เรียกว่าความเครียด ได้แก่ ความอ่อนเพลีย ความกระวนกระวายใจ การซึมเศร้า และอาการเจ็บป่วยนั้น เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง (High psychological Of The Job) แต่มีระดับของการตัดสินใจในการทำงานต่ำ (Low Decision Latitude In TheTask) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าความเครียดเป็นผลมาจากการได้รับความกดดันแต่ไม่สามารถเอาชนะความกดดันนั้นได้ ความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงานเป็นความกดดันด้านจิตใจ เช่นปริมาณงานมากหรือทำงานไม่เสร็จทันกำหนดเวลา รวมทั้งความกดดันที่เกิดที่เกิดจากความขัดแย้งส่วนบุคคลและความกลัวที่จะถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น แต่ไม่ได้หมายรวมถึงงานหนัก

ความกลัวที่จะถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น แต่ไม่ได้หมายรวมถึงงานหนักในทางกายภาพ ส่วนระดับของการตัดสินใจในการทำงานนั้น หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมการทำงานหรือใช้ทักษะของตน ซึ่งไม่ได้หมายถึงการควบคุมผู้อื่น มาตรวัดงานที่ทำ (Task Authority) และอิสระในการใช้ทักษะ (Skill Discretion) อำนาจเหนืองานที่ทำหมายถึงการที่บุคคลสามารถใช้ทักษะในการทำงานของตนได้อย่างเต็มที่และหลากหลายรวมทั้งสามารถประสานงานกับผู้มีอำนาจเหนือขึ้นไปได้อีกด้วย

1. ทฤษฎีของ เซรีส์ (Selys)

บิดาแห่งทฤษฎีความเครียด กล่าวว่าความเครียดเป็นกลุ่มอาการที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อภัยที่มาคุกคาม อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายเกี่ยวกับโครงสร้างเคมี เพื่อกระตุ้นการคุกคามนั้น หรือหมายถึงผลกระทบทั่วไป (Non Specific Effect) ทั้งหมดที่เกิดแก่อินทรีย์เมื่อมีสิ่งรบกวนและสิ่งสำคัญคือ ร่างกายจะต้องมีการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวและการต่อสู้กับความเครียดของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน (อ้างถึงใน กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์. 2544)

1.1 ระยะตกใจ (Stage of Alarm) ระยะนี้มนุษย์จะโต้ตอบสิ่งที่มากระตุ้นทันทีทันใด ไม่มีโอกาสได้รวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน เพื่อตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นนั้นระยะนี้เป็นระยะสั้นในขณะเดียวกันการทำงานของฮอร์โมนส่วนประกอบสารเคมีระบบประสาทจะทำงานร่วมกัน เพื่อโต้ตอบต่อสิ่งที่กระตุ้น จะสังเกตได้เมื่อมนุษย์ตกใจใหม่ ๆ จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว มือเท้าเย็นและรวมถึงการเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ในร่างกาย เช่น การขับถ่าย เป็นต้น

1.2 ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) ระยะนี้มนุษย์ได้มีเวลาในการคิดหาวิธีที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวเพื่อต่อสู้กับภาวะเครียด การปรับตัวระยะนี้มีทั้งทางร่างกายและจิตใจตลอดจนเวลาในการทบทวนที่มาของความเครียด พฤติกรรมที่แสดงออกมามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งที่มากระตุ้น ชนิดของความรุนแรงและตัวบุคคล ถ้ามนุษย์ไม่สามารถเลือกวิธีการที่จะนำมาใช้ในการปรับตัวให้เหมาะสมและถูกวิธีแล้ว การปรับตัวก็จะกลายเป็นโทษได้

1.3 ระยะหมดกำลังใจ (Stage of Exhaustion) เมื่อความรุนแรงที่มาของความเครียดและชนิดของความรุนแรงมีหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันแล้วมนุษย์ก็ไม่สามารถจะปรับตัวได้อีกต่อไป แรงที่ใช้จะหมดไปในที่สุด อาจถึงแก่ความตายได้ถ้ามนุษย์ใช้พลังทั้งสองในขีดความสามารถที่จำกัดแล้ว มนุษย์ย่อมไม่สามารถที่จะทนอยู่ไปได้จำเป็นจะต้องอาศัยพลังงานจากภายนอกเพื่อชดเชยส่วนที่เสียไปและเพื่อให้ร่างกายทำงานได้

2. ทฤษฎีของไรห์ (Riehl)

กล่าวถึงกระบวนการของความเครียด (Stress Process) ว่าเมื่อสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความเครียดจากร่างกายจะเกิดความเครียดจากร่างกายจะเกิดความเครียดก็จะทำให้เกิดสภาพการตอบสนอง หรือเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ซึ่งเป็นผลจากความเครียดปฏิกิริยาตอบสนองจากการปรับตัวของร่างกายต่อภาวะความเครียดและความเครียดโดยตรงในการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ระหว่างบวกและลบ ในการที่จะจัดการให้เข้าใจกับความเครียด มนุษย์อาจปรับตัวได้หลายวิธีอาจหลีกเลี่ยงหรือป้องกันการเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มากระตุ้น

ให้เกิดความเครียดลดลงหรือแก้ไขความเครียดนั้นมีบ่อยครั้งที่มนุษย์แสวงหาหรือต้องการเผชิญกับความเครียด เพื่อเป็นการท้าทายหรือเพื่อให้ตนเองคุ้นเคยกับความเครียดจะได้ระวังตนเอง และเสริมสร้างตนเองให้แข็งแกร่งและงอกงามขึ้น ในการปรับตัวของร่างกายเมื่อได้รับความเครียด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงภายในร่างกาย ซึ่งอาจทำให้เกิดการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรุนแรงการประสานงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายและวิถีทางการปรับตัวของมนุษย์ ไรห์ (Riehl) กำหนดลักษณะของความเครียด (Stress Index) ไว้ 6 ประการ คือ (อ้างถึงใน กาญจนา สุนทรสิทธิพงศ์, 2544)

2.1 ผลของความเครียด (Stress Quotient) เป็นสัดส่วนระหว่างความเครียดเฉพาะ (Specific Stress) เป็นสัดส่วนระหว่างความเครียดเฉพาะ (Specific Stress) และผลรวมของความเครียด ซึ่งมนุษย์ได้ประสบในช่วงเวลาหนึ่งมาแล้ว โดยที่ผลรวมของความเครียดเป็นความเครียดที่สะสมอยู่ จากประสบการณ์ในอดีตและยังมีผลต่อมนุษย์ในปัจจุบัน เช่น ความกลัว ความกังวล ความล้มเหลว ความพิการ หรือความต้านทานของร่างกาย เป็นต้น

2.2 สัดส่วนของความเครียดที่สังเกตเห็นตามคำบอกกล่าว (Objective of Stress) เป็นความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างความเครียดที่วัดได้จากการสังเกตของเรา และความเครียดที่ได้จากคำบอกกล่าวหรือแปรความ

2.3 ความรุนแรงความเข้มข้นของความเครียด (Intensity of Stress) เป็นการแบ่งความเข้มข้นของความเครียดออกเป็น ระดับสูง (Severe) ปานกลาง (Moderate) และต่ำ (Mild)ถ้าความเครียดสูงย่อมต้องการช่วยเหลือด้วยการลด ถ้ามีระดับปานกลางหรือต่ำย่อมต้องการประคับประคอง การดูแลจึงต้องขึ้นอยู่กับความคงทนของอวัยวะนั้น ๆ ต่อความเครียด การเตรียมพร้อมเพื่อทางของความเครียด

2.4 ขอบเขตความไม่สมบูรณ์ (Scope of Impact) เป็นการกระจายความเครียดเช่น เปอร์เซ็นต์ของเนื้อเยื่อที่ถูกทำลายหรือมีการเปลี่ยนแปลง

2.5 ความไวในการเกิด (Speed of Impact) ระยะเวลาของการเกิดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันไป

2.6 ระยะเวลาที่เกิด (Duration) ย่อมให้ผลเฉพาะต่อภาวะความเครียดและการปรับตัวของร่างกายแล้วแต่บุคคล

ในช่วงที่ร่างกายมีการปรับตัวอันเนื่องมาจากภาวะความเครียด ไรห์ (Riehl) ได้กำหนดดัชนีชี้วัดปฏิกิริยาของความเครียด (Stress Reaction Index) นำมาประยุกต์ใช้กับภาวะความเครียดและการปรับตัว โดยปฏิกิริยาความเครียดที่พบได้ คือ

oการเปลี่ยนแปลงทางความรู้สึก (Affective Change) เป็นความผิดปกติหรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึก ซึ่งจะปรับไปตามระดับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์

oการเปลี่ยนแปลงทางความคิด (Cognitive Change) เป็นการเปลี่ยนหน้าที่ทางด้านการรับรู้ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การตัดสินใจ และความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นต้น

oการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ (Psychological Change) เป็นปฏิกิริยาต่อความเครียดที่ครอบคลุมไปถึงการตอบสนองหรืออาการแสดงออก ซึ่งแสดงถึงมีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อ ประสาทการทำงานของเซลล์และการเปลี่ยนแปลงทางเคมีที่มีต่อภาวะความเครียดทางชีววิทยาและทางจิตใจ

oการเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม (Activity Change) เป็นการตอบสนองของร่างกายทั้งตัว ทำให้เกิดพฤติกรรม 6 อย่าง ซึ่งสามารถจะสังเกตหรือค้นหาได้ เช่น การใช้แบบแผนของพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงทางด้านความไวต่อสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาและพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงการรับรู้ต่อความจริงบิดเบือนไป

3. ทฤษฎีของ ออลโทเทน (Aaltomen)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด มาสรุปเป็นปัจจัยในการทำงาน ที่อาจนำไปสู่การเกิดความเครียด ดังนี้

3.1 ตัวงาน

3.2 บทบาทหน้าที่

3.3 สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน

3.4 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน

3.5 โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร

เทคนิคพิชิตความเครียด เพื่อความสุขของคนทำงาน

เทคนิคพิชิตความเครียด เพื่อความสุขของคนทำงาน (หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ,โพสต์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2550) คอลัมน์ hr corner โดย น.พ.เทอดศักดิ์ เดชคง จิตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (อาจกล่าวได้ว่าในยุคปัจจุบัน การใช้ชีวิตของคนเรานั้นเต็มไปด้วยความเครียด มีสาเหตุมาจากนานัปการไม่ว่าจะเป็นค่าครองชีพ ปัญหาสังคม การเมือง และที่หลีกหนีไม่พ้นอย่างหนึ่งนั่นก็ คือ ความเครียดอันเกิดจากการประกอบอาชีพ หรือการทำงาน การสำรวจของเอแบคโพลล์ กับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ(สสส.) ล่าสุดในหัวข้อเกี่ยวกับสภาพปัญหาของคนทำงานพบว่ากว่าร้อยละ 65 มีปัญหาความเครียดอันเกิดเนื่องมาจากการทำงาน และปัญหานี้หากไม่ได้รับการแก้ไขที่ถูกต้องแล้ว อาจก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมาอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ สุขภาพ หรือ แม้แต่ผลการทำงานที่ลดน้อยลงในงานมหกรรมคุณภาพชีวิตแรงงานไทย ซึ่งจัดขึ้นเมื่อเร็วๆ นี้ โดยสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยร่วมกับ สสส. ก็ได้เล็งเห็นความสำคัญของสภาพปัญหาดังกล่าว จึงได้หยิบประเด็นนี้มาพูดคุยกัน ซึ่งต้องยอมรับว่าวันนี้จำนวนของคนทำงานที่มีภาวะโรคจิตและโรคซึมเศร้ามีสถิติที่เพิ่มสูงขึ้นซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและสุขภาพจิตของคนทำงานกลุ่มดังกล่าวมาจากหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็น สิ่งแวดล้อม เช่น อากาศร้อนทำให้อารมณ์ร้อน หงุดหงิดและฉุนเฉียวมากขึ้น หรือลักษณะของงาน อาจเกิดขึ้นได้จากทำงานในส่วนที่ไม่ชอบ มีลักษณะงานที่ขัดกับบุคลิกภาพ หรือทำงานในส่วนที่ต้องรองรับอารมณ์คนอยู่ตลอดเวลา เช่น ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งเลขาฯ โอเปอเรเตอร์ เป็นต้น คนกลุ่มนี้จะมีภาวะเสี่ยงมากกว่าคนในกลุ่มอื่น สุดท้ายคือ ตัวองค์กร ขนาดขององค์กร ที่ใหญ่หรือเล็กก็เป็น

ปัญหาเช่นเดียวกัน องค์กรที่มีขนาดใหญ่มักจะมีการแข่งขันกันสูงเพื่อที่จะได้ตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือมีผลงานต่อหัวหน้า สิ่งเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ทั้งสิ้น แนวทางแก้ไขง่ายๆ คือ ต้องมองปัญหาและความเครียดอย่างง่ายๆ นั่นคือ คิดว่าสิ่งที่เป็นปัญหานั้นเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นเรื่องที่ผ่านมา เดี๋ยวก็ผ่านไป ส่วนวิธีจัดการกับปัญหาสามารถทำได้ 3 วิธี คือ

1. เทคนิคการคลายเครียด
2. การช่วยเหลือจากคนรอบข้าง
3. ปรับลักษณะของงานให้ไม่เครียด

ในส่วนของข้อ 2 และข้อ 3 นั้น การแก้ปัญหาอาจต้องมีหลายอย่างที่ประกอบกัน หรืออาศัยปัจจัยภายนอกเข้ามาช่วย แต่ในส่วนของเทคนิคคลายเครียดจะเป็นวิธีที่ทุกคนสามารถทำเองได้ วิธีแก้ปัญหาความเครียดด้วยตัวเราเอง มีหลักสำคัญก็คือจะต้องเริ่มที่การปรับความคิดของตัวเราเองก่อน นั่นคือ การรู้จักมองโลกในด้านบวกหรือมองโลกในแง่ดีมากขึ้น และการมองโลกในแง่บวกนั้นมีหลักง่ายๆ 3 ข้อเช่นเดียวกัน คือ 1.เห็นบวกเป็นบวก 2.เห็นบวกในสิ่งที่เป็นลบ 3.เห็นตามธรรมดามีเหตุปัจจัย การเห็นบวกเป็นบวกคือ การเห็นในสิ่งที่ดีแล้วรู้สึกดียิ่งขึ้นไปกับสิ่งนั้นอย่างเช่น เห็นเพื่อนร่วมงานมีความสุขก็มีความสุขไปด้วย หรือการได้รับคำชมจากเจ้านายแม้เล็กน้อย ก็รู้สึกดีกับสิ่งเหล่านั้น และใช้เป็นพลังผลักดันในการทำงานต่อไป ส่วนการเห็นบวกในสิ่งที่เป็นลบ ก็คือการเห็นสิ่งที่เป็นลบ ในมุมที่ดีขึ้น ในมุมที่ทำให้เรารู้สึกดีมากกว่ารู้สึกแย่ อย่างเช่นโดนเจ้านายดุ หรือตำหนิ ก็ต้องคิดว่าอาจจะดีในแง่ที่จะช่วยให้เราตั้งใจมากขึ้น หรือพัฒนาตนเองมากขึ้น อย่าคิดในแง่ที่ทำให้ตัวเองรู้สึกท้อแท้ เสียกำลังใจ เพราะยิ่งจะบั่นทอนกำลังใจ และหมดพลังในการทำงาน รวมทั้งมีความเครียด และความกดดันมากขึ้น ส่วนการเห็นตามธรรมดานั้น ก็คือการเห็นในเรื่องเหตุผลที่แท้จริง หรือปัจจัยที่แท้จริง อย่างการมีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ก็ต้องมามองสภาพปัญหาที่แท้จริง อย่างมีเหตุผล และคิดพิจารณาเพื่อให้ได้ผลสรุป และยอมรับกับมันหรือสิ่งที่เป็น หรือหาแนวทางแก้ปัญหาต่อไป ซึ่งการคิดแบบนี้ต้องอาศัยการยอมรับความเป็นจริง และจิตใจที่เข้มแข็งค่อนข้างมาก ซึ่งถ้าหากสามารถทำได้ เมื่อเกิดความเครียด หรือปัญหาทุกๆ อย่าง ก็จะสามารถแก้ไข และผ่านพ้นไปได้ด้วยดี การมองโลกด้านบวกเป็นสิ่งที่ฝึกฝนกันได้ แต่ก็ต้องทำอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยไม่รอช้า ยิ่งทำยิ่งคิดก็ยิ่งทำให้จิตใจผ่องใส เกิดสติปัญญาแก้ไขปัญหาอุปสรรคของตนเองได้ และแม้ยังไม่มีปัญหาอะไรก็จะเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่จิตใจในการรับมือกับอุปสรรคหรือปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ซึ่งนั่นก็หมายถึงการลดลงของความเครียดนั่นเอง ฟังดูไม่ยาก หากใครที่มีความเครียดในสถานที่ทำงานก็อาจจะลองนำไปปรับใช้กันดู ช่วงแรกๆ อาจจะดูเป็นเรื่องที่ยาก แต่หากมีความพยายาม และเริ่มฝึกที่ตัวเองก่อน เพราะในชีวิตการทำงาน ถึงแม้ความตั้งใจและมุ่งมั่น ความพยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุดจะเป็นสิ่งที่ดีแล้ว แต่ถ้ามากเกินไปจนเกิดความเครียด หรือไม่สามารถจัดการกับปัญหารอบข้าง รวมทั้งความคิดฟุ้งซ่านของตัวเองได้แล้ว ความสุขในการทำงานก็คงเกิดขึ้นไม่ได้อย่างแน่นอน และผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่ใช่แค่ชีวิตที่ทำงานแค่นั้นที่ไร้ความสุข แต่สะเทือนไปถึงชีวิตครอบครัวของทุกคนด้วยการทำงานเป็นสาเหตุให้คนเราเกิดความเครียดได้เสมอไม่มากก็น้อย และ เมื่อเกิดความ เครียดแล้ว แต่ละคนจะมีปฏิกิริยาแตกต่าง

กันออกไป บางคนอาจปวดศีรษะ ไมเกรนกำเริบ บางคนท้อง อืดเฟ้อบางคนหงุดหงิด อารมณ์เสียง่าย บางคนถอนผม บางคนกัดหรือฉีกเล็บ บางคนนั่งเขย่าขาโดยไม่รู้ตัว เป็นต้น ซึ่งอาการเหล่านี้ล้วนเป็นสัญญาณเตือนให้คุณรีบผ่อนคลายความเครียดได้แล้ว ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

ประการแรก คงต้องออกกำลังกายเพื่อระบายฮอร์โมนแห่งความเครียดออกไปให้หมดจะเป็นการออกกำลังกายระหว่างการทำงาน เช่น การเดินขึ้นลงบันได หรือจะเป็นการเล่นกีฬา หรือทำงาน บ้านในตอนเย็นหลังเลิกงาน หรือในวันหยุดก็ได้ การออกกำลังกายจนได้เหงื่อจะกระตุ้นให้ร่างกายหลั่ง ฮอร์โมนแห่งความสุขออกมา ช่วยให้ร่างกายและจิตใจสดชื่นกระปรี้กระเปร่า

ประการที่สอง คือต้องพักผ่อนให้พอ ไม่จำเป็นอย่าเอางานกลับไปทำที่บ้าน ต้องรู้จักบริหารเวลา เพื่อจะได้มีเวลาพักผ่อนส่วนตัวและมีเวลาให้ครอบครัวด้วย อย่าลืมว่าเครื่องจักรยังต้องมีเวลาหยุดพัก และซ่อมบำรุง คุณเองก็เช่นกันต้องมีเวลาพักผ่อนบ้างเพื่อจะได้มีพลังสำหรับการทำงานในวันต่อไป

ประการที่สาม คือการพูดคุยปรึกษาปัญหาที่คุณหนักใจกับคนใกล้ชิด แม้บางครั้งเขาอาจช่วยคุณแก้ปัญหาไม่ได้ แต่การได้พูดสิ่งที่อัดอั้นในใจออกไป และได้คำปลอบประโลมกลับมา คุณจะรู้สึก ดีขึ้น สบายใจขึ้น และเมื่อใจสบาย สมองปลอดโปร่ง ก็อาจคิดแก้ปัญหาได้ในเวลาต่อมา

ประการที่สี่ คือการรู้จักปรับเปลี่ยนความคิด อย่าเอาแต่วิตกกังวลให้มากเกินไป ลองคิดในหลายๆ แง่มุม คิดในสิ่งดีๆ คิดอย่างมีความหวังบ้าง และอย่าคิดหมกมุ่น แต่ปัญหาของตัวเองคิดถึงคนอื่น บ้าง ยังมีคนลำบากกว่าคุณอีกมาก จะได้มีกำลังใจต่อสู้ปัญหาต่อไป

ประการสุดท้าย คือการฝึกเทคนิคคลายเครียด เช่น การหายใจเข้าลึกๆ ให้ท้องพองออกและหายใจออกช้าๆ ให้ท้องแฟบลง จะช่วยชะลอความโกรธ คลายความกังวล ลดความกลัว และความตื่น เต้นลงได้ นอกจากนี้ควรฝึกสมาธิเพื่อสงบจิตใจ โดยมีสติอยู่กับลมหายใจเข้าออก จะช่วยคลายเครียดได้เป็นอย่างดี

จากคำกล่าวของนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญในสาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เกิดจาก บทบาทหน้าที่ในการทำงาน การมีเวลาไม่เพียงพอในการที่จะทำงานให้สำเร็จ งานหนัก หรืองานที่มีความซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การทำงานไม่ทันตามกำหนด และผิดนัด ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจ หรือแม้กระทั่งความทุกข์ใจที่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้

3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะงาน

สมคิด บางโม (2550: 116) การกำหนดหน้าที่งาน หมายถึง กิจกรรมหรือภารกิจหน้าที่งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

อำนาจ ธีระวนิช (2553: 453) ได้อธิบายถึงแนวคิดการพัฒนาแบบจำลองลักษณะงาน

ของ Richard Hackman และ Greg Oldham สามารถนำไปใช้ในการออกแบบงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ลักษณะงานหลักสภาพทางจิตวิทยาที่สำคัญ และผลที่คาดว่าจะได้รับลักษณะงาน(Core Job Characteristics)จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความมีอัตลักษณ์ของภาระงาน ความสำคัญของภาระงาน ความเป็นอิสระ และผลป้อนกลับของงานดังนั้น ลักษณะงาน 5 ประการนี้มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ความพอใจในงาน และมีผลทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสูงขึ้น เพราะลักษณะนี้มีผลต่อสภาพจิตวิทยาที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่ ประสบการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากตัวงาน ประสบการณ์ที่มีคุณค่าที่ได้รับจากความรับผิดชอบในงาน และความรู้ผลลัพธ์ของงาน

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551: 78) อธิบายว่าปัจจุบันบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติและความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่ต่างจากอดีต สังคมมีความซับซ้อนเกี่ยวข้องกันมากขึ้นพนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถมากขึ้นพร้อมที่จะรับผิดชอบมากขึ้น และมักต่อต้านการปฏิบัติงานที่คอยรับคำสั่งเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะต้องการอำนาจในการตัดสินใจความพอใจ และความภาคภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534: 130-131) อธิบายว่าลักษณะของงานประกอบด้วย การที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบว่างานที่ทำมีความท้าทาย มีลักษณะสร้างสรรค์งานมีความน่าสนใจ มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้การได้รับผิดชอบงานที่ทำสามารถควบคุมการทำงาน และงานนั้นมีโอกาสที่จะทำงานให้เสร็จจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน โดยลักษณะงานที่เป็นสิ่งจูงใจจะมีผลให้พนักงานมีอารมณ์และความรู้สึกไปในทางบวกทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างดี ในทางกลับกันถ้าหากว่าลักษณะงานไม่เป็นสิ่งจูงใจพนักงานจะรู้สึกไม่ชอบงานไม่พอใจในงานถ้าต้องทนทำงานในลักษณะนี้เป็นเวลานานพนักงานจะรู้สึกเบื่อหน่าย

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 156-157) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวความคิดการปรุงแต่งงานเชื่อว่ามิติของงาน จะมีผลกระทบต่อสภาวะของจิตใจของบุคคลและส่งผลต่อไปยังผลลัพธ์ในเรื่องผลงานและความพึงพอใจของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีคุณลักษณะงานนั้นอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีแรงจูงใจ คุณลักษณะของงานนั้นนำไปสู่สภาวะทางจิตวิทยา เช่น ความเชื่อ ทัศนคติ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ นำพาไปสู่การจูงใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ดี และความพึงพอใจในการทำงาน โดยคุณลักษณะของงานที่สำคัญจะมีอยู่ 5 ปัจจัย คือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ ในการทำงานนั้นผู้ทำได้ใช้ความรู้ หรือทักษะที่หลากหลายในการทำงานมากน้อยแค่ไหนซึ่งงานยิ่งท้าทายมากเท่าไรก็ยิ่งเพิ่มคุณค่ามากเท่านั้นในทางกลับกันคืองานที่ไม่ต้องใช้ทักษะมากนัก หรือเป็นงานเดิมๆ จะเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะและอาจเป็นงานที่ซ้ำซากและไม่ก่อเกิดคุณค่าเพิ่ม

2. ความเกี่ยวเนื่องกันของงาน หรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Task Identity) คือได้ทำงานนั้นเป็นชิ้นเป็นอันแค่ไหน ได้ทำจนจบกระบวนงาน หรือได้ทำเพียงบางส่วน บางจุดของงานเท่านั้น ซึ่งในงานตามสายการผลิตมักพบว่าพนักงานจะทำงานเป็นบางส่วนของงาน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significant) คืองานนั้นๆ มีความสำคัญ และมีคุณค่าแค่ไหนความสำคัญนั้นอาจเป็นความสำคัญ และมีคุณค่าต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือต่อองค์การ หรือมีค่าต่อชีวิต และทรัพย์สิน หรือต่อสังคมเพียงไร และอาจส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นอย่างมาก เช่น งานขับรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งต้องรับผิดชอบชีวิตของผู้โดยสาร

4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) คือผู้ปฏิบัติมีอิสระในงานที่ตนเองรับผิดชอบแค่ไหนโดยได้ใช้ความคิด ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง สามารถจัดตารางงานของตนเอง หรือในทางกลับกันอาจจะเป็นงานที่ต้องทำตามคู่มือ หรือตามคำสั่งเท่านั้น

5. ผลสะท้อนของงาน (Feedback) คือผู้ปฏิบัติงานได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานตนเองหรือไม่เพราะการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ได้ทราบว่า ผลงานที่เกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร มีผลต่อผู้เกี่ยวข้องอย่างไร และงานนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไร เพื่อจะได้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปเรื่อยๆ

ปัจจัยของงานทั้ง 5 ประการนี้มีผลต่อสภาวะทางจิตใจที่สำคัญ และทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้ผลงานที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจ และลดปัญหาจากการขาดงานหรือลาออกจากงานซึ่งสภาวะทางจิตใจนั้นมีด้วยกัน 3 ประการคือ

1. ความรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย มีความพิเศษ บุคคลจะรับรู้ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปนั้นเป็นสิ่งที่มีคุณค่ามีความสำคัญตามแต่ละทัศนคติของบุคคล

2. ความรู้สึกว่าได้รับผิดชอบในผลลัพธ์จากงานของตนเอง บุคคลจะเชื่อมั่นว่าตนสามารถใช้ความสามารถเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่เป็นผลงานจากความพยายามของตน

3. การได้รับทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ผลสะท้อนกลับจากงานจะทำให้ทราบผลลัพธ์จากงานนั้นๆจึงทำให้ตนเองทราบความคิดเห็นในผลงานจากผู้เกี่ยวข้อง บุคคลจะต้องสามารถประเมินระดับผลงานของตนเองว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่ และจะเกิดความสุขเมื่อได้รับทราบว่าผลของงานที่ตนทำได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้เกี่ยวข้องหรือถ้าผลลัพธ์ของงานไม่น่าพอใจในสายตาผู้อื่นก็ต้องน้อมรับผลที่เกิดเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เมื่อบุคคลได้รับผลจากสภาวะทางจิตใจแล้วจะเกิดผลต่อบุคคลและการทำงานโดย

1. บุคคลนั้นจะเกิดแรงจูงใจภายในระดับที่สูงขึ้นจากการทำงาน

2. งานที่ทำมีคุณภาพมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3. เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

4. จากผลที่เกิดจากสภาวะจิตใจข้างต้นจะส่งผลให้พนักงานมีการหยุดงาน และอัตราการลาออกต่ำลง

การนำทฤษฎีว่าด้วยคุณลักษณะงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และสร้างผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในทางที่ได้กล่าวไว้ จะต้องมีปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งเสริมกันอยู่ ทั้งนี้จะต้องเกิดจากแรงจูงใจภายใน

ของบุคคลที่ต้องการจะพัฒนาตนเอง ต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นเสมือนการเสริมแรงด้านบวกให้กับการมุ่งมั่นทำงานซึ่งบุคคลจาพวกนี้จะได้รับผลที่ชัดเจนตามทฤษฎีรวมถึงปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ปัจจัยพื้นฐานในการใช้ชีวิต และความมั่นคงในอาชีพ ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลเช่นเดียวกับแรงจูงใจภายในของบุคคลนั้น

แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ (2552) ได้กล่าวถึงรายละเอียดลักษณะของงานไว้ดังนี้

รายละเอียดลักษณะของงาน (Job Descriptions) เป็นข้อมูลที่ใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับงานในแต่ละตำแหน่งว่าเป็นงานอะไร ทำอย่างไร หน้าที่ความรับผิดชอบและความเกี่ยวพันกับงานอื่นๆ สภาพการทำงานเป็นอย่างไร การใช้เครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์อะไรในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงมีส่วนประกอบสำคัญในการบรรยายรายละเอียดลักษณะงาน ดังนี้

1) ชื่อตำแหน่งงาน (Tasks) ประกอบด้วยชื่อตำแหน่งงาน สถานที่ตั้งของงาน หรือหน่วยสังกัด รหัสของงาน คำอธิบายสาระสำคัญของงานโยสรุป อาทิเช่นผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

2) หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) หลังจากกำหนดชื่อของตำแหน่งงานแล้วจะต้องอธิบายสาระสำคัญหรือรายละเอียดโดยย่อเกี่ยวกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติว่าทำอะไรบ้างทำอย่างไรเป็นงานที่ใช้ความคิดการวิเคราะห์หรือริเริ่มสร้างสรรค์และขอบข่ายของงานเกี่ยวข้องกับงานอื่นอย่างไร

3) ภาระหน้าที่ (Duties) การเขียนบรรยายเกี่ยวกับสภาพของงานว่าเป็นอย่างไรต้องใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อะไรบ้างในการปฏิบัติงาน มีกฎระเบียบข้อบังคับใดที่ต้องปฏิบัติ เทคนิควิธีการเฉพาะสำหรับงานนั้นๆ สภาพในการทำงาน

ดังนั้นในแต่ละองค์กรอาจมีวิธีการเขียนรายละเอียดลักษณะงาน (Job descriptions) แตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตามต้องมีส่วนสำคัญ คือ ชื่องาน หน้าที่ความรับผิดชอบและภาระหน้าที่ดังกล่าวไว้ข้างต้นและควรใช้ภาษาและถ้อยคำที่ง่ายต่อความเข้าใจเนื้อหาของงานให้ครบถ้วนเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้โดยรวดเร็ว

จากคำกล่าวของนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงานในข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า สรุปได้ว่าคุณลักษณะงานคือ การสร้างความรับรู้ การระบุคุณค่าในงานที่ทำให้สามารถสนองความต้องการบรรลุผลการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และคุณประโยชน์ต่อองค์การงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคลผู้ทำงานอย่างใกล้ชิด มนุษย์ต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ งานจึงเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลได้ ถ้างานที่ต้องทำมีความน่าเบื่อหน่ายย่อมไม่สร้างแรงจูงใจให้กับบุคคล การกำหนดคุณลักษณะงานให้สามารถจูงใจบุคลากรให้มีความมุ่งมั่นมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ และมีความสุขในการทำงานนั้น จำเป็นต้องสร้างคุณค่าให้กับงาน ต้องปลูกฝังให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน และรู้สึกว่างานนั้นมีความสำคัญแล้วผลลัพธ์ของงานนั้นก็ขึ้นอยู่กับการเอาใจใส่งาน การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานที่ทำ แต่การจะสร้างทัศนคติที่ดีต่องานของบุคลากรนั้นต้องเกิดจากจิตสำนึกรวมกับแรงกระตุ้นภายในจิตใจของบุคลากรที่ต้องการพัฒนาคุณภาพของงานและเกิดความรักในงานนั้น สรุปงานวิจัยนี้ได้เลือกตัวแปร

ลักษณะงาน เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ เพราะลักษณะงานเป็นเหมือนตัวชี้วัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรอันจะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อองค์กร

4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กร

ความหมายของความภักดี

จิตตานันท์ สุขสวัสดิ์ (ขะธิณยา หล้าสุวงษ์. 2545: 20; อ้างอิงจาก จิตตานันท์ สุขสวัสดิ์. 2556: 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัว อย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้องค์กรจากผู้ที่ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์กรละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์กร มีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความผาสุก มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่าก็ไม่ลาออกจากงาน ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กร และมีการรักษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรไว้ โดยปฏิเสธสิ่งที่มาทำลายความสัมพันธ์อันนี้

เดนนิส จี แมคคาร์ธี่ (Dennis G. Mccarthy. 1998) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นความเชื่อมโยงด้านความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์กร และนำมาซึ่งความจงรักภักดี

โรเบิร์ต มาร์ช และฮิโรชิ มานนาริ (Robert March; & Hiroshi Mannari. 1977) ได้ให้ความหมายว่า ความภักดีต่อองค์กร เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความผูกพันที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ เป็นการยอมรับเป้าหมายหลักขององค์กร รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลทางบวกต่อองค์กร

บรูช บูชานัน (Bruce Buchanan. 1974) ได้ให้ความหมายของ ความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าหมายถึง ความรู้สึกผูกพันยึดมั่นกับองค์กร และปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นๆ ต่อไป

เอ็ดเลอร์ (Adler. 1998) กล่าวว่า มี 5 องค์ประกอบที่พัฒนาให้สมาชิกเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างมาก คือ

1. ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น (Domination) คือการที่สมาชิกทำงานภายใต้การบริหารของผู้นำที่มีความเข้มแข็ง และควบคุมกิจกรรมในชีวิตของตนเองและงานได้ ผู้นำยอมรับสถานะของผู้ใต้บังคับบัญชา ละเว้นพฤติกรรมบางอย่างที่เป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เพื่อหล่อหลอมตนเองให้ดำเนินบทบาทสมาชิกขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การแสดงเอกลักษณ์ (Identification) คือการที่สมาชิกองค์กรรับรู้ว่าตนเองมีการแสดงเอกลักษณ์ของตนเองและกลุ่มจะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทน เกิดแรงบันดาลใจจากบรรยากาศ

ที่มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน ซึ่งมีบรรยากาศที่สนิทสนมเป็นกันเอง แสดงความซื่อสัตย์ต่อกลุ่ม แสดงตนเป็นแบบอย่างและหล่อหลอมแนวคิดของแต่ละคนให้เข้ากับของกลุ่ม เกิดแรงบันดาลใจทำให้สนใจและอุทิศตนเพื่อองค์กร

3. ความผูกพัน (Commitment) คือการที่สมาชิกรับรู้ว่าตนเองได้รับแรงกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดี จากกิจกรรมที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีและเห็นความสำคัญ จากการได้เข้าร่วมพิธีปฏิญาณตนว่าจะจงรักภักดีต่อองค์กร และปฏิบัติตามกฎขององค์กร

4. การบูรณาการ (Integration) คือการที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ว่าตนเองมีความรู้สึกในระดับสูงเกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีสัมพันธภาพ มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร มีความสามัคคีภายในหมู่คณะ มีการดำเนินงานร่วมกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีความขัดแย้งจากภายนอก ทีมงานจะรวมตัวกันต่อต้าน

5. กำหนดเป้าหมาย (Goal alignment) คือ การที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ว่าตนเองมีการยอมรับจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความภูมิใจ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเสียสละทุ่มเทและพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยรวม

อัลเฟรด คูฮ์น (พจนีย์ ยืนสุข. 2550: 15; อ้างอิงจาก Alfred Kuhn. 1982) ให้ความหมายคำว่าความจงรักภักดีเป็นข้อผูกมัดทั่วๆไปที่เกิดจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายได้ตกลงใจอย่างแน่วแน่ที่จะช่วยให้อีกฝ่ายหนึ่งประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือแม้กระทั่งในขณะที่ไม่มีเรื่องผลประโยชน์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องก็ตาม ความจงรักภักดี ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในแง่ของความร่วมมือที่จะนำไปสู่การรวมกันเป็นหนึ่งเดียว ความจงรักภักดีในแง่ที่สะท้อนให้เห็นถึงข้อผูกมัดสองฝ่าย ได้แก่การที่ฝ่ายหนึ่งยินดีที่จะให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่อีกฝ่ายหนึ่ง ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งก็พร้อมที่จะรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างเต็มที่

ร็อบบินส์ (Robbin. 2001) กล่าวว่าความจงรักภักดี คือความชีวิตชีวาในตัวบุคคล และมีเสน่ห์หรือความสุขสบายของการทำงาน ซึ่งเป็นแกนร่วมของชุมชนความปรารถนาที่จะสัมพันธ์ติดต่อกับบุคคลอื่นและเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนนั้นๆ

บาร์นาส (กัณชลิกา ศิริโกไสยกานนท์. 2556: 40-42; อ้างอิงจาก Barnand. 1938: 84) ได้เห็นความจงรักภักดีมานานแล้วโดยกล่าวว่าความเต็มใจของบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์การ ความจงรักภักดี(Loyalty) ความเป็นมาหนึ่งเดียวกัน(Solidarity) ขวัญและกำลังใจ(Esprit De Corps) และความเข้มแข็ง(Strength) เขาให้ข้อสังเกตว่า แม้ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญแต่ก็ได้รับการยอมรับเพียงเล็กน้อยว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญในองค์การ

จุฑา เทียนไทย (2551) ได้ศึกษาถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรไว้ดังนี้ เรื่องหนึ่งที่เป็นปัญหาที่ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นคิดไม่ตกก็คือ ปัญหาการย้ายงานหรือออกจากงานของหนักงานชาวไทยที่เปลี่ยนงานกันอย่างว่าเล่น เขาบอกว่าสิ่งนี้ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงานอย่างมาก เพราะจะ

การฝึกอบรมก็ดี การส่งพนักงานไปเข้าอบรมยังประเทศญี่ปุ่นก็ดี หรือการสอนเทคโนโลยีไม่ค่อยจะเกิดขึ้น ดังนั้นในปัจจุบันจึงมีหลายบริษัทที่ปรับนโยบายรับสมัครคนเข้าทำงานเสียใหม่ กล่าวคือ บอกเลิกการรับสมัครการศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็ตามโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท แต่จะหันไปรับผู้ที่จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่ไม่ค่อยมีชื่อเสียงหรือมาจากต่างจังหวัดมากกว่า

นอกจากนี้ ยังรับพนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำลงไปจากปริญญาตรีและปริญญาโท คือจะรับเฉพาะผู้ที่จบวิชาชีพ ปวช. ปวส. แทนเมื่อรับคนเหล่านี้มาแล้วก็จะนำมาฝึกฝนอบรมกันโดยให้เหตุผลว่า เมื่อบรรจุคนเหล่านี้เข้าทำงานเป็นพนักงานแล้ว จะไม่ค่อยย้ายงานหรือเปลี่ยนงานบ่อยเหมือนกลุ่มที่จบการศึกษาในระดับสูงๆ หรือได้รับการเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าพนักงานที่มาจากพื้นฐานการศึกษาที่ต่ำลงมานั้น จะมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความภักดีต่อบริษัทสูง ทั้งนี้เพราะคนเหล่านิอยู่นอกสายตาที่ถูกบริษัทอื่นซื้อตัวไป เขาบอกว่าเขายินดีสนับสนุนคนเหล่านี้มากกว่าในเรื่องนี้ ได้ทราบว่าขณะนี้มีบริษัทญี่ปุ่นหลายบริษัทได้ใช้นโยบายที่ว่านี้แล้ว และจะเกิดอะไรขึ้น?เรื่องนี้หากจะดูผิวเผิน ก็จะเห็นได้ว่าเป็นสิ่งปกติธรรมดาที่เกิดขึ้นในวงการธุรกิจคนที่พอใจกับเงินเดือนหรือค่าจ้างที่มีการเสนอมา เมื่อดีกว่าที่เดิมก็ต้องโยกย้ายไปยังที่ใหม่ยิ่งคนที่มีการโยกย้ายถูกซื้อตัวไปเรื่อยๆ คนเหล่านี้ทักคิดว่าตัวเองมีค่า และภูมิใจทุกครั้งที่ถูกซื้อตัวมา จนทำให้เพื่อนฝูงพากันอิจฉาในความสำเร็จของตน แต่หากพิจารณากันอย่างลึกซึ้งจะเห็นว่ามีผลกระทบหลายประการดังนี้

ประการแรก

พนักงานเหล่านี้ให้ความสำคัญในรูปของตัวเงินมากเกินไป ยิ่งไปกว่านั้นยังคิดว่าเงินเดือนหรือผลตอบแทนต่างๆ เป็นสิ่งวัดความสำเร็จขงตนเอง แต่อาจลืมนึกไปว่าการย้ายออกย้ายเข้าไปเรื่อยๆ เช่นนี้ ตนจะเป็นผู้บริหารที่ดีได้อย่างไร? ทั้งนี้เพราะผู้บริหารที่ดี มิใช่จะมีความเชี่ยวชาญในทักษะด้านความคิด(Conceptual skill) ทักษะด้านเทคนิค(Technical Skill) เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ความจงรักภักดี(Loyalty) ต่อองค์กรอยู่ด้วย

ประการที่สอง

การที่ผู้บริหารชาวญี่ปุ่นมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการรับสมัครพนักงานไปในลักษณะเช่นนี้ ยังสะท้อนให้เห็นว่า การเรียนการสอนทางด้านการบริหารธุรกิจของประเทศไทยยังไม่บรรลุความสำเร็จเท่าที่ควร อาจกล่าวได้ว่ายังมุ่งในลักษณะของทุนนิยมเท่านั้น มิได้มุ่งไปในทิศทางอื่นๆ เลย เช่น จริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อองค์กรฯลฯ เมื่อเป็นเช่นนี้เงินภาษีที่ประชาชนสนับสนุนนักการศึกษาในระดับสูงๆเท่ากับว่ายังใช้ไปโดยไม่คุ้มค่า

หากมองระยะยาว จะเห็นได้ว่าความจงรักภักดีที่พูดว่าน่าจะเป็นคุณสมบัติของผู้บริหารธุรกิจในยุคใหม่นี้ จะมีผลต่อความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศโดยตรงเพราะในอนาคตบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันต่างๆก็จะหันมาแย่งตลาดกันเอง ทั้งนี้เพราะตลาดบางแห่งเช่น กิจการของนักลงทุนชาวญี่ปุ่นเริ่มขยาดแล้ว

นอกจากนั้น ไม่เพียงแต่นักลงทุนญี่ปุ่นที่รู้สึกไม่ชอบ นักลงทุนชาติอื่นๆก็คงจะไม่ชอบเช่นกันที่พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงสูง ตลาดแรงงานสำหรับสถาบันที่มีชื่อเสียงก็จะแคบลงไปเรื่อยๆและถ้าพิจารณาดูแล้ว คนที่จะอยู่ในองค์การก็คือพนักงานที่อยู่มานาน แม้จะมีพื้นการศึกษารองลงมาแต่มีประสบการณ์สูง ในกรณีเช่นนี้คิดกันหรือว่านักลงทุนชาวต่างชาติจะให้เราเป็นตัวแทนของเขา

ทฤษฎีความจงรักภักดี (Loyalty Theory)

ฮอย และรีย์ (Hoy; & Rees. 1974: 268 – 275) กล่าวว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยิ่งมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรอทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น

องค์ประกอบของความจงรกภักดีประกอบด้วย 3 มิติคือ

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) คือผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกขั้นต้นจึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรมเมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรกเมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติใหม่เป็นทางที่ ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ ความไม่อยากย้ายไปจากองค์กร

2. ความรู้สึก (Affective Aspect) คือ อารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กรความพึงพอใจในองค์กร

3. การรับรู้ (Cognitive Aspect) คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์กรความเชื่อถือในองค์กร

ความจงรักภักดีจะประกอบด้วย 3 มิติ ดังนี้ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) ความรู้สึก (Affective Aspect) และการรับรู้ (Cognitive Asprct) Hoy & Rees ได้กล่าวว่า เครื่องชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect)
   1.1 ความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้างาน
   1.2 ความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าได้ย้ายไปที่อื่น
2. ด้านความรู้สึก (Affective Aspect)
   2.1 ความพึงพอใจในหัวหน้า
   2.2 ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า
3. การรับรู้โดยไม่สงสัยผู้นำของตน (Cognitive Aspect)
   3.1 ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อหัวหน้า

3.2 ความรู้สึกว่าหัวหน้ายินดีรับที่จะผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง

3.3 ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า

3.4 ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจดังกล่าว

จากแนวความคิดดังกล่าวสรุปว่า "ความจงรักภักดี" นั้นมีความสำคัญต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ผู้บังคับบัญชาที่จะได้รับความจงรักภักดีจากผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจะสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าแนวคิดของ Hoy & Rees น่าจะสามารถนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

องค์ประกอบของความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติคือ

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) คือ ผลจากการที่บุคคลมีความรู้สึกขั้นต้นจึงตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งในเรื่องพฤติกรรมนั้นทัศนคติอาจเป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรม หรือทัศนคติอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรมเมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นจะมีทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำถึงแม้ว่าสิ่งที่กระทำไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรก เมื่อกระทำไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้เป็นทางที่ดีเพื่อลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้นได้ได้แก่ความไม่อยากย้ายไปจากองค์กร

1. ความรู้สึก (Affective Aspect) คือ อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กรความพึงพอใจในองค์กร

2. การรับรู้ (Cognitive Aspect) คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและไว้วางใจองค์กรความเชื่อถือในองค์กร

ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

(อนันตชัย คงจันทร. 2539: 36-38) ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรหรือที่เรียกว่า Organizational Commitment แบ่งได้เป็น 4 ปัจจัยใหญ่ๆ ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษาวิจัยพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายๆ อย่างมีความสมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรอาทิเช่น อายุ เพศ สถานภาพในการทำงาน อายุการทำงาน ระดับการศึกษานอกจากนี้มีการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ (Personality) และพบว่าปัจจัยหลายๆ อย่างมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร อาทิเช่น แรงจูงใจในการทำงานการตระหนักหรือเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความต้องการของคน เป็นต้น

2. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงานปัจจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน จำนวนของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความพอใจในการทำงานระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอื่น ๆ

3. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กรปัจจัยหลายๆ อย่างที่เกี่ยวกับองค์กร หรือโครงสร้างขององค์กรที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กร หรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานความเป็นเจ้าของในกิจการ (Worker Ownership) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงานขององค์กร

4. ประสบการณ์จากการทำงานประสบการณ์ที่บุคคลได้รับในระหว่างทำงานกับองค์กร ก็มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ประสบการณ์ในการทำงานที่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ความรู้สึกไว้วางใจ และเชื่อถือ ที่สมาชิกมีต่อองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติที่ดีของเพื่อนร่วมงานต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา

ลักษณะขององค์กรที่มีความจงรักภักดี

ร็อบบินส์ (Robbins. 2001: 190 – 191) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรจะคำนึงถึงการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานเต็มศักยภาพตรงกับที่มาสโลว์ กล่าวไว้ เป็นความภาคภูมิใจขั้นสูงสุด (Self – Actualization) แต่ความจงรักภักดีเกิดจากปัญหาของความสับสนในชีวิตและงานลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นสาเหตุให้เกิดความจงรักภักดีในองค์กร 5 ประการ คือ

1. ความรู้สึกที่มุ่งมั่นในวัตถุประสงค์องค์การที่มีความจงรักภักดีจะสร้างวัฒนธรรมตามความหมายของวัตถุประสงค์ในขณะที่กำไรอาจเป็นสิ่งสำคัญ แต่ก็มิได้เป็นค่านิยมสำคัญประเด็นแรกขององค์การ

2. มุ่งมั่นที่การพัฒนาปัจเจกบุคคล องค์การที่มีความจงรักภักดีจะคำนึงถึงคุณค่าและค่านิยมของบุคลากรและจะสร้างวัฒนธรรมที่บุคลากรมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตและสร้างความมั่นคงให้แก่บุคลากร

3. ความเชื่อใจและความเปิดเผยองค์การที่มีความจงรักภักดี จะมีลักษณะความเชื่อใจได้อย่างสูง มีความซื่อสัตย์และเปิดเผย ผู้บริหารไม่กลัวที่จะรับผิดและยินดีเผชิญหน้าและนำหน้าพร้อมบุคลากร

4. การมอบอำนาจแก่บุคลากร องค์การที่มีความจงรักภักดีนั้นจะมีความเชื่อใจ มีการส่งเสริม การเรียนรู้ และเติบโตแก่บุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถรับมอบอำนาจในการตัดสินใจในงานได้ดี ผู้บริหารเองรู้สึกสบายใจที่จะกระจายอำนาจแก่ปัจเจกบุคคลและแก่ทีมงาน

5. ความอดทนต่อการแสดงออกของบุคลากร ผู้บริหารให้บุคลากรแสดงออกอย่างเป็นตัวของตัวเอง เช่น การแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างปราศจากความรู้สึกผิด หรือกลัวการกล่าวหา

พัชรินทร์ รอดพยันตร (2545) แบ่งความจงรักภักดีตามคุณลักษณะใหญ่ๆ 5 ประการ คือ

1. ความจงรักภักดีบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุและจุดมุ่งหมาย และบทบาทของความจงรักภักดีจะเปลี่ยนแปลงได้หลากหลายแล้วแต่ลักษณะของความสัมพันธ์นั้นๆ ตัวอย่างเช่น นิกายโปรแตสแตนท์ และคาทอลิกจะสักการะพระเจ้าองค์เดียวกัน แต่การแสดงในการสักการะของพวกเขาจะแตกต่างกัน เนื่องจากหลักปฏิบัติทางศาสนาถูกกำหนดไว้ต่างกัน

2. ความจงรักภักดีมีการเปลี่ยนแปลงตามความรุนแรงของอารมณ์ ในความจงรักภักดีที่มีความเต็มเปี่ยมจะแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น การอุทิศตนของบุคคลในการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการ หรือบางทีอาจแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติที่เป็นนิสัย หรือการมีจิตสำนึกที่น้อยลง ซึ่งในลักษณะนี้ลักษณะของความจงรักภักดีจะเปลี่ยนแปลงไป

3. ความจงรักภักดีมีความแตกต่างในรายละเอียดและความเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือสิ่งของบางกลุ่มความจงรักภักดีพัฒนามาจากประสบการณ์ และความคิดจากเหตุผลอันนี้ขอบเขตและความแตกต่างของสิ่งกระตุ้นจะทำให้ความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์กับความหลากหลายของสถานการณ์หรือชนิดของสถานการณ์ต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง

4. ความจงรักภักดีมีความแตกต่างกันในเรื่องความชัดเจน และความอดทน ผู้จงรักภักดีบางคนมีโครงสร้างที่มั่นคง แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ พูดหรือใช้ภาษาที่ชัดเจน แต่บางคนอาจจะไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน ไม่แน่วแน่ บางคนอาจจะมีความจงรักภักดีอยู่ในระยะสั้น ในขณะที่บางคนอาจจะมีอยู่ในระยะยาวความจงรักภักดีเป็นรากฐานที่อยู่ลึกที่สุดของความรู้สึกและความต้องการมนุษย์ ซึ่งมีความภาคภูมิใจในตัวเองจะชื่นชมในสติปัญญาของตนเองว่าเปรียบเสมือนเครื่องยนต์ที่มีพลัง แต่เขาต้องตระหนักว่าความคิดและนิสัยในการดำรงชีวิตไม่สามารถสั่นคลอนข้อผูกมัดระหว่างความจงรักภักดีกับทัศนคติออกไปได้

5. ความจงรักภักดีมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความสำคัญได้ ในจุดนี้จะเห็นได้ชัดจากจุดยืนของผลกระทบของเขาทั้งหลาย เช่น พฤติกรรมตามนโยบายทางการเมือง ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญไม่เท่าเทียมกันจากความหมายต่างๆ ดังที่ได้นิยามไว้ข้างต้นสรุปได้ว่าความจงรักภักดีหมายถึง การยึดถือความซื่อสัตย์ ภาคภูมใจอย่างมั่นคงต่อองค์การและมีเจตคติในทางบวกต่อองค์การนั้นๆ

จากความหมายต่างๆดังที่ได้นิยามไว้ข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นความหมายของความภักดีต่อองค์กรว่าหมายถึง ปัจจัยต่างๆที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความยึดถือ ซื่อสัตย์ ความภาคภูมิใจอย่างมั่นคงต่อองค์กร และการมีเจตคติทางบวกต่อองค์กร เป็นความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานซึ่งเคารพต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง มีความสนใจและเอาใจใส่ มีความภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ปกป้ององค์กรจากการต่อต้านของบุคคลอื่น ตระหนักในด้านดีขององค์กร มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์ต่อไป ในส่วนองค์ประกอบที่สำคัญของความจงรักภักดี มี 3 มิติ คือการรับรู้ความรู้สึก และพฤติกรรม ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแบ่งเป็น 4 ปัจจัยหลักๆ ได้แก่1.คุณลักษณะส่วนบุคคล 2. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน 3. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร

และ 4. ประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมากับองค์กรนั้น ซึ่งปัจจัยด้านต่างๆเหล่านี้ส่งผลต่อความจงรักภักดีทั้งสิ้น ในส่วนของคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศสถานภาพ อายุงาน ระดับการศึกษา คุณลักษณะเกี่ยวกับงาน เช่น ขอบเขตของงาน ความท้าทายในงาน ความเข้าใจในหน้าที่และบทบาท จำนวนของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายความพอใจในการทำงาน ระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ต่อมาคือคุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กร หรือเพื่อนร่วมงานความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของในกิจการ(Worker Ownership) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงานขององค์กร และสุดท้ายคือประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมา สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การทั้งสิ้นสำหรับผลที่ได้รับจากความจงรักภักดีต่อองค์กรพบว่าทำให้องค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้าออกงานได้ ความจงรักภักดีเป็นเสมือนแรงผลักดันให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีความต้องการที่จะทำงานภายในองค์กรต่อไปในระยะยาว หากสมาชิกในองค์กรมีความจงรักภักดีแล้วก็จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรลดการเปลี่ยนงานของสมาชิกลดค่าใช้จ่ายทางด้านต่างๆ ในการสรรหาพนักงานใหม่ ค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนา ซึ่งเป็นผลดีอย่างมากหากสามารถสร้างความจงรักภักดีให้ เกิดขึ้นในองค์กรได้

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จีรภัคร เอนกวิถี (2558) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ต ได้แก่เพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดี โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านทักษะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

นิศาชล เรืองชู (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะความภักดีในองค์กรอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันให้ความสำคัญกับเรื่องสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของเพศหญิงและเพศชายให้ได้รับความเท่าเทียมกันในทุกด้าน มีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น ประกอบกับลักษณะการทำงานที่คล้ายกัน

และทำงานภายใต้กฎ ระเบียบ สภาพแวดล้อมเดียวกัน ทำให้ความภักดีในองค์กรของพนักงานเพศหญิงและเพศชายไม่แตกต่างกัน และพบว่าสถานภาพ รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

นันท์นภัส ชำนาญเพชร (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยความภักดีของพนักงาน ที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) จากการวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ให้ความสำคัญกับความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาค่าเฉลี่ย 7.48 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่สูงสุด และธนาคารฯ มีนโยบายการบริหารงานที่ดีและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.06ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุดและผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์พบว่า ทุกปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ ที่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านเพศ เพศที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จากัด (มหาชน) พบว่า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ น้อย และด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

อิสสรญาณ จันทร์แก้ว (2556) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาเรื่องคุณสมบัติของการเป็นผู้นำที่พึงประสงค์ของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารทั้งระดับสัญญาบัตรและต่ำกว่าสัญญาบัตร ยกเว้น พลทหารกองประจำการเท่านั้น มีจำนวนกำลังพลทั้งหมด 2,690 นาย ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยคุณสมบัติของผู้นำมี 3 ด้านที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นผู้นำที่พึงประสงค์ คือ มีความคิดริเริ่ม มีความภักดี มีความสงบเสงี่ยมไม่ถือตัว ทั้งนี้เนื่องจาก กรมการทหารสื่อสารเป็นหน่วยทหารที่รับผิดชอบงานด้านการสื่อสารซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องติดตามอย่างต่อเนื่องเพราะเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องถ้าได้ผู้นำที่มีความคิดริเริ่ม ก็จะนำกรมการทหารสื่อสารให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งๆขึ้นไป และต้องมีความจงรักภัคดีต่อหน่วยงานเนื่องจากเราเป็นทหารต้องมีความจงรักภัคดีต่อ ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประภาส บุญมาสงค์ (2556) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประเมินมูลค่าทรัพย์สินในบริษัทประเมิน สังกัดสมาคมนักประเมินราคาอิสระไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท อายุการทำงาน 1-5 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ผลตอบแทนสวัสดิการต่างๆ มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประเมินมูลค่าทรัพย์สินในบริษัทประเมิน สังกัดสมาคมนักประเมินราคาอิสระไทย

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลการศึกษาองค์ประกอบของประชากรเพื่อทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากรได้เป็นอย่างดี สามารถเปรียบเทียบ วางแผน กำหนดนโยบายด้านประชากรในอนาคตได้สามารถจำแนกทรัพยากรมนุษย์ และทำให้มีความเข้าใจในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมได้เป็นอย่างดี

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงาน ซึ่งเครื่องบ่งชี้ถึงความเครียดในการทำงาน คือ การลาออกและการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุจากการทำงาน ซึ่งไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย สาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เกิดจาก บทบาทหน้าที่ในการทำงาน การมีเวลาไม่เพียงพอในการที่จะทำงานให้สำเร็จ งานหนัก หรืองานที่มีความซับซ้อนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิดนัด ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจ หรือแม้กระทั่งความทุกข์ใจที่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ซึ่งลักษณะงานคือ การสร้างความรับรู้ การระบุคุณค่าในงานที่ทำให้สามารถสนองความต้องการบรรลุผลการปฏิบัติงานเป็นการตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งของบุคคลอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน และคุณประโยชน์ต่อองค์กร งานมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคลผู้ทำงานอย่างใกล้ชิด มนุษย์ต้องทำงานเพื่อเลี้ยงชีพ งานจึงเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลได้ ถ้างานที่ต้องทำมีความน่าเบื่อหน่ายย่อมไม่สร้างแรงจูงใจให้กับบุคคล การกำหนดคุณลักษณะงานให้สามารถจูงใจบุคลากรให้มีความมุ่งมั่นมีใจจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ และมีความสุขในการทำงานนั้น จำเป็นต้องสร้างคุณค่าให้กับงาน ต้องปลูกฝังให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่องาน และรู้สึกว่างานนั้นมีความสำคัญ แล้วผลลัพธ์ของงานนั้นก็ขึ้นอยู่กับการเอาใจใส่งาน การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานที่ทำ แต่การจะสร้างทัศนคติที่ดีต่องานของบุคลากรนั้นต้องเกิดจากจิตสำนึกรวมกับแรงกระตุ้นภายในจิตใจของบุคลากรที่ต้องการพัฒนาคุณภาพของงานและเกิดความ

รักในงานนั้น สรุปงานวิจัยนี้ได้เลือกตัวแปร ลักษณะงาน เนื่องจากเป็นตัวแปรที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ เพราะลักษณะงานเป็นเหมือนตัวชี้วัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรอันจะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อองค์กร

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความภักดีความภักดีต่อองค์กรว่าหมายถึง ปัจจัยต่างๆที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความยึดถือ ซื่อสัตย์ ความภาคภูมิใจอย่างมั่นคงต่อองค์กร และการมีเจตคติทางบวกต่อองค์กร เป็นความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงานซึ่งเคารพต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง มีความสนใจและเอาใจใส่ มีความภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ปกป้องค์กรจากการต่อต้านของบุคคลอื่น ตระหนักในด้านดีขององค์กร มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์ต่อไปในส่วนองค์ประกอบที่สำคัญของความจงรักภักดี มี 3 มิติ คือการรับรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรม ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร แบ่งเป็น 4 ปัจจัยหลักๆ ได้แก่ 1.คุณลักษณะส่วนบุคคล 2. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน 3. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร และ4. ประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมากับองค์กรนั้น ซึ่งปัจจัยด้านต่างๆ เหล่านี้ส่งผลต่อความจงรักภักดีทั้งสิ้น ในส่วนของคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานภาพ อายุงาน ระดับการศึกษา คุณลักษณะเกี่ยวกับงาน เช่น ขอบเขตของงาน ความท้าทายในงาน ความเข้าใจในหน้าที่และบทบาท จำนวนของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายความพอใจ ในการทำงาน ระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ต่อมาคือคุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กร หรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของในกิจการ(Worker Ownership) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงานขององค์กร และสุดท้าย คือ ประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมา สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การทั้งสิ้น สำหรับผลที่ได้รับจากความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่าทำให้องค์กรสามารถทำนายอัตรา การเข้าออกงานได้ ความจงรักภักดีเป็นเสมือนแรงผลักดันให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีความต้องการที่จะทำงานภายในองค์กรต่อไปในระยะยาว หากสมาชิกในองค์กรมีความจงรักภักดีแล้วก็จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ลดการเปลี่ยนงานของสมาชิก ลดค่าใช้จ่ายทางด้านต่างๆ ในการสรรหาพนักงานใหม่ ค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนา ซึ่งเป็นผลดีอย่างมาก หากสามารถสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นในองค์กรได้

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จีรภัคร เอนกวิถี (2558) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ต ได้แก่เพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดี โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านทักษะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความ

รับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค่าจุนด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

นิศาชล เรืองชู (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะความภักดีในองค์กรอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันให้ความสำคัญกับเรื่องสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของเพศหญิงและเพศชายให้ได้รับความเท่าเทียมกันในทุกด้าน มีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น ประกอบกับลักษณะการทำงานที่คล้ายกันและทำงานภายใต้กฎ ระเบียบ สภาพแวดล้อมเดียวกัน ทำให้ความภักดีในองค์กรของพนักงานเพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกัน และพบว่าสถานภาพ รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีความภักดีในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสและการพัฒนาความสามารถ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

นันท์นภัส ชำนาญเพชร (2557) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยความภักดีของพนักงาน ที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) จากการวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ให้ความสำคัญกับความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาค่าเฉลี่ย 7.48 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่สูงสุด และธนาคารฯ มีนโยบายการบริหารงานที่ดีและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.06 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุดและผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์พบว่า ทุกปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ ที่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านเพศ เพศที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จากัด (มหาชน) พบว่า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับความภักดีของพนักงานต่อธนาคารฯ น้อย และด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

อิสสรญาณ จันทร์แก้ว (2556) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาเรื่องคุณสมบัติของการเป็นผู้นำที่พึงประสงค์ของข้าราชการกรมการทหารสื่อสาร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมการทหารสื่อสารทั้งระดับสัญญาบัตรและต่ำกว่าสัญญาบัตร ยกเว้น พลทหารกองประจำการเท่านั้น มีจำนวนกำลังพลทั้งหมด 2,690 นาย ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยคุณสมบัติของผู้นำมี 3 ด้านที่มีความสัมพันธ์ต่อการเป็นผู้นำที่พึงประสงค์ คือ มีความคิดริเริ่ม มีความภักดี มีความสงบเสงี่ยมไม่ถือตัว ทั้งนี้เนื่องจาก กรมการทหารสื่อสารเป็นหน่วยทหารที่รับผิดชอบงานด้านการสื่อสาร ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องติดตามอย่างต่อเนื่องเพราะเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องถ้าได้ผู้นำที่มีความคิดริเริ่ม ก็จะนำกรมการทหารสื่อสารให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งๆขึ้นไป และต้องมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานเนื่องจากเราเป็นทหารต้องมีความจงรักภักดีต่อ ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทัศนันท์ มงคลชาญ (2553) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบความภักดีของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำชาวไทย และชาวต่างชาติของโรงแรงระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในย่านบางรัก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความภักดีของพนักงานที่มีต่อผู้นาชาวไทยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พฤติกรรมภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยของผู้นำชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานที่มีต่อผู้นำชาวไทย ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พฤติกรรมภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยของผู้นำชาวต่างชาติมีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานที่มีต่อผู้นำชาวต่างชาติ ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คุณลักษณะของผู้นำชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานที่มีต่อผู้นำชาวไทย ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ ด้านคุณลักษณะทางสังคม และด้านคุณลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานที่มีต่อผู้นำชาวไทย ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง คุณลักษณะของผู้นำชาวต่างชาติ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานที่มีต่อผู้นำชาวต่างชาติ ด้านคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ และด้านคุณลักษณะทางกายภาพไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านคุณลักษณะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความภักดีของพนักงานที่มีต่อผู้นำชาวต่างชาติ ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คุณลักษณะโดยรวมของผู้นาชาวไทยแตกต่างจากผู้นำชาวต่างชาติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ความความภักดีโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผู้นำชาวไทยแตกต่างจากผู้นำชาวต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความภักดีของพนักงานที่มีต่อผู้นำชาวไทยมากกว่าผู้นำชาวต่างชาติ

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานศึกษาวิจัยคือ พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ คอแครน(Cochran. 1977 อ้างในกัลยา วานิชย์บัญชา.2560: 28)

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดยที่

ค่า n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
ค่า Z แทน ระดับความเชื่อมั่น
ค่า e แทน ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนด Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5

ดังนั้น $n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณได้เท่ากับ 385 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงดำเนินการสุ่มเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยการจับสลากเขตอัตราส่วน 10:1 จากทั้งหมด 50 เขต ได้ดังนี้

1.เขตคลองเตย

2.เขตปทุมวัน

3.เขตวัฒนา

4.เขตสาทร

5.เขตสุรวงศ์

ขั้นตอนที่ 2ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยแบ่งตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้จานวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละเขตในทั้ง 5 เขต เขตละ 8 โรงแรม โรงแรมละ 10 คน

ขั้นตอนที่ 3ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเท่าที่จะหาได้ครบตามช่วงเวลา หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวทั้ง 5 เขตจนกว่าจะครบจำนวน 400 ชุด

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษารวบรวมความหมาย ข้อมูลจากงานวิจัย บทความ วารสาร ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน ลักษณะงาน และความภักดีต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบและเสนอแนะ เพิ่มเติม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่างจากนั้นนำมาปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

4.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษา

ความเครียดในการทำงาน ลักษณะงาน และความภักดีต่อองค์กร กรณีศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended) โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 :ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
   1.1 ชาย
   1.2 หญิง

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่าง เป็น 4 ช่วงอายุ ซึ่งคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560:33)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดยแบ่งช่วงอายุออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60-18}{4}$$
$$= 10.50$$

โดยแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 18-27 ปี
2.3 28-37 ปี
2.3 38-47 ปี
2.4 48 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
   3.1 โสด
   3.2 สมรส
   3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2 ปริญญาตรี

4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงรายได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา.2560) คำนวณได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

การกำหนดรายได้เฉลี่ยต่อเดือนขั้นต่ำ ซึ่งคำนวณรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000-45,000 บาทจากการทำ Salary Survey ในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงรายได้} = \frac{45{,}000 - 15{,}000}{3}$$

$$= 10{,}000$$

โดยแสดงช่วงรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท

5.2 25,001 – 35,000 บาท

5.3 มากกว่า 35,000 บาท

6. ระยะเวลาในการทำงาน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

6.1 1-2 ปี

6.2 3-4 ปี

6.3 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานรวมทั้งหมด 16 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานจำนวน 4 ข้อ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานจำนวน 4 ข้อ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร จำนวน 4 ข้อ

สร้างแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scales และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	**คะแนน**
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เฉยๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 2 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (กัลยา วานิชย์บัญชา.2560) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	**ระดับความเครียดในการทำงาน**
1.00 – 1.80	มีความเครียดในการทำงานสูงมาก
1.81 – 2.60	มีความเครียดในการทำงานสูง
2.61 – 3.40	มีความเครียดในการทำงานปานกลาง
3.41 – 4.20	มีความเครียดในการทำงานต่ำ
4.21 – 5.00	มีความเครียดในการทำงานต่ำมาก

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานรวมทั้งหมด 16 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความท้าทายในการทำงานจำนวน 4 ข้อด้านความมีอิสระในการทำงาน จำนวน 4 ข้อด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร จำนวน 4 ข้อและด้านความหลากหลายในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ

สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตราวัดแบบ Likert scales และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	**คะแนน**
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เฉยๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (กัลยา วานิชย์บัญชา.2560) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	**ระดับความคิดเห็นของลักษณะงาน**
1.00 – 1.80	ลักษณะงาน เหมาะสมน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ลักษณะงาน เหมาะสมน้อย
2.61 – 3.40	ลักษณะงาน เหมาะสมปานกลาง
3.41 – 4.20	ลักษณะงาน เหมาะสมมาก
4.21 – 5.00	ลักษณะงาน เหมาะสมมากที่สุด

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งหมด 6 ข้อ

สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตราวัดแบบ Semantic Differential Scale โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อ 1 คำถามวัดความภักดีว่า ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร

ระดับความคิดเห็น	**คะแนน**
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ข้อ 1 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (กัลยา วานิชย์บัญชา.2560) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	**ระดับความภูมิใจ**
1.00 – 1.80	มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร น้อย
2.61 – 3.40	มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร ปานกลาง
3.41 – 4.20	มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร มาก
4.21 – 5.00	มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร มากที่สุด

ข้อ 2 คำถามวัดความภักดีว่า หากมีใครสอบถามท่านเกี่ยวกับองค์กร ท่านสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กร

ระดับความคิดเห็น	**คะแนน**
บอกได้แน่นอน	5
บอกได้	4
ไม่แน่ใจ	3
บอกไม่ได้	2
บอกไม่ได้แน่นอน	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ข้อ 2 ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (กัลยา วานิชย์บัญชา.2560) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	**ระดับความคิดเห็นของคำถาม**
1.00 – 1.80	ท่านไม่บอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กร แน่นอน
1.81 – 2.60	ท่านไม่บอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กร
2.61 – 3.40	ท่านไม่แน่ใจว่าจะบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กร
3.41 – 4.20	ท่านบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กร ได้
4.21 – 5.00	ท่านบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กร ได้แน่นอน

ข้อ 3 คำถามวัดความภักดีว่า หากองค์กรต้องการบุคลากรที่มีความสามารถ ซึ่งเพื่อนท่านมีคุณสมบัติตรงกับที่องค์กรต้องการ ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กรหรือไม่

ระดับความคิดเห็น	**คะแนน**
แนะนำแน่นอน	5
แนะนำ	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่แนะนำ	2
ไม่แนะนำแน่นอน	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ข้อ 3 ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (กัลยา วานิชย์บัญชา.2560) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	**ระดับความคิดเห็นของคำถาม**
1.00 – 1.80	ท่านจะไม่แนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กร อย่างแน่นอน
1.81 – 2.60	ท่านจะไม่แนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กร
2.61 – 3.40	ท่านไม่แน่ใจว่าจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กร
3.41 – 4.20	ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กร
4.21 – 5.00	ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กร อย่างแน่นอน

ข้อ 4 คำถามวัดความภักดีว่า หากท่านได้ทราบถึงเหตุการณ์บางอย่างซึ่งอาจมีผลกระทบต่อองค์กร ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยทันที เพื่อหาแนวทางป้องกัน

ระดับความคิดเห็น	**คะแนน**
รายงานแน่นอน	5
รายงาน	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่รายงาน	2
ไม่รายงานแน่นอน	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ข้อ 4 ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (กัลยา วานิชย์บัญชา.2560) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	**ระดับความคิดเห็นข้อคำถาม**
1.00 – 1.80	ท่านจะไม่รายงานให้ผู้บริหารทราบ อย่างแน่นอน
1.81 – 2.60	ท่านจะไม่รายงานให้ผู้บริหารทราบ
2.61 – 3.40	ท่านไม่แน่ใจว่า จะรายงานให้ผู้บริหารทราบ
3.41 – 4.20	ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบ
4.21 – 5.00	ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบ อย่างแน่นอน

ข้อ 5 คำถามวัดความภักดีว่า ท่านคิดว่าท่านจะยังคงทำงานกับ องค์กรจนเกษียณหรือไม่

ระดับความคิดเห็น	**คะแนน**
ทำแน่นอน	5
ทำ	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่ทำ	2
ไม่ทำแน่นอน	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ข้อ 5 ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (กัลยา วานิชย์บัญชา.2560) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	**ระดับความคิดเห็นของคำถาม**
1.00 – 1.80	ท่านจะไม่ทำงานกับองค์กร จนเกษียณ อย่างแน่นอน
1.81 – 2.60	ท่านจะไม่ทำงานกับองค์กร จนเกษียณ
2.61 – 3.40	ท่านไม่แน่ใจว่า ท่านจะทำงานกับองค์กร จนเกษียณ
3.41 – 4.20	ท่านจะทำงานกับองค์กร จนเกษียณ
4.21 – 5.00	ท่านจะทำงานกับองค์กร จนเกษียณ อย่างแน่นอน

ข้อ 6 คำถามวัดความภักดีว่า ท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
ไม่ลาออกแน่นอน	5
ไม่ลาออก	4
ไม่แน่ใจ	3
ลาออก	2
ลาออกแน่นอน	1

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ข้อ 6 ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (กัลยา วานิชย์บัญชา.2560) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความคิดเห็นของคำถาม
1.00 – 1.80	ท่านจะลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น เมื่อได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน อย่างแน่นอน
1.81 – 2.60	ท่านจะลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น เมื่อได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน
2.61 – 3.40	ท่านไม่แน่ใจว่า จะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน
3.41 – 4.20	ท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน
4.21 – 5.00	ท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบันอย่างแน่นอน

ข้อ 7 การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม

การอภิปรายผลการวิจัยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (กัลยา วานิชย์บัญชา.2560) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	**ระดับความคิดเห็นของคำถาม**
1.00 – 1.80	พนักงานมีความภักดีต่อองค์กร ต่ำที่สุด
1.81 – 2.60	พนักงานมีความภักดีต่อองค์กร ต่ำ
2.61 – 3.40	พนักงานมีความภักดีต่อองค์กร ปานกลาง
3.41 – 4.20	พนักงานมีความภักดีต่อองค์กร สูง
4.21 – 5.00	พนักงานมีความภักดีต่อองค์กร สูงที่สุด

3. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

ความเชื่อถือได้ (Reliability) หรือเรียกว่า ความเที่ยงตรง เป็นเทคนิคที่ใช้วัดเครื่องมือว่าสอดคล้องกัน คล้ายกัน เหมือนกันหรือไม่ หรือกล่าวได้ว่า Reliability เป็นเทคนิคที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยที่เมื่อนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ผลที่ได้จะต้องเหมือนกัน หรือมีความสอดคล้องกัน เช่น การถามคำถามเดียวกันหลายๆ ครั้ง คำตอบต้องเหมือนกันหรือไปในทางเดียวกัน ในที่นี้ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560:34) โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มากกว่า 0.7 จึงจะยอมรับว่ามีความเชื่อถือได้

สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เป็นค่าที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ หรือพูดง่ายๆ ว่าเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบ สัมประสิทธิ์ Alpha ค่า Cronbach's Alpha เป็นค่าที่เกิดจากค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคำถามทุกคำถามโดย

$$\text{Cronbach's alpha: } \alpha = \frac{k\overline{Covariance}/\overline{Variance}}{1+(k-1)\overline{(Covariance)}/\overline{(Variance)}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K แทน จำนวนคำถาม

$\overline{(Covariance)}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{(Variance)}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

ทั้งนี้ แบบสอบถามจำนวน 30 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.967 ซึ่งมากกว่า 0.7 จึงจะยอมรับว่ามีความเชื่อถือได้ และได้ผลค่าเชื่อมั่นเป็นรายด้าน ดังนี้

ความเครียดในการทำงาน

ด้านบทบาทหน้าที่	0.856
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	0.832
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	0.835
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	0.889

ลักษณะงาน

ด้านความท้าทายในการทำงาน	0.874
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	0.922
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร	0.905
ด้านความหลากหลายในการทำงาน	0.897

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 5 เขต ได้แก่

1.เขตคลองเตย

2.เขตปทุมวัน

3.เขตวัฒนา

4.เขตสาทร

5.เขตสุรวงศ์

2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 400 ชุด มาทำการลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปรข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลข้อมูล

5. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลข้อมูลโดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

สถิติพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 (กัลยา วานิชย์บัญชา.2560:48)

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ

n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{x}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560: 48) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{(\sum xi)}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum xi$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation หรือS.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560: 49) เพื่อใช้แปลความหมายในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 โดยใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของแต่ละคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้การทดสอบ t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องความแตกต่างกันของตัวแปรเพศ กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560: 108)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}-\bar{x}}{s_p\sqrt{\frac{1}{n_1}+\frac{1}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ -2 โดยที่

$$S_p^2 = \frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_1}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ vโดยที่

$$v = \frac{(\frac{S_1^2}{n_1}+\frac{S_2^2}{n_2})^2}{\frac{\frac{S_1^2}{n_1}}{n_1-1}+\frac{\frac{S_2^2}{n_2}}{n_2-1}}$$

เมื่อ $\overline{x_i}$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; i = 1, 2

S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

n_i แทน ขนาดตัวอย่างที่ i

S_1^2 แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; i = 1, 2

2.2 สถิติ One-Way ANOVA หรือ F-test (การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่2 กลุ่มขึ้นไปกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560: 142) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1ความแตกต่างกันของตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน มีสูตรดังนี้

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (b)	$k - 1$	ss_b	$MS_b = \frac{SS_b}{n-k}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม (w)	$n - k$	ss_w	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
รวม (T)	$n - 1$	ss_t		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)

n แทน จำนวนของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

k แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

SS_b แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)

SS_w แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (MeanSquare between groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560)

$$LSD = t_{1-\frac{\propto}{2};n-k}\sqrt{MES\left[\frac{1}{n_i}+\frac{1}{n_j}\right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$r = n - k$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

2.3 สถิติ Brown-Forsythe (B) เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างกันของตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดยค่า $MS_w = \left[1 - \frac{n_1}{N}\right] S_i^2$

เมื่อ

β แทน ค่าสถิติที่พิจารณาใน Brow-Forsythe

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)สำหรับสถิติ Brow Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดแตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i + \bar{x}_j}{MS_w\left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}\right)}$$

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups) สำหรับ Brown Forsythe

$\bar{x}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{x}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

2.4 สถิติค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560:32) โดยจะตอบสมมติฐานข้อที่ 2

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

เมื่อ r_{XY} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่

n แทน กลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550:437)

1. ค่า r เป็นค่า - หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือถ้า X เพิ่ม Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นค่า + หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และ มีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า r= 0 หมายถึง X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อยลง

เกณฑ์การแปรความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
F-prob	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง One-Way ANOVA)
F-ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
LSD	แทน	Least Significant Difference
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารและด้านความหลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	161	40.25
หญิง	239	59.75
รวม	400	100.00
อายุ		
18 - 27 ปี	58	14.50
28 - 37 ปี	249	62.25
38 - 47 ปี	83	20.75
48 ปีขึ้นไป	10	2.50
รวม	400	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	265	66.25
สมรส/อยู่ด้วยกัน	107	26.75
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	28	7.00
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	9.50
ปริญญาตรี	269	67.25
สูงกว่าปริญญาตรี	93	23.25
รวม	400	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท	83	20.75
25,001 – 35,000 บาท	154	38.50
35,001 บาทขึ้นไป	163	40.75
รวม	400	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
อายุงาน		
1 - 2 ปี	210	52.50
3 - 4 ปี	105	26.25
5 ปีขึ้นไป	85	21.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 ข้อมูลส่วนบุคคลพบรายละเอียด ดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 ตามลำดับ

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 28 - 37 ปี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 รองลงมา คือ อายุ 38 - 47 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 อายุ 18 - 27 ปี ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอายุ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ตามลำดับ

อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 - 2 ปีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา คือ อายุงาน 3 - 4 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และอายุงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 4 จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่

อายุ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
18 - 27 ปี	58	14.50
28 - 37 ปี	249	62.25
38 ปีขึ้นไป	93	23.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ข้อมูลอายุของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำนวน 400 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุ 28 - 37 ปี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 รองลงมา คือ อายุ 38 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และอายุ 18 - 27 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านบทบาทหน้าที่	3.68	0.64	ต่ำ
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	3.76	0.61	ต่ำ
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	3.72	0.57	ต่ำ
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	3.71	0.60	ต่ำ
ค่ารวมความเครียดในการทำงาน	3.72	0.49	ต่ำ

จากตาราง 5 การวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ทุกด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และด้านบทบาทหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 3.72 3.71 และ 3.68 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แยกรายด้าน

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านบทบาทหน้าที่			
1. ความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน	3.64	0.77	ต่ำ
2. ความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการทำงาน	3.68	0.74	ต่ำ
3. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นธรรม	3.62	0.88	ต่ำ
4. ปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องแก้ไข	3.81	0.74	ต่ำ
5. ลูกค้าร้องเรียนการให้บริการ	3.66	0.85	ต่ำ
ค่ารวมด้านบทบาทหน้าที่	3.68	0.64	ต่ำ
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน			
6. มีการให้คำปรึกษา/แนะนำจากผู้บังคับบัญชา	3.70	0.81	ต่ำ
7. มีการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำจากเพื่อนร่วมงาน	3.70	0.73	ต่ำ
8. การได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานอื่น	3.78	0.66	ต่ำ
9. ผู้บังคับบัญชาเชื่อในความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน	3.86	0.79	ต่ำ
ค่ารวมด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	3.76	0.61	ต่ำ
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน			
10. ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา	3.80	0.70	ต่ำ
11. มีโอกาสพัฒนาตนเองได้ตามแนวทางที่มุ่งหวังไว้	3.78	0.69	ต่ำ
12. ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา	3.60	0.71	ต่ำ
13. มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.69	0.71	ต่ำ
ค่ารวมด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	3.72	0.57	ต่ำ

ตาราง 6 (ต่อ)

ความเครียดในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร			
14. ลักษณะโครงสร้างหรือการแบ่งส่วนงานของหน่วยงานเหมาะสม	3.69	0.57	ต่ำ
15. ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารที่ชัดเจน	3.68	0.60	ต่ำ
16. สภาพแวดล้อมเหมาะสมต่อการทำงาน	3.63	0.76	ต่ำ
17. บรรยากาศในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่เต็มไปด้วยมิตรภาพ	3.83	0.81	ต่ำ
ค่ารวมด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	3.71	0.60	ต่ำ

จากตาราง 6 การวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แยกรายด้าน พบว่า

ด้านบทบาทหน้าที่ โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องแก้ไข ข้อความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ข้อลูกค้าร้องเรียนการให้บริการ ข้อความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน และข้อการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.68 3.66 3.64 และ 3.62 ตามลำดับ

ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อผู้บังคับบัญชาเชื่อในความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน ข้อการได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ข้อการได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานอื่น และข้อมีการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.78 3.70 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ข้อมีโอกาสพัฒนาตนเองได้ตามแนวทางที่มุ่งหวังไว้ ข้อมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และข้อได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.78 3.69 และ 3.60 ตามลำดับ

ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบรรยากาศในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่เต็มไปด้วยมิตรภาพ ข้อลักษณะโครงสร้างหรือการแบ่งส่วนงานของหน่วยงานเหมาะสม ข้อผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารที่ชัดเจน และข้อสภาพแวดล้อมเหมาะสมต่อการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.69 3.68 และ 3.63 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความท้าทายในการทำงาน	3.84	0.54	เหมาะสมมาก
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.61	0.77	เหมาะสมมาก
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร	3.77	0.56	เหมาะสมมาก
ด้านความหลากหลายในการทำงาน	3.73	0.63	เหมาะสมมาก
ค่ารวมลักษณะงาน	3.74	0.58	เหมาะสมมาก

จากตาราง 7 การวิเคราะห์ลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร

ด้านความหลากหลายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.77 3.73 และ 3.61 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แยกรายด้าน

ลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความท้าทายในการทำงาน			
1. งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านรู้สึกมีความกระตือรือร้นอยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.79	0.67	เหมาะสมมาก
2. แม้บางครั้งท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความซับซ้อน แต่ท่านก็สามารถทำสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี	3.86	0.64	เหมาะสมมาก
3. งานที่ท่านทำต้องใช้ความพยายามอย่างสูงจึงจะสำเร็จ	3.87	0.65	เหมาะสมมาก
4.ท่านสามารถคิดและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองทันทีโดยไม่ต้องคอยคำสั่งจากหัวหน้างาน	3.86	0.59	เหมาะสมมาก
ค่ารวมด้านความท้าทายในการทำงาน	3.84	0.54	เหมาะสมมาก
ด้านความมีอิสระในการทำงาน			
5.ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านเพื่อให้ลูกค้าประทับใจได้	3.62	0.78	เหมาะสมมาก
6.ท่านมีอำนาจตัดสินใจในส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบได้เต็มที่เมื่อเกิดการร้องเรียนจากลูกค้า	3.56	0.81	เหมาะสมมาก
7.ท่านมีโอกาสได้เสนอสิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้นในงานเสมอ	3.70	0.89	เหมาะสมมาก
8.องค์กรของท่านมีกฎระเบียบของการทำงานที่เอื้ออำนวยให้ทำงานได้สะดวก	3.56	0.92	เหมาะสมมาก
ค่ารวมด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.61	0.77	เหมาะสมมาก
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร			
9. ท่านได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการปฏิบัติงาน	3.76	0.60	เหมาะสมมาก
10. เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	3.87	0.57	เหมาะสมมาก
11. ความคิดเห็นท่านได้รับการนำไปปฏิบัติในองค์กร	3.62	0.70	เหมาะสมมาก
12. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมทำให้งานในองค์กรก้าวหน้า	3.81	0.65	เหมาะสมมาก
ค่ารวมด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร	3.77	0.56	เหมาะสมมาก

ตาราง 8 (ต่อ)

ลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความหลากหลายในการทำงาน			
13. งานที่ทำต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายอย่างเพื่อให้งานสำเร็จ	3.83	0.69	เหมาะสมมาก
14. งานประจำวันของท่านมีสิ่งที่ต้องคิดใหม่ ทำใหม่ได้ทุกวัน	3.69	0.75	เหมาะสมมาก
15. งานของท่านต้องใช้วิธีการทำงานหลายอย่างจึงจะทำให้งานสำเร็จ	3.78	0.74	เหมาะสมมาก
16. ท่านคิดว่างานของท่านที่ได้รับผิดชอบ มีความหลากหลายและยากมากกว่าคนอื่นภายในหน่วยงาน	3.62	0.72	เหมาะสมมาก
ค่ารวมด้านความหลากหลายในการทำงาน	3.73	0.63	เหมาะสมมาก

จากตาราง 8 การวิเคราะห์ลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แยกรายด้าน พบว่า

ด้านความท้าทายในการทำงาน โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้องานที่ท่านทำต้องใช้ความพยายามอย่างสูงจึงจะทำได้สำเร็จ ข้อแม้บางครั้งท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความซับซ้อน แต่ท่านก็สามารถทำสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ข้อท่านสามารถคิดและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองทันทีโดยไม่ต้องคอยคำสั่งจากหัวหน้างาน และข้องานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านรู้สึกมีความกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.86 3.86 และ 3.79 ตามลำดับ

ด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานด้านความมีอิสระในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อในการทำงาน มีโอกาสได้เสนอสิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้นในงานเสมอ ข้อมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านเพื่อให้ลูกค้าประทับใจได้ ข้อมีอำนาจตัดสินใจในส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบได้เต็มที่เมื่อเกิดการร้องเรียนจากลูกค้า และข้อองค์กรของท่านมี

กฎระเบียบของการทำงานที่เอื้ออำนวยให้ทำงานได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 3.62 3.56 และ 3.56 ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อเพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน ข้อรู้สึกว่าท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมทำให้งานในองค์กรก้าวหน้า ข้อองค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการปฏิบัติงาน และข้อความคิดเห็นของท่านได้รับการนำไปปฏิบัติในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.81 3.76 และ 3.62 ตามลำดับ

ด้านความหลากหลายในการทำงาน โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านความหลากหลายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านความหลากหลายในการทำงาน อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้องานที่ทำต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายอย่างเพื่อให้งานสำเร็จ ข้องานของท่านต้องใช้วิธีการทำงานหลายอย่างจึงจะทำให้งานสำเร็จ ข้องานประจำวันของท่านมีสิ่งที่ต้องคิดใหม่ ทำใหม่ได้ทุกวัน และข้อท่านคิดว่างานของท่านที่ได้รับผิดชอบมีความหลากหลายและยากมากกว่าคนอื่นภายในหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.78 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ความภักดีต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร	3.50	0.96	ความภูมิใจมาก
2. หากมีใครสอบถามท่านเกี่ยวกับองค์กรท่านสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กร	3.49	1.04	ยินดีบอกให้ทราบได้
3. หากบริษัทต้องการบุคลากรที่มีความสามารถซึ่งเพื่อนท่านมีคุณสมบัติตรงกับที่องค์กรต้องการ ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กรหรือไม่	3.40	0.98	ไม่แน่ใจ
4. หากท่านได้ทราบถึงเหตุการณ์บางอย่างซึ่งอาจมีผลกระทบต่อองค์กร ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยทันที เพื่อหาแนวทางป้องกัน	3.52	0.95	จะรายงานให้ผู้บริหารทราบ
5. ท่านคิดว่าจะยังคงทำงานกับองค์กรจนเกษียณ	3.06	1.01	ไม่แน่ใจ
6. ท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน	2.96	1.12	ไม่แน่ใจ
ความภักดีต่อองค์กรโดยรวม	3.32	0.71	ปานกลาง

จากตาราง 9 การวิเคราะห์ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ความภักดีต่อองค์กรโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ข้อมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ข้อหากมีใครสอบถามท่านเกี่ยวกับองค์กรท่านสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ บอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กรได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ข้อหากบริษัทต้องการบุคลากรที่มีความสามารถ ซึ่งเพื่อนท่านมีคุณสมบัติตรงกับที่องค์กรต้องการ ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กรหรือไม่ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจว่าจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ข้อหากท่านได้ทราบถึงเหตุการณ์บางอย่างซึ่งอาจมีผลกระทบต่อองค์กร ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยทันที เพื่อหาแนวทางป้องกัน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ จะรายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ข้อท่านคิดว่าจะยังคงทำงานกับองค์กรจนเกษียณ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจว่า ท่านจะทำงานกับองค์กร จนเกษียณ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

ข้อท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจว่า จะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0: พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) โดยใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test

ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	Levene's Statistic	Sig.
ความภักดีต่อองค์กร	0.853	0.356

จากตาราง 10 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มเพศโดยใช้ Levene's test พบว่า ความภักดีต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.356 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า มีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจึงใช้การทดสอบสมมติฐาน ค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน (Equal variances assumed)

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ

ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	เพศ	t-test of Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความภักดีต่อองค์กร	ชาย	4.98	0.95	-0.094	398	0.925
	หญิง	4.99	1.14			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ พบว่า

ความภักดีต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.925 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0: พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า Sig.มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	Levene's Statistic	Sig.
ความภักดีต่อองค์กร	3.564*	0.029

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test พบว่า ความภักดีต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ความภักดีต่อองค์กร	4.055*	2	250.020	0.018

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ พบว่า

ความภักดีต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามกลุ่มอายุเป็นรายคู่ด้วย Dunnett's T3

อายุ	$\bar{X}$	18 - 27 ปี	28 - 37 ปี	38 ปีขึ้นไป
		5.30	4.92	4.95
18 - 27 ปี	5.30	-	0.37*	0.64*
			(0.021)	(0.045)
28 - 37 ปี	4.92	-	-	0.02
				(0.992)
38 ปีขึ้นไป	4.95	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มอายุ เป็นรายคู่ด้วย Dunnett's ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 28 - 37 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 28 - 37 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

พนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.64 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64

สำหรับรายคู่อื่นพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0: พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า Sig.มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน

(Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test

ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	Levene's Statistic	Sig.
ความภักดีต่อองค์กร	5.158*	0.006

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Levene's test พบว่า ความภักดีต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ความภักดีต่อองค์กร	5.143*	2	118.101	0.007

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ พบว่า

ความภักดีต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

สถานภาพสมรส		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
	$\bar{X}$	4.88	5.17	5.25
โสด	4.88	-	0.28*	0.36*
			(0.017)	(0.014)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	5.17	-	-	0.07
				(0.961)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5.25	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มสถานภาพสมรส เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีสถานภาพโสด กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีกลุ่มสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

สำหรับรายคู่อื่นพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0: พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า Sig.มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหา

ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	Levene's Statistic	Sig.
ความภักดีต่อองค์กร	14.044*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่า ความภักดีต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe

Brown-Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
ความภักดีต่อองค์กร	14.806*	2	205.218	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe ในการทดสอบ พบว่า

ความภักดีต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 31

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's T3

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		5.52	4.85	5.15
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.52	-	0.67*	0.37*
			(0.000)	(0.018)
ปริญญาตรี	4.85	-	-	-0.29*
				(0.009)
สูงกว่าปริญญาตรี	5.15	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วย Dunnett's ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรม

ระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

สำหรับรายคู่อื่นพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0: พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า Sig.มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบสองแตกต่าง

ของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test

ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	Levene's Statistic	Sig.
ความภักดีต่อองค์กร	0.561	0.571

จากตาราง 21 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความภักดีต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.571 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA ในการทดสอบ

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้ต่อเดือน โดยสถิติ F-test ในตาราง One way ANOVA

ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความภักดีต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.905	0.952	0.829	0.437
	ภายในกลุ่ม	397	455.908	1.148		
	รวม	399	457.813			

จากตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้ต่อเดือน โดยใช้ One way ANOVA ในการทดสอบพบว่า

ความภักดีต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.437 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

H_0: พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างจะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้สถิติ Levene' Test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หากพบว่าค่า Sig.มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกัน หากค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน

ถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกันให้ทดสอบสมมติฐานจากสถิติ Brown-Forsythe test ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นถ้ายอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ต่อไป แต่หากค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวแปรไม่มีความแตกต่างกัน

กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนแตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่ตัวแปรมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันทดสอบสองแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มอายุงาน โดยใช้ Levene's test

ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	Levene's Statistic	Sig.
ความภักดีต่อองค์กร	1.242	0.290

จากตาราง 23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ของแต่ละกลุ่มอายุงาน โดยใช้ Levene's test พบว่า ความภักดีต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.290 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในตาราง One Way ANOVA ในการทดสอบ

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุงาน โดยใช้ One way ANOVA

ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความภักดีต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	24.274	12.137	11.114*	0.000
	ภายในกลุ่ม	397	433.539	1.092		
	รวม	399	457.813			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุงาน โดยใช้ One way ANOVA ในการทดสอบพบว่า

ความภักดีต่อองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 36

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มอายุงาน เป็นรายคู่ ด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD)

อายุงาน	$\bar{X}$	1 - 2 ปี	3 - 4 ปี	5 ปีขึ้นไป
		4.76	5.31	5.13
1 - 2 ปี	4.76	-	-0.55*	-0.37*
			(0.000)	(0.005)
3 - 4 ปี	5.31	-	-	0.18
				(0.236)
5 ปีขึ้นไป	5.13	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มอายุงาน เป็นรายคู่ ด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD) ในการทดสอบพบว่า

พนักงานที่มีอายุงาน 1 - 2 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 3 - 4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีกลุ่มอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงาน 1 - 2 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 3 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

พนักงานที่มีอายุงาน 1 - 2 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีกลุ่มอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงาน 1 - 2 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

สำหรับรายคู่อื่นพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0: ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1: ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ความเครียดในการทำงาน	ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร		ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ด้านบทบาทหน้าที่	0.431*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	0.256*	0.000	เดียวกัน	ต่ำ
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	0.293*	0.000	เดียวกัน	ต่ำ
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	0.582*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ค่ารวมความเครียดในการทำงาน	0.480*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ค่ารวมความเครียดในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่ารวมความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.480 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า

หากผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ลดค่ารวมความเครียดในการทำงานให้น้อยลงมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของ

พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.431 และ 0.582 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า

หากผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ลดความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรให้น้อยลงมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.256 และ 0.293 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า

หากผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ลดความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ให้น้อยลงมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และด้านความหลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0: ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และด้านความหลากหลายในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1: ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และด้านความหลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ลักษณะงาน	ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร		ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig.		
ด้านความท้าทายในการทำงาน	0.464*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	0.486*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร	0.301*	0.000	เดียวกัน	ต่ำ
ด้านความหลากหลายในการทำงาน	0.375*	0.000	เดียวกัน	ต่ำ
ค่ารวมลักษณะงาน	0.445*	0.000	เดียวกัน	ปานกลาง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ค่ารวมลักษณะงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่ารวมลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.445 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า

หากผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มค่ารวมลักษณะงานขึ้น จะทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน และด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.464 และ 0.486 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า

หากผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน และด้านความมีอิสระในการทำงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และด้านความหลากหลายในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และด้านความหลากหลายในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.301 และ 0.375 โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า

หากผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และด้านความหลากหลายในการทำงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 28 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Independent Sample t-test
1.2 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
1.3 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
1.4 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
1.5 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test
1.6 พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test

ตาราง 28 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร		
- ด้านบทบาทหน้าที่	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson product moment correlation coefficient
- ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ค่ารวมความเครียดในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	

ตาราง 28 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 3 ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และด้านความหลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร		
- ด้านความท้าทายในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson product moment correlation coefficient
- ด้านความมีอิสระในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ด้านความหลากหลายในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	
- ค่ารวมลักษณะงาน	สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้	

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ทราบถึงปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความภักดีของพนักงาน โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์องค์กร การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้ที่บริหารที่สนใจในความต้องการของพนักงาน โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาองค์กรให้ได้มีประสิทธิภาพที่ดี และเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความภักดีของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานซึ่งประกอบด้วย ความท้าทายในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความหลากหลายในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารและด้านความหลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานศึกษาวิจัยคือ พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของ คอแครน(Cochran. 1977 อ้างในกัลยา วานิชย์บัญชา. 2560: 28) ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณได้เท่ากับ 385 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงดำเนินการสุ่มเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) โดยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยการจับสลากเขตอัตราส่วน 10:1 จากทั้งหมด 50 เขต ได้ดังนี้

1.เขตคลองเตย

2.เขตปทุมวัน

3.เขตวัฒนา

4.เขตสาทร

5.เขตสุรวงศ์

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยแบ่งตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้จานวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละเขตในทั้ง 5 เขต เขตละ 8 โรงแรม โรงแรมละ 10 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีกำหนดตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเท่าที่จะหาได้ครบตามช่วงเวลา หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวทั้ง 5 เขตจนกว่าจะครบจำนวน 400 ชุด

เครื่องมือเพื่อใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความเครียดในการทำงาน ลักษณะงาน และความภักดีต่อองค์กร กรณีศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended) โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 :แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานรวมทั้งหมด 16 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานจำนวน 4 ข้อ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานจำนวน 4 ข้อ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร จำนวน 4 ข้อ สร้างแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scales และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานรวมทั้งหมด 16 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความท้าทายในการทำงานจำนวน 4 ข้อ ด้านความมีอิสระในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร จำนวน 4 ข้อและด้านความหลากหลายในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตราวัดแบบ Likert scales และแบ่งระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งหมด 6 ข้อ สร้างแบบสอบถาม โดยใช้มาตราวัดแบบ Semantic Differential Scale โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 400 ชุด มาทำการลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปรข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลข้อมูล

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pre-Test) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) α ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นในแบบสอบถามด้านบทบาทหน้าที่เท่ากับ .856 ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานเท่ากับ .832 ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานเท่ากับ .835 ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรเท่ากับ .889 ด้านความท้าทายในการทำงานเท่ากับ .874 ด้านความมีอิสระในการทำงานเท่ากับ .922 ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารเท่ากับ .905 และด้านความหลากหลายในการทำงานเท่ากับ .897 โดยค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามมากกว่า 0.7 และเมื่อได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครบถ้วนแล้ว จึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและเข้ารหัส (Coding) ทำการประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

สถิติพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1

ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560: 48) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation หรือS.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560: 49) เพื่อใช้แปลความหมายในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้การทดสอบ t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องความแตกต่างกันของตัวแปรเพศ กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 สถิติ One-Way ANOVA หรือ F-test (การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560: 142) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างกันของตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

2.3 สถิติ Brown-Forsythe (B) เพื่อใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (กัลยา วา

นิชย์บัญชา. 2560) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างกันของตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

2.4 สถิติค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2560: 32) โดยจะตอบสมมติฐานข้อที่ 2

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 ตามลำดับ

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 28 - 37 ปี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 รองลงมา คือ อายุ 38 - 47 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 อายุ 18 - 27 ปี ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอายุ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ตามลำดับ

อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 - 2 ปีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา คือ อายุงาน 3 - 4 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และอายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ทุกด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และด้านบทบาทหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 3.72 3.71 และ 3.68 ตามลำดับ

ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องแก้ไข ข้อความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ข้อลูกค้าร้องเรียนการให้บริการ ข้อความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน และข้อการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.68 3.66 3.64 และ 3.62 ตามลำดับ

ความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อผู้บังคับบัญชาเชื่อในความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน ข้อการได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ข้อการได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานอื่น และข้อมีการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.78 3.70 และ 3.70 ตามลำดับ

ความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ข้อมีโอกาสพัฒนาตนเองได้ตามแนวทางที่มุ่งหวังไว้ ข้อมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และข้อได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.78 3.69 และ 3.60 ตามลำดับ

ความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ทุกข้อ ได้แก่ ข้อบรรยากาศในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่เต็มไปด้วยมิตรภาพ ข้อลักษณะโครงสร้างหรือการแบ่งส่วนงานของหน่วยงานเหมาะสม ข้อผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารที่ชัดเจน และข้อสภาพแวดล้อมเหมาะสมต่อการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.69 3.68 และ 3.63 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร ด้านความหลากหลายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.77 3.73 และ 3.61 ตามลำดับ

ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้องานที่ท่านทำต้องใช้ความพยายามอย่างสูงจึงจะทำได้สำเร็จ ข้อแม้บางครั้งท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความซับซ้อน แต่ท่านก็สามารถทำสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ข้อท่านสามารถคิดและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองทันทีโดยไม่ต้องคอยคำสั่งจากหัวหน้างาน และข้องานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านรู้สึกมีความกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.86 3.86 และ 3.79 ตามลำดับ

ลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อในการทำงาน มีโอกาสได้เสนอสิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้นในงานเสมอ ข้อมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านเพื่อให้ลูกค้าประทับใจได้ ข้อมีอำนาจตัดสินใจในส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบได้เต็มที่เมื่อเกิดการร้องเรียนจากลูกค้า และข้อองค์กรของท่านมีกฎระเบียบของการทำงานที่เอื้ออำนวยให้ทำงานได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 3.62 3.56 และ 3.56 ตามลำดับ

ลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้อเพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน ข้อรู้สึกว่าท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมทำให้งานในองค์กรก้าวหน้า ข้อองค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการปฏิบัติงาน และข้อความคิดเห็นของท่านได้รับการนำไปปฏิบัติในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.81 3.76 และ 3.62 ตามลำดับ

ลักษณะงาน ด้านความหลากหลายในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อลักษณะงาน ด้านความหลากหลายในการทำงาน อยู่ในระดับเหมาะสมมาก ทุกข้อ ได้แก่ ข้องานที่ทำต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายอย่างเพื่อให้งานสำเร็จ ข้องานของท่านต้องใช้วิธีการทำงานหลายอย่างจึงจะทำให้งานสำเร็จ ข้องานประจำวันของท่านมีสิ่งที่ต้องคิดใหม่ ทำใหม่ได้ทุกวัน และข้อท่านคิดว่างานของท่านที่ได้รับผิดชอบ มีความหลากหลายและยากมากกว่าคนอื่นภายในหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.78 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ความภักดีต่อองค์กรโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ข้อมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นต่อความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ข้อหากมีใครสอบถามท่านเกี่ยวกับองค์กรท่านสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ บอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กรได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ข้อหากบริษัทต้องการบุคลากรที่มีความสามารถ ซึ่งเพื่อนท่านมีคุณสมบัติตรงกับที่องค์กรต้องการ ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กรหรือไม่ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจว่าจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ข้อหากท่านได้ทราบถึงเหตุการณ์บางอย่างซึ่งอาจมีผลกระทบต่อองค์กร ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยทันที เพื่อหาแนวทางป้องกัน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ จะรายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ข้อท่านคิดว่าจะยังคงทำงานกับองค์กรจนเกษียณ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจว่า ท่านจะทำงานกับองค์กร จนเกษียณ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

ข้อท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจว่า จะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีความภักดีต่อ

องค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 28 - 37 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 และพนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงาน 1 - 2 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 3 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55 และพนักงานที่มีอายุงาน 1 - 2 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และด้านความหลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร และด้านความหลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศแตกต่างกันมีความภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะนโยบายการบริหารมีหลักการและแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานชายและหญิงไม่แตกต่างกัน เน้นความเสมอภาค ดังนั้นพนักงานทุกคนมีสิทธิ เสรีภาพและโอกาสเท่าเทียมกัน ตำแหน่งหน้าที่ไม่ได้สร้างข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร จึงส่งผลให้เพศ ไม่เป็นปัจจัยที่จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ จีรภัคร เอนกวิถี (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ตที่มี เพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด อาจเป็นเพราะเป็นช่วงที่เพิ่งได้เรียนรู้งานในช่วงการเริ่มต้นและต้องสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานให้มีความชำนาญมากพอก่อนที่จะเติบโตในหน้าที่การงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 27 ปี มีความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุอื่นๆ และสอดคล้องกับงานวิจัย ทัศนันท์ มงคลชาญ (2553) ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบความภักดีของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำชาวไทย และชาวต่างชาติของโรงแรงระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในย่านบางรัก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีความภักดีต่อผู้นำชาวไทยของโรงแรงระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในย่านบางรัก แตกต่างจากพนักงานกลุ่มอายุอื่นๆ

พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีความจำเป็นที่ต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อครอบครัวที่ต้องดูแลเพียงลำพัง ต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ไม่ต้องการรับความเสี่ยงจากการเปลี่ยนงาน และมีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ องค์กรมีความมั่นคง และมักมีแนวคิดที่จะอยู่กับองค์กรซึ่งตนเองมีความเชื่อมั่นในเรื่องความมั่นคงและสวัสดิการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย มากที่สุดมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพอื่นๆ

พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด อาจเป็นเพราะจบการศึกษาในระดับที่ไม่สูงมาก โอกาสที่จะไปสู้กับคนที่จบการศึกษาสูงกว่าได้ยาก หากต้องไปแข่งขันเพื่อเข้าเป็นพนักงานในองค์กรที่ใหญ่กว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ

กว่าปริญญาตรี มีความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย มากที่สุดมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะองค์กรมีการชี้แจงเกี่ยวกับโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์การไว้อย่างชัดเจน ซึ่งพนักงานทุกคนยอมรับเงื่อนไขได้ตั้งแต่วันที่มีการตกลงเข้าทำงาน และพนักงานทุกคนล้วนแต่มีความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ จีรภัคร เอนกวิถี (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงแรมเอเชีย แอร์พอร์ตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 3 - 4 ปี มีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นช่วงที่เริ่มอายุงานมากขึ้น มีการปรับตัวและยอมรับในวัฒนธรรมองค์กร มีความรักและผูกพันกับองค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความภักดีมากขึ้น และทำให้มีความคิดที่จะทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ นิศาชล เรืองชู (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีความภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย ในด้านความรู้สึก มากที่สุดมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานอื่นๆ

2. ความเครียดในการทำงาน

2.1 ความเครียดในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความความเครียดในการทำงานโดยรวมให้น้อยลงมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้นในระดับกลาง ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ พสุ เดชะรินทร์ (2536) ที่กล่าวว่าความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง เนื่องจากความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนั้นยัง ก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

2.2 ความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะองค์กรมีความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลรวมถึงมีข้อมูลระบุเกี่ยวกับตัวงานไว้อย่างชัดเจน มีระบบการวางแผนและระบบการทำงานที่ดี ไม่มีการก้าวก่ายงานของกันและกัน มีอิสระในการตัดสินใจและสามารถกำหนดความสำคัญก่อนหลังของงานได้ด้วยตัวเอง สิ่งเหล่านี้แสดงถึงบทบาทหน้าที่ในองค์กรที่ดีจึงไม่ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดและมีความภักดีต่อองค์กร ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ พสุ เดชะรินทร์ (2536) ที่กล่าวว่าความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง เนื่องจากความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนั้นยัง ก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

2.3 ความเครียดในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมทีม จึงเป็นปัจจัยสำคัญมากปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความภักดีในองค์กร หากเพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ มีความเป็นกันเองให้ ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ สามารถไว้วางใจได้ และมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานจนทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายก็จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้นการที่ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการเพิ่มความภักดีต่อองค์กร ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ พสุ เดชะรินทร์ (2536) ที่กล่าวว่าความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง เนื่องจากความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนั้นยัง ก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

2.4 ความเครียดในการทำงาน ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะการโอกาสพนักงานเสนอความคิดและสร้างนวัตกรรมให้แก่องค์การและให้รางวัลและเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ก็จะเป็นการส่งเสริมให้

พนักงานเกิดแรงจูงใจทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานเกิดความรักและภักดีต่อองค์กร ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ พสุ เดชะรินทร์ (2536) ที่กล่าวว่าความเครียดยังมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรงเนื่องจากความเครียดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด หรือมีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน และความภักดีที่มีต่อองค์กรลดน้อยลง

2.5 ความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะบรรยากาศของการทำงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเป็นตัวบอกให้รู้ว่าลักษณะของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นไปในเชิงบวก มีการบริหารจัดการภายในที่เหมาะสม และมีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศภายในองค์กรมีมิตรภาพ ผู้บังคับบัญชามีนโยบายในการบริหารงานที่ดี ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีขึ้นภายในองค์กร ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรินทรา ธรรมพิทักษ์ (2547) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชาและความเครียดในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลากรระดับปฏิบัติการในฝ่ายบริหารที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางของกรมชลประทาน พบว่า ด้านโครงสร้างบรรยากาศองค์กร รูปแบบการบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

3. ลักษณะงาน

3.1 ลักษณะงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อมีการเพิ่มลักษณะงานโดยรวมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้นในระดับกลาง ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์จันทร์ บัณฑรพงศ์ (2555) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า “ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดย บุคลากรจะรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถรวมถึงแรงกายแรงใจของตนเองอยางเต็มที่ในการทำงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความจงรักภักดี และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริตา จิตรจรูญ (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน

บริษัทเอสซีลอร์ออพติคอล แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานรู้สึกกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงาน ถึงแม้เป็นงานที่มีความซับซ้อนก็ใช้ความพยายามเพื่อทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ เกิดการเรียนรู้และเกิดความท้าทายให้พนักงานแสดงความสามารถออกมาได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริตา จิตรจรูญ (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเอสซีลอร์ออพติคอล แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

3.3 ลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะทำให้พนักงานมีโอกาสในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของตัวเองได้ สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มเพื่อเสนอสิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้นในงาน รวมไปถึงพนักงานมีอำนาจตัดสินใจในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบได้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริตา จิตรจรูญ (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเอสซีลอร์ออพติคอล แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

3.4 ลักษณะงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการดำเนินงานหลายอย่างในบริษัท ประกอบกับหัวหน้างานและผู้จัดการให้เสรีภาพในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน รวมไปถึงให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดความภักดีของพนักงานกับองค์กร ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริตา จิตรจรูญ (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเอสซีลอร์ออพติคอล แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

3.5 ลักษณะงาน ด้านความหลากหลายในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถและวิธีการที่หลากหลายเกี่ยวกับงานของตัวเองเพื่อให้บรรลุผล และมีโอกาสในการคิดและทำสิ่งใหม่ๆเพื่อให้งานที่ทำอยู่มี

ประสิทธิภาพมากขึ้น ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริตา จิตรจรูญ (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเอสซีลอร์ออพติคอล แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัย “ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ที่พบว่ามีผลต่อความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่

ด้านอายุ ซึ่งกลุ่มอายุ 18-27 ปี มีความภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่อายุ 28-37 และอายุ 38 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นไปได้ว่ากลุ่มอายุดังกล่าวเป็นผู้ที่เพิ่งเริ่มเข้าทำงานและกำลังเรียนรู้งาน ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงแรมควรเสนอแนวทางในการรักษาพนักงานซึ่งทำงานกับองค์กรมาระยะหนึ่ง ซึ่งมีความคุ้นเคยและรู้รายละเอียดงาน และเกิดความคิดที่ต้องการความท้าทายใหม่ๆ เช่น การมีช่องทางที่ชัดเจนในการเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงานและโอกาสเรียนรู้งานที่ท้าทายความสามารถมากขึ้น

ด้านอายุงาน ซึ่งผลการวิจัยยังพบว่าหากพนักงานทำงานจนถึงอายุงานมากในระดับ 3-4 ปี จะมีระดับความภักดีต่อองค์กรมากกว่า พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1-2 ปี ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุนเพื่อให้พนักงานที่อายุงานยังน้อยมีความรู้สึกอยากอยู่กับองค์กรต่อไป เช่น จัดโครงการเวียนงานให้กับพนักงานที่มีอายุงาน 1-2 ปี ได้ไปเรียนงานในส่วนอื่น โดยมีช่องทางโอกาสในการก้าวหน้าในงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ เป็นต้น

2. องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ประกอบด้วย การมีลักษณะโครงสร้างหรือการแบ่งส่วนงานของแต่ละหน่วยงานอย่างเหมาะสม หัวหน้างานมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน สภาพแวดล้อมทั่วไปเหมาะสมต่อการทำงาน และในองค์กรมีมิตรไมตรีต่อกันซึ่งเต็มไปด้วยมิตรภาพ ซึ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ในระดับกลาง แต่มีค่า r มากที่สุด นั่นแสดงให้เห็นว่าความเครียดในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลง ก็จะทำให้ความภักดีต่อองค์กร เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

3. องค์กรควรส่งเสริมด้านบทบาทหน้าที่ ประกอบด้วย หัวหน้างานสามารถให้พนักงานมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงานของตนเองอย่างเต็มที่ ไม่จำกัดความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของพนักงาน มีความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ในการทำงาน และผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมในการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน ซึ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความเครียดน้อยลงและมีความสุขในการทำงานมากขึ้น อันจะส่งผลให้พนักงานอยากทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป เนื่องมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเครียดในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ในระดับกลาง แต่มีค่า r มากเป็นอันดับสอง นั่นแสดงให้เห็นว่าหากมีการพัฒนาในด้านนี้เพิ่มขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเช่นกัน

4. องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาด้านความมีอิสระในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย มีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของตนเองได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจได้โดยไม่ผิดต่อกฎระเบียบขององค์กร ควรให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในส่วนงานของตนเองเมื่อเกิดการร้องเรียนจากลูกค้า และเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอสิ่งใหม่ๆขึ้นในงานเสมอๆ ซึ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ในระดับกลาง แต่มีค่า r มากที่สุด นั่นแสดงให้เห็นว่าหากด้านความมีอิสระในการทำงาน เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลง ก็จะทำให้ความภักดีต่อองค์กรเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

5. องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาด้านความท้าทายในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย สนับสนุนให้พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำต้องใช้ความพยายามอย่างสูงจึงจะทำให้สำเร็จได้ถึงแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายจะมีความซับซ้อนมากแค่ไหนก็จะมีความสามารถทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ส่งเสริมให้มีสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้พนักงานรู้สึกกระตือรือร้นอยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ และเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถคิดและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองในทันทีโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากหัวหน้างาน ซึ่งหากมีการเพิ่มความท้าทายในการทำงานให้มากขึ้นก็จะเป็นการทำให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรและอยากทำงานกับองค์กรต่อไป จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน ด้านความท้าทายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กร ในระดับกลาง แต่มีค่า r มากเป็นอันดับสอง นั่นแสดงให้เห็นว่าหากความท้าทายในการทำงานมีมากหรือน้อยก็จะส่งผลทำให้ความภักดีต่อองค์กรมากขึ้นหรือน้อยลงเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัย “ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการศึกษาด้านลักษณะส่วนบุคคล ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับอายุงาน ที่สอดคล้องกับความภักดีต่อองค์กรว่าเหตุใดพนักงานที่มีอายุงานมาก คือ 5 ปีขึ้นไป ถึงมีความภักดีต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่อายุงาน 3-4 ปี และอะไรคือเหตุผลที่แท้จริงที่พนักงานทำงานกับองค์กรในระยะเวลานาน หากไม่ใช่ความภักดีต่อองค์กร

2. ควรมีการศึกษาสาเหตุเพิ่มเติมเกี่ยวกับอายุของพนักงานที่ทำงานในองค์กร ว่าเหตุใดพนักงานที่มีอายุน้อยถึงมีความภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่อายุงานมาก โดยอาจทำการศึกษาข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ ควบคู่ไปกับการศึกษาข้อมูลวิจัยในเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์ จัดกลุ่มสนทนา เพื่อที่จะสามารถเจาะจงข้อมูลในเชิงลึกได้

3. ควรเพิ่มคำถามปลายเปิด เช่น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของพนักงานในแบบสอบถาม เพื่อจะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าว ใช้ประกอบการพิจารณาสำหรับการพัฒนาหรือปรับปรุงส่วนต่างๆ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่พนักงานต่อไปได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติพ.ศ. 2560-2561.* กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขะธิณยา หล้าสุวงษ์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีของหัวหน้าหอผู้ป่วยความก้าวหน้าในอาชีพ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

คีรีมาส อเด็นด้า. (2542). *การรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคารศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารไทยพานิชย์สำนักงานใหญ่.* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

จีรภัคร เอนกวิถี. (2558). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน.* มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

ณัฏฐพันธ์เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ทัศนันท์ มงคลชาญ. (2553). *เปรียบเทียบความภักดีของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำชาวไทย และชาวต่างชาติของโรงแรงระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในย่านบางรัก.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ธนพร แย้มสุดา. (2550). *ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรกรมแพทย์ทหารเรือ.* กรุงเทพฯ: กรมแพทย์ทหารเรือ.

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2547). *แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พริ้นท์.

นันท์นภัส ชำนาญเพชร. (2557). *ปัจจัยความภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน).*

นิศาชล เรืองชู. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย.*: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์).* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: บริษัท รวมสาส์น (1977) จำกัด.

ปริดา จิตรจรูญ. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทเอสซีลอร์ ออพติคอล แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด*. การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปิยาพร ห้องแซง. (2554, เมษายน). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร: วารสารบริหารธุรกิจ* ศรีนครินทรวิโรฒ. 2(2).

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

พสุ เดชะรินทร์. (2536). *การบริหารความเครียด สาเหตุผลกระทบ และการควบคุม*. จุฬาลงกรณ์รีวิว. 5(20) 83-91.

พงศกร เผ่าไพโรจนกร. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด*: สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พัณณ์อร ธรปัณณะเศรษฐ์. (2552). *ทัศนะของเจ้าหน้าที่ประกันสังคมเขตอุตสาหกรรมภาคกลางต่อการเสริมสร้างจิตบริการ*. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พัฒน์พงศ์ ขุนวิทยา. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ฟูจิทสึเท็น (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

ภาวิณี เพชรสว่าง. (2545). *พฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ ; บริษัท รัตน์ธราการพิมพ์ จำกัด.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ* หน่วยที่ 1 – 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มัฆวังส์ บุญนาค. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของหัวหน้างานขาย*. สารนิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์.

รัชรินทร์ เที่ยงตรงจิตต์. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่*: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). *ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน: วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต* สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วันทนา ทิวะกะลิน. (บทคัดย่อ). *ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงาน บริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร.*

สมคิด บางโม. (2550). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ. วิทยพัฒน์.

สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

อำนาจ ธีระวนิช. (2553). *การจัดการยุคใหม่Modern management*. พิมพ์ครั้งที่ 3.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Byars, Lloyd L; & Leslie W. Rue. (1997). *Human Resource Management*. 5th ed. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.

Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3d ed. New York : John Wiley and Sons Inc.

Hartung, Joachim. (2001). *Testing for Homogeneity in combining of two-armed trials with Normallydistributed responses*. The Indian Journal of statistics. Sankhya.

Clow; & Vorthies, D.W. (1993). *Building a competitive advantage for service firms* :Measurement of consumer expectations of service quality. Journal of Service Marketing. 7, (1): 22 – 23.

Hurley, R.E.; & Esteiami, H. (1998). *Alternative indexes for monitoring customer perception of service quality*: A comparative evaluation in a retail context. Journal of the Academy of Marketing Science. 26 (3): 209-221.

Hoy. Wayne K. ; Rees, Richard. (1974,Winter). *Subordinate Loyalty to Immediate Supperior* : A Neglected Concept in the study of Education Administration Sociology of Education. 47;274 – 275.

Ivancevich,John M. (1998). *Human Resource Management*. 7th ed. USA :McGraw Hill, Inc.

Ivancevich,J.M.; & Matteson,M.T. (1999). *Organizational Behavior and Management. Singapore* : McGraw Hill.

Keiser, J.R. (1989). *Principle and practices of management in the hospitality industry.2 nded*. New York: Van Nostrand Reinhold.

Mondy,R. Wayne, Robert M. Noe.; & Shane R. Premeaux. (1999). *Human Resource Management.*7th ed. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc.

Nebel, E. C. (1991). Managing hotels effectively. New York: Van Nostrand Reinhold. Rhoddes, L., Eisenberger, R., and Eisenberger, R. (2002).“Perceived organization support: A Review of the literature”. Journal of Applied Psychology, 87, 698 – 714

Unruh, James A. (1996). *Customers mean business*: Six states to building relationships that last. United States of America: Unisys Corporation.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยของ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร (X-MBA) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง "ความสัมพันธ์ของความเครียดและลักษณะงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร" แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัย ดังนั้นคำตอบของท่านจึงไม่มีการตัดสินว่าถูกหรือผิด และขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อด้วยความละเอียดรอบคอบ โดยประเมินให้ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวแคทลียา ศรีทา รหัสนิสิต 58299130037

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่อง [ ] หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน

1.เพศ

[ ] 1) ชาย [ ] 2) หญิง

2. อายุ

[ ] 1) 18-27 ปี [ ] 2) 28-37 ปี

[ ] 3) 38-47 ปี [ ] 4) 48 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

[ ] 1) โสด [ ] 2) สมรส [ ] 3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

[ ] 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี [ ] 2) ปริญญาตรี [ ] 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

[ ] 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท [ ] 2) 25,001 – 35,000 บาท

[ ] 3) 35,001 บาทขึ้นไป

6. อายุงานในการทำงานในองค์กรนี้

[ ] 1) 1- 2 ปี [ ] 2) 3 - 4 ปี [ ] 3) 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ด้านบทบาทหน้าที่					
1. ความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน					
2. ความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการทำงาน					
3. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นธรรม					
4. ปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องแก้ไข					
5. ลูกค้าร้องเรียนการให้บริการ					
ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน					
6. มีการให้คำปรึกษา/แนะนำจากผู้บังคับบัญชา					
7. มีการให้ความช่วยเหลือ/แนะนำจากเพื่อนร่วมงาน					
8. การได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับหน่วยงานอื่น					
9. ผู้บังคับบัญชาเชื่อในความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน					
10. ได้รับการสนับสนุนมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา					
11. มีโอกาสพัฒนาตนเองได้ตามแนวทางที่มุ่งหวังไว้					
12. ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา					
13. มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					

ความเครียดในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร					
14. ลักษณะโครงสร้างหรือการแบ่งส่วนงานของหน่วยงานเหมาะสม					
15. ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการบริหารที่ชัดเจน					
16. สภาพแวดล้อมเหมาะสมต่อการทำงาน					
17. บรรยากาศในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่เต็มไปด้วยมิตรภาพ					

ส่วนที่ 3 ลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

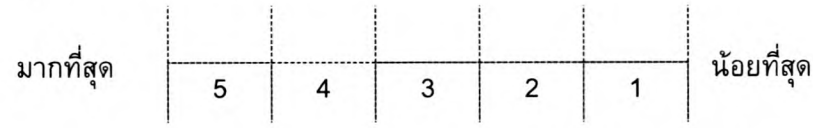
ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ด้านความท้าทายในการทำงาน					
1. งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ท่านรู้สึกมีความกระตือรือร้น อยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
2. แม้บางครั้งท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความซับซ้อน แต่ท่านก็สามารถทำสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี					
3.งานที่ท่านทำต้องใช้ความพยายามอย่างสูงจึงจะทำได้สำเร็จ					
4.ท่านสามารถคิดและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองทันทีโดยไม่ต้องคอยคำสั่งจากหัวหน้างาน					
ด้านความมีอิสระในการทำงาน					
5.ท่านมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานของท่านเพื่อให้ลูกค้าประทับใจได้					
6.ท่านมีอำนาจตัดสินใจในส่วนงานที่ท่านรับผิดชอบได้เต็มที่เมื่อเกิดการร้องเรียนจากลูกค้า					
7.ท่านมีโอกาสได้เสนอสิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้นในงานเสมอ					
8.องค์กรของท่านมีกฎระเบียบของการทำงานที่เอื้ออำนวยให้ทำงานได้สะดวก					

ลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร					
9. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการปฏิบัติงาน					
10. เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน					
11. ความคิดเห็นของท่านได้รับการนำไปปฏิบัติในองค์กร					
12. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมทำให้งานในองค์กรก้าวหน้า					
ด้านความหลากหลายในการทำงาน					
13. งานที่ทำต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายอย่างเพื่อให้งานสำเร็จ					
14. งานประจำวันของท่านมีสิ่งที่ต้องคิดใหม่ ทำใหม่ได้ทุกวัน					
15. งานของท่านต้องใช้วิธีการทำงานหลายอย่างจึงจะทำให้งานสำเร็จ					
16. ท่านคิดว่างานของท่านที่ได้รับผิดชอบ มีความหลากหลายและยากมากกว่าคนอื่นภายในหน่วยงาน					

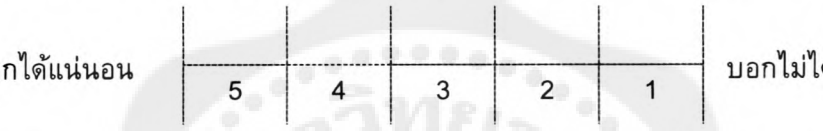
ส่วนที่ 4 ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมระดับสามดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับ ท่านมากที่สุด

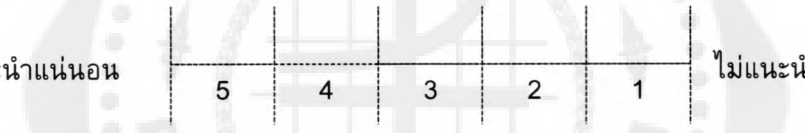
1. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร



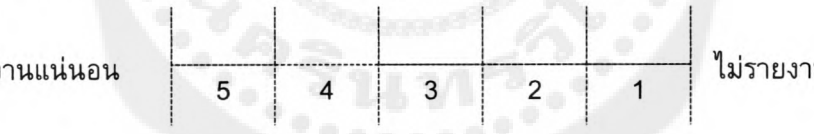
2. หากมีใครสอบถามท่านเกี่ยวกับองค์กรท่านสามารถบอกคนที่ถามให้ทราบถึงสิ่งที่ดีขององค์กร



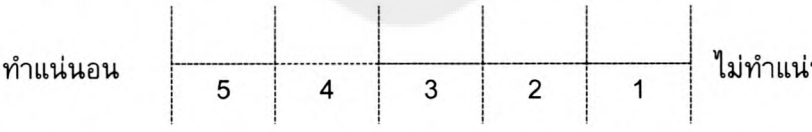
3. หากบริษัทต้องการบุคลากรที่มีความสามารถ ซึ่งเพื่อนท่านมีคุณสมบัติตรงกับที่องค์กรต้องการ ท่านจะแนะนำเพื่อนให้มาสมัครเข้าทำงานที่องค์กรหรือไม่



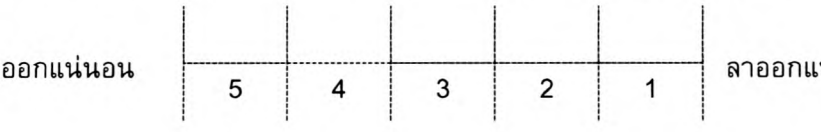
4. หากท่านได้ทราบถึงเหตุการณ์บางอย่างซึ่งอาจมีผลกระทบต่อองค์กร ท่านจะรายงานให้ผู้บริหารทราบโดยทันที เพื่อหาแนวทางป้องกัน



5. ท่านคิดว่าจะยังคงทำงานกับองค์กรจนเกษียณ



6. ท่านจะไม่ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่น ถึงแม้ได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าปัจจุบัน



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่ง/สังกัด
1. อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อดิเวทิน	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.อัจฉรียา ศักดิ์นรงค์	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว แคทลียา ศรีทา
วัน เดือน ปีเกิด	17 สิงหาคม 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดนครพนม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	406/768 U Delight Condo ถนนอ่อนนุช แขวง สวนหลวง เขต สวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท อเด็คโก้ คอนซัลติ้ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ ออฟฟิศทาวเวอร์ ห้องเลขที่ 2005-8 ชั้น 20 เลขที่ 99/9 หมู่ที่ 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางตลาด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิเคราะห์เงินเดือนระดับอาวุโส

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2555	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์) จาก มหาวิทยาลัยรังสิต
พ.ศ. 2561	ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ