



สาเหตุและผลกระทบของการแสดงความรู้สึกระหว่างทำงานของพนักงานขายอาหารสัตว์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

สาเหตุและผลกระทบของการแสดงความรู้สึกละทิ้งงานของพนักงานขายอาหารสัตว์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

CAUSE AND EFFECT OF EMOTIONAL LABOR ON FEED MILL'S SALESMAN



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

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2018


Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	สาเหตุและผลกระทบของการแสดงความรู้สึกละเอียดของพนักงานขายอาหารสัตว์
โดย	อรวิ มีศิริ
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนก ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ดร. พันซ์กร สิมะขจรบุญ

---

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)	
พิจารณาเห็นชอบโดย	
.....	ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ )	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร. พันซ์กร สิมะขจรบุญ )	
.....	ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ดร. พงศ์สฎา เฉลิมกลิ่น )	



59602365 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : ความฉลาดทางอารมณ์, การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน, ความเหนื่อยล้า, ความตั้งใจ  
ลาออก

นางสาว อรวี มีศิริ: สาเหตุและผลกระทบของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานของพนักงาน  
ขายอาหารสัตว์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ดร. พันชกร สิมะขจรบุญ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน 2) อิทธิพลของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานที่มีต่อความเหนื่อยล้า 3) อิทธิพลของความเหนื่อยล้าที่มีต่อความตั้งใจลาออก กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายอาหารสัตว์ในประเทศไทยจำนวน 138 ตัวอย่าง ที่ได้จากการสุ่มด้วยวิธีวิเคราะห์กำลัง (Power Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power 3.0.10 ใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยเทคนิค Index of item objective congruence (IOC) วิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Smart PLS 3.0 ผลการศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อการแสดงความรู้สึก ( $\beta=0.290$ ,  $p=0.003$ ) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อการแสดงความรู้สึกจากภายใน ( $\beta=0.494$ ,  $p=0.000$ ) การแสดงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความเหนื่อยล้า ( $\beta=0.441$ ,  $p=0.000$ ) การแสดงความรู้สึกจากภายในมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยล้า ( $\beta=-0.331$ ,  $p=0.000$ ) และความเหนื่อยล้ามีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจลาออก ( $\beta=0.604$ ,  $p=0.000$ ) โมเดลสมการโครงสร้างสามารถอธิบายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 36.5 ( $R^2 = 0.365$ ) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนวทางของการนำผลการวิจัยไปใช้คือ 1) ควรมีการคัดเลือกและพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ให้แก่พนักงานขาย และ 2) หาวิธีการลดความเหนื่อยล้าที่เกิดจากการแสดงความรู้สึกของพนักงานขาย

59602365 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Emotion Intelligence, Emotion Labor, Burnout, Intention to quit

MISS ORRAWEE MEESIRI : CAUSE AND EFFECT OF EMOTIONAL LABOR ON  
FEED MILL'S SALESMAN THESIS ADVISOR : PANUSCHAGONE SIMAKHAJORNBOON,  
Ph.D.

The main objectives of this research were to study 1) the effect of Emotional Intelligence to Emotion Labor 2) the effect of Emotional Labor to Burnout 3) the effect of Burnout to Intention to quit on feed mill's salesman in Thailand. The samples of this study were 138 feed mill's salesman in Thailand derived random by power analysis using G\*Power 3.0.10. Likert-type questionnaires were employed to collect the data. The content validity of the questionnaire was verified using Index Objective Congruence (IOC). The researcher used Partial Least Square SEM (PLS-SEM) by Smart PLS program. Findings showed that emotional intelligence had positive impact on surface acting ( $\beta=0.290$ ,  $p=0.003$ ), emotional intelligence had positive impact on deep acting ( $\beta=0.494$ ,  $p=0.000$ ), surface acting had positive impact on burnout ( $\beta=0.441$ ,  $p=0.000$ ), deep acting had negative impact on burnout ( $\beta=-0.331$ ,  $p=0.000$ ), and burnout had positive impact on intention to quit ( $\beta=0.604$ ,  $p=0.000$ ). The structural equation model can explain the intention to quit 36.5%. The findings suggest that organizations should focus on various factors that affect to intention to quit. The researcher has proposed the guidelines for applying research results to 1) should be selected and developed emotional intelligence to feed mill's salesman and 2) find ways to reduce burnout caused by emotional labor of feed mill's salesman.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง สาเหตุและผลกระทบของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานของพนักงานขายอาหารสัตว์ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนมีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.พงศ์สุภา เถลิงกลิ่น ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศิลปากรแห่งนี้ ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์และเป็นพื้นฐานในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการประสานงาน และให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยดีเสมอ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัวและเพื่อนสาขาการประกอบการที่ให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนและกำลังใจให้ด้วยดีเสมอมา จนทำให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อรวิ มีศิริ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ .....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย .....	9
การพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย.....	11
การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	13
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา.....	18
สรุปสมมติฐานและกรอบแนวคิดของการวิจัย .....	24
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	25
1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย .....	25



2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	26
3. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	28
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	29
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล .....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม .....	38
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้าน การแสดงความรู้สึกละหว่างการทำงาน ความเหนื่อยล้า ความตั้งใจ ลาออก และความฉลาดทางอารมณ์ .....	40
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง .....	46
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation)การวิเคราะห์ องค์ประกอบ และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุด บางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM).....	80
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	91
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	92
สรุปผลการวิจัย.....	92
อภิปรายผล.....	97
ประโยชน์ของการวิจัย .....	100
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป .....	102
รายการอ้างอิง .....	103
ภาคผนวก.....	113
ภาคผนวก ก .....	114
ภาคผนวก ข .....	120
ภาคผนวก ค .....	123
ประวัติผู้เขียน .....	126

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 สรุปองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์.....	16
ตารางที่ 2 สรุปสมมติฐานของการวิจัย .....	24
ตารางที่ 3 เกณฑ์การวัด Reflective Measurement Model .....	31
ตารางที่ 4 เกณฑ์การวัด Formative Measurement Model .....	33
ตารางที่ 5 เกณฑ์การวัด Structural Model.....	34
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล .....	38
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน .....	40
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหนื่อยล้า .....	41
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความตั้งใจลาออก .....	43
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความฉลาดทางอารมณ์ .....	44
ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามเพศ .....	46
ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามอายุ .....	47
ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการสร้างแสดงความรู้สึก จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้.....	47
ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามสถานภาพ .....	48
ตารางที่ 15 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา .....	49
ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการสร้างแสดงความรู้สึก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้ .....	49

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึกจากภายใน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้ .....	50
ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น .....	51
ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึก จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้ .....	51
ตารางที่ 20 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามรายได้.....	52
ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึกจากภายใน จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้ .....	53
ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเหนื่อยล้า จำแนกตามเพศ .....	53
ตารางที่ 23 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความเหนื่อยล้า จำแนกตามอายุ .....	54
ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยล้า จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้ .....	55
ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้.....	56
ตารางที่ 26 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความเหนื่อยล้า จำแนกตามสถานภาพ.....	57
ตารางที่ 27 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความเหนื่อยล้า จำแนกตามระดับการศึกษา .....	58
ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยล้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้.....	59
ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้ .....	59

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการลดความเป็นบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้ .....	60
ตารางที่ 31 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความเหนื่อยล้า จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น.....	61
ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยล้า จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé .....	62
ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé .....	62
ตารางที่ 34 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความเหนื่อยล้า จำแนกตามรายได้.....	63
ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้.....	64
ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการลดความเป็นบุคคล จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้.....	64
ตารางที่ 37 เปรียบเทียบความแตกต่างของความตั้งใจลาออก จำแนกตามเพศ.....	65
ตารางที่ 38 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความตั้งใจลาออก จำแนกตามอายุ .....	65
ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้ .....	66
ตารางที่ 40 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความตั้งใจลาออก จำแนกตามสถานภาพ.....	67
ตารางที่ 41 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระดับการศึกษา .....	67
ตารางที่ 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้.....	68

ตารางที่ 43 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น.....	68
ตารางที่ 44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé.....	69
ตารางที่ 45 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความตั้งใจลาออก จำแนกตามรายได้.....	70
ตารางที่ 46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้.....	70
ตารางที่ 47 เปรียบเทียบความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามเพศ .....	71
ตารางที่ 48 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามอายุ.....	72
ตารางที่ 49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้.....	73
ตารางที่ 50 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามสถานภาพ .....	74
ตารางที่ 51 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
ตารางที่ 52 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น .....	76
ตารางที่ 53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé .....	77
ตารางที่ 54 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามรายได้.....	78
ตารางที่ 55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD ดังนี้.....	79
ตารางที่ 56 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต .....	82

ตารางที่ 57 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง.....	83
ตารางที่ 58 การวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนก (Heterotrait-Monotrait Ratio: HTMT).....	84
ตารางที่ 59 แสดงผลการวัด Outer หรือ Reflective and Formative Measurement Model...87	
ตารางที่ 60 แสดงผลการวัดแบบจำลอง Inner หรือ Structural Model .....	88
ตารางที่ 61 อิทธิพลทางตรง ทางอ้อมและรวมของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม .....	90
ตารางที่ 62 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ .....	91
ตารางที่ 63 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์กับตัวแปรต่างๆ.....	94



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ดัชนีผลผลิตหมวดปศุสัตว์ (ปีฐาน 2548) ของปี 2559, 2560 และ 2561.....	2
ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของงานวิจัย.....	5
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ภาพที่ 4 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่วิเคราะห์ได้จากโปรแกรม PLS แสดงค่า Path Coefficients( $\beta$ ), Determination Coefficient ( $R^2$ ) และ Loadings( $\lambda$ ) (ก่อนปรับโมเดล).....	86
ภาพที่ 5 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่วิเคราะห์ได้จากโปรแกรม PLS แสดงค่า Path Coefficients( $\beta$ ), Determination Coefficient ( $R^2$ ) และ Loadings( $\lambda$ ) (หลังปรับโมเดล).....	86
ภาพที่ 6 แบบจำลองโครงสร้าง.....	91



## บทที่ 1

### บทนำ

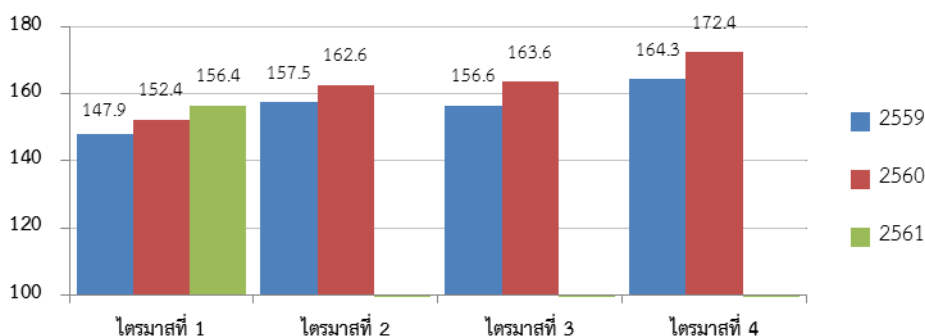
#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปศุสัตว์เป็นหนึ่งในธุรกิจเกษตรที่มีความสำคัญต่อมวลมนุษยชาติทั้งโลกในด้านการผลิตเพื่อเป็นอาหาร ไทยนับได้ว่าเป็นประเทศผู้นำด้านการผลิตสินค้าปศุสัตว์ของเอเชีย โดยมีการพัฒนาระบบการผลิต การเลี้ยง และการจัดการที่ได้มาตรฐาน เป็นระบบการผลิตที่ปลอดภัย เป็นที่ยอมรับในระดับสากล จึงทำให้สินค้าปศุสัตว์มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีมูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้น รวมถึงมีการขยายตลาดเพิ่มมากขึ้นทั้งในเอเชีย โดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่น กลุ่มอาเซียน ตะวันออกกลาง และสหภาพยุโรป จึงเป็นเหตุจูงใจให้มีการขยายการผลิต และพัฒนาการผลิตให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

ในปี 2560 ภาวะเศรษฐกิจการเกษตรของไทยขยายตัวร้อยละ 5.3 เมื่อเทียบกับปี 2559 ซึ่งทุกสายการผลิตมีการขยายตัว แต่สำหรับปศุสัตว์มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งดัชนีผลผลิตปศุสัตว์ในช่วงไตรมาสแรกของปี 2561 เฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 156.4 ซึ่งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 2.7 จากช่วงเดียวกันของปี 2560 ซึ่งอยู่ที่ระดับ 152.4 (ดังภาพที่ 1) ซึ่งสามารถคาดการณ์ได้ว่าจะมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นในแต่ละไตรมาสของปีเดียวกัน และไตรมาสเดียวกันแต่คนละปี โดยมูลค่าการส่งออกสินค้าปศุสัตว์ ในปี 2560 มีมูลค่า 1.25 แสนล้านบาท ซึ่งลดลงร้อยละ 60 จากในปี 2559 มีมูลค่า 2.00 แสนล้านบาท ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากราคาสินค้าที่ลดลง (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2560) ถึงแม้ว่ามูลค่าการส่งออกสินค้าปศุสัตว์จะลดลง แต่อุตสาหกรรมอาหารมีการ “ขยายตัว” ทั้งด้านการผลิต การจำหน่ายภายในประเทศ การส่งออก และการนำเข้า ทำให้คู่ค้าและผู้บริโภคยังมีความต้องการสินค้าอาหารของไทยเพิ่มมากขึ้นในทุกกลุ่มสินค้าอาหาร โดยเฉพาะปศุสัตว์แปรรูป ซึ่งการผลิตที่เพิ่มขึ้นนี้ ส่งผลให้ธุรกิจต้นน้ำของกลุ่มปศุสัตว์อย่าง “ธุรกิจอาหารสัตว์” มีกำไรเพิ่มขึ้นอย่างมากตามไปด้วย



## ดัชนีผลผลิตหมวดปศุสัตว์ (ปีฐาน 2548)



ภาพที่ 1 ดัชนีผลผลิตหมวดปศุสัตว์ (ปีฐาน 2548) ของปี 2559, 2560 และ 2561  
ที่มา: ศูนย์ปฏิบัติการเศรษฐกิจการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2561

การขยายตัวของสายปศุสัตว์ซึ่งเกิดจากการบริโภคเนื้อสัตว์ที่เพิ่มขึ้น ช่วยผลักดันให้ความต้องการอาหารสัตว์สูงขึ้นเช่นกัน ซึ่งในช่วงเดือนสิงหาคมปี 2560 ธุรกิจอาหารสัตว์ผลิตอาหารได้ 10,183 ตัน คิดเป็นมูลค่า 564.18 ล้านบาท (กองควบคุมอาหารและยาสัตว์ กรมปศุสัตว์, 2561) ด้วยความจำเป็นในความต้องการอาหารสัตว์จากภาคปศุสัตว์ ธุรกิจต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรจากทุกฝ่ายเพื่อดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จและได้กำไรสูงสุด ซึ่งพนักงานขายอาหารสัตว์ เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญในการผลักดันให้ธุรกิจเติบโตและประสบความสำเร็จ เนื่องจากพนักงานขายถือเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญต่อความเป็นอยู่และความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ

พนักงานขายเปรียบเสมือนกระจกเงาและภาพลักษณ์ของกิจการ เป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะพนักงานขายเป็นผู้ส่งผ่านนโยบายของกิจการไปยังลูกค้า ดังนั้นผลสัมฤทธิ์จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานขาย หากมีแผนการขายดี แต่ถ้าพนักงานไม่สามารถขายให้ได้ตามแผนรวมที่วางไว้ย่อมไม่บรรลุตามเป้าหมาย โดยหน้าที่ของพนักงานขาย คือเสนอขายอาหารสัตว์หรือบริการให้ลูกค้าของบริษัทหรือองค์กร เป็นสื่อกลางหรือตัวแทนของกิจการในการติดต่อกับลูกค้าและบุคคลทั่วไป รวมถึงแสวงหาลูกค้า เสนอขายสินค้า สร้างความพอใจ กระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการ และตัดสินใจซื้อสินค้า และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย (Yadan Luo, 2557) ซึ่งลักษณะงานที่ต้องพบเจอผู้คนหลากหลาย ทำให้ในบางครั้งตัวพนักงานเองต้องแสดงความรู้สึกที่ขัดกับความรู้สึกที่แท้จริง สำหรับในพนักงานบางคนการปฏิบัติเช่นนี้อาจไม่ส่งผลกระทบต่อตัวของพวก

เขาเลย แต่กับพนักงานบางคนเมื่อต้องกระทำสิ่งเหล่านี้บ่อยๆ อาจทำให้พวกเขาหมดความอดทนและเกิดความเหนื่อยหน่ายที่ต้องทำเช่นนี้ ผลกระทบที่เกิดจากสิ่งเหล่านี้อาจส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายลดลงและมีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร หากพนักงานขายสิ้นสุดความอดทน อาจตัดสินใจลาออกได้

ความตั้งใจลาออกจากงานสามารถนำไปคาดการณ์การลาออกของบุคลากรได้ โดยปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก คือ ความเหนื่อยล้าในงาน (Tziner et al., 2015; C. A. Wong & Laschinger, 2015; Yun, Hwang & Lynch, 2015) ซึ่งตัวบุคคลจะสามารถจัดการกับความเหนื่อยล้าได้โดยใช้ความฉลาดทางอารมณ์ของตัวเอง (Salovey & Mayer, 1990) โดยบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถเผชิญความเครียดได้อย่างเหมาะสม มีเป้าหมายในชีวิต มองโลกในแง่ดี และสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขในสังคม (นิภา นิธยาชน, 2530) เพื่อสร้างคุณลักษณะให้ตนเองมีความน่าเชื่อถือและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ดี พนักงานสามารถใช้ความฉลาดทางอารมณ์มาควบคุมอารมณ์ความรู้สึก การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน (Emotional Labor) ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความฉลาดทางอารมณ์ การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ความเหนื่อยล้าและความตั้งใจในการลาออกมีอิทธิพลต่อกัน ซึ่งพนักงานขายเป็นบุคลากรฝ่ายหนึ่งที่มีความสำคัญและองค์กรธุรกิจผลิตอาหารสัตว์ต้องการจำนวนมาก เพื่อเป็นกำลังขับเคลื่อนไปสู่ความก้าวหน้าและได้รับผลกำไรสูงสุด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ข้างต้นในกลุ่มพนักงานขายอาหารสัตว์ เพื่อทดสอบผลกระทบของความฉลาดทางอารมณ์ การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ความเหนื่อยล้าที่มีต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์ในประเทศไทย ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานเหล่านี้มากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อการแสดงความรู้สึกขณะทำงานของพนักงานขายอาหารสัตว์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานขายอาหารสัตว์

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเหนื่อยล้าที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์

### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การแสดงความรู้สึกของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานขายอาหารสัตว์

สมมติฐานที่ 2 การแสดงความรู้สึกจากภายในของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานขายอาหารสัตว์

สมมติฐานที่ 3 ความเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกของพนักงานขายอาหารสัตว์

สมมติฐานที่ 5 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกจากภายในของพนักงานขายอาหารสัตว์

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรแฝงภายนอก ประกอบด้วย 1 ตัวแปร ได้แก่

1.1.1 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligent)

1.2 ตัวแปรแฝงภายใน ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่

1.2.1 การแสดงความรู้สึก (Surface Acting)

1.2.2 การแสดงความรู้สึกจากภายใน (Deep Acting)

1.2.3 ความเหนื่อยล้า (Burnout)

1.2.4 ความตั้งใจลาออก (Intention to quit)

#### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานขายอาหารสัตว์ที่ปฏิบัติงานในเขตภาคกลางและกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 138 ตัวอย่าง ที่ได้จากการสุ่ม

ด้วยวิธีการใช้อำนาจการทดสอบ (Power Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power 3.1.10 ที่ค่าความคลาดเคลื่อน ( $\alpha$ ) = 0.05 ค่าอำนาจการทดสอบ ( $1-\beta$ ) = 0.95 และ Effect size ( $f^2$ ) = 0.15 และมีตัวแปรทำนายจำนวน 5 ตัวแปร

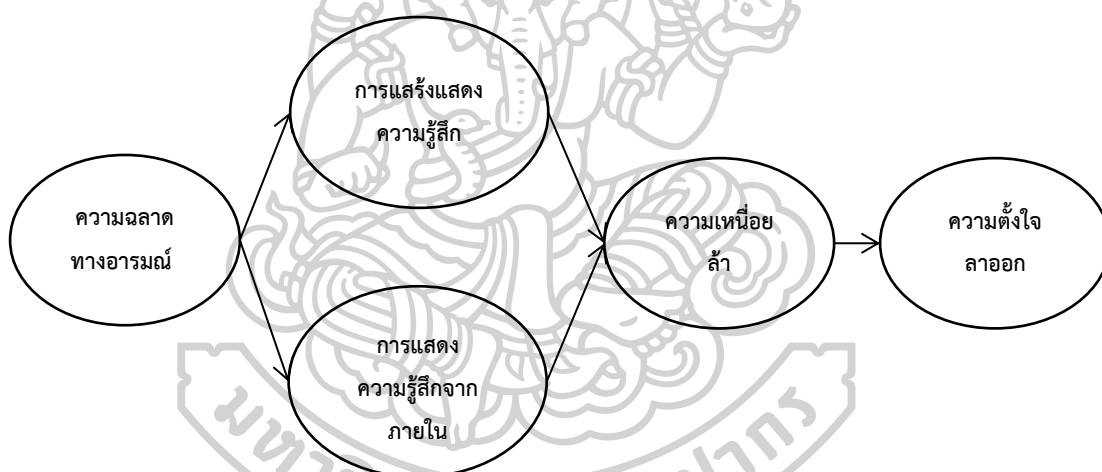
### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคกลาง และกรุงเทพมหานคร

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษางานวิจัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึงเดือนมิถุนายน 2562 และเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2561 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ.2562

## ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของงานวิจัย



## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานขายอาหารสัตว์ (Feed Mill's Salesman) คือ บุคคลที่มีทำหน้าที่เสนอขายอาหารสัตว์หรือบริการให้ลูกค้า เป็นสื่อกลางหรือตัวแทนของกิจการในการติดต่อกับลูกค้าและบุคคลทั่วไป แสวงหาลูกค้า เสนอขายสินค้า สร้างความพอใจ และกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการและตัดสินใจซื้อสินค้า รวมทั้งการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขาย และปฏิบัติงานอยู่ในภาคกลาง และกรุงเทพมหานคร

2. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligent: EI) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนัก รับรู้ได้ถึงความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น โดยสามารถควบคุมและ

จัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมและถูกกาลเทศะ ประกอบด้วย

2.1 การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Self-awareness) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้อารมณ์ตนเอง โดยยอมรับอารมณ์ของตนเองได้ เข้าใจในอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเอง รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของอารมณ์และความต้องการของตนเองในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์

2.2 การควบคุมตนเอง (Self-regulation) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะบริหารจัดการอารมณ์ของตน โดยรู้จักควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างชาญฉลาด และเหมาะสมที่สุด ไม่เป็นภัยต่อตนเองและสังคมรอบข้าง

2.3 การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivation oneself) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการควบคุมตนเองให้เกิดแรงกระตุ้น เกิดกำลังใจ มีความภาคภูมิใจในตนเอง มองโลกในแง่ดี สร้างขวัญ และกำลังใจให้ตนเองทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.4 การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น (Handing relationships) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้ความต้องการของผู้อื่นเป็นภาษากาย คือ ท่าทางการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้อื่น มีความเห็น ออกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา อ่านอารมณ์หรือความรู้สึก ลักษณะท่าทางของคนอื่นได้อย่างถูกต้อง รู้ ความต้องการของผู้อื่นและตอบสนองอารมณ์หรือความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

3. การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน (Emotional Labor) หมายถึง การแสดงความรู้สึกและอารมณ์ของพนักงานขณะทำงาน โดยมีการจัดการ วางแผน ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองในที่ทำงาน เพื่อให้เหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะกับสถานการณ์และให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ที่มาติดต่อสื่อสาร องค์กร บุคคลอื่น และเพื่อให้เป็นไปตามท้องค้การคาดหวังหรือกำหนดไว้ ประกอบด้วย

3.1 การแสร้งแสดงความรู้สึก (Surface Acting) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกที่ควรแสดงออกหรือปรากฏออกมาภายนอกให้ผู้อื่นได้เห็นในขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการแสร้งหรือการแสดงที่ขัดกับความรู้สึกที่แท้จริงจากภายใน ทั้งทางร่างกาย ใบหน้า ท่าทาง ให้เหมือนกับว่าขณะนั้นมีความรู้สึกแบบนั้นจริงๆ ในระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังทางสังคมและสถานการณ์ต่างๆ

3.2 การแสดงความรู้สึกจากภายใน (Deep Acting) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกภายในของตนเอง โดยการใช้ความคิดกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกที่ต้องการให้เกิด หรือระงับความรู้สึกที่มีอยู่ แต่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อที่จะสามารถ “สะท้อน” อารมณ์ความรู้สึกดังกล่าวให้เห็นได้ภายนอก และสอดคล้องกับความคาดหวังทางสังคมและสถานการณ์ต่างๆ

4. ความเหนื่อยล้า (Burnout) หมายถึง อาการความเหนื่อยล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ โดยจะมีอาการเหนื่อยล้า หมดกำลังกาย หมดกำลังใจ ไม่มีความกระตือรือร้นและแรงจูงใจที่อยากจะทำงานให้สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย

4.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) คือ อาการรู้สึกเหนื่อย ไม่มีพลังเผชิญกับวันต่อๆ ไป หรือพบคนอื่นๆ รู้สึกว่าไม่มีพลังเหลือจน สามารถให้ผู้อื่นได้

4.2 ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคล (Depersonalization) คือ ความรู้สึกทางด้านทัศนคติในทางลบต่อบุคคลอื่นหรือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

4.3 การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced personal accomplishment) คือ อาการที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังเอาไว้ มีการประเมินตนเองในด้านลบ ขาดทักษะและเจตคติในการเผชิญกับปัญหา ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง รู้สึกด้อยประสิทธิภาพ และความสามารถลดลงในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น ไม่รู้สึกสนุกกับงาน ขาดความภูมิใจในความสามารถหรือผลงานของตนเอง

5. ความตั้งใจลาออก (Intention to quit) หมายถึง ความคิดที่จะเปลี่ยนงาน หางานใหม่ที่ดีกว่า และความคิดที่จะลาออกจากงานที่ทำอยู่ขณะนั้นของพนักงาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เกิดความเข้าใจถึงความสำคัญของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ ความเหนื่อยล้าที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์

2. กรอบแนวคิดที่ได้จากการสังเคราะห์จากแหล่งวิชาการที่น่าเชื่อถือและครอบคลุมในเชิงวิชาการ ประกอบกับใช้วิธีการทดสอบแบบจำลองด้วยเทคนิค Partial Least Square (PLS) ทำให้ได้แบบจำลองและผลลัพธ์ที่มีความเหมาะสม รวมถึงได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการนำมาประกอบและสนับสนุนผลการวิจัย ซึ่งนักวิชาการอาจนำไปเป็นแบบจำลองตั้งต้นเพื่อขยายขอบเขตของการศึกษาในเชิงลึกและกว้างต่อไป

3. เพื่อนำผลจากการวิจัยไปใช้สร้างเป็นกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บริหารจัดการอารมณ์ความรู้สึกขณะทำงานของตัวพนักงานเองและผู้อื่นในองค์กรให้เหมาะสมและถูกกาลเทศะ และเพื่อเป็นแนวทางการลดปัญหาการลาออกของพนักงาน



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “สาเหตุและผลกระทบของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานของพนักงานขายอาหารสัตว์” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยเนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วย 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่หนึ่งกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย ตอนที่สองกล่าวถึงการพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย ตอนที่สามกล่าวถึงการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ตอนที่สี่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาและการกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ตอนที่ห้าสรุปสมมติฐานของการวิจัย

#### แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่สามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการอธิบายปัจจัยเชิงสาเหตุของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์ ได้แก่ ทฤษฎีการกระทำจากเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ซึ่งมุ่งเน้นอธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์จากความตั้งใจ พฤติกรรมที่ควบคุมได้ด้วยตนเองทั้งที่มีเจตนา หรือการกระทำ พฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีข้างต้น เพื่อใช้เป็นกรอบในการอธิบายผลของการทำวิจัย ได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ทฤษฎีการกระทำจากเหตุผล เป็นหนึ่งในทฤษฎีทางจิตวิทยาทางสังคม (Social Psychology) ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงและการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์มีทัศนคติและความเชื่อเป็นปัจจัยอิทธิพลอย่างหนึ่ง โดยบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพราะคิดว่าเป็นสิ่งที่สมควรจะแสดงออก ซึ่งบุคคลจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ แม้ว่าการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (Individual Behavior) จะเกิดจากการตัดสินใจของบุคคล แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรมที่แท้จริง คือ ความตั้งใจแสดงออกพฤติกรรม (Behavioral Intention) โดยความตั้งใจแสดงออกของพฤติกรรมจะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัย ได้แก่

1. ทัศนคติต่อการกระทำพฤติกรรม (Attitudes toward the behavior) เป็นความรู้สึกหรือความคิดของบุคคลที่มองไม่เห็น แต่มีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลต่อพฤติกรรมว่า พฤติกรรมนั้นดี



หรือไม่ดี ควรจะกระทำหรือไม่ทำพฤติกรรมนั้น ภายใต้ความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำพฤติกรรม (Behavioral beliefs of consequences) ร่วมกับการประเมินคุณค่าผลของการกระทำพฤติกรรมนั้น (Evaluations of behavioral outcomes) เช่น หากบุคคลมีความเชื่อว่าถ้าทำพฤติกรรมหนึ่งๆ แล้วจะได้รับผลทางบวก บุคคลผู้นั้นก็มักจะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ในทางตรงข้ามหากมีความเชื่อว่าถ้าทำพฤติกรรมนั้นแล้ว จะได้รับผลในทางลบ ก็มักจะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น และเมื่อมีทัศนคติก็จะเกิดเจตนาหรือความตั้งใจ (Intention) ที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา

พฤติกรรม คือ การกระทำหรือการแสดงออกของร่างกาย มีทั้งพฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่แสดงออกมาให้เห็น รับรู้ หรือใช้เครื่องมือตรวจสอบได้ และ พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ด้วยตาหรือใช้เครื่องมือตรวจสอบได้โดยตรง ซึ่งนักจิตวิทยาเชื่อว่าพฤติกรรมทุกอย่างที่เกิดขึ้นต้องมีสาเหตุ และสาเหตุเพียงบางประการเดียวอาจทำให้เกิดพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ ได้มากมาย ในทำนองเดียวกัน พฤติกรรมแต่ละรูปแบบที่แสดงออกมามีแนวโน้มเกิดจากหลายสาเหตุเช่นกัน (เดิมศักดิ์ คทวณิช, 2556)

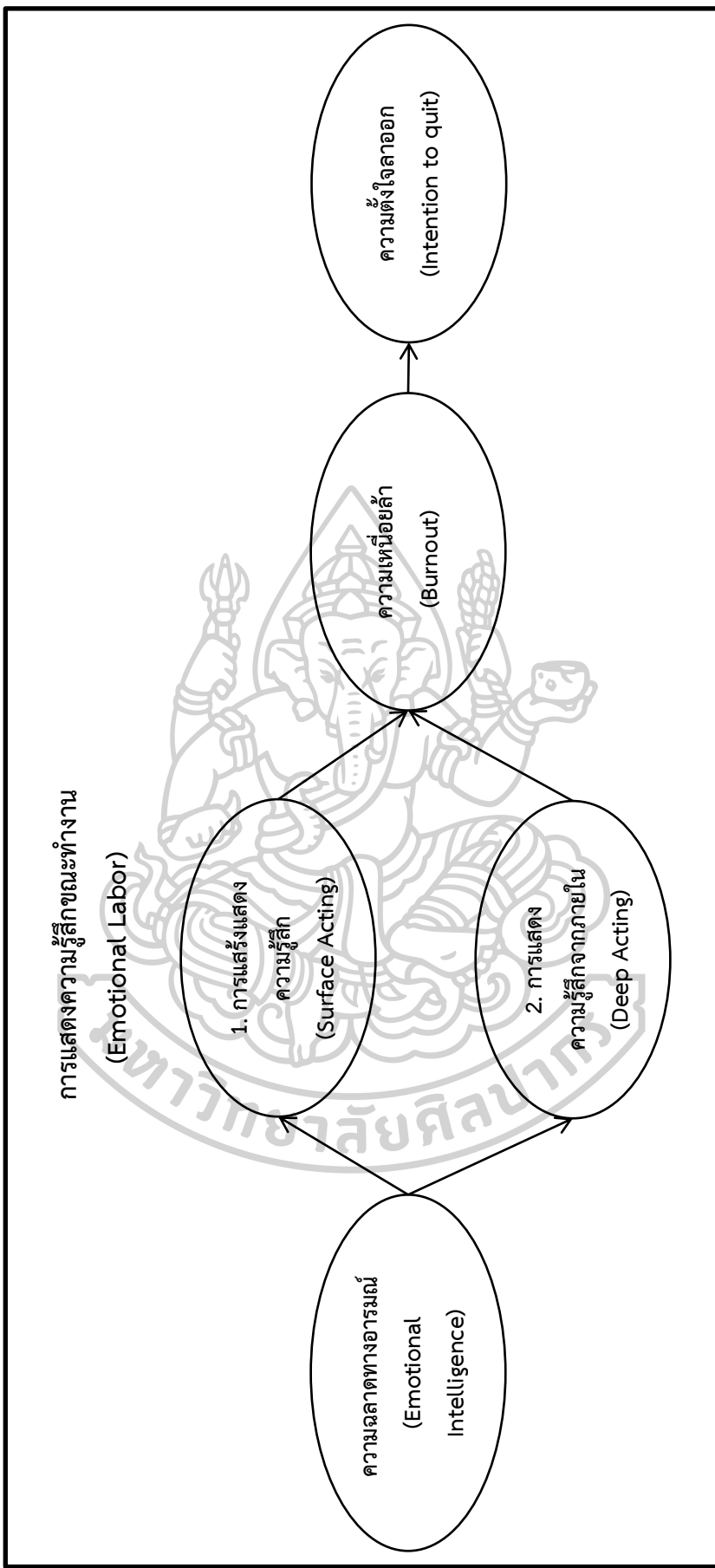
2. อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงต่อการทำพฤติกรรม (Subjective norms) เป็นอิทธิพลที่เกิดจากกลุ่มอ้างอิง (บุคคลส่วนมากหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญ) สิ่งแวดล้อมหรือสภาพสังคม เป็นผู้กำหนดความเชื่อ แสดงพฤติกรรมหรือให้การสนับสนุนพฤติกรรมนั้น ทำให้เกิดค่านิยมทางสังคมขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมทางสังคมและวิถีชีวิตของบุคคลในสังคมนั้นมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามและทำตามกัน (สุปรียา ตันสกุล, 2550; อรุณทัย พยัคฆพงษ์, 2560) นอกจากกลุ่มบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแล้ว องค์กรและบริษัทต่างๆ ก็มีส่วนต่อการกำหนดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ด้วยเช่นกัน เนื่องจากองค์กรและบริษัทต่างๆ มีระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับและค่านิยมต่างๆ ภายในองค์กรที่ตัวบุคคลต้องนำมาปรับใช้และพัฒนาบุคลิกภาพตนเองให้มีคุณลักษณะต่างๆ ตามที่องค์กรและสังคมกำหนด (มงคล หวังสุขใจ และ ชมพู โกติรัมย์, 2540; สุพัตรา สุภาพ, 2538) ถึงแม้ว่าจะขัดกับพฤติกรรมหรือความต้องการของตนเองก็ตาม

นอกจากปัจจัยพื้นฐานทั้ง 2 ที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์แล้ว ปัจจัยที่ขาดไม่ได้อีกอย่าง คือ ตัวแปรกระตุ้น ที่เป็นเสมือนตัวแปรผลักดัน แรงจูงใจหรือสนับสนุนให้บุคคลนั้น ปฏิบัติพฤติกรรมนั้นตาม (วิภาวี เหล่าเทิดพงษ์ ศิริลักษณ์ กิจศรีไพศาล และ มัญชิมา มะกรวัฒน์, 2559) ในที่นี้ผู้วิจัยนำความฉลาดทางอารมณ์มาทดสอบเพื่อกระตุ้นการเกิดพฤติกรรมในการทำงาน

จากแนวคิดข้างต้น กล่าวโดยสรุปได้ว่ามนุษย์สามารถแสดงพฤติกรรมและความรู้สึกออกมาได้หลายรูปแบบ ซึ่งการแสดงออกนั้นขึ้นอยู่กับความเชื่อหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล เมื่อมีทัศนคติหรือความเชื่อก็จะเกิดเจตนาและความตั้งใจที่จะแสดงความรู้สึกหรือพฤติกรรมนั้นออกมา ซึ่งอาจมีตัวกระตุ้น จูงใจ หรือยับยั้งการเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น ดังนั้นการอธิบายถึงความฉลาดทางอารมณ์ การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน ความเหนื่อยล้า และความตั้งใจลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์ จึงจำเป็นต้องอาศัยการพิจารณาจากแนวคิดเกี่ยวกับการกระทำจากเหตุผลที่เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงานขายอาหารสัตว์ เนื่องจากความเชื่อและทัศนคติเป็นตัวกำหนดความรู้สึกภายใน ซึ่งธรรมชาติของคนที่รู้สึกอย่างไรก็แสดงออกมานั้น แต่อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงกลับส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมหรือความรู้สึก ซึ่งกลุ่มอ้างอิงสำหรับพนักงานขายอาหารสัตว์ คือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรหรือสังคม ที่ตัวพนักงานจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทำให้ไม่สามารถแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา เกิดการแสรังแสดงในสิ่งที่สังคมเห็นว่าเหมาะสมออกมา และผลที่ตามมาจากการแสรังแสดงทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน แต่สำหรับในบุคคลที่มีความสามารถในการนำความฉลาดทางอารมณ์เข้ามาจัดการกับความเหนื่อยล้าได้ ก็จะทำให้สามารถอยู่ในองค์กรและสังคมได้อย่างราบรื่น ไม่เกิดเจตนาหรือความคิดที่จะตั้งใจลาออกขึ้นในจิตใจ

#### การพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น จึงนำไปสู่การพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย และแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมดและการเชื่อมโยงสู่สมมติฐาน สามารถนำเสนอ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากกรอบแนวคิดการวิจัย ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน (Emotional Labor) ซึ่งประกอบด้วย การสร้างแสดงความรู้สึก (Surface Acting) และการแสดงความรู้สึกจากภายใน (Deep Acting) และการแสดงความรู้สึกขณะทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้า (Burnout) ซึ่งความเหนื่อยล้ายังเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก (Intention to quit) ของพนักงานขายอาหารสัตว์

## การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 1. ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานขายอาหารสัตว์

ปัจจุบันมีคำหลายคำในภาษาอังกฤษที่นักวิชาการและนักวิจัยนิยมและให้ความหมายของคำว่า “พนักงานขายอาหารสัตว์” โดยคำแต่ละคำมีความหมายใกล้เคียงกัน เช่น Animal Feed Salesman, Animal Feed Sales, farm-feed salesman และ Feed Sales เป็นต้น แต่สำหรับงานวิจัยนี้ใช้คำว่า Feed Mill’s Salesman ซึ่งมีความหมายว่า บุคคลที่มีหน้าที่เสนอขายอาหารสัตว์หรือบริการให้ลูกค้าของบริษัทหรือองค์กร โดยเป็นสื่อกลางหรือตัวแทนของกิจการในการติดต่อกับลูกค้าและบุคคลทั่วไป รวมถึงแสวงหาลูกค้า เสนอขายสินค้า สร้างความพอใจ กระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการและตัดสินใจซื้อสินค้า และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าทั้งก่อนและหลังการขายด้วย

พนักงานขายเปรียบเสมือนกระจกเงาและภาพพจน์ของกิจการ เป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกิจการ เพราะนโยบายของกิจการที่วางไว้ จะสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับพนักงานขาย หากกิจการมีแผนการขายดี แต่ถ้าพนักงานขายไม่สามารถขายให้ได้ตามแผน แผนรวมของกิจการที่วางไว้ย่อมไม่บรรลุตามเป้าหมาย (Yadan Luo, 2557)

การขายโดยใช้บุคคลเป็นการติดต่อสื่อสารแบบตัว ซึ่งเป็นการช่วยเหลือและใช้การชักจูงลูกค้าให้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ ลักษณะการขายโดยใช้พนักงานขายมีลักษณะ คือ (1) เป็นการเผชิญหน้าระหว่างบุคคล (Personal Confrontation) (2) เป็นการใช้ความสามารถด้านสติปัญญา คือพนักงานจะใช้ความพยายามกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อจูงใจให้เกิดการซื้อ (3) การตอบสนอง (Response) การขายโดยใช้พนักงานขายจะทำให้ทราบถึงปฏิกิริยาต่างๆ ของผู้ซื้อ เช่น หน้า แววตา ความคิดเห็น ความพอใจหรือไม่พอใจการตัดสินใจหรือไม่สนใจซื้อ จากลักษณะงานคุณสมบัติที่พนักงานขายควรมี คือ ความรู้ในตัวสินค้า, ทักษะในด้านการนำเสนอและการขายสินค้า ศิลปะในการโน้มน้าวใจลูกค้าให้

ซื้อสินค้า ความเข้าใจและสามารถอ่านใจลูกค้าในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และความสามารถรอบรู้ในการแก้ไขปัญหาและตอบปัญหาลูกค้าได้ นอกจากนี้ Kindred (1972) และ ศรีดา ศรีสิริ (2557) กล่าวว่า เพื่อลดความขัดแย้ง ขจัดข้อโต้แย้ง และหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า รวมถึงลดความมีอคติ (Negative Attitude) ในบุคคลและการทำงาน พนักงานขายควรมีทักษะด้านมนุษย การควบคุมอารมณ์ จะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานและเป็นตามที่คาดหวังไว้

## 2. การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน (Emotional Labor)

การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน (Emotional Labor) เป็นการแสดงความรู้สึกและอารมณ์ของพนักงานขณะทำงาน โดยมีการจัดการ การวางแผน ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองในที่ทำงาน เพื่อให้เหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะกับสถานการณ์และให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ที่มาติดต่อสื่อสาร องค์กร บุคคลอื่น และเพื่อให้เป็นไปตามที่องค์การคาดหวังหรือกำหนดไว้ (Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Johnson, 2007; Morris & Feldman, 1996; อานันท์ รุจิวารัตน์, 2559) ซึ่งการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ประกอบด้วย

1. การสร้างแสดงความรู้สึก (Surface Acting) คือ การจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกที่ควรแสดงออกหรือปรากฏออกมาภายนอกให้ผู้อื่นได้เห็นในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเสแสร้งหรือการแสดงที่ขัดกับความรู้สึกที่แท้จริงจากภายใน ทั้งทางร่างกาย ใบหน้า ท่าทาง ให้เหมือนกับว่าขณะนั้นมีความรู้สึกแบบนั้นจริงๆ ในระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังทางสังคมและสถานการณ์ต่างๆ

2. การแสดงความรู้สึกจากภายใน (Deep Acting) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกภายในของตนเอง โดยการใช้ความคิดกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกที่ต้องการให้เกิด หรือระงับความรู้สึกที่มีอยู่ แต่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อที่จะสามารถ “สะท้อน” อารมณ์ความรู้สึกดังกล่าวให้เห็นได้ภายนอก และสอดคล้องกับความคาดหวังทางสังคมและสถานการณ์ต่างๆ (Hochschild, 1983)

## 3. ความเหนื่อยล้า (Burnout)

ความเหนื่อยล้า หมายถึง อาการความเหนื่อยล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งเกิดจากภาวะความเครียด ความกดดัน หรือความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่การทำงานที่มากเกินไป จนเป็นเหตุทำให้เกิดความเหนื่อยล้า หหมดกำลังกาย หหมดกำลังใจ ไม่มีความกระตือรือร้นและแรงจูงใจที่อยากจะทำงานให้สำเร็จ ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการก่อตัวขึ้นสำหรับอาการข้างต้น รวมทั้งส่งผลให้

ขาดการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและบุคคลรอบตัว ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และร้ายแรงที่สุดอาจถึงขั้นตัดสินใจออกจากงาน (Mondy, 1990; ซ่อกิ่ง แววศักดิ์, 2553; นัยนา แสงทอง, 2555)

ความเหนื่อยล้าสามารถวัดได้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการรู้สึกเหนื่อย ไม่มีพลังเผชิญกับวันต่อไป หรือพบคนอื่น ๆ รู้สึกว่าไม่มีพลังใจเหลือจนสามารถให้ผู้อื่นได้ 2) ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) เป็นความรู้สึกทางด้านทัศนคติในทางลบต่อบุคคลอื่นหรือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และ 3) การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduces Personal Accomplishment) อาการที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังเอาไว้ มีการประเมินตนเองในด้านลบ ขาดทักษะและเจตคติในการเผชิญกับปัญหา ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง รู้สึกด้อยประสิทธิภาพ และความสามารถลดลงในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น ไม่รู้สึกสนุกกับงาน ขาดความภูมิใจในความสามารถหรือผลงานของตนเอง (Maslach & Jackson, 1981)

#### 4. ความตั้งใจลาออกจากงาน (Intention to quit)

ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึง ความคิดที่จะเปลี่ยนงาน หางานใหม่ที่ดีกว่า และความคิดที่จะลาออกจากงานที่ทำอยู่ขณะนั้นของพนักงาน (Arnold & Feldman, 1982; Gaertner & Nollen, 1992; Mowday, Porter & Steers, 1982; Pigors & Meyers, 1973; Tett & Meyer, 1993; ชญานิศ นิลแจ้ง, 2550; ญัฎฐพันธ์ เขจรนันท์, 2545) โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน และสุดท้ายจะส่งผลการตัดสินใจลาออกหรือเปลี่ยนงานใหม่ที่ดีกว่า (Lambert, Hogan & Barton, 2001; Mobley & William, 1982; Spector, 1996) ซึ่ง Shikiar & Freudenberg (1982) อธิบายว่า ปัจจัยจากภายในและภายนอกองค์การที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานและไม่เกี่ยวข้องมีผลการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ในขณะที่ Tziner et al. (2015); C. A. Wong & Laschinger (2015); Yun, Hwang & Lynch (2015) พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก คือ ความเหนื่อยล้าในงาน

#### 5. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence: EI)

“ความฉลาดทางอารมณ์” ในภาษาไทยยังไม่มีคำแปลที่เป็นมาตรฐาน จึงมีการแปลหรือเรียกใช้คำอื่น ๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงกัน เช่น เซาว์อารมณ์ สติอารมณ์ ความเฉลียวฉลาดทาง

อารมณ์ อัจฉริยะทางอารมณ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์ และปัญญาอารมณ์ เป็นต้น ในภาษาอังกฤษก็เช่นกัน มีคำหลายคำที่นักวิชาการใช้ให้ความหมายใกล้เคียงกัน เช่น Emotional Intelligence, Emotional Quotient, Emotional Ability, Interpersonal Intelligence และ Multiple Intelligence เป็นต้น แต่งานวิจัยนี้ใช้คำว่า Emotional Intelligence และใช้คำย่อว่า EI และใช้คำภาษาไทยว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2550)

ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถของบุคคลที่จะตระหนัก รับรู้ได้ถึงความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น โดยสามารถควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมและถูกกาลเทศะ (Bar-On, 1997; R. K. Cooper & Sawaf, 1997; Goleman, 1998; Mayer & Salovey, 1997; แสงอุษา โลจนานนท์ & กฤษณ์ รุยาพร, 2543) ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดและองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ไว้แตกต่างกัน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

R. K. Cooper & Sawaf (1997)	Bar-On (1997)	Goleman (1998)	C. S. Wong & Law (2002)	กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2550)
1. ความรอบรู้ทางอารมณ์ การรู้จักอารมณ์ของตนเอง รู้และไหวพริ้วทันว่าอารมณ์ของตน	1. ความสามารถภายในตน ตระหนักรู้จักตน เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน กล้าแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกของตน	1. การตระหนักรู้ตนเอง รู้เท่าทันในอารมณ์ของตนเอง ประเมินตนเองได้ตามจริง และมีความมั่นใจในตนเอง	1.การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	1. ด้านความดี ควบคุมอารมณ์ความต้องการของตนเองมีความรับผิดชอบและความรับผิดชอบและเห็นใจผู้อื่น
2. ความเหมาะสมทางอารมณ์ การปรับวางอารมณ์ของตนเองได้อย่างยืดหยุ่น	2. ทักษะของความเก่งคน ตระหนักรู้เท่าทันในความคิด ความรู้สึกของผู้อื่นและการสร้างสายสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	2. การควบคุมตนเองจัดการกับความรูสึกภายในตนเองได้	2. การควบคุมตนเอง	2. ด้านความเก่ง สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ดี

R. K. Cooper & Sawaf (1997)	Bar-On (1997)	Goleman (1998)	C. S. Wong & Law (2002)	กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2550)
3. ความลึกซึ้งทางอารมณ์ ที่เอื้อต่อการพัฒนา	3. ความสามารถในการปรับตัว เข้าใจสถานการณ์ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3. การสร้างแรงจูงใจ จงรักภักดี มีความคิดริเริ่ม มองโลกในแง่ดี	3. การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	3. ด้านความสุข ภูมิใจในตนเอง พึงพอใจในชีวิต มีความสงบทางใจ
4. ความผันแปรทางอารมณ์ ใช้อารมณ์ เพื่อความคิดสร้างสรรค์	4. กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด จัดการความเครียดและควบคุมอารมณ์ของตนได้ดี	4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ตระหนักรู้ถึงความรู้สึกความต้องการและข้อวิตกกังวลของผู้อื่น	4. การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น	
	5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและสภาวะอารมณ์ มองโลกในแง่ดีและสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่น	5. ทักษะทางสังคม คล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์		

จากแนวคิดและองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถแบ่งความฉลาดทางอารมณ์ออกได้เป็น 3-5 ด้าน ซึ่งในแต่ละด้านมีลักษณะและความหมายใกล้เคียงกัน แต่สำหรับงานวิจัยเรื่องนี้ได้แบ่ง ความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 4 ส่วน ตามแนวคิดของ C. S. Wong & Law (2002) คือ การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Self - Awareness) การควบคุมตนเอง (Self-Regulation) การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivation) และการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น (Handling Relationships) ซึ่งการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง หมายถึง ความสามารถ ของบุคคลที่จะรับรู้อารมณ์ตนเอง โดยยอมรับอารมณ์ของตนเองได้ เข้าใจในอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเอง รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของอารมณ์และความต้องการของตนเองในแต่ละช่วงเวลาและสถานการณ์ ส่วนการควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะบริหารจัดการอารมณ์ของตน โดยรู้จักควบคุมอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างชาญฉลาด และเหมาะสมที่สุด ไม่เป็นภัยต่อตนเองและสังคมรอบข้าง ส่วนการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการควบคุมตนเองให้เกิดแรง



กระตุ้น เกิดกำลังใจมีความภาคภูมิใจในตนเอง มองโลกในแง่ดี สร้างขวัญ และกำลังใจให้ตนเอง ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้ความต้องการของผู้อื่นเป็นภาษากาย คือ ท่าทางการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา อ่านอารมณ์หรือความรู้สึก ลักษณะท่าทางของคนอื่นได้อย่างถูกต้อง รู้ความต้องการของผู้อื่นและตอบสนองอารมณ์หรือความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

### ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้สังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาแล้วนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยชุดความสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

#### 1. อิทธิพลของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน (Emotional Labor) ที่มีต่อความเหนื่อยล้า (Burnout)

##### 1.1 อิทธิพลของการแสดงความรู้สึก (Surface Acting) ที่มีต่อความเหนื่อยล้า (Burnout)

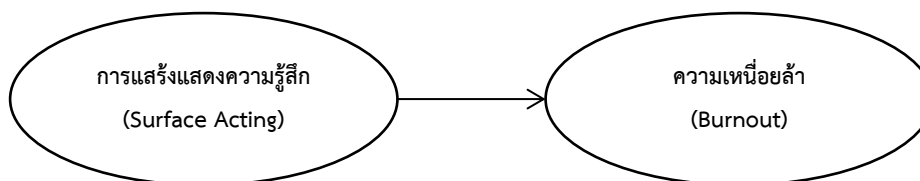
ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าในงานมีอยู่ 2 สาเหตุหลักๆ คือ บรรยากาศงานที่เคร่งเครียดมากเกินไป และปริมาณงานที่มาก (Giordano, 1997) แต่สำหรับ สงวน ลือเกียรติบัณฑิต (2542) อธิบายว่า สาเหตุความเหนื่อยล้าในงานนั้นมาจาก 1) ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไปและความขัดแย้งของบทบาท 2) วิธีการให้แรงเสริม ได้แก่ การให้แรงเสริมหรือการให้รางวัลและการลงโทษยึดหลักผลงานและความสามารถ ไม่มีการให้รางวัล กรณีที่ผู้ปฏิบัติงานทำ ความชอบและการลงโทษทั้งๆ ที่ไม่มีเหตุอันควร 3) ลักษณะของงาน ได้แก่ ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะหรือความรู้ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายในงานความจำเริญในการทำงาน 4) การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และ 5) ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ความคาดหวังส่วนบุคคล ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน กลวิธีในการแก้ปัญหา ในขณะที่ Akin et al. (2014); Byun & Yom (2009); Chung & Han (2014); Lapointe et al. (2011); Yang (2011) พบว่า ความเหนื่อยล้ามีสาเหตุมาจากการการแสดงออกความรู้สึกขณะทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าการแสดงความรู้สึกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน คือเมื่อพนักงานจำเป็นต้องแสดงความรู้สึกในที่ทำงานบ่อยๆ จะส่งผลให้มีความเหนื่อยล้าในงานมากขึ้น ซึ่งจะแสดงอาการความอ่อนล้าทางอารมณ์ มักพบในกลุ่มพนักงานโรงแรม บริการส่วนหน้าของประเทศจีน (Carlson et al., 2012; Chen et al., 2012; Lv, Xu & Ji, 2012) พนักงานโรงแรมของประเทศมาเลเซีย (Hwa, 2012) และพนักงานเสิร์ฟของโรงแรมในรัฐนิวเจอร์ซีย์ (Paules, 1991) นอกจากนี้ผลที่ได้ยังสามารถนำไปคาดการณ์ความตั้งใจลาออกจางานได้ทั้งในกลุ่มพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการที่ไม่ใช่ระดับบริหารได้ด้วย (Grandey, 2003) เช่นเดียวกันกับนักดับเพลิงในแคลิฟอร์เนียตอนใต้ และครูที่ทำงานอยู่ในสลังอร์ ประเทศมาเลเซีย เมื่อมีการแสดงความรู้สึกในที่ทำงานอยู่บ่อยครั้ง จะทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในงาน ปรากฏออกมาเป็นอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นที่มากขึ้น แต่การลดความสำเร็จส่วนบุคคลจะน้อยลง (Dobson et al., 2011; Montgomery et al., 2006; Näring, Briët & Brouwers, 2006; Noor & Zainuddin, 2011; Q. Zhang & Zhu, 2008)

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถให้เหตุผลถึงผลการศึกษาที่ได้ว่าอาจเป็นเพราะการแสดงความรู้สึกที่ขัดกับความรู้แท้จริงจะก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า ซึ่งสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ว่าเพราะพนักงานโรงแรมต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานส่วนใหญ่จึงเลือกใช้กลวิธีแสดงความรู้สึกหรือใส่หน้ากากในการปฏิบัติงาน เพราะเป็นความต้องการขององค์กรจึงมีความมุ่งหวังให้พนักงานแสดงความรู้สึกเชิงบวกและยับยั้งความรู้สึกเชิงลบไว้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและรักษาลูกค้าไว้ ส่วนงานของนักดับเพลิงเป็นงานที่ต้องเสี่ยงอันตราย มีความกดดันสูงมากในสถานการณ์ขณะนั้น ประกอบกับลักษณะงานที่ต้องทำใกล้เปลวไฟ มีความเสี่ยงต่อชีวิตของพวกเขา จึงเป็นเรื่องยากที่จะแสดงความรู้สึกและกลบเกลื่อนความรู้สึกที่แท้จริง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่าการแสดงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าของพนักงาน เมื่อพนักงานใช้วิธีการแสดงความรู้สึกในการปฏิบัติบ่อยหรือถี่ จะส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าเพิ่มขึ้น เป็นที่มาของสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 1** การแสดงความรู้สึกของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานขายอาหารสัตว์

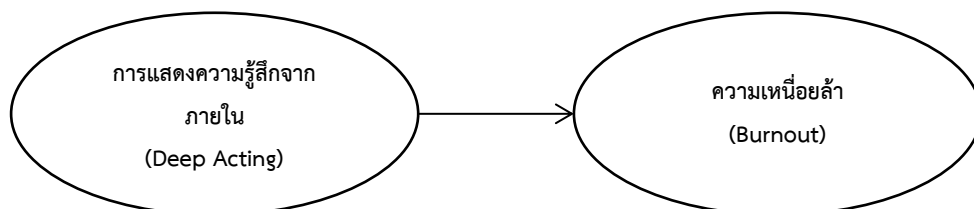


## 1.2 อิทธิพลของการแสดงความรู้สึกจากภายใน (Deep Acting) ที่มีต่อความเหนื่อยล้า (Burnout)

นักวิชาการหลายคนค้นพบว่า การแสดงความรู้สึกจากภายในมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานโรงแรมในประเทศจีน นักดับเพลิงในแคลิฟอร์เนียตอนใต้ และพนักงานในอุตสาหกรรมสายการบินของประเทศเกาหลีใต้ ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะอาการความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ที่ลดลง (Chen et al., 2012; Dobson et al., 2011; Grandey, 2003; Hur, Won Moon & Jun, 2013; Lv, Xu & Ji, 2012) โดยความรู้สึกภายในเป็นความรู้สึกที่แท้จริงจากจิตใจ แม้จะแสดงออกมาบ่อยแค่ไหน การเลือกใช้วิธีการแสดงความรู้สึกภายในที่แท้จริง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ณ ขณะนั้น ก็มักจะเกิดความเหนื่อยล้าในงานต่ำ เพราะไม่ต้องแสดงความรู้สึกที่ขัดกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งลักษณะงานของแต่ละสายอาชีพอาจได้รับอิทธิพลที่ต่างออกไป เช่น งานวิจัยของ (Çelik et al., 2010) ที่พบว่า การแสดงความรู้สึกจากภายในมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยล้าในการทำงาน ซึ่งจะแสดงออกทางด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้น กับพนักงานที่ทำงานสายการบินให้บริการอย่างพนักงานโรงพยาบาล ที่เมืองอังการา (Ankara) ประเทศตุรกี สาเหตุอาจเป็นเพราะงานด้านบริการ ไม่ว่าจะพนักงานจะรู้สึกอย่างไรก็ไม่สามารถแสดงออกมาขณะทำงานได้ เพราะพนักงานต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการตามความต้องการขององค์กร ดังนั้นการแสดงความรู้สึกที่แท้จริง อาจส่งผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตัวพนักงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า การแสดงความรู้สึกจากภายในไม่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้า สำหรับพนักงานสายครุฑที่ทำงานในสลังอร์ ประเทศมาเลเซีย และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ขององค์การบริการทางการเงินขนาดใหญ่ 2 แห่ง ในประเทศออสเตรเลีย (Goodwin, Groth & Frenkel, 2011; Noor & Zainuddin, 2011)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่าการแสดงความรู้สึกจากภายในมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ จึงเป็นที่มาของสมมติฐานที่ 2

**สมมติฐานที่ 2** การแสดงความรู้สึกจากภายในของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานอาหารสัตว์



## 2. อิทธิพลของความเหนื่อยล้า (Burnout) ที่มีต่อความตั้งใจลาออกจากงาน (Intention to quit)

นักวิชาการพบว่า ความเหนื่อยล้ามีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ แต่ส่วนใหญ่พบว่า ความเหนื่อยล้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน คือ เมื่อมีความเหนื่อยล้าในงานมาก จะส่งผลให้มีความตั้งใจลาออกสูง (Tziner et al., 2015; C. A. Wong & Laschinger, 2015; Yun, Hwang & Lynch, 2015) จะพบได้ในกลุ่มพนักงานทางการแพทย์สถาบันทางการแพทย์ของรัฐหูเป่ย์ในประเทศจีน และทันตแพทย์ แห่งเมืองคยองกีโด (Gyeonggido) ในกรุงโซลของเกาหลีใต้ (Oh, 2015; Y. Zhang & Feng, 2011) และผลส่วนน้อยพบว่า เป็นเชิงลบ คือ ความเหนื่อยล้าในงานมากส่งผลให้มีความตั้งใจลาออกต่ำโดยพบในพนักงานกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจไทย (ไวพจน์ กุลาชัย ปฏิพล หอมยามเย็น และ เทวุษย์ บริรักษ์สันติกุล, 2560)

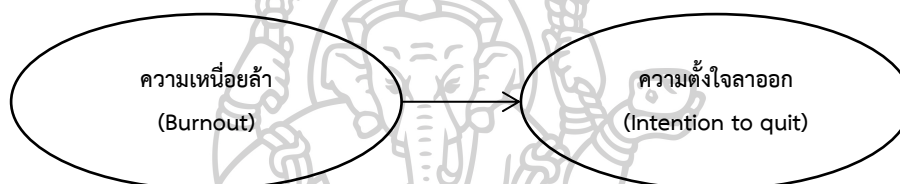
ผลการศึกษาที่พบว่าความเหนื่อยล้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ส่วนมาก ความเหนื่อยล้าจะแสดงอาการออกได้ 3 ลักษณะ ที่น่าศึกษา คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล โดย Lu & Gursoy (2016) พบว่าผู้ที่มีระดับความเหนื่อยล้าสูง จะส่งผลต่อการแสดงอาการความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นที่เพิ่มขึ้น แต่การลดความสำเร็จส่วนบุคคลกลับลดลง ซึ่งพบในพนักงานโรงแรมระดับกลางหรือสูงของอเมริกาเหนือ

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถให้เหตุผลถึงสาเหตุที่เป็นเช่นนั้น สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการแพทย์และงานโรงแรม เพราะเป็นสายงานที่เกี่ยวข้องกับงานให้บริการ ต้องพบเจอพูดคุยกับลูกค้า ผู้ป่วย หรือผู้ใช้บริการในหลากหลายรูปแบบยากต่อการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดี ประกอบกับความกดดันและความเครียดในหน้าที่การงาน เป็นสาเหตุทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายหรือความเหนื่อยล้า ส่วนสาเหตุที่พบว่าความเหนื่อยล้าในงานมากส่งผลให้มีความตั้งใจลาออกน้อย

(เชิงลบ) ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น ซึ่ง ไวพจน์ กุลาชัย ปฎิพล หอมยามเย็น และ เทวุษย์ บริรักษ์ สันติกุล (2560) อธิบายไว้ว่าอาจเป็นเพราะการได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาจนกลายเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ประกอบกับอายุงานที่มากและประสบการณ์การที่เฉพาะด้าน จึงทำให้ยากแก่การหางานใหม่ และสำหรับเจ้าหน้าที่ตำรวจบางรายอาจไม่ต้องการจะเปลี่ยนงาน เนื่องจากมองว่าเป็นอาชีพที่มั่นคง แม้จะต้องพบเจอกับความเหนื่อยล้าในที่ทำงานก็ตาม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่าความเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลทั้งในเชิงลบและเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออก เป็นที่มาของสมมติฐานที่ 3

**สมมติฐานที่ 3** ความเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์



**3. อิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ที่มีต่อการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน (Emotional Labor)**

ความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญต่อความคิดอ่านเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกของตนและผู้อื่น ถ้าบุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์ก็จะส่งผลดีทั้งต่อตน ต่อผู้คนรอบข้าง ต่อสังคมส่วนรวม ส่งผลดีต่อตนเองคือทำให้ตัวเองมีความสุข เนื่องจากมองโลกในแง่ดี รู้จักจัดการกับอารมณ์ตนเอง แก้ปัญหาต่างๆ ได้ด้วยสติ รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถสร้างประโยชน์ให้กับตนเอง ผู้อื่น และสังคมได้อย่างสร้างสรรค์ (เทอดศักดิ์ เดชคง, 2547; วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์มีแนวโน้มที่จะปรับตัวได้ดีมากขึ้นและมีความยืดหยุ่นในการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในสถานการณ์ต่างๆ มากกว่าผู้ที่ไม่มี (Mayer & Salovey, 1995) ซึ่ง Kim et al. (2012) พบว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน

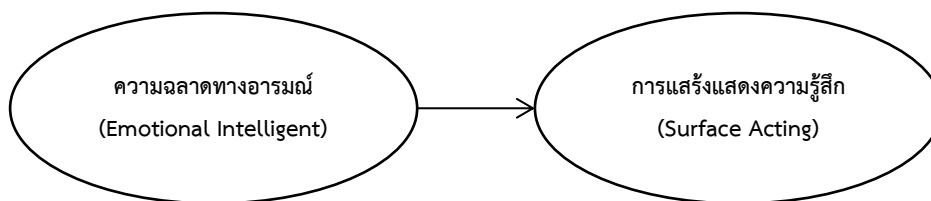
งานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาความสัมพันธ์แบบภาพรวมระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ซึ่งพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ในกลุ่มพนักงานของประเทศจีนและแพทย์ในประเทศกรีซ (Cheung & Tang, 2009;

Psilopanagioti et al., 2012) และยังพบอีกว่าความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทั้งเชิงลบและเชิงบวกกับการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน โดยอิทธิพลเชิงลบพบในกลุ่มนักศึกษาพยาบาล และพนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในลาฮอร์ ประเทศปากีสถาน (Akhtar et al., 2017; Jeong, 2015) ส่วนความสัมพันธ์เชิงบวกพบได้ทั้งในกลุ่มพนักงานระดับบน ระดับล่าง (Saeed et al., 2014) นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ ยังมีผลต่อการเพิ่มและลดลงของระดับการแสดงความรู้สึกขณะทำงานด้วย (Hong & Lee, 2016)

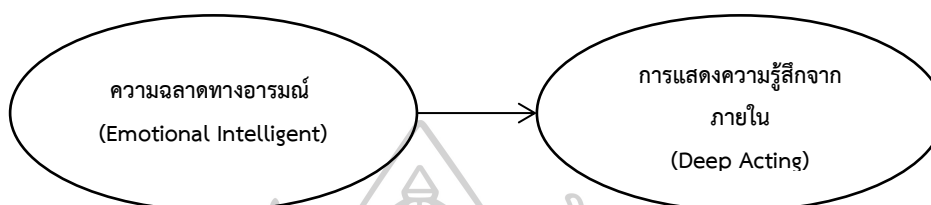
นักวิชาการบางส่วนแยกศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน เป็นการนำเสนอความรู้สึกและการแสดงความรู้สึกจากภายใน ซึ่งการแสดงความรู้สึกขณะทำงานประกอบไปด้วย 2 ด้าน ที่น่าศึกษา คือ การนำเสนอความรู้สึกและการแสดงความรู้สึกจากภายใน โดย Lee (2010), Sliter et al. (2013), Karim & Weisz (2010), Karim & Weisz (2011) และ Kim et al. (2012) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการนำเสนอความรู้สึก และความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการแสดงความรู้สึกจากภายใน ซึ่งพบในกลุ่ม พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ การเงิน อุตสาหกรรมหนัก ค่าปลึก การผลิตและวิศวกรรม รีสอร์ท และรักษาความปลอดภัยของประเทศเกาหลี พนักงานในองค์กรภาครัฐของประเทศปากีสถาน รวมถึงพนักงานโรงแรมต้อนรับส่วนหน้า ในประเทศเกาหลี แต่ Yong et al. (2013) พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการนำเสนอความรู้สึกและการแสดงความรู้สึกจากภายใน ซึ่งพบได้ในกลุ่มพนักงานสายบริการ สาเหตุที่เป็นเช่นนั้น อาจเพราะผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ มักจะรู้จักจัดการกับอารมณ์ตนเองได้อย่างเหมาะสม แก้ปัญหาต่างๆ ได้ด้วยสติ รู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถสร้างประโยชน์ให้กับตนเอง ผู้อื่น และสังคมได้อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งไม่ส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึกของตนเอง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทั้งในเชิงลบและในเชิงบวกต่อการนำเสนอความรู้สึกและการแสดงความรู้สึกจากภายใน เป็นที่มาของสมมติฐานที่ 4 และ 5

**สมมติฐานที่ 4** ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการนำเสนอความรู้สึกพนักงานขายอาหารสัตว์



**สมมติฐานที่ 5** ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกจากภายในของพนักงานขายอาหารสัตว์



### สรุปสมมติฐานและกรอบแนวคิดของการวิจัย

ตารางที่ 2 สรุปสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่	คำอธิบาย
สมมติฐานที่ 1	การสร้างแสดงความรู้สึกของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานขายอาหารสัตว์
สมมติฐานที่ 2	การแสดงความรู้สึกจากภายในของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานขายอาหารสัตว์
สมมติฐานที่ 3	ความเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์
สมมติฐานที่ 4	ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการสร้างแสดงความรู้สึกของพนักงานขายอาหารสัตว์
สมมติฐานที่ 5	ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกจากภายในของพนักงานขายอาหารสัตว์

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุและผลกระทบของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานของพนักงานขายอาหารสัตว์ โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

##### 1.1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานขายอาหารสัตว์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคกลาง และกรุงเทพมหานคร

##### 1.2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานขายอาหารสัตว์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคกลาง และกรุงเทพมหานครซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 138 ตัวอย่าง ซึ่งได้จากการสุ่มด้วยวิธีการใช้อำนาจการทดสอบ (Power Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G\*Power 3.1.10 ที่ค่าความคลาดเคลื่อน ( $\alpha$ ) = 0.05 ค่าอำนาจการทดสอบ (1- $\beta$ ) = 0.95 และ Effect size ( $f^2$ ) = 0.15 และมีตัวแปรทำนายจำนวน 5 ตัวแปร

##### 1.3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงโดยเลือกพนักงานขายอาหารสัตว์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคกลางและกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพบว่าอุตสาหกรรมที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตอาหารสัตว์ส่วนใหญ่มีสำนักงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร และเขตภาคกลาง



## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาถึงสาเหตุและผลกระทบของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานในพนักงานขายอาหารสัตว์ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้างานวิจัย หนังสือ เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม** เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามเป็นแบบแสดงรายการเพื่อให้เลือกตอบ (Checklist) ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้ มีข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์** ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยปรับปรุงจาก The Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) Libbrecht et al. (2014); C. S. Wong & Law (2002) มีข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ โดยแบ่งการวัดออกเป็น

การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 1-4)
การควบคุมตนเอง	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 5-8)
การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 9-12)
การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 13-16)

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน** ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงออกทางอารมณ์ (D-QEL) โดยปรับปรุงจาก Näring, Briët & Brouwers (2007) และอานันท์ รุจิวารรัตน์ (2559) มีข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ โดยแบ่งการวัดออกเป็น

การสร้างแสดงความรู้สึก (Surface Acting)	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 1-3)
การแสดงความรู้สึกจากภายใน (Deep Acting)	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 4-6)

**ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยล้า** ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยล้า มีข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ ปรับปรุงจาก Maslach & Jackson (1981) และ นัยนา แสงทอง (2555) แบ่งการวัดออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ข้อความ	จำนวน(ข้อ)	เชิงบวก	เชิงลบ
1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	9	1-9	-
2. ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	8	10-17	-
3. ด้านการลดความเป็นบุคคล	5	-	18-22
รวม	22	17	5

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน มีข้อความทั้งหมด 4 ข้อ ปรับปรุงจาก Dess & Shaw (2001); Pfeffer (2007); Saeed et al. (2014) และ ศศิ อ่วมเพ็ง (2558)

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลักษณะแบบสอบถามนั้น เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ กำหนดให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียวในแต่ละคำถาม โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับของแบบสอบถามในส่วนที่ 2, 3 และ 5 เป็น มากที่สุด = 5 คะแนน และ น้อยที่สุด = 1 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 4 จะแบ่งเป็นข้อความเชิงลบและเชิงบวก ซึ่งเชิงบวกจะให้คะแนน มากที่สุด = 5 คะแนน และ น้อยที่สุด = 1 คะแนน ส่วนข้อความเชิงลบ มากที่สุด = 1 คะแนน และ น้อยที่สุด = 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล โดยใช้สูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้นเป็นดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลของค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับต่างๆ ได้เกณฑ์วัดดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็น
4.21 - 5.00	มีความคิดเห็นในระดับสูงมาก
3.41 - 4.20	มีความคิดเห็นในระดับสูง
2.61 - 3.40	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความคิดเห็นในระดับต่ำ
1.00 - 1.80	มีความคิดเห็นในระดับต่ำมาก

### 3. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ดังนี้

1. การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเรียบเรียงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเนื้อหาทางวิจัยคุณภาพของเครื่องมือ ความถูกต้องตามตรงวัตถุประสงค์ที่ต้องการในงานวิจัยและสามารถควบคุมได้ทั้งหมดของเนื้อหา จากนั้นนำให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวรินทร์ อัครกะวีนิชชา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา พิจารณาถึงความสอดคล้อง ความครอบคลุมทั้งข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และความเหมาะสมทางด้านภาษาของข้อคำถาม การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) มีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

- +1 คะแนน แนใจว่าคำถามวัดได้เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์
- 0 คะแนน ไม่แนใจว่าคำถามวัดได้เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์
- 1 คะแนน แนใจว่าคำถามวัดได้ไม่เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-Objective Congruence)

ดังนี้

$$\text{โดยใช้สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง โดยกำหนด IOC มีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.50
	R	หมายถึง ค่าคะแนนรายข้อตามดุลยพินิจของผู้ตรวจสอบหรือผู้เชี่ยวชาญ
	N	หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามมีค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ 0.89 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีคุณภาพและตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้ในงานวิจัยได้ ซึ่งตามเกณฑ์ค่า IOC ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Brown, 1996)

2. การตรวจสอบความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของข้อมูลของแบบสอบถาม โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ( $\alpha=0.05$ ) และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) โดยผลที่ได้จากการทดสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถาม พบว่า Cronbach Alpha มีค่าเท่ากับ 0.899 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ควรได้ค่าสูงกว่า 0.7 (Davis, 1996) แบบสอบถามจึงจะสามารถนำไปใช้ได้

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว สร้างเป็นแบบสอบถามผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Online survey) ส่งให้พนักงานขายอาหารสัตว์ที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2561 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ.2562 จนกว่าจะได้จำนวน 138 ชุด

2. เมื่อได้รับการตอบกลับจากแบบสอบถามจนครบแล้ว นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ได้ตอบกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามและดำเนินการขั้นต่อไป

3. รวบรวมและนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) และโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Smart PLS

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็นของพนักงานขายอาหารสัตว์ที่ปฏิบัติงานในเขตภาคกลาง ประเทศไทยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดนำเสนอในรูปแบบตาราง

2. การทดสอบค่าที (t-test) ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

3. ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และในการทดสอบที่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มจะใช้วิธีการทดสอบรายคู่ของเชฟเฟ้ (Scheffe) และวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD (Least Significant Different) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่

4. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยเทคนิควิเคราะห์ปัจจัยซึ่งหมุนแกนปัจจัยด้วยวิธีแวนริแมกซ์

5. วิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Smart PLS เนื่องจากแบบจำลองมีความซับซ้อน โดยมีตัวแปรแฝงจำนวน 5 ตัวแปร ประกอบกับจำนวนตอบกลับของแบบสอบถาม 138 ฉบับ อาจไม่เหมาะสำหรับการวิเคราะห์ด้วยสมการโครงสร้างแบบ Covariance Based (CBSEM) ที่มีข้อกำหนดของสัดส่วนตัวแปรแฝงต่อแบบสอบถามที่ 1:20 ดังนั้นการวิเคราะห์ PLS-SEM จึงเหมาะสมกว่า เพราะใช้แบบสอบถามเพียง 100-200 ฉบับ และไม่จำเป็นต้องได้ข้อมูลที่มีการกระจายแบบปกติ (Chin, 2010) เกณฑ์การวัดแบ่งออกเป็น 2 แบบใหญ่ๆ ดังนี้

5.1 เกณฑ์การวัด Measurement model เป็นการวัด Outer Model ของตัวแปรแฝง เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองชุด พิจารณาเกณฑ์จากความจริง (Validity) และความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยเกณฑ์การวัดนี้มี 2 ชนิด ได้แก่ ชนิดสะท้อน (Reflective) และชนิดรวมตัว (Formative) ดังตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 3 เกณฑ์การวัด Reflective Measurement Model

ค่าสถิติ/ดัชนีวัด		เกณฑ์การยอมรับ	อ้างอิง
Indicator Reliability	Item with Loading ( $\lambda$ )	> 0.70	Götz, Liehr-Gobbers & Krafft (2010)
	Cross-validated Communalities $Q^2$	> 0.00	Chin (2010)
Construct Reliability	Composite Reliability (CR)	> 0.60	Götz, Liehr-Gobbers & Krafft (2010)
	Conbrach's Alpha	> 0.60	Götz, Liehr-Gobbers & Krafft (2010)
Convergent Validity	Average Variance Extract (AVE)	$\geq 0.50$	Götz, Liehr-Gobbers & Krafft (2010)
Discriminant Validity	รากที่สองของ AVE ( $\sqrt{AVE}$ )	ควรมีค่าสูงกว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในโครงสร้างเดียวกัน	Hair et al. (2010)
	Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlation (HTMT)	< 1.00	Henseler, Ringle & Sarstedt (2015)

### ความเที่ยงของตัวบ่งชี้ (Indicator Reliability)

ความเที่ยงของตัวบ่งชี้คำนวณได้จากการยกกำลังสองของ Standardized Outer Loading ได้แก่  $L^2$  ซึ่งใน PLS-SEM กำหนดว่า ตัวบ่งชี้ที่ยอมรับได้นั้นควรจะสะท้อนตัวแปรแฝง (Constructs) ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ดังนั้นสัมประสิทธิ์ของตัวบ่งชี้ภายนอกจึงควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.707 ทั้งนี้

เพราะ  $0.7072 = 50\%$  อย่างไรก็ตามสัมประสิทธิ์ขนาด  $0.70$  ขึ้นไปส่วนใหญ่ก็พอยอมรับได้ แต่ Falk & Miller (1992) กล่าวว่าควรมีค่า  $\geq 0.55$  และควรกำจัด  $\lambda$  ที่มีค่าต่ำกว่า  $0.40$  ในการวิเคราะห์ PLS (Hulland, 1999)

ส่วน Communality หรือ (Loading)<sup>2</sup> ซึ่งใช้เป็นดัชนีที่ชี้ว่า ตัวแปรแฝง (Latent Variable: LV) อธิบาย ความเป็นธรรม (Manifest Variable: MV) ในบล็อกของตนได้ดีเพียงใด โดยที่  $0 \leq \text{loading}^2 \leq 1$  ดังนั้น (Loading)<sup>2</sup> จึงมีความหมายเดียวกับ  $R^2$  คือ เป็นความผันแปรทั้งหมดของ MV ที่ LV สามารถควบคุมได้หรือ ก็คือ Reliability ของ LV นั่นเอง ค่าเฉลี่ย Communality ประจำ Block ซึ่งควรมีค่าไม่ต่ำกว่า  $0.30$  (Falk & Miller, 1992)

### ความเที่ยงตามโครงสร้าง (Construct Reliability)

ความเที่ยงวัดด้วยดัชนี 2 ตัวคือ Cronbach's  $\alpha$  และ Composite reliability (CR) ค่าทั้งสองนี้ใช้วัดว่า indicator เมื่อรวมกันแล้วสามารถวัดค่าของตัวแปรแฝง (LV) ได้คงเส้นคงวา (consistence) เพียงใดคำว่าคงเส้นคงวาหมายความว่าวัดกี่ครั้งผู้ตอบก็จะได้คะแนนรวมเท่ากับ  $p\%$  เช่น  $\alpha = 0.8$  แสดงว่าถ้าให้ผู้ตอบตอบคำถามชุดนี้ 100 ครั้งจะได้คะแนนรวมเท่าเดิม 80 ครั้ง เรากำหนดเกณฑ์ (threshold) ไว้ดังนี้

(1) สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's  $\alpha$ )  $\geq 0.60$  โดยที่  $\alpha = 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2}$  เมื่อ  $s_i^2$  คือ ความผันแปรของคะแนนข้อถามที่  $i$  และ  $s^2$  คือความผันแปรของคะแนนรวมทั้งหมด (block)  $\alpha$  จะมี bias ถ้ามี item น้อย

(2) ความเที่ยงคอมโพสิต (Composite reliability) ค่าขั้นต่ำที่ยอมรับได้คือ  $\geq 0.60$  (Hulland, 1999) โดยที่

$$CR \text{ (หรือ } \rho_c) = \frac{(\sum_i^p \lambda_{hi})^2}{(\sum_i^p \lambda_{hi})^2 + \sum(1 - \lambda_{hi}^2)}$$

ทั้ง  $\alpha$  และ CR ใช้วัดความเชื่อถือได้ของมาตรวัดได้เหมือนกัน แต่ CR ดีกว่าตรงที่ไม่มีปัญหา overestimate หรือ under-estimate

### ความตรงเชิงลู่เข้า (Convergent Validity)

ความตรงเชิงลู่เข้าของ Reflective Model พิจารณาจากความสามารถในการสกัดความแปรปรวนโดยเฉลี่ย (AVE: Average Extracted variance) ของตัวบ่งชี้ที่สะท้อนเนื้อหาของตัวแปร

แฝงนั้นๆ โดยใช้เกณฑ์ AVE ไม่ต่ำกว่า 0.50 เช่นเดียวกับกับเกณฑ์ของความเที่ยงของตัวบ่งชี้ เพื่อยืนยันว่ามาตรวัดที่สร้างขึ้นต้องวัดเรื่องราว สัมพันธ์มากกับมาตรวัดข้ออื่นๆ สูตรคำนวณความตรงเชิงคู่เข้าสู่ของ Reflective Model คือ (Götz, Liehr-Gobbers & Krafft, 2010)

$$AVE = \frac{\Sigma L^2}{m}$$

เมื่อ L = Standardized Outer Loading

m = จำนวนของ Outer Loading

### ความตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity)

ตัวแปรสร้างที่ต่างกันไม่ควรจะมีความสัมพันธ์กันสูง เพราะหากมีความสัมพันธ์กันสูง แสดงให้เห็นว่าน่าจะเป็นตัวแปรตัวเดียวกัน แต่ควรจะมีความสัมพันธ์สูงเฉพาะกับตัวบ่งชี้ของตัวเองเท่านั้น จากแนวคิดนี้ ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวบ่งชี้ มีค่ามากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงตัวนั้นกับ ตัวแปรแฝงอื่นๆ ก็จะถือว่า ตัวแปรแฝงตัวนั้นมีความตรงเชิงจำแนก (จำแนกตัวแปรได้ ไม่ซ้ำซ้อนกัน) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวบ่งชี้ของตัวเองดังกล่าวหาได้จากรากที่สองของ AVE หรือ  $\sqrt{AVE}$

การวัดความตรงเชิงจำแนก ให้พิจารณาค่า  $\sqrt{AVE}$  ว่ามีค่ามากกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงตัวนั้นกับตัวแปรแฝงตัวอื่นๆ หรือไม่ ถ้าใช่ หมายความว่า ตัวแปรแฝงตัวนั้น มีความตรงเชิงจำแนก (Hair et al., 2010) นอกจากนั้น Henseler, Ringle & Sarstedt (2015) เสนอใช้ Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations (HTMT) คือ การวัดความตรงเชิงจำแนกด้วยโดยตรง มีค่าน้อยกว่า 1

ตารางที่ 4 เกณฑ์การวัด Formative Measurement Model

ค่าสถิติ/ดัชนี		เกณฑ์การยอมรับ	อ้างอิง
Indicator Collinearity	VIF	≤ 5	Sarstedt, Ringle & Hair (2017)

### Indicator collinearity

Indicator collinearity หรือ Multicollinearity หมายถึง ตัวแปรที่นำมาใช้พยากรณ์ไม่ควรมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปหรือตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ด้วยการดูกราฟ ด้วยวิธีการทางสถิติ หรือดูจากค่า variance inflation factors (VIF) ซึ่ง VIF คือ



ค่าที่คำนวณได้จากส่วนกลับของค่า Tolerance ถ้าค่านี้มีค่ามาก แสดงว่าตัวแปรนั้นเกิดปัญหา Multicollinearity หรือสามารถคำนวณได้โดยใช้สูตรดังนี้

$$VIF_i = \frac{1}{1-R_i^2}$$

โดย VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 4 หรือ 5 หากเกินกว่านี้แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง Sarstedt, Ringle & Hair (2017) แนะนำว่า VIF ควรมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5

5.2 เกณฑ์การวัด Structural model หรือ Inner Model พิจารณาคุณภาพจากค่า p-value ค่า  $R^2$  ค่า  $f^2$  ค่า GoF Indices ค่า Redundancy และ ค่า Residual Variance ซึ่ง Structural model แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างชุดตัวแปรภายนอก (Exogenous variables) และตัวแปรภายใน (Endogenous variables) ทั้งที่อยู่ในรูปตัวแปรสังเกตหรือตัวแปรแฝง ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เกณฑ์การวัด Structural Model

ค่าสถิติ/ดัชนี	เกณฑ์การยอมรับ	อ้างอิง
Determination Coefficient ( $R^2$ )	$\geq 0.1$	Falk & Miller (1992)
Effect Size ( $f^2$ )	0.01, 0.06, และ 0.14 (ต่ำ กลาง สูง ตามลำดับ)	Khalilzadeh & Tasci (2017)
Path Coefficient ( $\beta$ )	$\geq 0.20$	Chin (1998)
Cross-Validated Redundancy $Q^2$ (CV Redundancy $Q^2$ )	$> 0$	Sarstedt, Ringle & Hair (2017)
GoF Indices	0.099, 0.255, 0.361 คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง ตามลำดับ	มนตรี พิริยะกุล et al. (2558)

### Determination Coefficient ( $R^2$ )

เป็นค่าที่อธิบายความแปรปรวน โดยค่ายิ่งสูงยิ่งดี หมายถึง ตัวแปรแฝงภายนอกสามารถอธิบายตัวแปรแฝงภายในได้แม่นยำมาก ซึ่ง Chin (1998) แนะนำว่า  $R^2$  ควรมีค่า 0.19, 0.33, 0.67

เป็นค่าต่ำ กลาง และสูง ตามลำดับ ส่วน Falk & Miller (1992) กล่าวว่า  $R^2$  ควรมีค่าสูง แต่ถ้าไม่สูง มากก็ไม่ควรต่ำกว่า 0.10

### Effect Size ( $f^2$ )

คือ ค่าผลกระทบของตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variable) ที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variable) โดยทั่วไป effect size มักจะมีค่าต่ำ แต่สำหรับ  $f^2$  นั้น Khalilzadeh & Tasci (2017) แนะนำให้ใส่รากที่สองไปใน effect size จะทำให้เกณฑ์ตัดสินใจค่า  $f^2$  ได้ดังนี้

$f^2 = 0.01$  แสดงว่า effect size ต่ำ แสดงว่า ตัวอย่างมีขนาดเล็กไม่พอที่จะตรวจพบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ หรือมีขนาดผลกระทบเล็กน้อยระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปร

$f^2 = 0.06$  แสดงว่า effect size มีค่าปานกลาง แสดงว่า ตัวอย่างมีขนาดปานกลาง สูงพอที่จะตรวจพบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ หรือมีผลกระทบขนาดกลางระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปร

$f^2 = 0.14$  แสดงว่า effect size สูง แสดงว่า ตัวอย่างมีขนาดใหญ่สามารถตรวจพบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ได้ หรือตรวจพบผลกระทบขนาดใหญ่ระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปร

### Path Coefficient

คือ ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path coefficient) อิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Variable) ที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Variable) หรืออาจเรียกว่าค่าน้ำหนัก (Loading) และค่า Significant  $t > 1.96$  (Chin, 1998)

### Cross-Validated Redundancy ( $Q^2$ )

คือ ค่าการทำนายความแม่นยำและความสัมพันธ์ของโมเดล ถ้า  $Q^2 > 0$  แสดงว่า ตัวแปรหรือโครงสร้างของโมเดลมีความสัมพันธ์กัน

### Goodness of Fit Indices (GoF)

คือ ดัชนีความเที่ยงตรงของตัวแบบในภาพรวมหรือดัชนีตรวจสอบความกลมกลืน เป็นการวัดในภาพรวมทั้งหมดหรือทั้งสมการโครงสร้างและสมการมาตรวัดว่ามี Overall fit เพียงใด แสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล โดยค่าดัชนีจะอยู่ในช่วง 0-1 หรือ มีค่ามากกว่า 0.95 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก (Schumacker & Lomax, 2010) ค่าของ GoF ยิ่ง

สูงยิ่งดี ในการประเมินคุณภาพตัวแบบสมการซึ่งค่า GoF ไม่ควรน้อยกว่า 0.303 (นารา กิตติเมธิกุล ภาสประภา ตระกูลอินทร์ และ นवलฉวี แสงชัย, 2560) หรือสามารถคำนวณได้โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{GoF} = \sqrt{\text{commun}} * \sqrt{R^2}$$



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง สาเหตุและผลกระทบของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานของพนักงานขายอาหารสัตว์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขายอาหารสัตว์ จำนวน 138 คน ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์และนำผลที่ได้มาบรรยาย โดยใช้ตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน, อิทธิพลของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยล้า และอิทธิพลของความเหนื่อยล้าที่มีผลต่อความตั้งใจลาออก สามารถอธิบายรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในส่วนข้อมูลทั่วไปด้วยค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความฉลาดทางอารมณ์ การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ความเหนื่อยล้า และความตั้งใจลาออก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยใช้ค่า t-test, F-test ในรูปแบบของการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และใช้วิธีการทดสอบรายคู่ของเชฟเฟ้ (Scheffé) วิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD (Least Significant Different) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Smart PLS

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

$\bar{x}$	=	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
S.D.	=	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	=	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
df	=	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
MS	=	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean Square)
P- values, Sig.	=	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
t	=	ค่าสถิติทดสอบซึ่งมีการแจกแจงแบบ t (t- values)

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage; %) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 138 คน โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 6 ตารางที่ 6 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

		n=138	
ปัจจัยส่วนบุคคล		ความถี่(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	95	68.8
	หญิง	43	31.2
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	7	5.1
	26-30 ปี	37	26.8
	31-35 ปี	45	32.6
	36-40 ปี	28	20.3
	40 ปีขึ้นไป	21	15.2
สถานภาพสมรส	โสด	67	48.6
	สมรส	71	51.4
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	5.8

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่(คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	125	90.6
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.6
ระยะเวลาที่ทำงานใน องค์กรปัจจุบัน		
น้อยกว่า 1 ปี	23	16.7
1-5 ปี	46	33.3
6-10 ปี	47	34.1
มากกว่า 10 ปี	22	15.9
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	0
10,001-20,000 บาท	29	21.0
20,001-30,000 บาท	52	37.7
30,001-40,000 บาท	29	21.0
สูงกว่า 40,001 บาท	28	20.3

จากตารางที่ 6 แสดงถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 ส่วนเพศหญิงมีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2

ด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาคือช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ช่วงอายุ 36-40 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปีนั้นน้อยที่สุดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 71 คิดเป็นร้อยละ 51.4 และสถานภาพโสดน้อยที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6

ด้านระดับการศึกษาที่พบในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 90.6 รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และน้อยที่สุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างทำงานในองค์กรปัจจุบันส่วนใหญ่มีอายุงาน 6-10 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุงานน้อย

กว่า 1 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และอายุงานมากกว่า 10 ปี น้อยที่สุด มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมารายได้ 10,001-20,000 บาทและ30,001-40,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 รายได้สูงกว่า 40,001 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และไม่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้าน การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ความเหนื่อยล้า ความตั้งใจ ลာออก และความฉลาดทางอารมณ์

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการหาค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 138 คน เพื่อหาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุและผลกระทบของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานของพนักงานขายอาหารสัตว์ ได้ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน

n=138

การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>การสร้งแสดงความรู้สึก</b>	<b>3.40</b>	<b>0.92</b>	<b>สูง</b>
1. ฉันแกล้งแสดงความรู้สึก ที่ฉันจำเป็นต้องแสดงต่อเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า	3.49	1.00	สูง
2. ฉันตีสีหน้าหรือ “ใส่หน้ากาก” เพื่อแสดงอารมณ์ให้เหมือนกับที่หัวหน้าของฉันต้องการให้แสดงออกมาและให้เหมาะกับงาน	3.14	1.13	ปานกลาง
3. ฉันซ่อนอารมณ์ที่เกิดขึ้นจริงไว้ และใช้ “การแสดง” เมื่อต้องมึปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน	3.59	0.89	สูง
<b>การแสดงความรู้สึกจากภายใน</b>	<b>3.71</b>	<b>0.76</b>	<b>สูง</b>
4. ฉันพยายามปรับความรู้สึกจริงที่เกิดขึ้น ให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่ต้องแสดงให้ลูกค้าเห็น	3.84	0.72	สูง
5. ฉันพยายามอย่างมาก เพื่อ “เข้าถึง” ความรู้สึกจริง ที่ฉันต้องแสดงต่อลูกค้า	3.64	0.93	สูง

การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
6. ฉันใช้ความพยายามอย่างยิ่ง เพื่อ “เข้าใจ” ความรู้สึกจริงๆ ที่ฉันมี และจำเป็นต้องแสดงต่อลูกค้า	3.66	0.88	สูง

จากตารางที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ด้านการแสรังแสดง ความรู้สึก พบว่า มีความคิดเห็นในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อ คำถามระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 3.14–3.59 โดยข้อ คำถาม “ฉันซ่อนอารมณ์ที่เกิดขึ้นจริงไว้ และใช้ “การแสดง” เมื่อต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือเพื่อน ร่วมงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อคำถาม “ฉันตีสีหน้าหรือ “ใส่หน้ากาก” เพื่อแสดง อารมณ์ให้เหมือนกับที่หัวหน้าของฉันต้องการให้แสดงออกมาและให้เหมาะกับงาน” มีระดับความ คิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ด้านการแสดงความรู้สึกจาก ภายใน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อคำถาม ระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 3.64 – 3.84 โดยข้อคำถาม “ฉันพยายามปรับความรู้สึกจริงที่เกิดขึ้น ให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่ต้องแสดงให้ลูกค้าเห็น” มีระดับ ความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อคำถาม “ฉันใช้ความพยายามอย่างยิ่ง เพื่อ “เข้าใจ” ความรู้สึกจริงๆ ที่ฉันมี และจำเป็นต้องแสดงต่อลูกค้า” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหนื่อยล้า

n=138

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ความเหนื่อยล้า	2.19	0.57	ต่ำ
<b>ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์</b>	<b>2.13</b>	<b>0.95</b>	<b>ต่ำ</b>
1. ฉันรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวจากการทำงาน	2.27	1.14	ต่ำ
2. ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดการทำงาน	2.21	1.14	ต่ำ
3. ฉันรู้สึกเพลียเมื่อตื่นนอนตอนเช้าที่รู้ว่าต้องเผชิญการทำงานอีกวัน	2.25	1.18	ต่ำ
4. การทำงานที่ต้องพบเจอผู้คนตลอดวันเป็นสิ่งที่ตึงเครียดสำหรับฉัน	2.14	1.13	ต่ำ
5. ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายในภาระงาน	2.10	1.08	ต่ำ



ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
6. ฉันรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน	2.17	1.23	ต่ำ
7. ฉันรู้สึกว่ากำลังทำงานที่หนักเกินไป	2.15	1.09	ต่ำ
8. การปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นโดยตรงทำให้ฉันรู้สึกเครียดมากเกินไป	2.10	1.04	ต่ำ
9. ฉันรู้สึกสิ้นหวัง	1.81	1.06	ต่ำ
<b>ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล</b>	<b>2.23</b>	<b>0.58</b>	<b>ต่ำ</b>
10. ฉันปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าบางคนเสมือนว่าเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ	1.54	0.93	ต่ำมาก
11. ฉันเป็นคนหยาบกระด้างและไร้ความเมตตาต่อผู้อื่น	1.41	0.82	ต่ำมาก
12. ฉันวิตกกังวลว่างานที่ทำกำลังทำให้จิตใจฉันแข็งกระด้าง	1.57	0.97	ต่ำมาก
13. ฉันไม่เคยใส่ใจว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน	1.65	0.96	ต่ำมาก
14. ฉันรู้สึกว่าได้รับการตำหนิจากเพื่อนร่วมงาน	1.83	1.02	ต่ำ
15. ฉันสามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีต่อสิ่งต่างๆ ได้ง่าย	3.25	1.13	ปานกลาง
16. ฉันสามารถแก้ไขปัญหาของเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.42	0.80	สูง
17. ฉันรู้สึกว่างานของฉันมีอิทธิพลต่อผู้อื่น	3.20	0.83	ปานกลาง
<b>ด้านการลดความเป็นบุคคล</b>	<b>2.23</b>	<b>0.59</b>	<b>ต่ำ</b>
18. ฉันรู้สึกเปี่ยมไปด้วยพลัง	2.22	0.87	ต่ำ
19. ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย	2.33	0.83	ต่ำ
20. ฉันรู้สึกเป็นสุขใจภายหลังทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างใกล้ชิด	2.22	0.73	ต่ำ
21. ฉันได้สร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่ามากมาย	2.24	0.71	ต่ำ
22. ในการทำงานฉันสามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างสงบ	2.16	0.70	ต่ำ

จากตารางที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ความเหนื่อยล้าด้านความอ่อนล้าทาง

อารมณ์ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล และด้านการลดความเป็นบุคคล มีความคิดเห็นในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13, 2.23 และ 2.23 ตามลำดับ

ความคิดเห็นด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 1.81–2.27 โดยข้อความถาม “ฉันรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวจากการทำงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ในขณะที่ข้อความถาม “ฉันรู้สึกสิ้นหวัง” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ส่วนความคิดเห็นด้านความสำเร็จส่วนบุคคล พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 1.41 – 3.42 โดยข้อความถาม “ฉันสามารถแก้ไขปัญหาของเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ในขณะที่ข้อความถาม “ฉันเป็นคนหยาบกระด้างและไร้ความเมตตาต่อผู้อื่น” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด และความคิดเห็นด้านการลดความเป็นบุคคล พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 2.16–2.33 โดยข้อความถาม “ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย” มีระดับความคิดเห็นสูงสุดในขณะที่ข้อความถาม “ในการทำงานฉันสามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างสงบ” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จะเห็นได้ว่า ความเหนื่อยล้าด้านความสำเร็จส่วนบุคคล มีข้อความบางข้อที่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างไปจากข้ออื่นๆ ได้แก่ ข้อที่ 15. ฉันสามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีต่อสิ่งต่างๆ ได้ง่าย (ระดับความคิดเห็นปานกลาง) ข้อที่ 16. ฉันสามารถแก้ไขปัญหาของเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ระดับความคิดเห็นสูง) และข้อที่ 17. ฉันรู้สึกกว้างขวางของฉันมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (ระดับความคิดเห็นปานกลาง) แสดงให้เห็นว่า พนักงานขายอาหารสัตว์มีความเอาใจใส่และสนใจเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ส่วนข้อความข้ออื่นๆ ในส่วนของความสำเร็จส่วนบุคคล มีระดับความคิดเห็นต่ำมาก-ต่ำ แสดงให้เห็นว่า พนักงานขายอาหารสัตว์รับได้ได้ว่าตนเองรู้สึกเช่นไรและเป็นอย่างไร

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความตั้งใจลาออก

n=138

ความตั้งใจลาออก	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
<b>ความตั้งใจลาออก</b>	<b>1.98</b>	<b>1.13</b>	<b>ต่ำ</b>
1. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ฉันมีความคิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน เพื่อหางานใหม่	2.02	1.25	ต่ำ
2. ฉันมีความคิดที่จะลาออกจากงานนี้และหางานใหม่ที่ดีกว่า			

ความตั้งใจลาออก	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
บ่อยครั้ง	1.91	1.21	ต่ำ
3. ฉันจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า	2.21	1.40	ต่ำ
4. ฉันติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามหน่วยงาน หรือคนรู้จัก เพื่อหางานใหม่เป็นประจำ	1.79	1.10	ต่ำมาก

จากตารางที่ 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อคำถามระดับความคิดเห็นของตัวแปร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 1.79–2.21 โดยข้อคำถาม “ฉันมีความคิดที่จะลาออกจากงานนี้และหางานใหม่ที่ดีกว่าบ่อยครั้ง” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อคำถาม “ฉันติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามหน่วยงาน หรือคนรู้จักเพื่อหางานใหม่เป็นประจำ” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความฉลาดทางอารมณ์

n=138

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
<b>ความฉลาดทางอารมณ์</b>	<b>4.19</b>	<b>0.44</b>	<b>สูง</b>
<b>ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง</b>	<b>4.36</b>	<b>0.48</b>	<b>สูงมาก</b>
1. ฉันมีความตระหนักรู้ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตัวเอง	4.36	0.54	สูงมาก
2. ฉันมีความตระหนักรู้เข้าใจความต้องการของตนเอง	4.35	0.52	สูงมาก
3. ฉันบอกได้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันมีความรู้สึกเช่นนั้น	4.34	0.61	สูงมาก
4. ฉันรู้ได้ตลอดเวลาว่าตนเองมีความสุขหรือไม่	4.38	0.68	สูงมาก
<b>ด้านการควบคุมตนเอง</b>	<b>4.03</b>	<b>0.61</b>	<b>สูง</b>
5. ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตน รวมทั้งจัดการและควบคุมกับการปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	4.04	0.71	สูง
6. เมื่อถูกขัดใจ ฉันจะรู้สึกหงุดหงิด แต่ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ได้	4.05	0.70	สูง
7. เมื่อฉันโกรธ ฉันสามารถหายโกรธได้เร็ว	3.86	0.82	สูง
8. ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี	4.17	0.68	สูง

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
<b>ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง</b>	<b>4.16</b>	<b>0.53</b>	<b>สูง</b>
9. ฉันมักตั้งเป้าหมายในชีวิตและพยายามทำให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.23	0.58	สูงมาก
10. ฉันมักจะบอกกับตัวเองว่าฉันมีความสามารถ	4.07	0.71	สูง
11. ฉันสามารถสร้างกำลังใจได้ด้วยตนเอง	4.15	0.65	สูง
12. ฉันมักให้กำลังใจตนเองอยู่เสมอเพื่อทำในสิ่งที่ดีที่สุด	4.20	0.72	สูง
<b>ด้านการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น</b>	<b>4.23</b>	<b>0.55</b>	<b>สูงมาก</b>
13. ฉันรับรู้ถึงอารมณ์ของเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าได้ จากพฤติกรรมการแสดงออกของพวกเขา	4.33	0.62	สูงมาก
14. ฉันใส่ใจกับอารมณ์ความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่เสมอ	4.28	0.64	สูงมาก
15. ฉันมีความไวต่อการรับรู้ถึงอารมณ์ของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.11	0.69	สูง
16. ฉันมีความเข้าใจ และยอมรับในอารมณ์ความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.20	0.69	สูง

จากตารางที่ 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองและด้านการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น มีความคิดเห็นในระดับสูงมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และ 4.23 ตามลำดับ ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมตนเองและด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง พบว่า มีความคิดเห็นในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ 4.16 ตามลำดับ

ความคิดเห็นด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 4.34–4.38 โดยข้อความถาม “ฉันรู้ได้ตลอดเวลาว่าตนเองมีความสุขหรือไม่” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อความถาม “ฉันบอกได้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันมีความรู้สึกเช่นนั้น” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ส่วนความคิดเห็นด้านการควบคุมตนเอง พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 3.86–4.17 โดยข้อความถาม “ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี” มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ในขณะที่ข้อความถาม “เมื่อฉันโกรธ ฉันสามารถหายโกรธได้เร็ว” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ส่วนความคิดเห็นด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 4.07–4.23 โดยข้อ

คำถาม “ฉันมักตั้งเป้าหมายในชีวิตและพยายามทำให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ในขณะที่ข้อคำถาม “ฉันมักจะบอกกับตัวเองว่าฉันมีความสามารถ” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด และความคิดเห็นด้านการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ระหว่าง 4.11–4.33 โดยข้อคำถาม “ฉันรับรู้ถึงอารมณ์ของเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าได้ จากพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของพวกเขา” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ในขณะที่ข้อคำถาม “ฉันมีความไวต่อการรับรู้ถึงอารมณ์ของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า” มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามเพศ

n=138

การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=95)		หญิง (n=43)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
การสร้างสรรค์ความรู้สึก	3.24	0.92	3.76	0.81	-3.17	.00***
การแสดงความรู้สึกจากภายใน	3.74	0.77	3.65	0.75	0.66	.51

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานชายอาหารสัตว์ที่มีเพศต่างกัน มีการแสดงความรู้สึกจากภายใน ไม่แตกต่างกัน แต่มีการสร้างสรรค์ความรู้สึกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน การแสดงความรู้สึกขณะทำงานแตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการแสดงความรู้สึกขณะ  
จำแนกตามอายุ

n=138

การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน		SS	df	MS	F	Sig.
การสร้งแสดงความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	13.604	4	3.401	4.461	.002**
	ภายในกลุ่ม	101.386	133	.762		
	รวม	114.990	137			
การแสดงความรู้สึกจากภายใน	ระหว่างกลุ่ม	2.285	4	.571	.985	.418
	ภายในกลุ่ม	77.171	133	.580		
	รวม	79.456	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการแสดง  
ความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุต่างกัน มีการแสดง  
ความรู้สึกจากภายใน ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุต่างกัน มีการสร้งแสดง  
ความรู้สึก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่าง  
รายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการสร้งแสดงความรู้สึก จำแนกตามอายุ โดยวิธีการ  
ทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
			1	2	3	4	5
การสร้งแสดง ความรู้สึก	1. ต่ำกว่า 25 ปี	3.86	-				
	2. 26-30 ปี	3.62	.24	-			
	3. 31-35 ปี	3.61	.25	.01	-		
	4. 36-40 ปี	3.00	.88*	.65*	.63*	-	
	5. 41 ปีขึ้นไป	3.00	.86*	.62*	.61*	.02	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึกจำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และอายุระหว่าง 36-40 ปี มีการแสดงความรู้สึกแตกต่างกับพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อายุระหว่าง 26-30 ปี และ 31-35 ปี เท่ากับ .86, .62, .61, .88, .65 และ .63 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้ ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามสถานภาพ

n=138

การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน		SS	df	MS	F	Sig.
การแสดงความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	2.886	1	2.886	3.501	.063
	ภายในกลุ่ม	112.104	136	.824		
	รวม	114.990	137			
การแสดงความรู้สึกจากภายใน	ระหว่างกลุ่ม	.900	1	.900	1.558	.214
	ภายในกลุ่ม	78.556	136	.578		
	รวม	79.456	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีสถานภาพต่างกัน การแสดงความรู้สึกและการแสดงความรู้สึกจากภายใน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

n=138

การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน		SS	df	MS	F	Sig.
การสร้งแสดงความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	5.918	2	2.959	3.662	.028*
	ภายในกลุ่ม	109.071	135	.808		
	รวม	114.990	137			
การแสดงความรู้สึกจากภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3.552	2	1.776	3.159	.046*
	ภายในกลุ่ม	75.904	135	.562		
	รวม	79.456	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการสร้งแสดงความรู้สึกและการแสดงความรู้สึกจากภายใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการสร้งแสดงความรู้สึก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
			1	2	3
การสร้งแสดงความรู้สึก	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.96	-		
	2. ปริญญาตรี	3.40	.44	-	
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	4.33	1.38*	.94*	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการสร้งแสดงความรู้สึก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับ



การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการแสดงความรู้สึกแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีเท่ากับ 1.38 และ .94 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึกจากภายใน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
			1	2	3
การแสดง	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.42	-		
ความรู้สึกจาก	2. ปริญญาตรี	3.70	.29	-	
ภายใน	3. สูงกว่าปริญญาตรี	4.47	1.05*	.76*	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึกจากภายใน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการแสดงความรู้สึกจากภายในแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีเท่ากับ 1.05 และ .76 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้นแตกต่างกัน มีการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น

n=138

การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน		SS	df	MS	F	Sig.
การสร้งแสดงความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	9.712	3	3.237	4.120	.008**
	ภายในกลุ่ม	105.278	134	.786		
	รวม	114.990	137			
การแสดงความรู้สึกจากภายใน	ระหว่างกลุ่ม	1.814	3	.605	1.044	.376
	ภายในกลุ่ม	77.642	134	.579		
	รวม	79.456	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรต่างกัน มีการแสดงความรู้สึกจากภายใน ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรกัน มีการสร้งแสดงความรู้สึก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการสร้งแสดงความรู้สึก จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย			
			1	2	3	4
การสร้งแสดงความรู้สึก	1. น้อยกว่า 1 ปี	3.46	-			
	2. 1-5 ปี	3.73	.27	-		
	3. 6-10 ปี	3.23	.23	.50*	-	
	4. มากกว่า 10 ปี	3.02	.45	.72*	.22	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึก จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น 1-5 ปี มีการแสดงความรู้สึกแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น 6-10 ปี และ มากกว่า 10 ปี เท่ากับ .50 และ .72 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน แตกต่างหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้ ตารางที่ 20 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามรายได้

n=138

การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน		SS	df	MS	F	Sig.
การแสดงความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	3.416	3	1.139	1.368	.255
	ภายในกลุ่ม	111.573	134	.833		
	รวม	114.990	137			
การแสดงความรู้สึกจากภายใน	ระหว่างกลุ่ม	4.514	3	1.505	2.690	.049*
	ภายในกลุ่ม	74.942	134	.559		
	รวม	79.456	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ต่างกัน มีการแสดงความรู้สึก ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ต่างกัน มีการแสดงความรู้สึกจากภายในแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึกจากภายใน จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	รายได้	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
			1	2	3	4	5
การแสดง ความรู้สึกจาก ภายใน	1. ต่ำกว่า 10,000 ปี	-	-				
	2. 10,001-20,000 บาท	3.70	-	-			
	3. 20,001-30,000 บาท	3.73	-	.04	-		
	4. 30,001-40,000 บาท	3.97	-	.28	.24	-	
	5. สูงกว่า 40,001 บาท	3.42	-	.28	.32	.56*	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการแสดงความรู้สึกจากภายใน จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีการแสดงความรู้สึกจากภายในแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้สูงกว่า 40,001 บาท เท่ากับ .56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเหนื่อยล้า คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลและด้านการลดความเป็นบุคคล แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ค่าที (t-test) ดังนี้

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความแตกต่างของความเหนื่อยล้า จำแนกตามเพศ

n=138

ตัวแปร	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=95)		หญิง (n=43)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ความเหนื่อยล้า	2.13	0.57	2.34	0.54	-2.12	.04*
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	2.01	0.95	2.41	0.92	-2.33	.02*
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	2.24	0.54	2.21	0.66	0.29	.77
ด้านการลดความเป็นบุคคล	2.15	0.63	2.43	0.45	-2.69	.01**

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความเหนื่อยล้า จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีเพศต่างกัน มีความเหนื่อยล้าด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีเพศต่างกัน มีความเหนื่อยล้าโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความเหนื่อยล้าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านการลดความเป็นบุคคล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ความเหนื่อยล้า แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 23 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความเหนื่อยล้า จำแนกตามอายุ

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความเหนื่อยล้า	ระหว่างกลุ่ม	5.405	4	1.351	4.638	.002**
	ภายในกลุ่ม	38.748	133	.291		
	รวม	44.153	137			
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	19.331	4	4.833	6.093	.000***
	ภายในกลุ่ม	105.495	133	.793		
	รวม	124.826	137			
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2.226	4	.556	1.710	.151
	ภายในกลุ่ม	43.269	133	.325		
	รวม	45.495	137			
ด้านการลดความเป็นบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	1.152	4	.288	.813	.519
	ภายในกลุ่ม	47.081	133	.354		
	รวม	48.233	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยล้า จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุต่างกัน มีความเหนื่อยล้าด้านความสำเร็จส่วนบุคคลและด้านการลดความเป็นบุคคลไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุต่างกัน มีความเหนื่อยล้าโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความ

เหนื่อยล้าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเห็น้อยล้า จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
			1	2	3	4	5
ความเห็น้อยล้า	1. ต่ำกว่า 25 ปี	2.18	-				
	2. 26-30 ปี	2.44	.25	-			
	3. 31-35 ปี	2.20	.01	.24*	-		
	4. 36-40 ปี	2.16	.02	.27*	.03	-	
	5. 41 ปีขึ้นไป	1.80	.38	.63*	.39*	.36*	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเห็น้อยล้า จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีความเหนื่อยล้าแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี, 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป เท่ากับ .24, .27 และ .63 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความเหนื่อยล้าแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และ 36-40 ปี เท่ากับ .39 และ .36 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
			1	2	3	4	5
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	1. ต่ำกว่า 25 ปี	2.00	-				
	2. 26-30 ปี	2.60	.61	-			
	3. 31-35 ปี	2.22	.22	.39	-		
	4. 36-40 ปี	1.90	.10	.71*	.32	-	
	5. 41 ปีขึ้นไป	1.48	.52	1.13*	.74*	.42	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป เท่ากับ .71 และ 1.13 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป เท่ากับ .74 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 26 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความเหนื่อยล้า จำแนกตามสถานภาพ

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความเหนื่อยล้า	ระหว่างกลุ่ม	2.694	1	2.694	8.837	.003**
	ภายในกลุ่ม	41.459	136	.305		
	รวม	44.153	137			
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	8.707	1	8.707	10.198	.002**
	ภายในกลุ่ม	116.119	136	.854		
	รวม	124.826	137			
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	.716	1	.716	2.174	.143
	ภายในกลุ่ม	44.779	136	.329		
	รวม	45.495	137			
ด้านการลดความเป็นบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	.310	1	.310	.880	.350
	ภายในกลุ่ม	47.923	136	.352		
	รวม	48.233	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยล้า จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเหนื่อยล้าด้านความสำเร็จส่วนบุคคลและด้านการลดความเป็นบุคคล ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเหนื่อยล้าโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความเหนื่อยล้าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้



ตารางที่ 27 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความเหนื่อยล้า จำแนกตามระดับการศึกษา

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความเหนื่อยล้า	ระหว่างกลุ่ม	3.064	2	1.532	5.034	.008**
	ภายในกลุ่ม	41.089	135	.304		
	รวม	44.153	137			
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	8.406	2	4.203	4.874	.009**
	ภายในกลุ่ม	116.420	135	.862		
	รวม	124.826	137			
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	.699	2	.349	1.053	.352
	ภายในกลุ่ม	44.796	135	.332		
	รวม	45.495	137			
ด้านการลดความเป็นบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2.534	2	1.267	3.743	.026*
	ภายในกลุ่ม	45.699	135	.339		
	รวม	48.233	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยล้า จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเหนื่อยล้าด้านความสำเร็จส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเหนื่อยล้าโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความเหนื่อยล้าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยล้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
			1	2	3
ความเหนื่อยล้า	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.68	-		
	2. ปริญญาตรี	2.20	.53*	-	
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	2.63	.95*	.42	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยล้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเหนื่อยล้าแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ .53 และ .95 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
			1	2	3
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.39	-		
	2. ปริญญาตรี	2.15	.76*	-	
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	3.02	1.63*	.88*	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ .76 และ 1.63 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 และพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ .88 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการลดความเป็นบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
			1	2	3
การลดความเป็นบุคคล	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.78	-		
	2. ปริญญาตรี	2.25	.47*	-	
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	2.64	.87*	.39	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการลดความเป็นบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ .47 และ .87 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้นแตกต่างกัน มีความเหนื่อยล้า แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 31 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความเหนื่อยล้า จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความเหนื่อยล้า	ระหว่างกลุ่ม	4.715	3	1.572	5.340	.002**
	ภายในกลุ่ม	39.439	134	.294		
	รวม	44.153	137			
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	18.143	3	6.048	7.596	.000***
	ภายในกลุ่ม	106.683	134	.796		
	รวม	124.826	137			
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	.390	3	.130	.386	.763
	ภายในกลุ่ม	45.105	134	.337		
	รวม	45.495	137			
ด้านการลดความเป็นบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	1.625	3	.542	1.557	.203
	ภายในกลุ่ม	46.608	134	.348		
	รวม	48.233	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยล้า จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรต่างกัน มีความเหนื่อยล้าด้านความสำเร็จส่วนบุคคลและด้านการลดความเป็นบุคคลไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น มีความเหนื่อยล้าโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความเหนื่อยล้าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้ ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยล้า จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé

n=138

ตัวแปร	ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย			
			1	2	3	4
ความเหนื่อยล้า	1. น้อยกว่า 1 ปี	2.23	-			
	2. 1-5 ปี	2.43	.20	-		
	3. 6-10 ปี	2.07	.15	.35*	-	
	4. มากกว่า 10 ปี	1.93	.30	.50*	.14	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยล้า จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น 1-5 ปี มีความเหนื่อยล้าแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น 6-10 ปี และ มากกว่า 10 ปี เท่ากับ .35 และ .50 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé

n=138

ตัวแปร	ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย			
			1	2	3	4
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	1. น้อยกว่า 1 ปี	2.16	-			
	2. 1-5 ปี	2.59	.43	-		
	3. 6-10 ปี	1.94	.22	.64*	-	
	4. มากกว่า 10 ปี	1.57	.59*	1.02*	.37	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหาร

สัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้นน้อยกว่า 1 ปี มีความเหนื่อยล้าแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น 6-10 ปี และ มากกว่า 10 ปี เท่ากับ .35 และ .50 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความเหนื่อยล้า ต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 34 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความเหนื่อยล้า จำแนกตามรายได้

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความเหนื่อยล้า	ระหว่างกลุ่ม	1.864	3	.621	1.969	.122
	ภายในกลุ่ม	42.289	134	.316		
	รวม	44.153	137			
ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	7.090	3	2.363	2.690	.049*
	ภายในกลุ่ม	117.736	134	.879		
	รวม	124.826	137			
ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2.080	3	.693	2.140	.098
	ภายในกลุ่ม	43.415	134	.324		
	รวม	45.495	137			
ด้านการลดความเป็นบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	4.640	3	1.547	4.755	.003**
	ภายในกลุ่ม	43.593	134	.325		
	รวม	48.233	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความเหนื่อยล้า จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ต่างกัน มีความเหนื่อยล้าโดยรวมและความเหนื่อยล้าด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ต่างกัน มีความเหนื่อยล้าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคลแตกต่าง

กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	รายได้	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
			1	2	3	4	5
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	-				
	2. 10,001-20,000 บาท	2.48	-	-			
	3. 20,001-30,000 บาท	2.14	-	.33	-		
	4. 30,001-40,000 บาท	2.13	-	.34	.01	-	
	5. สูงกว่า 40,001 บาท	1.77	-	.71*	.37	.36	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้สูงกว่า 40,001 บาท เท่ากับ .71 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการลดความเป็นบุคคล จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	รายได้	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
			1	2	3	4	5
การลดความเป็นบุคคล	1. ต่ำกว่า 10,000 ปี	-	-				
	2. 10,001-20,000 บาท	2.25	-	-			
	3. 20,001-30,000 บาท	2.02	-	.23	-		
	4. 30,001-40,000 บาท	2.43	-	.19	.42*	-	
	5. สูงกว่า 40,001 บาท	2.42	-	.17	.41*	.01	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 36 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการลดความเป็นบุคคล จำแนกตาม รายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีการลดความเป็นบุคคลแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และที่มีรายได้สูงกว่า 40,001 บาท เท่ากับ .42 และ .41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออก แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ค่าที (t-test) ดังนี้

ตารางที่ 37 เปรียบเทียบความแตกต่างของความตั้งใจลาออก จำแนกตามเพศ

n=138

ตัวแปร	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=95)		หญิง (n=43)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความตั้งใจลาออก	1.90	1.07	2.16	1.24	-1.26	.21

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 37 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความตั้งใจลาออก จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีเพศต่างกัน มีความตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ความเหนื่อยล้า และความตั้งใจลาออกแตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 38 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความตั้งใจลาออก จำแนกตามอายุ

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความตั้งใจลาออก	ระหว่างกลุ่ม	12.699	4	3.175	2.623	.038*
	ภายในกลุ่ม	160.952	133	1.210		
	รวม	173.651	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001



จากตารางที่ 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
			1	2	3	4	5
ความตั้งใจ ลาออก	1. ต่ำกว่า 25 ปี	1.96	-				
	2. 26-30 ปี	2.47	.50	-			
	3. 31-35 ปี	1.88	.09	.59*	-		
	4. 36-40 ปี	1.77	.20	.70*	.11	-	
	5. 41 ปีขึ้นไป	1.65	.31	.81*	.22	.11	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 39 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีความตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี, 36-40 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป เท่ากับ .59, .70 และ .81 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 40 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความตั้งใจลาออก จำแนกตามสถานภาพ

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความตั้งใจลาออก	ระหว่างกลุ่ม	18.631	1	18.631	16.345	.000***
	ภายในกลุ่ม	155.020	136	1.140		
	รวม	173.651	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 40 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 41 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระดับการศึกษา

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความตั้งใจลาออก	ระหว่างกลุ่ม	9.994	2	4.997	4.122	.018*
	ภายในกลุ่ม	163.657	135	1.212		
	รวม	173.651	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 41 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
			1	2	3
ความตั้งใจลาออก	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.25	-		
	2. ปริญญาตรี	1.99	.74	-	
	3. สูงกว่าปริญญาตรี	3.05	1.80*	1.06*	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 42 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี เท่ากับ 1.80 และ 1.06 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้นแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออก แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 43 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความตั้งใจลาออก	ระหว่างกลุ่ม	37.314	3	12.438	12.225	.000***
	ภายในกลุ่ม	136.337	134	1.017		
	รวม	173.651	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 43 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่

ทำงานในองค์กรต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้วิจัย จึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร นั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé

n=138

ตัวแปร	ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย			
			1	2	3	4
ความตั้งใจ ลาออก	1. น้อยกว่า 1 ปี	1.89	-			
	2. 1-5 ปี	2.68	.79*	-		
	3. 6-10 ปี	1.66	.23	1.01*	-	
	4. มากกว่า 10 ปี	1.31	.58	1.37*	.36	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 44 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามระยะเวลา ที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มี ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้นน้อยกว่า 1 ปี มีความตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานขายอาหาร สัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น 1-5 ปี เท่ากับ .79 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น 1-5 ปี มีความตั้งใจลาออกแตกต่างจาก พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น 6-10 ปีและ มากกว่า 10 ปี เท่ากับ 1.01 และ 1.37 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออก แตกต่าง กันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 45 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความตั้งใจลาออก จำแนกตามรายได้

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความตั้งใจลาออก	ระหว่างกลุ่ม	19.027	3	6.342	5.496	.001***
	ภายในกลุ่ม	154.624	134	1.154		
	รวม	173.651	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 45 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	รายได้	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
			1	2	3	4	5
ความตั้งใจลาออก	1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	-				
	2. 10,001-20,000 บาท	2.61	-	-			
	3. 20,001-30,000 บาท	2.03	-	.58*	-		
	4. 30,001-40,000 บาท	1.59	-	1.02*	.43	-	
	5. สูงกว่า 40,001 บาท	1.65	-	.96*	.38	.06	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 46 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความตั้งใจลาออก จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท, 30,001-

40,000 บาท และสูงกว่า 40,001 บาท เท่ากับ .58, 1.02 และ .96 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ค่าที (t-test) ดังนี้

ตารางที่ 47 เปรียบเทียบความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามเพศ

n=138

ตัวแปร	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=95)		หญิง (n=43)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ความฉลาดทางอารมณ์	4.21	0.48	4.15	0.34	0.89	.38
การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	4.36	0.49	4.34	0.47	0.23	.82
การควบคุมตนเอง	4.09	0.65	3.88	0.51	2.07	.04*
การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	4.16	0.56	4.16	0.46	0.07	.95
การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น	4.23	0.59	4.22	0.45	0.21	.84

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 47 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานชายอาหารสัตว์ที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน และมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นไม่แตกต่างกันเช่นกัน แต่พนักงานชายอาหารสัตว์ที่มีเพศต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมตนเอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 48 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามอายุ

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความฉลาดทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.449	4	.362	1.878	.118
	ภายในกลุ่ม	25.647	133	.193		
	รวม	27.096	137			
การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.533	4	.133	.567	.687
	ภายในกลุ่ม	31.203	133	.235		
	รวม	31.736	137			
การควบคุมตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.766	4	.441	1.180	.322
	ภายในกลุ่ม	49.743	133	.374		
	รวม	51.509	137			
การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	5.691	4	1.423	5.729	.000***
	ภายในกลุ่ม	33.034	133	.248		
	รวม	38.725	137			
การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	2.397	4	.599	2.022	.095
	ภายในกลุ่ม	39.413	133	.296		
	รวม	41.810	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การควบคุมตนเองและการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น ไม่แตกต่างกันเช่นกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

n=138

ตัวแปร	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
			1	2	3	4	5
การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	1. ต่ำกว่า 25 ปี	4.36	-				
	2. 26-30 ปี	3.83	.53	-			
	3. 31-35 ปี	4.32	.04	.49*	-		
	4. 36-40 ปี	4.24	.12	.41*	.08	-	
	5. 41 ปีขึ้นไป	4.24	.12	.41	.08	.00	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 49 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง จำแนกตามอายุ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองแตกต่างกับพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และ 36-40 ปี เท่ากับ .49 และ .41 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้



ตารางที่ 50 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามสถานภาพ

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความฉลาดทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	.217	1	.217	1.100	.296
	ภายในกลุ่ม	26.879	136	.198		
	รวม	27.096	137			
การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.700	1	.700	3.066	.082
	ภายในกลุ่ม	31.036	136	.228		
	รวม	31.736	137			
การควบคุมตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.155	1	.155	.409	.523
	ภายในกลุ่ม	51.355	136	.378		
	รวม	51.509	137			
การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.342	1	1.342	4.884	.029*
	ภายในกลุ่ม	37.383	136	.275		
	รวม	38.725	137			
การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	.069	1	.069	.225	.636
	ภายในกลุ่ม	41.741	136	.307		
	รวม	41.810	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 50 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ไม่แตกต่าง และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การควบคุมตนเองและการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นไม่แตกต่างกันเช่นกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 51 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความฉลาดทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	.351	2	.176	.887	.414
	ภายในกลุ่ม	26.745	135	.198		
	รวม	27.096	137			
การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.611	2	.305	1.325	.269
	ภายในกลุ่ม	31.125	135	.231		
	รวม	31.736	137			
การควบคุมตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.537	2	.269	.711	.493
	ภายในกลุ่ม	50.972	135	.378		
	รวม	51.509	137			
การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.108	2	.054	.189	.828
	ภายในกลุ่ม	38.617	135	.286		
	รวม	38.725	137			
การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	.332	2	.166	.540	.584
	ภายในกลุ่ม	41.478	135	.307		
	รวม	41.810	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 51 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การควบคุมตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองและการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น ไม่แตกต่างกันเช่นกัน

ตารางที่ 52 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความฉลาดทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	.469	3	.156	.786	.504
	ภายในกลุ่ม	26.627	134	.199		
	รวม	27.096	137			
การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.415	3	.138	.591	.622
	ภายในกลุ่ม	31.321	134	.234		
	รวม	31.736	137			
การควบคุมตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.808	3	.269	.712	.547
	ภายในกลุ่ม	50.701	134	.378		
	รวม	51.509	137			
การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	5.643	3	1.881	7.619	.000***
	ภายในกลุ่ม	33.082	134	.247		
	รวม	38.725	137			
การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	.235	3	.078	.253	.859
	ภายในกลุ่ม	41.575	134	.310		
	รวม	41.810	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 52 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การควบคุมตนเองและการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น ไม่แตกต่างกันเช่นกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้วิจัยจึงนำไปทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ดังนี้

ตารางที่ 53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé

n=138

ตัวแปร	ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร นั้น	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย			
			1	2	3	4
การสร้าง แรงจูงใจ ให้กับ ตนเอง	1. น้อยกว่า 1 ปี	4.13	-			
	2. 1-5 ปี	3.90	.23	-		
	3. 6-10 ปี	4.35	.22	.45*	-	
	4. มากกว่า 10 ปี	4.35	.22	.46*	.01	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 53 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น 1-5 ปี มีการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองแตกต่างกับพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น 6-10 ปี และ มากกว่า 10 ปี เท่ากับ .45 และ .46 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ตารางที่ 54 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามรายได้

n=138

		SS	df	MS	F	Sig.
ความฉลาดทางอารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	.978	3	.326	1.672	.176
	ภายในกลุ่ม	26.118	134	.195		
	รวม	27.096	137			
การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	.335	3	.112	.476	.700
	ภายในกลุ่ม	31.401	134	.234		
	รวม	31.736	137			
การควบคุมตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	2.336	3	.779	2.122	.100
	ภายในกลุ่ม	49.173	134	.367		
	รวม	51.509	137			
การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	ระหว่างกลุ่ม	1.465	3	.488	1.756	.159
	ภายในกลุ่ม	37.260	134	.278		
	รวม	38.725	137			
การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	3.113	3	1.038	3.593	.015*
	ภายในกลุ่ม	38.697	134	.289		
	รวม	41.810	137			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 54 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยของความฉลาดทางอารมณ์ จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน และมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การควบคุมตนเองและการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ไม่แตกต่างกันเช่นกัน แต่พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffé ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD ดังนี้

ตารางที่ 55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD ดังนี้

n=138

ตัวแปร	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย				
			1	2	3	4	5
การรับรู้ ความรู้สึกของ ผู้อื่น	1. ต่ำกว่า 10,000 ปี	-	-				
	2. 10,001-20,000 บาท	4.08	-	-			
	3. 20,001-30,000 บาท	4.39	-	.31*	-		
	4. 30,001-40,000 บาท	4.28	-	.20	.11	-	
	5. สูงกว่า 40,001 บาท	4.04	-	.04	.35	.24	-

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 55 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น จำแนกตามรายได้ โดยวิธีการทดสอบรายคู่ของ LSD พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองแตกต่างกับพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท เท่ากับ .31 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) การวิเคราะห์องค์ประกอบ และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM)

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตัวแปรสังเกต

SeA	=	ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง
SaR	=	ด้านการควบคุมตนเอง
MoO	=	ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง
HaR	=	ด้านการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น
SA1	=	ฉันแกล้งแสดงความรู้สึก ที่ฉันจำเป็นต้องแสดงต่อเพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า
SA2	=	ฉันตีสีหน้าหรือ “ใส่หน้ากาก” เพื่อแสดงอารมณ์ให้เหมือนกับที่หัวหน้าของฉันต้องการให้แสดงออกมาและให้เหมาะกับงาน
SA3	=	ฉันซ่อนอารมณ์ที่เกิดขึ้นจริงไว้ และใช้ “การแสดง” เมื่อต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน
DA1	=	ฉันพยายามปรับความรู้สึกจริงที่เกิดขึ้น ให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่ต้องแสดงให้ลูกค้าเห็น
DA2	=	ฉันพยายามอย่างมาก เพื่อ “เข้าถึง” ความรู้สึกจริง ที่ฉันต้องแสดงต่อลูกค้า
DA3	=	ฉันใช้ความพยายามอย่างยิ่ง เพื่อ “เข้าใจ” ความรู้สึกจริงๆ ที่ฉันมี และจำเป็นต้องแสดงต่อลูกค้า
EE	=	ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์
DE	=	ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล
RP	=	ด้านการลดความเป็นบุคคล
ITQ1	=	ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ฉันมีความคิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน เพื่อหางานใหม่
ITQ2	=	ฉันมีความคิดที่จะลาออกจากงานนี้และหางานใหม่ที่ดีกว่า

บ่อยครั้ง

ITQ3 = ฉันจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า

ITQ4 = ฉันติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามหน่วยงาน หรือคนรู้จัก  
เพื่อหางานใหม่เป็นประจำ

ตัวแปรแฝง

EQ = ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligent)

SA = การแสดงแสร้งแสดงความรู้สึก (Surface Acting)

DA = การแสดงความรู้สึกจากภายใน (Deep Acting)

BO = ความเหนื่อยล้า (Burnout)

ITQ = ความตั้งใจลาออก (Intention to Quit)

### 1. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ระหว่างตัวแปร สังเกต ระหว่างตัวแปรแฝง และการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานของตัวแปรต่างๆ ว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือไม่ โดยการ  
วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ได้ดังนี้

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต





ตารางที่ 56 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต

	Mean	S.D.	SeA	SaR	MoO	HaR	EE	DE	RP	SA1	SA2	SA3	DA1	DA2	DA3	ITQ1	ITQ2	ITQ3	ITQ4	
SeA	4.357	0.481																		
SaR	4.029	0.613	.554 <sup>**</sup>																	
MoO	4.161	0.532	.513 <sup>**</sup>	.478 <sup>**</sup>																
HaR	4.228	0.552	.616 <sup>**</sup>	.686 <sup>**</sup>	.469 <sup>**</sup>															
EE	2.134	0.955	-.284 <sup>**</sup>	-.273 <sup>**</sup>	-.461 <sup>**</sup>	-.067 <sup>**</sup>														
DE	2.089	0.613	-.203 <sup>*</sup>	-.250 <sup>**</sup>	-.243 <sup>**</sup>	-.399 <sup>**</sup>	.401 <sup>**</sup>													
RP	2.235	0.593	-.289 <sup>**</sup>	-.297 <sup>**</sup>	-.331 <sup>**</sup>	-.262 <sup>**</sup>	.413 <sup>**</sup>	.020												
SA1	3.486	0.998	.286 <sup>**</sup>	.212 <sup>*</sup>	.140	.264 <sup>**</sup>	-.202 <sup>*</sup>	-.100	.168											
SA2	3.138	1.135	.240 <sup>**</sup>	.217 <sup>*</sup>	.111	.264 <sup>**</sup>	.300 <sup>**</sup>	.012	.257 <sup>**</sup>	.856 <sup>**</sup>										
SA3	3.587	0.894	.290 <sup>**</sup>	.119	.168	.233 <sup>**</sup>	.241 <sup>**</sup>	-.107	.137	.709 <sup>**</sup>	.625 <sup>**</sup>									
DA1	3.841	0.717	.356 <sup>**</sup>	.401 <sup>**</sup>	.379 <sup>**</sup>	.447 <sup>**</sup>	-.019	-.093	-.145	.466 <sup>**</sup>	.502 <sup>**</sup>	.443 <sup>**</sup>								
DA2	3.645	0.934	.251 <sup>**</sup>	.416 <sup>**</sup>	.204	.423 <sup>**</sup>	-.058	-.192	-.170 <sup>*</sup>	.327 <sup>**</sup>	.301 <sup>**</sup>	.313 <sup>**</sup>	.645 <sup>**</sup>							
DA3	3.659	0.884	.262 <sup>**</sup>	.426 <sup>**</sup>	.296 <sup>**</sup>	.381 <sup>**</sup>	-.102	-.186	-.253 <sup>**</sup>	.247 <sup>**</sup>	.222 <sup>**</sup>	.347 <sup>**</sup>	.628 <sup>**</sup>	.843 <sup>**</sup>						
ITQ1	2.022	1.247	.045	.018	-.239 <sup>**</sup>	.022	.592 <sup>**</sup>	.300 <sup>**</sup>	.208	.320 <sup>**</sup>	.380 <sup>**</sup>	.237 <sup>**</sup>	.053	.000	-.086					
ITQ2	1.913	1.211	-.015	-.107	-.389 <sup>**</sup>	-.044	.685 <sup>**</sup>	.423 <sup>**</sup>	.250 <sup>**</sup>	.222 <sup>**</sup>	.322 <sup>**</sup>	.209 <sup>*</sup>	-.008	-.111	-.144	.809 <sup>**</sup>				
ITQ3	2.210	1.396	.034	.033	-.238 <sup>**</sup>	.131	.606 <sup>**</sup>	.303 <sup>**</sup>	.189 <sup>*</sup>	.199 <sup>*</sup>	.313 <sup>**</sup>	.228 <sup>**</sup>	.070	.007	-.018	.811 <sup>**</sup>	.728 <sup>**</sup>			
ITQ4	1.790	1.097	.015	-.083	-.295 <sup>**</sup>	-.017	.544 <sup>**</sup>	.361 <sup>**</sup>	.231 <sup>**</sup>	.187 <sup>**</sup>	.264 <sup>**</sup>	.246 <sup>**</sup>	-.006	-.073	-.157	.777 <sup>**</sup>	.810 <sup>**</sup>	.687 <sup>**</sup>		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 56 พบว่าการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวที่ใช้ในการวิจัยซึ่งมีทั้งที่ค่าเป็นบวกและค่าเป็นลบ โดยค่าเป็นบวกแสดงถึงความสัมพันธ์ในทางทิศทางเดียวกัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าเป็นลบ แสดงถึงความสัมพันธ์ ในทิศทางตรงกันข้าม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระส่วนใหญ่ไม่เกิน 0.80 (D. R. Cooper & Schindler, 2006) ยกเว้นคู่ความสัมพันธ์ของ ITQ1 (ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ฉันมีความคิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน เพื่อหางานใหม่) กับ ITQ2 (ฉันมีความคิดที่จะลาออกจากงานนี้และหางานใหม่ที่ดีกว่าบ่อยครั้ง) ITQ1 (ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ฉันมีความคิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน เพื่อหางานใหม่) กับ ITQ3 (ฉันจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า) SA1 (ฉันแกล้งแสดงความรู้สึก ที่ฉันจำเป็นต้องแสดงต่อเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า กับ SA2 (ฉันดีสีหน้าหรือ “ใส่หน้ากาก” เพื่อแสดงอารมณ์ให้เหมือนกับที่หัวหน้าของฉันต้องการให้แสดงออกมาและให้เหมาะกับงาน) DA2 (ฉันพยายามอย่างมาก เพื่อ “เข้าถึง” ความรู้สึกจริง ที่ฉันต้องแสดงต่อลูกค้า กับ DA3 (ฉันใช้ความพยายามอย่างยิ่ง เพื่อ “เข้าใจ” ความรู้สึกจริงๆ ที่ฉันมี และจำเป็นต้องแสดงต่อลูกค้า) ผู้วิจัยจึงทดสอบ Multicollinearity เพื่อพิจารณาค่า VIF ปรากฏผลสอดคล้องกับ Sarstedt, Ringle & Hair (2017) ซึ่งได้เสนอว่าค่า VIF น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงไม่มีปัญหา Multicollinearity

#### การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

ตารางที่ 57 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

ตัวแปร	Mean	S.D.	EQ	SA	DA	BO	ITQ
EQ	4.194	0.445	(.903)				
SA	3.403	0.916	.284**	(.952)			
DA	3.715	0.762	.482**	.418**	(.947)		
BO	2.143	0.587	-.434**	.220**	-.162	(0.913)	
ITQ	1.984	1.126	-.090	.321**	-.049	.655**	(.954)

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บเป็นตัวเลที่แสดงถึงค่า  $\sqrt{AVE}$

จากตารางที่ 57 พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ยกเว้น คู่ความสัมพันธ์ระหว่าง EQ (ความฉลาด

ทางอารมณ์) กับ ITQ (ความตั้งใจลาออก), DA (การแสดงความรู้สึกจากภายใน) กับ BO (ความเหนื่อยล้า) และ DA (การแสดงความรู้สึกจากภายใน) กับ ITQ (ความตั้งใจลาออก) และเมื่อพิจารณาตัวเลขแนวทแยง คือ ค่า  $\sqrt{AVE}$  พบว่า มีค่าสูงกว่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝงอื่นๆ โดยมีค่าระหว่าง 0.903 - 0.954 ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรแฝงตัวนั้นมีความตรงเชิงจำแนก (จำแนกตัวแปรได้ ไม่ซ้ำซ้อนกัน) นอกจากนี้ ค่า HTMT ที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงถึง ตัวแปรแฝงตัวนั้นมีความตรงเชิงจำแนก เช่นกัน ดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 การวิเคราะห์ความตรงเชิงจำแนก (Heterotrait-Monotrait Ratio: HTMT)

ตัวแปร	BO	DA	EQ	ITQ	SA
BO					
DA	0.231				
EQ	0.592	0.567			
ITQ	0.733	0.083	0.165		
SA	0.397	0.491	0.334	0.348	

#### การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสกัดหาค่าองค์ประกอบหลัก ด้วยวิธี Maximum Likelihood Analysis เพื่อหาค่าองค์ประกอบของตัวแปรหรือพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับแนวคิดและทฤษฎี เพื่อลดจำนวนตัวแปรและให้ได้มาซึ่งตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุด ผู้วิจัยจึงคัดเลือกเฉพาะตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (ไวพจน์ กุลาชัย ปฏิพล หอมยามเย็น และ เทวชัย บริรักษ์สันติกุล, 2560)

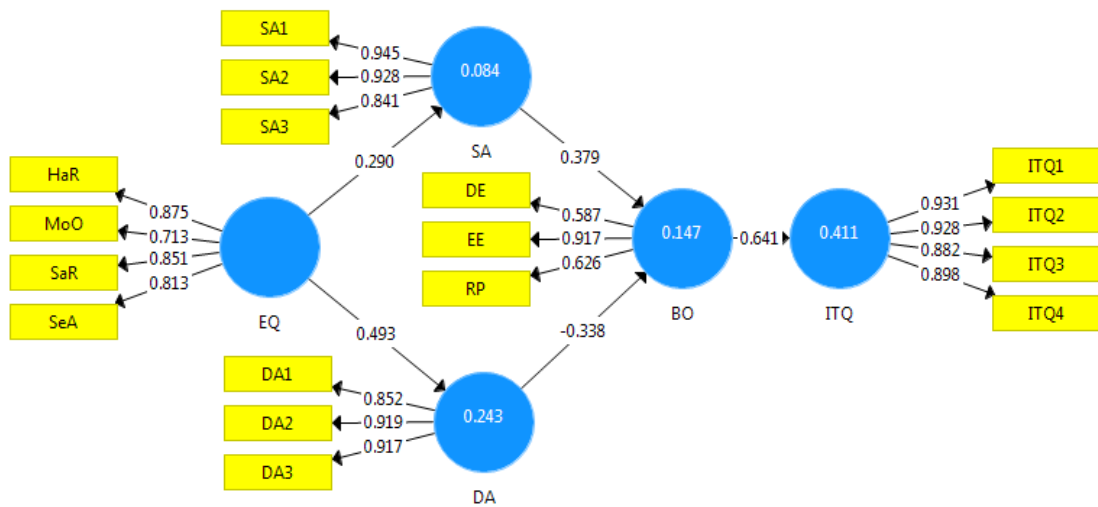
ตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง การควบคุมตนเอง การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยวิธี Maximum Likelihood Analysis และทำการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax ผลการวิเคราะห์ พบว่า องค์ประกอบทั้ง 4 ยังอยู่ครบทั้ง 4 องค์ประกอบ โดยข้อคำถามของแต่ละองค์ประกอบอยู่ในลักษณะเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลง ส่วนผลการวิเคราะห์ตัวแปรการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ได้แก่ 1) การแสดงความรู้สึก ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ และ 2) การแสดง

ความรู้สึกจากภายใน ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ ตัวแปรความตั้งใจลาออก ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องตามแนวคิดและทฤษฎีของงานวิจัย โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบไม่ถึง 0.40 ขึ้นไป ผู้วิจัยจึงได้แบ่งองค์ประกอบ ตั้งชื่อตามแนวคิดและทฤษฎีเดิม

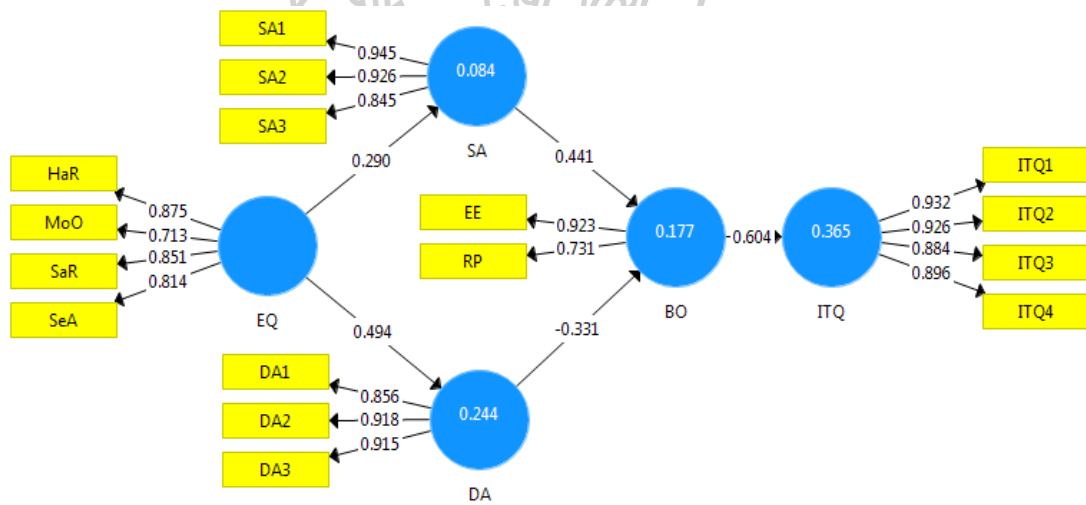
นอกจากนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตัวแปรความเหนียวแน่น ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 22 ข้อ เป็นข้อคำถามด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความสำเร็จส่วนบุคคล และการลดความเป็นบุคคล เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยวิธี Maximum Likelihood Analysis และทำการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax พบว่า ผลการวิเคราะห์สอดคล้องตามแนวคิดและทฤษฎีของงานวิจัย แต่มีข้อคำถามบางข้อที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบไม่ถึง 0.40 ขึ้นไป คือ ข้อคำถามในส่วนของตัวแปรสังเกต ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล (DE) ข้อที่ 15 ฉันทสามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีต่อสิ่งต่างๆ ได้ง่าย (BO15) จึงตัดข้อคำถามนี้ออก

## 2. การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM)

การวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 17 ตัว และตัวแปรแฝง 5 โครงสร้างตามภาพที่ 4 วิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน โดย Götz, Liehr-Gobbers & Krafft (2010) เสนอให้นำตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักไม่ถึง 0.70 ออกจากสมการโครงสร้าง ซึ่งมี 1 ตัวแปรของความเหนียวแน่น ด้านความสำเร็จส่วนบุคคล (DE) ค่าน้ำหนัก 0.587 จึงเหลือตัวแปรสังเกตได้ 16 ตัว ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 4 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่วิเคราะห์ได้จากโปรแกรม PLS แสดงค่า Path Coefficients( $\beta$ ), Determination Coefficient ( $R^2$ ) และ Loadings( $\lambda$ ) (ก่อนปรับโมเดล)



ภาพที่ 5 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่วิเคราะห์ได้จากโปรแกรม PLS แสดงค่า Path Coefficients( $\beta$ ), Determination Coefficient ( $R^2$ ) และ Loadings( $\lambda$ ) (หลังปรับโมเดล)

ตารางที่ 59 แสดงผลการวัด Outer หรือ Reflective and Formative Measurement Model

ตัวแปร		Formative	Reflective				
		VIF	$\lambda$	CV Commuality $Q^2$	CR	$\alpha$	AVE
		$\leq 5$	$> 0.70$	$> 0.00$	$> 0.60$	$> 0.60$	$\geq 0.50$
EQ	SeA	1.849	0.814	0.435	0.888	0.832	0.665
	SaR	2.063	0.851				
	MoO	1.481	0.713				
	HaR	2.251	0.875				
SA	SA1	4.592	0.945	0.567	0.932	0.890	0.821
	SA2	3.746	0.926				
	SA3	2.017	0.845				
DA	DA1	1.786	0.856	0.536	0.925	0.878	0.804
	DA2	3.732	0.918				
	DA3	3.599	0.915				
BO	EE	1.205	0.923	0.170	0.817	0.584	0.693
	RP	1.205	0.731				
ITQ	ITQ1	4.487	0.932	0.644	0.951	0.931	0.828
	ITQ2	3.899	0.926				
	ITQ3	3.067	0.884				
	ITQ4	3.339	0.896				

จากตารางที่ 59 ผลจากการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.205-4.592 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนัก Loading ( $\lambda$ ) ของตัวแปรสังเกตหรือค่าความเที่ยงของตัวบ่งชี้ พบว่ามีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 16 ค่า ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.713 (MoO: การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง) จนถึงสูงสุด เท่ากับ 0.945 (SA1: ฉันทกแสดงความรู้สึก ที่ฉันจำเป็นต้องแสดงต่อเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า) โดยค่าน้ำหนักของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวที่มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่า ค่าสถิติต่างๆ เป็นตัวบ่งชี้ได้ว่าการแบบจำลองการวัดหรือ Outer Model ทุกโครงสร้าง มีความน่าเชื่อถือได้สามารถแปลผลได้ หรือเป็นตัวชี้วัดที่ใช้สะท้อนอาการของตัวแปรแฝงได้จริง ส่วนค่า CV Commuality  $Q^2$  ที่มีค่า

มากกว่า 0.00 แสดงว่า ตัวแปรแฝงส่งผลสู่ตัวชี้วัดได้ดี ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า CV Communality  $Q^2$  ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.170-0.644 ซึ่งมีค่าตามเกณฑ์กำหนดไว้

ผลการทดสอบความเที่ยงตามโครงสร้าง สามารถวัดด้วยดัชนี 2 ตัวคือ Construct Reliability (CR) และ Cronbach'  $\alpha$  ซึ่งค่า CR และ  $\alpha$  ที่มีค่ามากกว่า 0.60 แสดงว่า ตัวแปรแฝงทุกตัวที่ใช้ในการศึกษานี้มีความเชื่อถือได้สูง หรือค่าที่ได้มีความคงเส้นคงวา ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า CR มีค่าตั้งแต่ 0.817 ของความเหนียวล้ำ (BO) จนถึงสูงสุดเท่ากับ 0.951 ของความตั้งใจลาออก (ITQ) ส่วน  $\alpha$  มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.584 ของความเหนียวล้ำ (BO) และค่าสูงสุดเท่ากับ 0.931 ของความตั้งใจลาออก (ITQ)

เมื่อพิจารณาจากความสามารถในการสกัดความแปรปรวนโดยเฉลี่ย (AVE: Average Extracted variance) ของตัวบ่งชี้ที่สะท้อนเนื้อหาของตัวแปรแฝงนั้นๆ โดยใช้เกณฑ์ AVE ควรจะมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.50 ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า AVE ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.665-0.828 แสดงว่า ตัวแปรแฝงแต่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวบ่งชี้ที่เป็นองค์ประกอบได้ดี มาตรฐานดังกล่าวมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (convergence validity)

ตารางที่ 60 แสดงผลการวัดแบบจำลอง Inner หรือ Structural Model

ตัวแปรต้น	$R^2$	CV Redundancy $Q^2$	ตัวแปรตาม	$f^2$	$\beta$	t	P-values
EQ	-	-	SA	0.092	0.290	2.988	0.003
			DA	0.323	0.494	7.802	0.000
SA	0.084	0.064	BO	0.191	0.441	6.009	0.000
DA	0.244	0.181	BO	0.108	-0.331	3.761	0.000
BO	0.177	0.104	ITQ	0.576	0.604	13.420	0.000
ITQ	0.365	0.276		-	-	-	-
GoF = 0.320							

จากตารางที่ 60 ผลจากการทดสอบ Determination Coefficient ( $R^2$ ) เป็นค่าที่อธิบายความแปรปรวน ซึ่งค่า  $R^2$  ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.10 แสดงว่า ตัวแปรแฝงภายนอกสามารถอธิบายตัวแปรแฝงภายในได้แม่นยำมาก ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) สามารถอธิบายความแปรปรวนการแสรังแสดงความรู้สึก (SA) ได้ร้อยละ 8.4 ( $R^2 = 0.084$ ) ส่วนความ

ฉลาดทางอารมณ์ (EQ) สามารถอธิบายความแปรปรวนการแสดงความรู้สึกจากภายใน (DA) ได้ร้อยละ 24.4 ( $R^2=0.244$ ) ส่วนการเสริมแสดงความรู้สึก (SA) และการแสดงความรู้สึกจากภายใน (DA) สามารถอธิบายความแปรปรวนความเหนื่อยล้า (BO) ได้ร้อยละ 17.7 ( $R^2=0.177$ ) ความเหนื่อยล้า (BO) สามารถอธิบายความแปรปรวนความตั้งใจลาออก (ITQ) ได้ร้อยละ 36.5 ( $R^2=0.365$ ) ซึ่งทุกคู่ความสัมพันธ์มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.10 ยกเว้นความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) สามารถอธิบายความแปรปรวนการเสริมแสดงความรู้สึก (SA) ได้ในระดับต่ำ

เพื่อพิจารณาขนาดของอิทธิพลหรือผลกระทบของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน โดยศึกษาจากค่า Effect Size ( $f^2$ ) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า มีคู่ความสัมพันธ์ของตัวแปร 1 เส้นทางที่มีค่า effect size อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับการเสริมแสดงความรู้สึก (SA) มีค่า  $f^2=0.092$  ซึ่งแสดงว่า ตัวอย่างมีขนาดปานกลาง สูงพอที่จะตรวจพบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ หรือมีผลกระทบขนาดปานกลางระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปร และมีคู่ความสัมพันธ์ของตัวแปร 4 เส้นทางที่มีค่า effect size อยู่ในระดับสูง คือ ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับการแสดงความรู้สึกจากภายใน (DA) มีค่า  $f^2=0.323$  การเสริมแสดงความรู้สึก (SA) กับความเหนื่อยล้า (BO) มีค่า  $f^2=0.191$  การแสดงความรู้สึกจากภายใน (DA) กับความเหนื่อยล้า (BO) มีค่า  $f^2=0.108$  และความเหนื่อยล้า (BO) กับความตั้งใจลาออก (ITQ) มีค่า  $f^2=0.576$  ซึ่งแสดงว่า ตัวอย่างมีขนาดใหญ่สามารถตรวจพบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ได้ หรือตรวจพบผลกระทบขนาดใหญ่ระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการทดสอบ Cross-Validated Redundancy ( $Q^2$ ) เป็นค่าที่ทำนายความแม่นยำและความสัมพันธ์ของโมเดล ซึ่งค่า  $Q^2$  ที่มากกว่า 0.00 แสดงว่า ตัวแปรหรือโครงสร้างของโมเดลมีความสัมพันธ์กัน ผลการวิเคราะห์พบว่า คู่ความสัมพันธ์ของตัวแปรมีค่า  $Q^2$  ระหว่าง 0.064-0.276

เพื่อทดสอบการมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ  $p<0.05$  และ t-values มีค่าสูงกว่า 1.96 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอธิบายถึงอิทธิพลหรือผลกระทบของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน โดยค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางควรมากกว่าหรือเท่ากับ 0.20 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปร 4 เส้นทาง มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางในทางบวกและมีอิทธิพลทางตรง คือ ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับการเสริมแสดงความรู้สึก (SA) มีค่า  $\beta=0.290$ ,  $t=2.988$  และมีระดับนัยสำคัญที่  $p=0.003$  ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) กับการแสดงความรู้สึกจากภายใน (DA) มีค่า  $\beta=0.494$ ,  $t=7.802$  และมีระดับนัยสำคัญที่



$p=0.000$  การแสดงความรู้สึก (SA) กับความเหนื่อยล้า (BO) มีค่า  $\beta=0.441$ ,  $t=6.009$  และมีระดับนัยสำคัญที่  $p=0.000$  และความเหนื่อยล้า(BO)กับความตั้งใจลาออก (ITQ) มีค่า  $\beta=0.604$ ,  $t=13.420$  และมีระดับนัยสำคัญที่  $p=0.000$  แต่ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของการแสดงความรู้สึกจากภายใน (DA) มีผลกระทบด้านลบไปยังความเหนื่อยล้า (BO) มีค่า  $\beta=-0.331$ ,  $t=3.761$  และมีระดับนัยสำคัญที่  $p=0.000$  นั้นหมายความว่า ตัวแปรแฝงภายนอกมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อตัวแปรแฝงภายใน ซึ่งผลที่ได้นั้นมีเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาอิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วย ทั้งอิทธิพลทางตรงทางอ้อมและอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดล พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีอิทธิพลทางอ้อมในเชิงลบต่อความเหนื่อยล้า (BO) ความตั้งใจลาออก (ITQ) ส่วนการแสดงความรู้สึก (SA) และการแสดงความรู้สึกจากภายใน (DA) มีอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออก (ITQ) ซึ่งมีค่าแสดงดังตารางที่ 61

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของตัวแบบในภาพรวมหรือตรวจสอบความกลมกลืน Goodness of Fit Indices (GoF) พบว่า GoF มีค่าเท่ากับ 0.320 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูง

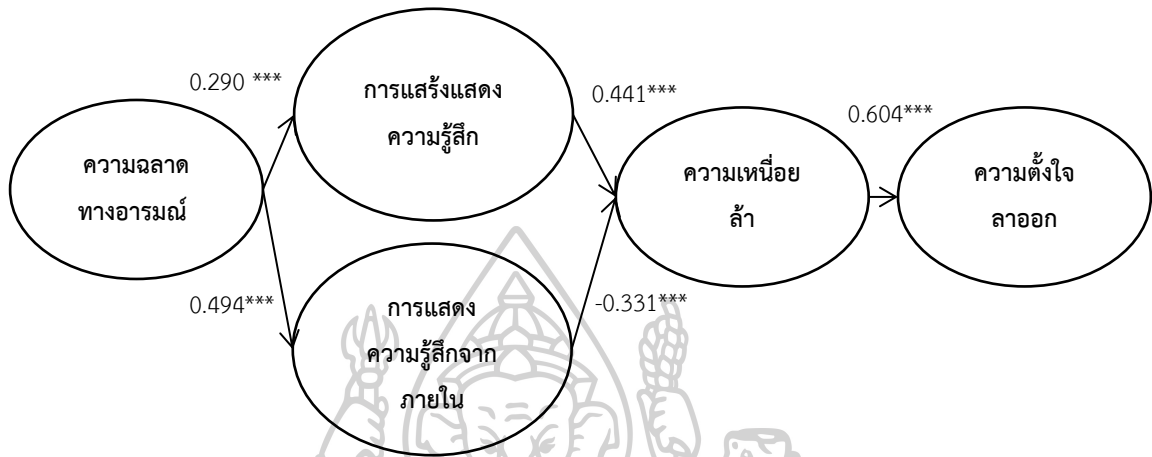
ตารางที่ 61 อิทธิพลทางตรง ทางอ้อมและรวมของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	อิทธิพล (Effect)	ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)			
		EQ	SA	DA	BO
SA	ทางตรง	0.290***	-	-	-
	ทางอ้อม	-	-	-	-
	<b>รวม</b>	<b>0.290</b>	-	-	-
DA	ทางตรง	0.494***	-	-	-
	ทางอ้อม	-	-	-	-
	<b>รวม</b>	<b>0.494</b>	-	-	-
BO	ทางตรง	-	0.441***	-0.331***	-
	ทางอ้อม	-0.036	-	-	-
	<b>รวม</b>	<b>-0.036</b>	<b>0.441</b>	<b>-0.331</b>	
ITQ	ทางตรง	-	-	-	0.604***
	ทางอ้อม	-0.022	0.267	-0.200	-
	<b>รวม</b>	<b>-0.022</b>	<b>0.267</b>	<b>-0.200</b>	<b>0.604</b>

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 \*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 \*\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากการวิเคราะห์ข้างต้นสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังแสดงในตารางที่ 61 และภาพที่ 6

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน



\*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$

ภาพที่ 6 แบบจำลองโครงสร้าง

ตารางที่ 62 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

	ข้อสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	การเสริมแสดงความรู้สึกของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเหนียวแน่นของพนักงานขายอาหารสัตว์	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 2	การแสดงความรู้สึกจากภายในของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเหนียวแน่นของพนักงานขายอาหารสัตว์	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 3	ความเหนียวแน่นจากการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 4	ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการเสริมแสดงความรู้สึกของพนักงานขายอาหารสัตว์	สนับสนุน
สมมติฐานที่ 5	ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกจากภายในของพนักงานขายอาหารสัตว์	สนับสนุน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “สาเหตุและผลกระทบของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานของพนักงานขายอาหารสัตว์” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยนี้ คือ กลุ่มพนักงานขายอาหารสัตว์ที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย จำนวน 138 คน และนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square SEM; PLS-SEM) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Smart PLS ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### ผลการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 68.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 35 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และจบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 90.6 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในองค์กรปัจจุบันเป็นระยะเวลา 6-10 ปี และส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท

เมื่อพิจารณาถึงระดับการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ซึ่งงานวิจัยนี้แบ่งการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน ออกเป็นการแสดงความรู้สึกและการแสดงความรู้สึกจากภายใน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการแสดงความรู้สึกในระดับสูง (Mean=3.40, S.D.= 0.92) เช่นเดียวกันก็มีการแสดงความรู้สึกจากภายใน ในระดับสูงด้วยเช่นกัน (Mean=3.71, S.D.= 0.76)

ส่วนผลการศึกษาความเหนื่อยล้าในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเหนื่อยล้าในระดับต่ำ (Mean=2.91, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความสำเร็จส่วนบุคคล และการลดความเป็นบุคคลในระดับต่ำ (Mean=2.13, S.D.= 0.95) (Mean=2.23, S.D.= 0.58) (Mean=2.23, S.D.=0.59) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับความตั้งใจลาออกของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจลาออกจากงานในระดับต่ำ (Mean=1.98, S.D.= 1.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูง (Mean=4.19, S.D.= 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองและการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นในระดับสูงมาก (Mean=4.36, S.D.= 0.48) (Mean=4.23, S.D.= 0.55) และมีการควบคุมตนเองและการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองในระดับสูง (Mean=4.03, S.D.= 0.61) (Mean=4.16, S.D.= 0.53) ตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง

ผลการศึกษาการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้นต่างกัน จะมีการแสดงความรู้สึกที่ต่างกักัน และพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีการแสดงความรู้สึกจากภายในแตกต่างกัน

ผลการศึกษาความเหนื่อยล้า พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้นต่างกัน มีความเหนื่อยล้าโดยรวมแตกต่างกัน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น และรายได้ต่างกัน มีความเหนื่อยล้าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกัน ด้านความสำเร็จส่วนบุคคลพบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น และรายได้ต่างกัน จะมีความเหนื่อยล้าด้านความสำเร็จส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการลดความเป็นบุคคลพบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีเพศ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความเหนื่อยล้าด้านการลดความเป็นบุคคลแตกต่างกัน

ผลการศึกษาความตั้งใจลาออก พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น และรายได้ต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ผลการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น และรายได้ต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเองไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการควบคุมตนเอง พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีเพศต่างกัน ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมตนเอง

แตกต่างกัน ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง พบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุ สถานภาพ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้นต่างกัน ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง แตกต่างกัน และด้านการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นพบว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้ต่างกัน ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นแตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความแตกต่างสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์กับตัวแปรต่างๆ

ตัวแปร	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	การศึกษา	ระยะเวลาทำงาน	รายได้
<b>การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน</b>						
การเสริมแสดงความรู้สึก	✓	✓	-	✓	✓	-
การแสดงความรู้สึกจากภายใน	-	-	-	✓	-	✓
<b>ความเหนียวแน่นโดยรวม</b>	✓	✓	✓	✓	✓	-
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความสำเร็จส่วนบุคคล	-	-	-	-	-	-
การลดความเป็นบุคคล	✓	-	-	✓	-	✓
<b>ความตั้งใจลาออก</b>	-	✓	✓	✓	✓	✓
<b>ความฉลาดทางอารมณ์</b>	-	-	-	-	-	-
การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง	-	-	-	-	-	-
การควบคุมตนเอง	✓	-	-	-	-	-
การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง	-	✓	✓	-	✓	-
การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น	-	-	-	-	-	✓

จากตารางที่ 63 แสดงให้เห็นว่า พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีเพศต่างกัน จะมีการเสริมแสดงความรู้สึกที่แตกต่างกัน อาจเพราะผู้หญิงเป็นเพศที่ละเอียดอ่อนกับคำพูด ชอบใช้คำพูดที่ช่วยปลอบโยนจิตใจ แต่ผู้ชายเป็นเพศที่ไม่ชอบอ้อมค้อม พูดจาตรงไปตรงมาตามความคิด หลักการและเหตุผลของตัวเองว่าควรที่จะพูดไปแบบนี้แบบนี้ โดยไม่ได้คิดใส่ใจในคำพูดของตัวเองที่ออกไปมากนักและไม่เสริมเติมแต่งอารมณ์ ความอ่อนไหว เข้าไปในวิธีการคิดแก้ปัญหาของพวกเขา แต่สำหรับเพศหญิงจะมีการเติมอารมณ์ความอ่อนไหวเข้าไปด้วย ซึ่ง เสาวรินทร์ สายรังษี (2554) กล่าวว่า

ผู้หญิงและผู้ชายมีความฉลาดที่ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ชายจะใช้สมองซีกเดียว ในการคิดวิเคราะห์แบบมีหลักการ และใช้เหตุผลได้ดี ส่วนผู้หญิงจะใช้สมองสองซีก ในการวิเคราะห์และตีความในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้คนไม่ว่าจะเป็นคำพูด กิริยาอาการ หรือการรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้หญิงจับประเด็นเรื่องอารมณ์ได้ดีกว่าผู้ชาย ดังนั้นในการสื่อสารของผู้หญิงจึงมีการแสดงความรู้สึกมากกว่าผู้ชาย ทำให้ผู้หญิงมีความเหนื่อยล้าในงานมากกว่าผู้ชาย ซึ่งในบางครั้งการแสดงความรู้สึกไม่ใช่เรื่องไม่ดีเสมอไปและการสื่อสารก็ไม่จำเป็นต้องพูดทุกอย่างที่รู้สึก ต้องเมินเฉย หรือเพิกเฉยความรู้สึกนั้นๆ บ้าง และต่อสู้กับงานเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

นอกจากนี้พนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้นต่างกัน จะมีการแสดงความรู้สึกที่ต่างกัน โดยพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้นนาน จะมีการแสดงความรู้สึกที่มากกว่าพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีอายุน้อย ระดับการศึกษาต่ำ และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้นไม่นาน เนื่องจาก การสั่งสมประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับการงาน จนกระทั่งเข้าใจวิธีการทำงานทั้งหมด สามารถทำยอดได้ตามเป้าที่กำหนดไว้ สามารถโน้มน้าวลูกค้า และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า โดยการแสดงความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม และพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้สูง จะมีการแสดงความรู้สึกจากภายในสูงกว่าพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีรายได้น้อย เพราะเงินถือเป็นปัจจัยผลักดันให้พนักงานตั้งใจทำงาน โดยการยับยั้งความรู้สึกและการแสดงความรู้สึกเพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจจากลูกค้า การซื้อขายสินค้า

### ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในสมการโครงสร้าง โดยมีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 16 ตัว และมีตัวแปรแฝงจำนวน 5 ตัว โดยพิจารณาจากค่า Loadings ( $\lambda$ ) ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 (Götz, Liehr-Gobbers & Krafft, 2010) จึงจะแสดงถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและสามารถแปลผลได้ ซึ่งวิจัยนี้ได้ทำการวัด Measurement model เป็นการวัด Outer Model และวัด Structural model หรือ Inner Model

ผลการวัด Measurement model พบว่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.205-4.592 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ค่าน้ำหนัก Loading ( $\lambda$ ) ของตัวแปรสังเกตหรือค่าความเที่ยงของตัวบ่งชี้มีค่า 0.713-0.945 ค่า CV Communalities  $Q^2$  ของตัวแปรมีค่า

ระหว่าง 0.170-0.644 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรแฝงส่งผลสู่ตัวชี้วัดได้ดี ค่าดัชนีวัดความเที่ยงตามโครงสร้าง CR มีค่า 0.817-0.951 และ  $\alpha$  มีเท่ากับ 0.584-0.931 ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเหมือน ค่า AVE ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.665-0.828 และค่าดัชนีวัดความตรงเชิงจำแนก  $\sqrt{AVE}$  มีค่า 0.903 - 0.954

ผลการวัด Structural model พบว่า ค่าดัชนีที่ใช้วัดระดับความแปรปรวน มีค่า  $R^2$  ระหว่าง 0.084-0.365 ซึ่งมีความมากกว่าหรือเท่ากับ 0.10 แสดงว่า ตัวแปรแฝงภายนอกสามารถอธิบายตัวแปรแฝงภายในได้แม่นยำมาก ค่าดัชนีวัดระดับผลกระทบของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน (Effect Size:  $f^2$ ) พบว่าตัวอย่างมีขนาดปานกลางถึงใหญ่ จัดอยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงสูง ค่าดัชนีที่ใช้ทำนายความแม่นยำและความสัมพันธ์ของโมเดล  $Q^2$  มีค่าระหว่าง 0.064-0.276 โดยพิจารณาค่า  $Q^2$  ที่มากกว่า 0.00 แสดงว่า ตัวแปรหรือโครงสร้างของโมเดลมีความสัมพันธ์กัน ส่วนผลการวิเคราะห์อิทธิพลหรือผลกระทบของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง  $\beta$  ซึ่งควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.20 พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการแสดงความรู้สึก ( $\beta=0.290$ ,  $t=2.988$ ,  $p=0.003$ ) ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการแสดงความรู้สึกจากภายใน ( $\beta=0.494$ ,  $t=7.802$ ,  $p=0.000$ ) การแสดงความรู้สึกมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเหนื่อยล้า ( $\beta=0.441$ ,  $t=6.009$ ,  $p=0.000$ ) การแสดงความรู้สึกจากภายในมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเหนื่อยล้า ( $\beta=-0.331$ ,  $t=3.761$ ,  $p=0.000$ ) และความเหนื่อยล้ามีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออก ( $\beta=0.604$ ,  $t=13.420$ ,  $p=0.000$ ) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน GoF มีค่าเท่ากับ 0.320 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูง

#### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การแสดงความรู้สึกของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานขายอาหารสัตว์ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.441 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 **ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1**

สมมติฐานที่ 2 การแสดงความรู้สึกจากภายในของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานขายอาหารสัตว์ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.331 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 **ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2**

สมมติฐานที่ 3 ความเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.604 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 **ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3**

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกของพนักงานขายอาหารสัตว์ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.290 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 **ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4**

สมมติฐานที่ 5 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกจากภายในของพนักงานขายอาหารสัตว์ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.494 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 **ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 5**

#### อภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อการแสดงความรู้สึกขณะทำงานของพนักงานขายอาหารสัตว์ ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานที่ส่งผลต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานขายอาหารสัตว์ ในประเทศไทย และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเหนื่อยล้าที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์ ในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผลการวิจัยแยกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อการแสดงความรู้สึกและการแสดงความรู้สึกจากภายในซึ่งผลการศึกษานี้ พบว่า

1.1 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการแสดงความรู้สึกของพนักงานขายอาหารสัตว์ โดยพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะใช้วิธีแสดงอารมณ์ความรู้สึกโดยการเสแสร้งแสดงได้อย่างแนบเนียนและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพนักงานขายอาหารสัตว์ต้องมีการทำยอดขาย ขายมากค่าตอบแทนที่ได้ก็มากขึ้น แต่คู่แข่งทางธุรกิจอาหารสัตว์ที่มีมากทำให้ลูกค้ามีช่องทางเลือกซื้อเยอะ ดังนั้นเพื่อที่จะให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าในการลงพื้นที่แต่ละครั้ง พนักงานขายจะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า หลังจากนั้นก็เลือกใช้วิธีการต่างๆ ในการโน้มน้าว ตามใจลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ หรือทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าซื้อสินค้าให้ได้ จึงมีบ้างบางครั้งที่พนักงานจะสื่อสารหรือแสดงออกโดยไม่ใช้ตัวตนของพวกเขา ไม่ใช้ความรู้สึกจริง เป็นการแสดงที่ ไม่ใช่สิ่งที่ดี



ไม่ดีเสมอไป แต่ทั้งหมดนี้เพียงเพื่อให้ลูกค้าชอบ พอใจในสินค้าและสุดท้ายคือซื้อสินค้าของเขา ซึ่งผลการศึกษาก็ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yong et al. (2013) และ Raman, Sambasivan & Kumar (2016) โดยบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง เป็นผู้ที่รับรู้และเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองในการเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงมีความสามารถในการสื่อสารการแสดงความรู้สึกและแสดงอารมณ์ของตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตามกาลเทศะ และเกิดความพึงพอใจกับผู้อื่นหรือผู้ให้บริการ

1.2 ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการแสดงความรู้สึกจากภายใน หมายความว่าพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับสูงจะมีการแสดงความรู้สึกจากภายในสูง โดยพนักงานขายอาหารสัตว์ที่มีประสบการณ์หรือทักษะในการขายสินค้าเป็นอย่างดี จะใช้วิธีการปรับเปลี่ยน ยับยั้งอารมณ์ของตนเอง เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีความสุขและลดอาการความเหนื่อยล้าทางจิตใจ ความเหนื่อยล้าในการทำงานที่เกิดจากงานที่ค่อนข้างกดดัน และความเครียดจากการทำยอดขายให้ได้ตามเป้าที่ทางบริษัทกำหนดไว้หรือสถานการณ์ที่ตึงเครียด ความพยายามและทุ่มเทอย่างหนักในการขายสินค้า รวมถึงการเดินทางไปหาลูกค้าในเขตที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งผลสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Lee (2010), Sliter et al. (2013) และ Kim et al. (2012) พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะมีการปรับอารมณ์ภายใน มีการยับยั้งอารมณ์ที่ไม่ควรและกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกที่สอดคล้องตามอารมณ์ที่ต้องแสดงออกมา ซึ่ง Karim & Weisz (2011) และ Johnson (2007) กล่าวเพิ่มอีกว่า บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ จะเลือกปรับความรู้สึกภายในมากกว่าแสดงความรู้สึก

2. การสร้างแสดงความรู้สึกและการแสดงความรู้สึกจากภายในมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้า ซึ่งผลการศึกษานี้ พบว่า

2.1 การสร้างแสดงความรู้สึกมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานขายอาหารสัตว์ โดยหากพนักงานขายอาหารสัตว์มีการสร้างแสดงความรู้สึกขณะทำงานมากจะส่งผลให้ความเหนื่อยล้าเพิ่มขึ้น โดยการสร้างแสดงความรู้สึกที่ตรงข้ามกับความรู้สึกที่แท้จริงบ่อยๆ ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าทั้งกายและใจ สะสมกลายเป็นความเหนื่อยล้าในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งผลสอดคล้องตามการศึกษาของ Chen et al. (2012); Hwa (2012); Lv, Xu & Ji (2012); Paules (1991) และ Santos, Mustafa & Gwi (2015) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะการทำงานของพนักงานขายอาหารสัตว์ที่ต้องพบปะผู้คนมากมายหลากหลายรูปแบบ ประกอบกับต้องเดินทางออกไปหาลูกค้า

ด้วยตนเอง ซึ่งมีความแตกต่างจากพนักงานขายบางประเภทที่ประจำอยู่ที่ศูนย์จำหน่าย เช่น พนักงานขายเครื่องใช้ไฟฟ้า ที่สามารถสาธิตการใช้และประสิทธิภาพของสินค้าให้ลูกค้าเห็นได้ ณ ที่นั้น แต่สำหรับผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์ จะทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าใช้แล้วทำให้โตไว แข็งแรง ฯลฯ ต้องใช้ระยะเวลาถึงจะเห็นผล ซึ่งผลการทดสอบผ่านการวิจัยหรือคำบอกเล่าของลูกค้าเดิม อาจทำให้ลูกค้าไม่เชื่อในสินค้าจนกว่าจะได้ทดลองเอง ดังนั้นพนักงานขายอาหารสัตว์จึงต้องใช้ความทุ่มเท ความกระตือรือร้น ความอดทนเป็นอย่างมาก เพื่อโน้มน้าวจิตใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้ออาหารสัตว์และให้ลูกค้าเกิดความพอใจ ทำให้ในบางครั้งพนักงานขายอาหารสัตว์ก็จำเป็นต้องแสดงความรู้สึกที่ไม่ใช่ความรู้สึกจริงของตน และผลจากการแสดงสะสมเกิดเป็นความเครียด ความเหนื่อยใจและเหนื่อยลำในงานที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้ Yilmaz et al. (2015) กล่าวว่า การเสแสร้งว่ารู้สึกอารมณ์บางอย่างผ่านคำพูดและภาษากาย แม้ว่าจะไม่รู้สึกในขณะนั้นก็นำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย ความเหนื่อยลำได้

2.2 การแสดงความรู้สึกจากภายในมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเหนื่อยลำของพนักงานขายอาหารสัตว์ หมายความว่าเมื่อพนักงานขายอาหารสัตว์มีการแสดงความรู้สึกจากภายในมากจะส่งผลให้มีความเหนื่อยลำน้อยลง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chen et al. (2012); Dobson et al. (2011); Grandey (2003); Hur, Won Moon & Jun (2013); Lv, Xu & Ji (2012) ทั้งนี้เพราะพนักงานขายอาหารสัตว์ที่แสดงความรู้สึกออกมาจากข้างในโดยไม่เสแสร้งแสดงความรู้สึก เสมือนได้เปิดเผยความรู้สึก ระบายความในใจ ความเครียด ความคิดที่มี ไม่ต้องเก็บกดความรู้สึกนั้นไว้ ได้ปลดปล่อยความรู้สึกออกมา หรือเปลี่ยนความรู้สึกข้างในให้ตรงกับสิ่งที่แสดงออกมา ทำให้พนักงานเองไม่รู้สึกเหนื่อยใจหรือเหนื่อยลำในงาน

3. ความเหนื่อยลำมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์ หรืออาจกล่าวได้ว่าความเหนื่อยลำมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายอาหารสัตว์ โดยเมื่อพนักงานขายอาหารสัตว์มีความเหนื่อยลำจากการทำงานมากจะมีความตั้งใจลาออกสูง เช่น ผลการศึกษาของ Oh (2015); Tziner et al. (2015); C. A. Wong & Laschinger (2015); Yun, Hwang & Lynch (2015); Y. Zhang & Feng (2011) ทั้งนี้เพราะพนักงานขายอาหารสัตว์มีรูปแบบการทำงานที่ค่อนข้างเคร่งเครียด กัดดัน และวุ่นวายในแต่ละวันกับการต้องพบปะลูกค้าหรือว่าต้องแก้ไขปัญหาต่างๆ จนทำให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยลำจากการทำงาน เบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และสุดท้ายเกิดเป็นความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กร

ที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน ดังนั้น แม้อาจเริ่มต้นเรียนรู้งานใหม่ และผลตอบแทนที่ได้ อาจได้รับน้อยลง หลังจากลาออก พนักงานเหล่านั้นก็พร้อมเริ่มต้นงานใหม่ที่อาจดีกว่าเดิม ซึ่ง Kwag & Kim (2009); Leiter & Maslach (2005); Lewig et al. (2007); Maslach & Leiter (2008) และ Ochoa (2018) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย ความเหนื่อยล้าในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของ บริษัท องค์กรและหน่วยงานต่างๆ เช่น ส่งผลให้ผลผลิตลดลง พนักงานขาดความพึงพอใจในงาน พนักงานมีความผูกพันในงานต่ำ พนักงานมีการขาดงานสูง พนักงานมีความตั้งใจในการลาออกสูงขึ้น และมีอัตราการลาออกเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ ไวพจน์ กุลาชัย ปฏิพล หอมยามเย็น และ เทวุษย์ บริรักษ์สันติกุล (2560) ยังพบว่า ความเหนื่อยล้ามีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก และอธิบายไว้ว่า การได้รับการฝึกอบรม และพัฒนาตนเองจนกลายเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ประกอบกับอายุงานที่มาก ประสบการณ์ การที่เฉพาะด้าน และการประกอบอาชีพที่มั่นคง แม้จะต้องพบเจอกับความเหนื่อยล้าในที่ทำงานก็ตาม ทำให้เป็นไปได้ยากที่พนักงานจะลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพใหม่

### **ประโยชน์ของการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีต่อการแสดงความรู้สึก ขณะทำงาน ความเหนื่อยล้า และความตั้งใจลาออก ด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้างแบบเส้นทาง กำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงก่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านระเบียบวิธีวิจัย ที่สามารถใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วนมาใช้ในงานวิจัย เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ได้ซึ่งส่วนใหญ่มักใช้ในการวิจัยทางการตลาด ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมอื่นที่มีสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน

### **ประโยชน์เชิงทฤษฎี**

ลักษณะของกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้มีความเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกิดจากการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับอิทธิพลของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อการแสดงความรู้สึก ขณะทำงาน แล้วมีผลต่อไปยัง ความเหนื่อยล้า และความตั้งใจลาออก ตามลำดับ ทั้งนี้ผลการวิจัย ทรงคุณค่าต่อทฤษฎีการกระทำจากเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ซึ่งอธิบายถึง พฤติกรรม (Behavior) ของมนุษย์ที่เกิดจากการแสดงพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavior Intention) โดยมีปัจจัยกระตุ้นจาก 1) ทศนคติต่อการกระทำพฤติกรรม (Attitudes toward the behavior)

เป็นความรู้สึกหรือความคิดของบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการแสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งมีทั้งพฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่แสดงออกมาให้เห็น รับรู้ หรือใช้เครื่องมือตรวจสอบได้ และ พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ด้วยตาหรือใช้เครื่องมือตรวจสอบได้โดยตรง 2) อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงต่อการทำพฤติกรรม (Subjective norms) เป็นอิทธิพลที่เกิดจากกลุ่มบุคคลที่สำคัญ สภาพสังคม เป็นผู้กำหนดความเชื่อ แสดงพฤติกรรมหรือให้การสนับสนุนพฤติกรรมนั้น ทำให้เกิดค่านิยมทางสังคมขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมทางสังคมและวิถีชีวิตของบุคคลในสังคมนั้นมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามและทำตามกัน

### ประโยชน์เชิงการจัดการ

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการแสดงออกทางความรู้สึก และการแสดงความรู้สึกจากภายในของพนักงานขายอาหารสัตว์ ดังนั้น องค์กรจึงควรหาแนวทางเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ให้เกิดขึ้นแก่พนักงานขายอาหารสัตว์ ซึ่งโดยธรรมชาติของอาชีพการขายนั้นต้องทำหน้าที่ประสานงานกับทั้งลูกค้าและคนภายในองค์กร จึงต้องอาศัยบุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในการติดต่อประสานงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น

1.1 องค์กรจึงควรสร้างบรรยากาศของการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดการพูดคุย และส่งเสริมความสามัคคี เพื่อช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและพนักงานขาย สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างตรงไปตรงมา ยังช่วยกระตุ้นให้พนักงานอยากมีส่วนร่วมในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีต่อการทำงานภายในองค์กร ซึ่งมีผลทำให้พนักงานขายคลายความเหนื่อยล้าจากการแสดงออกทางความรู้สึกต่อลูกค้า

1.2 จัดกิจกรรมที่พัฒนาและส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ให้แก่พนักงานขาย เพื่อเกิดการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง จนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและแสดงพฤติกรรมได้เหมาะสมกับสถานการณ์ และหาแนวทางหรือวิธีลดความเหนื่อยล้าที่เกิดจากการแสดงออกทางความรู้สึกของพนักงานขายอาหารสัตว์

1.3 ฝ่าย HR ควรคัดเลือกพนักงานขายที่มีความฉลาดทางอารมณ์ สามารถเรียนรู้และเข้าใจอารมณ์ของคน มีการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี เพื่อพวกเขาจะได้แสดงความรู้สึกขณะทำงานที่ประทับใจต่อลูกค้าและไม่เกิดความเครียดจนเกินไป ซึ่งความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถปรับปรุงและฝึกฝนได้จริง แต่ต้องใช้

เวลา เพราะอารมณ์บางอย่างได้ฝังรากลึกเข้าไปในตัวเรา จากประสบการณ์ที่เราได้รับในอดีต ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงแนวความคิดเสียใหม่ เพื่อให้การกระทำเปลี่ยนไป

1.4 พนักงานควรเพิ่มความฉลาดทางอารมณ์ให้กับตนเองอยู่เสมอ โดยการฝึกทำสมาธิเพื่อควบคุมอารมณ์ พยายามมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นรอบๆ ตัว เพื่อเสริมสร้างความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น พยายามมองโลกในแง่บวก และรู้จักหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่จะทำให้รู้สึกเครียด

2. จากผลการวิจัยพบว่า การแสดงความรู้สึกมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเหนื่อยล้า และการแสดงความรู้สึกจากภายในมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเหนื่อยล้าของพนักงานขายอาหารสัตว์ ซึ่งอาชีพพนักงานขายต้องทนแบกรับกับอารมณ์และความรู้สึกของคนทั้งลูกค้าและพนักงานภายในองค์กรจึงมีโอกาสให้เกิดความเหนื่อยล้ามาก หากการประสานงานนั้นต้องอาศัยการแสดงความรู้สึกจากภายใน ดังนั้น องค์กรจึงควรจัดกิจกรรมลดความเหนื่อยล้าจากการแสดงความรู้สึกของพนักงานขายอยู่เป็นประจำ เช่น การฝึกอบรมทัศนคติในการทำงาน การสร้างพื้นที่ให้พนักงานขายได้ระบายอารมณ์ และการสนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนประจำปี

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยที่ได้ส่วนใหญ่มาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายอาหารสัตว์ซึ่งมีบริบทของการทำงานที่แตกต่างจากพนักงานขายสินค้าประเภทอื่น ดังนั้นจึงควรนำตัวแบบที่ได้นี้ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น พนักงานขายเครื่องใช้ไฟฟ้า พนักงานขายเครื่องสำอาง หรือพนักงานขายประกันชีวิต ซึ่งอาจได้ผลลัพธ์ที่คล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันก็เป็นได้ หากได้ผลลัพธ์ที่คล้ายคลึงกันจะเป็นการยืนยันตัวแบบการวิจัยในครั้งนี้ด้วย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ การแสดงความรู้สึกขณะทำงานและความเหนื่อยล้าเป็นตัวแปรของการวิจัย ซึ่งตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความตั้งใจลาออกจากงานได้ร้อยละ 36.5 โดยงานวิจัยในอนาคตอาจนำตัวแปรอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานมาทำการศึกษา ซึ่งอาจทำให้ได้ผลการวิจัยที่แตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้

## รายการอ้างอิง

- Akhtar, M. W. Shabir, A. Safdar, M. S. & Akhtar, M. S. (2017). Impact of Emotional Intelligence on Turnover Intentions: The Role of Organizational Commitment and Perceive Organizational Support. *J Account Mark*, 6(2), 259.
- Akın, U. Aydın, İ. Erdoğan, Ç. & Demirkasimoğlu, N. (2014). Emotional labor and burnout among Turkish primary school teachers. *The Australian Educational Researcher*, 41(2), 155-169.
- Arnold, H. J. & Feldman, D. C. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of applied psychology*, 67(3), 350.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Bar-On, R. (1997). The emotional intelligence inventory (EQ-I): Technical manual. *Toronto, Canada: Multi-Health Systems*.
- Brown, J. D. (1996). *Testing in Language Program*. NJ: Prentice Hall Regents.
- Byun, D.-S. & Yom, Y.-H. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses-focused on emotional labor. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3), 444-454.
- Carlson, D. Ferguson, M. Hunter, E. & Whitten, D. (2012). Abusive supervision and work-family conflict: The path through emotional labor and burnout. *The leadership quarterly*, 23(5), 849-859.
- Çelik, M. Tabak, A. Uysal, M. P. SIGRI, U. & TURUNC, O. (2010). The relationship between burnout and emotional labour of the employees in hospital sector. *International journal of business and management studies*, 2(1), 47-54.
- Chen, Z. Sun, H. Lam, W. Hu, Q. Huo, Y. & Zhong, J. A. (2012). Chinese hotel employees in the smiling masks: Roles of job satisfaction, burnout, and supervisory support in relationships between emotional labor and performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845.

- Cheung, F. Y.-l. & Tang, C. S.-k. (2009). The influence of emotional intelligence and affectivity on emotional labor strategies at work. *Journal of Individual Differences*, 30(2), 75-86.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Methodology for business and management. Modern methods for business research* (pp. 295–336). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates.
- Chin, W. W. (2010). How to Write Up and Report PLS Analysis. In V. E. Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler, & H. Wang (Eds.), *Handbook of Partial Least Squares: Concept, Methods and Applications* (pp. 665-690). New York: Springer.
- Chung, B. & Han, J.-Y. (2014). Influential factors related to job satisfaction in hospice nurses: Focus on emotional labor and burnout. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(3), 322-331.
- Cooper, D. R. & Schindler, P. S. (2006). *Business research methods*.
- Cooper, R. K. & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ Intelligence in Leadership and organization*. New York: Grosset/Putnam.
- Davis, D. (1996). *Business Research for Decision Making* (4th ed.). Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Dess, G. G. & Shaw, J. D. (2001). Voluntary turnover, social capital, and organizational performance. *Academy of Management review*, 26(3), 446-456.
- Dobson, M. Choi, B. Schnall, P. Israel, L. & Baker, D. (2011). *Surface Acting and Deep Acting: Emotional Labor and Burnout in Firefighters*. Paper presented at the For Submission to the APA NIOSH Work and Stress Conference.
- Falk, R. F. & Miller, N. B. (1992). *A primer for soft modeling*. Akron, OH, US: University of Akron Press.
- Gaertner, K. N. & Nollen, S. D. (1992). Turnover Intentions and Desire Among Executives. *Human relations*, 45(5), 447-465.
- Giordano, D. A. (1997). *“Controlling Stress and Tension”*. Florida: Florida Atlantic University.
- Goleman, D. (1998). *Working With Emotional Intelligence*. New York: Bantam Dell.
- Goodwin, R. E. Groth, M. & Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor,

- job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 538-548.
- Götz, O. Liehr-Gobbers, K. & Krafft, M. (2010). Evaluation of structural equation models using the partial least squares (PLS) approach *Handbook of partial least squares* (pp. 691-711): Springer.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.
- Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of management Journal*, 46(1), 86-96.
- Hair, J. F., Jr Black, W. Babin, B. Anderson, R. & Tatham, R. (2010). SEM: An introduction. *Multivariate data analysis: A global perspective*, 629-686.
- Henseler, J. Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the academy of marketing science*, 43(1), 115-135.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hong, E. & Lee, Y. S. (2016). The mediating effect of emotional intelligence between emotional labour, job stress, burnout and nurses' turnover intention. *International journal of nursing practice*, 22(6), 625-632.
- Hulland, J. (1999). Use of partial least squares (PLS) in strategic management research: A review of four recent studies. *Strategic management journal*, 20(2), 195-204.
- Hur, W.-M. Won Moon, T. & Jun, J.-K. (2013). The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 105-123.
- Hwa, M. A. C. (2012). Emotional Labor and Emotional Exhaustion. *Journal of Management Research*, 12(3), 115-127.
- Jeong, H. (2015). Clinical Practice Stress, Emotional Labor, and Emotional Intelligence among Nursing Students. *Measurements*.
- Johnson, H.-A. M. (2007). *Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labor strategies*. Department of Psychology College of Arts and



Sciences, University of South Florida.

- Karim, J. & Weisz, R. (2010). Emotional labour, emotional intelligence, and psychological distress. *Journal of the Indian academy of Applied Psychology*, 36(2), 187-196.
- Karim, J. & Weisz, R. (2011). Emotions at work: The role of Emotional Intelligence and Emotional Labor in Predicting work-family conflict, psychological distress, and life satisfaction. *vol, 4*, 29-44.
- Khalilzadeh, J. & Tasci, A. D. (2017). Large sample size, significance level, and the effect size: Solutions to perils of using big data for academic research. *Tourism Management*, 62, 89-96.
- Kim, T. Jung-Eun Yoo, J. Lee, G. & Kim, J. (2012). Emotional intelligence and emotional labor acting strategies among frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1029-1046.
- Kindred, L. W. (1972). *School Public Relations*. Englewood Cliffs, NY Prentice-Hall.
- Kwag, S. & Kim, M. (2009). The study on the effects of organizational members' job burnout. *Journal of Business & Economics Research*, 7(7), 63-78.
- Lambert, E. G. Hogan, N. L. & Barton, S. M. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent: a test of a structural measurement model using a national sample of workers. *The Social Science Journal*, 38(2), 233-250.
- Lapointe, É. Morin, A. J. Courcy, F. Boilard, A. & Payette, D. (2011). Workplace affective commitment, emotional labor and burnout: A multiple mediator model. *International Journal of Business and Management*, 7(1), 3.
- Lee, H. (2010). *The relationship between emotional intelligence and emotional labor and its effect on job burnout in Korean organizations*: University of Minnesota.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (2005). 36 A mediation model of job burnout. *Research companion to organizational health psychology*, 544.
- Lewig, K. A. Xanthopoulou, D. Bakker, A. B. Dollard, M. F. & Metzger, J. C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the Job Demands-Resources model. *Journal of Vocational Behavior*, 71(3), 429-445.
- Libbrecht, N. Beuckelaer, A. D. Lievens, F. & Rockstuhl, T. (2014). Measurement invariance of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale scores: Does the measurement structure hold across Far Eastern and European countries?

*Applied Psychology*, 63(2), 223-237.

- Lu, A. C. C. & Gursoy, D. (2016). Impact of job burnout on satisfaction and turnover intention: Do generational differences matter? *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 40(2), 210-235.
- Lv, Q. Xu, S. & Ji, H. (2012). Emotional labor strategies, emotional exhaustion, and turnover intention: An empirical study of Chinese hotel employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 11(2), 87-105.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupation behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2008). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*: John Wiley & Sons.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and preventive psychology*, 4(3), 197-208.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In S. Peter & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-34). New York: Harper Collins.
- Mobley, W. & William, H. (1982). *Employee Turnover*. New York: Addison-Wesley Publishing Company Limited.
- Mondy, R. W. (1990). *Human Resource Management*. Boston: Prentice-Hall, Inc.
- Montgomery, A. J. Panagopolou, E. de Wildt, M. & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21(1), 36-51.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management review*, 21(4), 986-1010.
- Mowday, R. T. Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*: New York: Academic Press.
- Näring, G. Briët, M. & Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303-315.
- Näring, G. Briët, M. & Brouwers, A. (2007). Validation of the Dutch questionnaire on emotional labor (D-QEL) in nurses and teachers. *Psychosocial resources in*

*human services work*, 135-145.

- Noor, N. M. & Zainuddin, M. (2011). Emotional labor and burnout among female teachers: Work–family conflict as mediator. *Asian Journal of Social Psychology*, 14(4), 283-293.
- Ochoa, P. (2018). Impact of burnout on organizational outcomes, the influence of legal demands: the case of Ecuadorian physicians. *Frontiers in Psychology*, 9, 662.
- Oh, H.-S. (2015). Relationship between emotional labor, burnout and turnover intention in the dental hygienists. *Journal of Korean society of Dental Hygiene*, 15(4), 641-648.
- Paules, G. F. (1991). *Dishing it out: Power and resistance among waitresses in a New Jersey restaurant* (Vol. 105): Temple University Press.
- Pfeffer, J. (2007). Human resources from an organizational behavior perspective: Some paradoxes explained. *Journal of Economic Perspectives*, 21(4), 115-134.
- Pigors, P. & Meyers, C. (1973). *Personnel Administration: A point of view and method*. New York: McGraw-Hill.
- Psilopanagioti, A. Anagnostopoulos, F. Mourtou, E. & Niakas, D. (2012). Emotional intelligence, emotional labor, and job satisfaction among physicians in Greece. *BMC health services research*, 12(1), 463.
- Raman, P. Sambasivan, M. & Kumar, N. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(1), 25-37.
- Saeed, I. Waseem, M. Sikander, S. & Rizwan, M. (2014). The relationship of turnover intention with job satisfaction, job performance, leader member exchange, emotional intelligence and organizational commitment. *International Journal of Learning and Development*, 4(2), 242-256.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Santos, A. Mustafa, M. J. & Gwi, T. C. (2015). Trait emotional intelligence, emotional labour, and burnout among Malaysian HR professionals. *Management Research Review*, 38(1), 67-88.

- Sarstedt, M. Ringle, C. M. & Hair, J. F. (2017). Partial least squares structural equation modeling *Handbook of market research* (pp. 1-40): Springer.
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* (3rd ed.). New York, NY, US: Routledge/Taylor & Francis Group.
- Shikiar, R. & Freudenberg, R. (1982). Unemployment rates as a moderator of the job dissatisfaction-turnover relation. *Human relations*, 35(10), 845-855.
- Sliter, M. Chen, Y. Withrow, S. & Sliter, K. (2013). Older and (emotionally) smarter? Emotional intelligence as a mediator in the relationship between age and emotional labor strategies in service employees. *Experimental Aging Research*, 39(4), 466-479.
- Spector, P. E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293.
- Tziner, A. Rabenu, E. Radomski, R. & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(3), 207-213.
- Wong, C. A. & Laschinger, H. K. S. (2015). The influence of frontline manager job strain on burnout, commitment and turnover intention: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 52(12), 1824-1833.
- Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly*, 13(3), 243-274.
- Yadan Luo. (2557). กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดและภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตระหนักรู้ต่อตราสินค้าบัตรเครดิตยูเนียนเพย์ ธนาคาร ICBC จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Yang, Y.-K. (2011). A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(4), 423-431.
- Yilmaz, K. Altinkurt, Y. Guner, M. & Sen, B. (2015). The Relationship between Teachers'

- Emotional Labor and Burnout Level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 59, 75-90.
- Yong, Y. Shuai, T. Qin-hai, M. & Qi, S. (2013). Emotional intelligence and organizational citizenship behavior: The mediating role of emotional labor. *Journal of Northeastern University (Natural Science)*, 34(5), 753-756.
- Yun, I. Hwang, E. & Lynch, J. (2015). Police stressors, job satisfaction, burnout, and turnover intention among South Korean police officers. *Asian Journal of Criminology*, 10(1), 23-41.
- Zhang, Q. & Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*, 57(1), 105-122.
- Zhang, Y. & Feng, X. (2011). The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei, China: a cross-sectional study. *BMC health services research*, 11(1), 235.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2550). อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์ ฉบับปรับปรุง. Retrieved from <https://www.dmh.go.th>
- กองควบคุมอาหารและยาสัตว์ กรมปศุสัตว์. (2561). ส่งออกอาหารปศุสัตว์เดือนสิงหาคม 2560 Retrieved from <http://afvc.dld.go.th/>
- ชญาณิช นิลแจ้ง. (2550). การศึกษาการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ช่อกิ่ง แววศักดิ์. (2553). ภาวะหมดไฟในการทำงาน: Burnout. Retrieved from [http://www.mnst.go.th/psy/show/show\\_blog1.php?blog\\_id=660](http://www.mnst.go.th/psy/show/show_blog1.php?blog_id=660)
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เต็มศักดิ์ คทวนิช. (2556). จิตวิทยาทั่วไป (*General Psychology*) กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2547). ความฉลาดทางอารมณ์สูงสุดและปัญญา (พิมพ์ครั้งที่ 10 ed.). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน.
- นัยนา แสงทอง. (2555). ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นารา กิตติเมธีกุล ภาสประภา ตระกูลอินทร์ และ นวลฉวี แสงชัย. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงโครงสร้างต่อความตั้งใจซื้อสินค้าในห้างค้าปลีกสมัยใหม่ในจังหวัดหนองคายของผู้บริโภคชาวลาว. *Panyapiwat Journal*, 9(2), 12-26.

นิภา นิธยาน. (2530). การปรับตัวและบุคลิกภาพ: จิตวิทยาการศึกษาและชีวิต. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7 ed.). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

มงคล หวังสุขใจ และ ชมพู โกดิรัมย์. (2540). สังคมวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยศรีปทุม.

มนตรี พิริยะกุล ระพีพรรณ พิริยะกุล อรไท ชั่วเจริญ มานัส บุญยัง ประทานพร พิริยะกุล & อินทกะ พิริยะกุล. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้การทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตซ้ำ. *วารสารลานนาวิชาการ*, 1(1).

วิภาวี เหล่าเทิดพงษ์ ศิริลักษณ์ กิจศรีไพศาล และ มัญจิมมา มะกรวัฒน์. (2559). ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการร่วมมือในการรักษาของผู้ป่วยต่อหัตถ์. *วารสารจักษุธรรมศาสตร์*, 11(2), 19-33.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). *เชาวน์อารมณ์ (EQ): ดั่งนิ้ววัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต* (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพิมพ์ เอ็กซ์เปอร์เนต.

ไวพจน์ กุลาชัย ปฏิพล หอมยามเย็น และ เทวุษย์ บริรักษ์สันติกุล. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความเหนื่อยล้าในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน. *ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 10(2), 959-974.

ศรุดา ศรีศิริ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่าง การมองโลกในแง่ดี ความรู้เกี่ยวกับงานและทักษะกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย. *JOURNAL OF SOUTHERN TECHNOLOGY*, 7(1), 51-56.

ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). *หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.

สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. (2542). อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การวิจัยในประเทศไทย สาเหตุและผลที่ตามมา. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 5(3), 281-297.

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2560). *ภาวะเศรษฐกิจการเกษตร ปี 2560*. Retrieved from <http://www.oae.go.th>

สุปรียา ต้นสกุล. (2550). ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ : แนวทางการดำเนินงานในงานสุขศึกษาและส่งเสริมสุขภาพ. *วารสารสุขศึกษา*, 30(105).

สุพัตรา สุภาพ. (2538). เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่: เน้นพฤติกรรมมนุษย์.

กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.

เสาวรินทร์ สายรังษี. (2554). ชายฉลาดกว่าหญิง ... จริงหรือ?. Retrieved from

[http://www.uniserv.buu.ac.th/forum2/topic.asp?TOPIC\\_ID=4656#top](http://www.uniserv.buu.ac.th/forum2/topic.asp?TOPIC_ID=4656#top)

แสงอุษา โลจนานนท์ & กฤษณ์ รุยาพร. (2543). *EQ with Thai SMILE* การบริหารอารมณ์ด้วยรอยยิ้มแบบไทย. กรุงเทพฯ: มิตรนราการพิมพ์.

อรุโณทัย พยัคฆพงษ์. (2560). แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด. *Journal of Thonburi University*, 11(25), 128-136.

อานันท์ รุจิรารัตน์. (2559). ความเครียดของพนักงานบริการส่วนหน้าเมื่อแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.





ภาคผนวก





ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง สาเหตุและผลกระทบของการแสดงความรู้สึกขณะทำงานในพนักงานขายอาหารสัตว์

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สาขาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และข้อมูลเหล่านี้ไม่มีผลใดๆต่อหน่วยงานและตัวท่าน ขอให้ทุกท่านตอบข้อมูลตามความคิดเห็นอย่างอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

โดยลักษณะคำถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligent)

ส่วนที่ 3 การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน (Emotional Labor)

ส่วนที่ 4 ความเหนื่อยล้า (Burnout)

ส่วนที่ 5 ความตั้งใจลาออก (Intention to quit)

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านเติมข้อความหรือใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง ( ) ตามความเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 25 ปี

( ) 26 – 30 ปี

( ) 31 – 35 ปี

( ) 36 – 40 ปี

( ) 40 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) อื่น.....

4. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาที่ท่านทำงานในองค์กรปัจจุบัน

( ) น้อยกว่า 1 ปี

( ) 1-5 ปี

( ) 6-10 ปี

( ) มากกว่า 10 ปี

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท                      ( ) 10,001-20,000 บาท  
 ( ) 20,001-30,000 บาท                      ( ) 30,001-40,000 บาท  
 ( ) สูงกว่า 40,001 บาท

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligent)

**คำชี้แจง** ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความเห็นให้ท่านเลือกตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

หมายเหตุ ระดับความเห็น:	5	หมายถึง	มากที่สุด
	4	หมายถึง	มาก
	3	หมายถึง	ปานกลาง
	2	หมายถึง	น้อย
	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง</b>					
1. ฉันมีความตระหนักรู้ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตัวเอง					
2. ฉันมีความตระหนักรู้เข้าใจความต้องการของตนเอง					
3. ฉันบอกได้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันมีความรู้สึกเช่นนั้น					
4. ฉันรู้ได้ตลอดเวลาว่าตนเองมีความสุขหรือไม่					
<b>ด้านการควบคุมตนเอง</b>					
5. ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ของตน รวมทั้งจัดการและควบคุมกับการปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม					
6. เมื่อถูกขัดใจ ฉันจะรู้สึกหงุดหงิด แต่ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ได้					
7. เมื่อฉันโกรธ ฉันสามารถหายโกรธได้เร็ว					
8. ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี					
<b>ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง</b>					
9. ฉันมักตั้งเป้าหมายในชีวิตและพยายามทำให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้					
10. ฉันมักจะบอกกับตัวเองว่าฉันมีความสามารถ					

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	5	4	3	2	1
11. ฉันสามารถสร้างกำลังใจได้ด้วยตนเอง					
12. ฉันมักให้กำลังใจตนเองอยู่เสมอเพื่อทำในสิ่งที่ดีที่สุด					
<b>ด้านการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น</b>					
13. ฉันรับรู้ถึงอารมณ์ของเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าได้ จากพฤติกรรม การแสดงออกของพวกเขา					
14. ฉันใส่ใจกับอารมณ์ความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่เสมอ					
15. ฉันมีความไวต่อการรับรู้ถึงอารมณ์ของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า					
16. ฉันมีความเข้าใจ และยอมรับในอารมณ์ความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความรู้สึกขณะทำงาน (Emotional Labor)

**คำชี้แจง** ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความเห็นให้ท่านเลือกตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	5	4	3	2	1
1. ฉันแกล้งแสดงความรู้สึก ที่ฉันจำเป็นต้องแสดงต่อเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า					
2. ฉันตีสีหน้าหรือ “ใส่หน้ากาก” เพื่อแสดงอารมณ์ให้เหมือนกับที่หัวหน้าของฉันต้องการให้แสดงออกมาและให้เหมาะกับงาน					
3. ฉันซ่อนอารมณ์ที่เกิดขึ้นจริงไว้ และใช้ “การแสดง” เมื่อต้องปฏิบัติสัมพันธ์กับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน					
4. ฉันพยายามปรับความรู้สึกจริงที่เกิดขึ้น ให้สอดคล้องกับความรู้สึกที่ต้องแสดงให้ลูกค้าเห็น					
5. ฉันพยายามอย่างมาก เพื่อ “เข้าถึง” ความรู้สึกจริง ที่ฉันต้องแสดงต่อลูกค้า					
6. ฉันใช้ความพยายามอย่างยิ่ง เพื่อ “เข้าใจ” ความรู้สึกจริงๆ ที่ฉันมี และจำเป็นต้องแสดงต่อลูกค้า					

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยล้า (Burnout)

คำชี้แจง ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความเห็นให้ท่านเลือกตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	5	4	3	2	1
1. ฉันรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวจากการทำงาน					
2. ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดการทำงาน					
3. ฉันรู้สึกเพลียเมื่อตื่นนอนตอนเช้าที่รู้ว่าต้องเผชิญการทำงานอีกวัน					
4. การทำงานที่ต้องพบเจอผู้คนตลอดวันเป็นสิ่งที่ตึงเครียดสำหรับฉัน					
5. ฉันรู้สึกเหนื่อยหน่ายในภาระงาน					
6. ฉันรู้สึกคับข้องใจในการทำงาน					
7. ฉันรู้สึกว่ากำลังทำงานที่หนักเกินไป					
8. การปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นโดยตรงทำให้ฉันรู้สึกเครียดมากเกินไป					
9. ฉันรู้สึกสิ้นหวัง					
10. ฉันปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าบางคนเสมือนว่าเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ					
11. ฉันเป็นคนหยาบกระด้างและไร้ความเมตตาต่อผู้อื่น					
12. ฉันวิตกกังวลว่างานที่ทำกำลังทำให้จิตใจฉันแข็งกระด้าง					
13. ฉันไม่เคยใส่ใจว่าอะไรจะเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน					
14. ฉันรู้สึกว่าการตำหนิจากเพื่อนร่วมงาน					
15. ฉันสามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มีต่อสิ่งต่างๆ ได้ง่าย					
16. ฉันสามารถแก้ไขปัญหของเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
17. ฉันรู้สึกว่างานของฉันมีอิทธิพลต่อผู้อื่น					
18. ฉันรู้สึกเปี่ยมไปด้วยพลัง					
19. ฉันสามารถสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย					
20. ฉันรู้สึกเป็นสุขใจภายหลังทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างใกล้ชิด					
21. ฉันได้สร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่ามากมาย					

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	5	4	3	2	1
22. ในการทำงานฉันสามารถเผชิญปัญหาทางอารมณ์ได้อย่างสงบ					

### ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก (Intention to quit)

**คำชี้แจง** ให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวให้ครบทุกข้อ แต่ละข้อมีระดับความเห็นให้ท่านเลือกตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ความตั้งใจลาออกจากงาน	ระดับความเห็นด้วย				
	5	4	3	2	1
1. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ฉันมีความคิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน เพื่อหางานใหม่					
2. ฉันมีความคิดที่จะลาออกจากงานนี้และหางานใหม่ที่ดีกว่าบ่อยครั้ง					
3. ฉันจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า					
4. ฉันติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามหน่วยงาน หรือคนรู้จัก เพื่อหางานใหม่เป็นประจำ					

### ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางสาวอรวิ มีศิริ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ภาคผนวก ข  
วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	48

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q2.1	138.4333	349.013	-.051	.900
Q2.2	138.4000	351.421	-.188	.901
Q2.3	138.4000	347.283	.039	.900
Q2.4	138.4667	349.430	-.059	.901
Q2.5	138.7667	347.978	-.006	.901
Q2.6	138.7333	345.375	.092	.900
Q2.7	139.0333	340.102	.275	.898
Q2.8	138.5667	348.530	-.025	.901
Q2.9	138.5667	349.978	-.079	.901
Q2.10	138.7000	350.217	-.087	.901
Q2.11	138.6000	352.662	-.191	.902
Q2.12	138.5333	350.326	-.088	.902
Q2.13	138.3667	348.999	-.046	.900
Q2.14	138.3667	348.585	-.026	.900
Q2.15	138.6000	342.455	.246	.898
Q2.16	138.5667	341.082	.271	.898
Q3.1	139.2000	340.303	.279	.898
Q3.2	139.6000	332.386	.413	.896
Q3.3	139.0667	337.651	.338	.897
Q3.4	139.0667	347.030	.030	.900
Q3.5	139.1000	342.576	.160	.899
Q3.6	139.0333	339.757	.253	.898
Q4.1	140.4667	315.223	.768	.891
Q4.2	140.5333	313.775	.756	.891
Q4.3	140.3333	311.885	.726	.891
Q4.4	140.6333	315.344	.804	.890
Q4.5	140.5333	312.464	.808	.890
Q4.6	140.6333	310.723	.777	.890
Q4.7	140.5333	312.395	.692	.891
Q4.8	140.6000	314.248	.740	.891
Q4.9	141.0000	315.931	.784	.891
Q4.10	141.1667	327.385	.528	.895



Q4.11	141.3333	330.299	.534	.895
Q4.12	141.3333	329.057	.548	.895
Q4.13	141.1333	331.154	.460	.896
Q4.14	141.0333	325.551	.608	.894
Q4.15	139.3667	334.033	.290	.898
Q4.16	139.3333	346.713	.026	.901
Q4.17	139.5000	343.983	.116	.900
Q4.18	140.4333	336.875	.305	.898
Q4.19	140.2000	345.269	.068	.900
Q4.20	140.5333	340.602	.282	.898
Q4.21	140.4333	343.013	.208	.898
Q4.22	140.4333	345.426	.095	.899
Q5.1	140.7000	314.976	.711	.891
Q5.2	140.9333	321.513	.610	.893
Q5.3	140.5000	307.224	.783	.889
Q5.4	141.1000	317.955	.767	.891





ภาคผนวก ค  
ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ

## ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ

## ความฉลาดทางอารมณ์

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	1368.667
	df
	120
	Sig.
	.000

**Rotated Factor Matrix<sup>a</sup>**

	Factor			
	1	2	3	4
EQ1	.207	.091	.791	.216
EQ2	.220	.156	.874	.240
EQ3	.202	.433	.444	.140
EQ4	.323	.351	.433	.197
EQ5	.633	.304	.165	.254
EQ6	.712	.265	.242	.145
EQ7	.594	.257	.108	.189
EQ8	.807	.227	.272	.145
EQ9	.058	.286	.253	.524
EQ10	.031	.233	.361	.602
EQ11	.326	-.055	.179	.829
EQ12	.254	.170	.056	.654
EQ13	.385	.469	.333	.168
EQ14	.406	.503	.059	.266
EQ15	.419	.710	.276	.057
EQ16	.314	.801	.097	.221

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

## ความเหนี่ย้อล้า

## KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.830
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	2566.261
	df
	231
	Sig.
	.000

Rotated Factor Matrix<sup>a</sup>

	Factor		
	1	2	3
BO1	.743	.106	.354
BO2	.830	.120	.156
BO3	.820	.135	.262
BO4	.847	.226	.126
BO5	.884	.191	.097
BO6	.760	.243	.136
BO7	.824	.136	-.018
BO8	.822	.276	.015
BO9	.631	.368	.077
BO10	.200	.835	-.015
BO11	.156	.896	-.020
BO12	.313	.801	-.013
BO13	.254	.836	.061
BO14	.392	.412	.205
BO15	.088	.031	-.220
BO16	-.131	.093	-.765
BO17	-.111	.183	-.635
BO18	.364	.017	.653
BO19	.211	.143	.681
BO20	.327	.099	.654
BO21	.087	.167	.681
BO22	.022	.088	.582

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวอรวิ มีศิริ
วัน เดือน ปี เกิด	5 มกราคม 2536
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2553 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนบางสะพานวิทยา พ.ศ. 2557 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี การผลิตสัตว์น้ำ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	36/2 หมู่ 5 ตำบลทรายทอง อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77170

