



ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เป็ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการ
ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ



โดย
นางสาวชฎานิศ จิวมงคลชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจ
ตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

THE INFLUENCE OF CAUSAL FACTORS AFFECTING DEVIANT WORKPLACE
BEHAVIOR ON FREIGHT FORWARDING BUSINESS'S EMPLOYEES



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

PROGRAM

Silpakorn University

Academic Year 2022

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของ
 พนักงานในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
 โดย นางสาวชฎานิศ จิวมงคลชัย
 สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนก ก แบบ ก 2
 อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนภฤต สังข์เฉย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

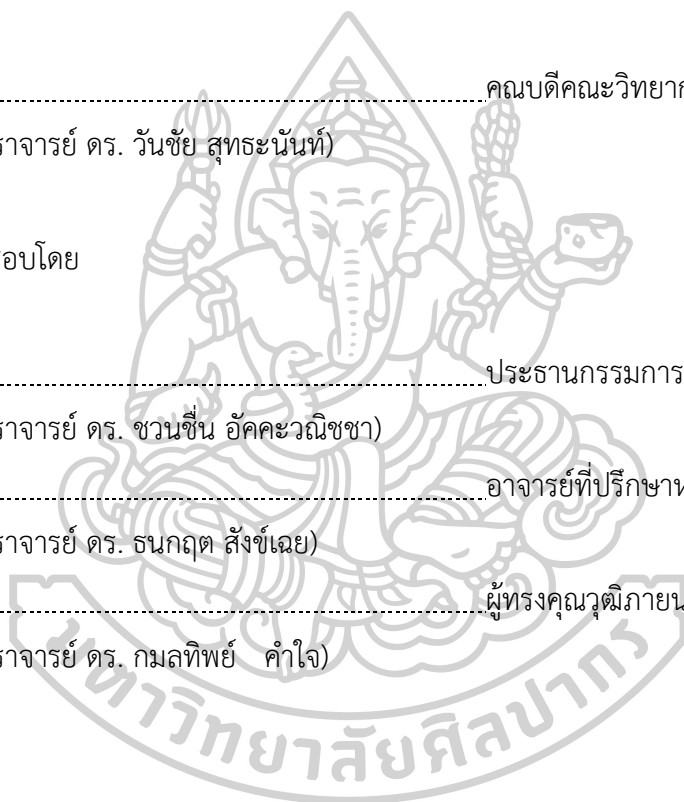
.....คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย สุทธะนนท์)

พิจารณาเห็นชอบโดย

.....ประธานกรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัศวะวณิชชา)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนภฤต สังข์เฉย)

.....ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลทิพย์ คำใจ)



621220022 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน, ความพึงพอใจในงาน, ความเครียดในการทำงาน, ความยึดมั่นผูกพันต่องาน

นางสาว ชญานิศ จิวมงคลชัย: ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนกฤต สังข์เฉย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานภาคธุรกิจบริการขนส่งสินค้าปัจจัยเชิงสาเหตุได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเครียดในการทำงานความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจำนวน 303 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัดมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและโมเดลสมการโครงสร้างผลการวิจัยพบว่าโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าค่าสถิติไคสแควร์เท่ากับ 65.264, p-value = 0.364, ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ = 1.053, GFI = 0.973, CFI = 0.998, AGFI = 0.947, NFI = 0.971, RMSEA = 0.013, RMR = 0.025ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ผลการวิเคราะห์ตัวแปรภายในโมเดลเมื่อพิจารณาจากอิทธิพลโดยรวมของโมเดลพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพอใจในงานมีอิทธิพลสูงสุด (TE = -0.40) รองลงมาคือความยึดมั่นผูกพันต่องาน (TE = -0.32) ทั้งนี้ทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าเป็นลบแสดงให้เห็นว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกล่าวคือเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่องานเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนมีแนวโน้มลดลงขณะที่ความเครียดในการทำงานพบว่าไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

621220022 : Major MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

Keyword : Deviant Workplace Behavior, Job Satisfaction, Work Stress, Work

Engagement

MISS Chayanid JIWMONGKHONCHAI : THE INFLUENCE OF CAUSAL FACTORS AFFECTING DEVIANT WORKPLACE BEHAVIOR ON FREIGHT FORWARDING BUSINESS'S EMPLOYEES Thesis advisor : Assistant Professor THANAKRIT SANGCHOEY, Ph.D.

The objective of this research is to develop and examine the correspondence of the structural equation model which is the causal factors affecting deviant workplace behavior on freight forwarding business's employees. After the literature reviewed, we got three causal factors: work stress, work engagement, and job satisfaction. We got response from 303 samples completely. The questionnaire with a five-point scale was used as a measured instrument. The data were analyzed by using descriptive statistics and structural equation modelling. The result was found that the structural equation modelling corresponded to the empirical data, considering Chi-square equals to 65.264, p-value = 0.364, Relative Chi-square = 1.053, GFI = 0.973, CFI = 0.998, AGFI = 0.947, NFI = 0.971, RMSEA = 0.013, RMR = 0.025. The analysis of endogenous variables inside the model, considering from the total effect size which shown as job satisfaction (TE = - 0.40) effect to the deviant workplace behavior the most, the second was the work engagement (TE = -0.32), with statistical significance. Both total effect (TE) of those two causal factors (job satisfaction and work engagement) were negative. It can be explained that when employee's job satisfaction and work engagement increased, the deviant workplace behavior tended to reduce. The work stress had a non-statistical significant effect to deviant workplace behavior

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ เพราะได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนกฤต สังข์เฉย เป็นผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการปรับปรุง แก้ไขเนื้อหาในวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องเหมาะสมจนกระทั่งประสบผลสำเร็จด้วยดี รวมถึงขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะวณิชชา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ท่านทั้งสองสละเวลาอันมีค่าเพื่ออ่าน ตรวจสอบและมอบคำแนะนำเพื่อพัฒนาแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ให้ถูกต้องเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณและแสดงความเคารพอย่างสูงต่ออาจารย์ทั้งสามท่าน ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะอาจารย์และพี่เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่ให้ความรู้ ประสบการณ์อันมีค่าในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณหนังสือ วารสาร บทความวิชาการ เอกสารต่างๆและวิทยานิพนธ์ทุกเล่มของผู้เขียนผู้จัดทำทุกท่าน ที่มอบความรู้อันเป็นประโยชน์มากมายและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์นี้

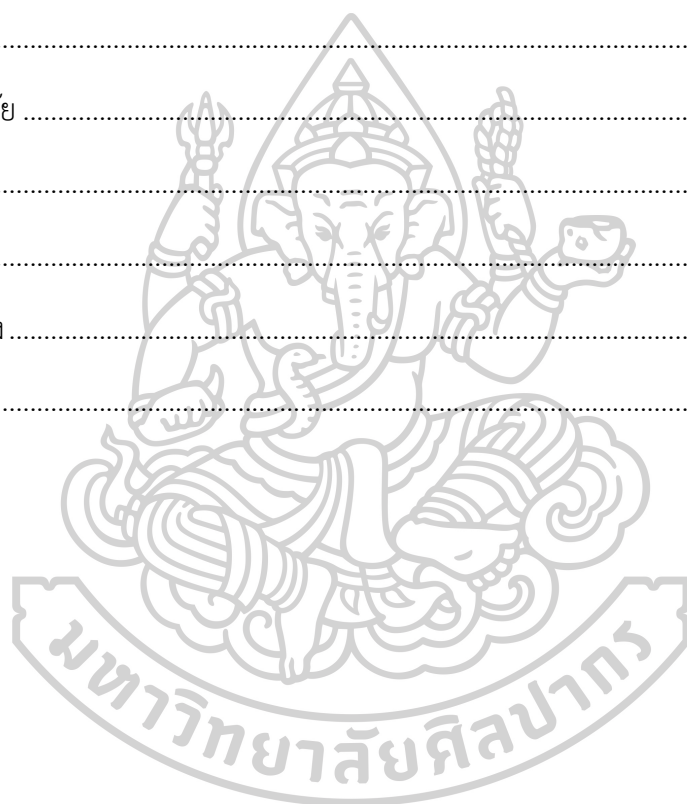
สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่สนับสนุนการศึกษาและเป็นกำลังใจในการเขียนวิทยานิพนธ์ให้ลุล่วง รวมถึงเพื่อนๆร่วมเรียน MBA หลายคนที่เป็นแรงผลักดัน มอบกำลังใจและความช่วยเหลือมากมายจนทำให้ผู้วิจัยสามารถเขียนวิทยานิพนธ์ได้สำเร็จ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่านในทุกกระบวนการที่มีส่วนร่วมในวิทยานิพนธ์นี้ บัดนี้ผู้วิจัยจัดทำวิทยานิพนธ์ประสบผลสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยจะมีความยินดีอย่างยิ่งหากวิทยานิพนธ์นี้มีคุณค่าและประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจจะศึกษาวิจัยต่อไป

นางสาว ชญานิศ จิวมงคลชัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant workplace behaviors).....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction).....	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน (Job stress).....	21
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่องาน (Work engagement).....	33
2.5 ธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder).....	38
2.6 การพัฒนาสมมติฐาน.....	39
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model).....	45
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	46

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	47
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	49
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	52
3.5 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	53
บทที่ 4.....	57
สรุปผลงานวิจัย	57
บทที่ 5.....	85
อภิปรายผล	85
รายการอ้างอิง	97
ประวัติผู้เขียน	120



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ตารางสังเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน.....	20
ตารางที่ 2 ตารางสังเคราะห์ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน	30
ตารางที่ 3 ตารางสรุปงานวิจัยที่ใช้มาตรวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน UWES.....	38
ตารางที่ 4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	52
ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลและเกณฑ์การพิจารณาความ สอดคล้อง	56
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ).....	62
ตารางที่ 7 ผลของค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้.....	64
ตารางที่ 7 ผลของค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ (ต่อ)	65
ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้.....	68
ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความเครียดในการทำงาน	70
ตารางที่ 10 ค่าเมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดความเครียดในการทำงาน	71
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน.....	72
ตารางที่ 12 ค่าเมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน.....	73
ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน.....	74
ตารางที่ 14 ค่าเมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน	75
ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน	76
ตารางที่ 16 ค่าเมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน	77

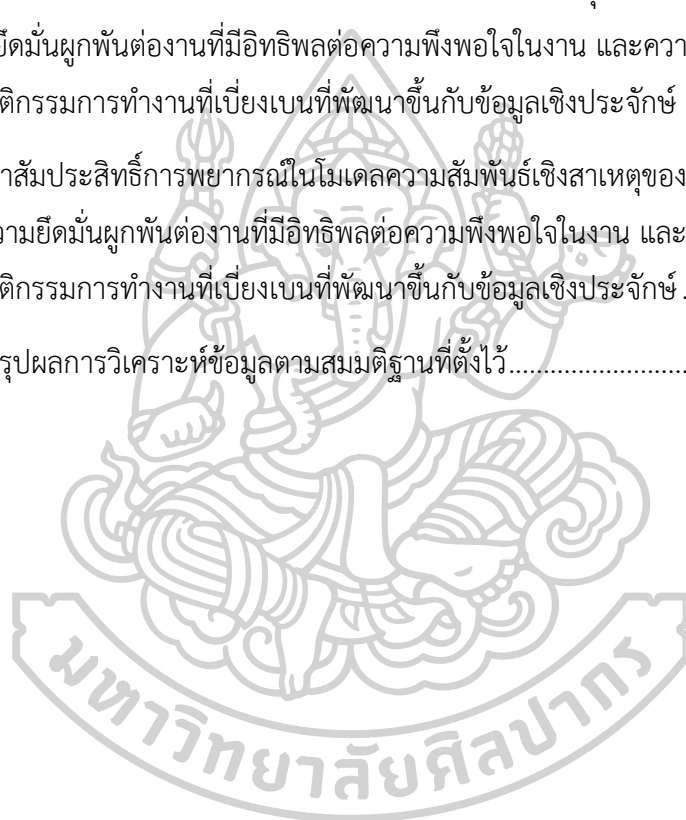
ตารางที่ 17 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย
ความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึง
พอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์..... 78

ตารางที่ 18 ผลการตรวจสอบของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน
ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อ
พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามสมมติฐาน..... 79

ตารางที่ 19 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการ
ทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มี
อิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามสมมติฐาน..... 82

ตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดใน
การทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มี
อิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์..... 83

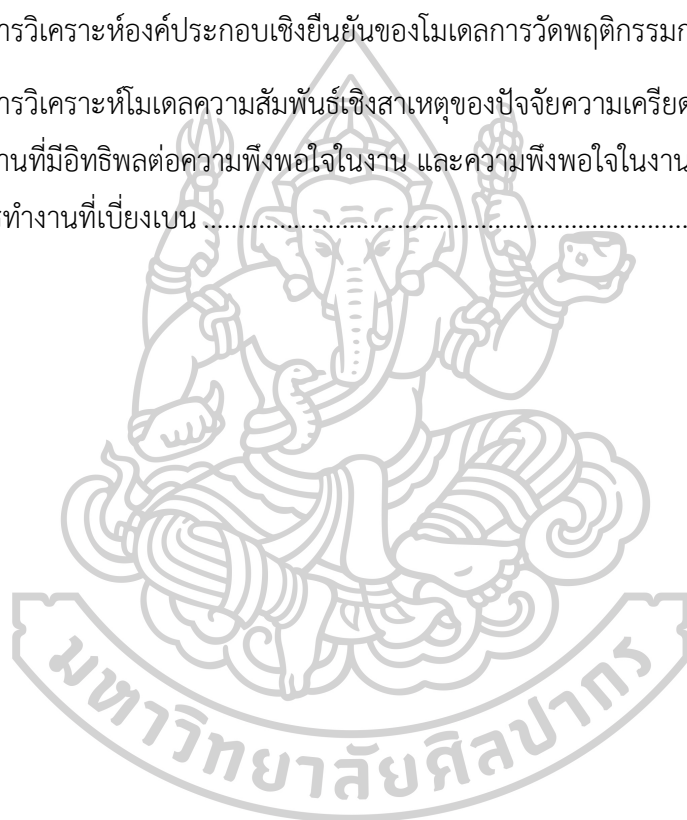
ตารางที่ 21 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้..... 84



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความเครียดในการทำงาน	71
ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน	73
ภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน	75
ภาพที่ 4 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน	77
ภาพที่ 5 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน	80



บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ประเทศไทยมีผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์เพิ่มมากขึ้นแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจ ในปี 2564 มีการเปิดกิจการใหม่ในกลุ่มธุรกิจโลจิสติกส์เพิ่มมากขึ้นถึงร้อยละ 34.1 ในขณะที่อัตราการปิดกิจการลดน้อยลงร้อยละ 5.7 และพบว่าด้านการค้าระหว่างประเทศ ประเทศไทยพึ่งพาการขนส่งทางเรือมากที่สุด รองลงมาคือการขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางถนนและการขนส่งทางรางตามลำดับ (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, 2565) ทำให้เกิดการแข่งขันสูงในภาคธุรกิจโลจิสติกส์ หนึ่งในนั้นคือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าและตัวแทนออกของ (ตัวแทนดำเนินพิธีการศุลกากร) (Freight forwarding and customs agent activities) ปัจจุบันพบว่าบริษัทจดทะเบียนที่ยังดำเนินกิจการอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครฯ จำนวน 2,694 บริษัท แบ่งเป็นบริษัทขนาดเล็กจำนวน 2,337 บริษัท บริษัทขนาดกลาง 248 บริษัท และบริษัทขนาดใหญ่จำนวน 109 บริษัท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2566) ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานเสมือนตัวแทนของผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น กรมศุลกากร สายการบิน เป็นต้น เพื่อการนำเข้าและส่งออกนอกราชอาณาจักรไทยอย่างถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ รวมไปถึงการขนส่งภายในประเทศ โดยการดำเนินงานตามกระบวนการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการตามกรอบเวลาและวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้บริการกำหนด กล่าวได้ว่าธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้านี้ระหว่างประเทศจัดอยู่ในธุรกิจประเภทให้บริการ ดังนั้นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการจำเป็นต้องมีอรรถยาศัยที่ดี มีใจรักบริการ มีศักยภาพในการจัดการงานตามกรอบเวลาและเป้าหมายของลูกค้าเป็นสำคัญ อีกทั้งต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีจึงนับว่ามีพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งและเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่จะขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายที่มุ่งหวังไว้ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหากเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ นโยบายและจุดมุ่งหมายขององค์กรย่อมเป็นผลดีต่อองค์กรในแง่ของการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรขององค์กรมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ นโยบายและจุดมุ่งหมายขององค์กรอาจก่อให้เกิดปัญหาตามมาในระยะยาว พฤติกรรมการทำงานที่ไม่สอดคล้องเช่นนี้อาจเรียกได้ว่าเป็นพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant workplace behavior)

กล่าวคือเป็นพฤติกรรมที่มีเจตนาละเมิดบรรทัดฐานที่สำคัญขององค์กร ความต่อสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กรและสมาชิกภายในองค์กร (Robinson & Bennett, 1995) และมีผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรลดลง (Eliyana & Sridadi, 2020) ตัวอย่างของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่มักพบเห็นได้บ่อยๆ เช่น การเข้างานสาย การขาดงาน การเลิกงานก่อนเวลา การซุบซิบ นินทาหรือปล่อยข่าวลือต่าง ๆ การนำอุปกรณ์หรือทรัพย์สินขององค์กรไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว การใช้เวลาว่างไปทำธุระอื่นใดซึ่งไม่เกี่ยวกับงาน เป็นต้น มีผลการสำรวจพบว่าความเสียหายของบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกามีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เช่น การลักขโมย การใช้เวลาทำงานไปทำอย่างอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นต้น (Zuckerman, 2020) งานวิจัยของ Chirasha & Mahapa (2012) สรุปปัจจัยที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนไว้ 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น สภาพแวดล้อมขององค์กร ความยุติธรรมขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเชื่อมั่นต่อองค์กร และ 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความเครียด การไร้อำนาจ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นสาเหตุทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ ทรัพย์สินและผลการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร กระทั่งต่อศีลธรรมและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ในขณะที่ยังงานวิจัยของ D'Silva, Bachok, & Zawawi (2020) ศึกษาวิจัยที่ผ่านมา รวบรวมสังเคราะห์และพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเกิดจากความเครียด ความไม่พึงพอใจในงาน จิตวิญญาณ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร บรรยากาศทางจริยธรรมภายในองค์กรและภาวะผู้นำ ซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนนี้สามารถทำให้ผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมทั้งองค์กรอ่อนแอลงทั้งยังทำลายภาพลักษณ์ขององค์กรอีกด้วย

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มี การศึกษาอย่างแพร่หลายและพบว่าเป็นเหตุปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่การเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ความเครียดในการทำงานมักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันและความคาดหวังในการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับความรู้และทักษะความสามารถที่มี มักเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่บุคคลรู้สึกว่าการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากองค์กร เช่น การออกแบบงาน ระบบการทำงาน สภาพเงื่อนไขการทำงานที่ไม่น่าพึงพอใจและการจัดการภายในองค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น (World Health Organization, 2020) เมื่อบุคลากรมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไป ถูกคาดหวังให้ทำงานที่เกินความสามารถ ความคลุมเครือเรื่องขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดความสับสนจึงเกิดความเครียดในการทำงานเป็นที่มาของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เช่น การขาดงาน การแสดงพฤติกรรมที่มีเจตนา

ก่อนการทดลองวิจัย เป็นต้น (Adekanmbi & Ukpere, 2019) ในทางกลับกันหากบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆอย่างเหมาะสม ทั้งในแง่ของสภาพแวดล้อม การได้รับรางวัล อำนาจในการตัดสินใจงาน หรือการไม่ต้องแบกรับภาระงานมากเกินไป สิ่งเหล่านี้ทำให้องค์กรสามารถจัดการพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมได้และบรรลุเป้าหมายในท้ายที่สุด หากบุคลากรที่รับรู้ถึงความเครียดในการทำงานลดลงและองค์กรมีวัฒนธรรมการจัดการที่สนับสนุนบุคลากรจะช่วยให้เพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากรให้สูงขึ้น (Akhtar, Naheed, Akhtar, & Farooq, 2018)

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่บ่งชี้ว่าความพึงพอใจในงานอันกล่าวได้ว่าเป็นความรู้สึก ความเชื่อและทัศนคติที่บุคลากรมีต่องานนั้น (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2014a) มีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนและความเครียดในการทำงาน โดยการศึกษาของ Sultana, Subat, & Bhuiyan (2021) พบว่าความเครียดในการทำงานทำให้ความพึงพอใจในงานลดลงแต่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนสูงขึ้น ขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่องานทำให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นแต่อาจส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนลดลงได้ หากองค์กรต้องการลดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ควรเพิ่มการสร้างสรรค์กิจกรรมที่จะให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพันต่องาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานและมุ่งหวังให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนลดลง ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่องานนั้น เป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจและมีผู้สนใจศึกษาอยู่เสมอ เนื่องด้วยทั้งสองตัวแปรมักมีงานวิจัยที่ค้นพบว่าส่งผลเชิงบวกต่อองค์กร อาทิ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน การคงอยู่ของพนักงาน (Huang, Chaiburee, & Chiwattanakorn, 2022; Kodpon & Boonyoo, 2020; Sukaboon, Ramanust, & Thongrod, 2022) และยังสามารถลดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่กล่าวมาข้างต้น เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดการณ์ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนนั้นมาจากสาเหตุด้านความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าทั้งหมดเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ทำให้พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเพิ่มขึ้นและลดลง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยมุ่งเน้นศึกษาตัวแปรด้านความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานตามที่กล่าวมาแล้ว กลุ่มตัวอย่างการวิจัยคือพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครฯ ดังที่กล่าวไว้ในตอนต้นว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานดังกล่าวจะอยู่ในฐานะผู้ให้บริการที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว ขณะเดียวกันต้องมีบุคลิกภาพที่พร้อมจะรับมือกับความกดดันจากการติดต่อประสานงานกับหลายฝ่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งงานที่ต้องเผชิญความกดดันทั้งด้านเวลา การสื่อสารอีกทั้งเป็น

งานบริการ อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อาทิ การทำงานล่วงเวลา การควบคุม
 อารมณ์ซึ่งอาจส่งผลต่อพฤติกรรม เป็นต้น ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
 พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ซึ่งผู้บริหารองค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้สำหรับการหาแนวทาง
 ป้องกันและแก้ไขเพื่อลดอัตราการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของบุคลากรในองค์กร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานเบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการ
 ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องาน ความพึงพอใจ
 ในงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการ
 ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่น
 ผูกพันต่องานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
 ของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเพื่อใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยนี้ต้องการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของ
 พนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จึงกำหนดให้ขอบเขตวรรณกรรม
 แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant workplace
 behavior)
- 1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)
- 1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน (Work stress)
- 1.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่องาน (Work engagement)
- 1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตด้านตัวแปรของการศึกษา ได้แก่

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

2.1 ความเครียดในการทำงาน (Work stress) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย ได้แก่ ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

2.2 ความยึดมั่นผูกพันต่องาน (Work engagement) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย ได้แก่ ความกระตือรือร้นในงาน ความทุ่มเทอุทิศตน และความจดจ่อใส่ใจในงาน

ตัวแปรคั่นกลาง คือ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant workplace behavior) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย ได้แก่ พฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อบุคคลและพฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อองค์กร

3. ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาศึกษา เริ่มดำเนินการศึกษา เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 จนถึงมิถุนายน 2566 รวมเป็นระยะเวลา 1 ปี 9 เดือน

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. พนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ หมายถึง พนักงานในแผนกงานฝ่ายปฏิบัติการซึ่งครอบคลุมตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงานขาย พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานจัดทำเอกสาร และพนักงานชิปปิ้งหรือพนักงานดำเนินพิธีการกรมศุลกากร
2. พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ที่ประพฤติดละเมิดกฎเกณฑ์ ระเบียบและบรรทัดฐานที่องค์กรกำหนด มีพฤติกรรมก้าวร้าวและการล่วงละเมิดด้านวาจา รวมถึง

การใช้เวลาและทรัพยากรขององค์กรอย่างไม่เห็นคุณค่า เป็นต้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

3. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติและความรู้สึกที่พนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีต่องานและองค์กรประกอบอื่นๆเกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ หากทศนคติและความรู้สึกเป็นเชิงบวกแสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงาน
4. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขอบเขตและบทบาทหน้าที่ในการทำงานไม่ชัดเจน ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะและหาความรู้เพิ่มเติมในการทำงาน เป็นต้น ทำให้เกิดความรู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ ว้าวุ่น วิตกกังวลและกลัว เมื่อภาวะอารมณ์เหล่านี้บีบคั้นคุกคามจิตใจเกินไปจะส่งผลต่อการทำงานของร่างกายและอาจมีผลต่อการปฏิบัติงาน
5. ความยึดมั่นผูกพันต่องาน หมายถึง ภาวะเชิงบวกที่พนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีต่องาน เช่น ความกระตือรือร้น ความทุ่มเทพยายาม ให้ความสำคัญต่องาน มีแรงบันดาลใจและภูมิใจในงานที่ทำ มีความจดจ่อใส่ใจรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดกำลังความสามารถ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ” ซึ่งผู้วิจัยศึกษาด้วยการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant workplace behavior)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน (Job stress)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่องาน (Work engagement)

2.5 ธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight forwarding business)

2.6 การพัฒนาสมมติฐาน

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual model)

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant workplace behaviors)

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

Robinson & Bennett (1995) นิยามความหมายของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนว่าเป็นพฤติกรรมที่มีเจตนาละเมิดบรรทัดฐานที่สำคัญขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่คุกคามต่อสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กรและสมาชิกภายในองค์กร

Vardi & Wiener (1996) ให้คำนิยามว่าการกระทำใดๆโดยเจตนาของสมาชิกในองค์กรที่ละเมิดหรือทำลายบรรทัดฐานและความคาดหวังขององค์กร และ/หรือค่านิยมในสังคมหลักและมาตรฐานความประพฤติที่ถูกต้อง

Fox, Spector, & Miles (2001) สรุปว่าพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเป็นพฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อองค์กร ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานหรือสินทรัพย์ขององค์กร หรือทำร้ายบุคลากรในองค์กรทำให้ประสิทธิภาพของบุคลากรลดลง

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2557) สรุปความหมายของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาในที่ทำงานที่พนักงานขององค์กรตั้งใจแสดงออกเพื่อละเมิดบรรทัดฐานขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเกิดจากพนักงานขาดแรงจูงใจในการทำตามบรรทัดฐานและความคาดหวังขององค์กร

กฤตนิย จันทาทิวัฒน์ (2562) สรุปความหมายของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนว่าเป็นพฤติกรรมโดยรวมที่แสดงพฤติกรรมด้านลบที่ตั้งใจละเมิดกฎระเบียบขององค์กร ส่งผลเสียโดยทางตรงหรือทางอ้อมหรือทั้งสองทางต่อองค์กร

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสรุปความหมายของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนดังนี้ พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่มีเจตนาละเมิดกฎระเบียบ บรรทัดฐานขององค์กร เป็นพฤติกรรมเชิงลบที่เป็นภัยต่อองค์กร อาทิ สินทรัพย์ สภาพความเป็นอยู่ที่ดีและประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร เป็นต้น รวมถึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

2.1.2 ประเภทของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

Robinson & Bennett (1995) ศึกษาเรื่อง “ประเภทพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน: การศึกษาแบบวัดหลายมิติ” เสนอว่าพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนสามารถใช้เกณฑ์วัดได้ 2 มิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่งคือเปรียบเทียบระดับความรุนแรงของพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน ระหว่างมีความรุนแรงน้อยกับมีความรุนแรงมาก (Minor versus Serious deviance) มิติที่สองคือเปรียบเทียบผลกระทบที่ได้รับจากพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน ระหว่างมีผลกระทบต่อบุคคลกับมีผลกระทบต่อองค์กร (Interpersonal versus Organizational deviance) และแบ่งประเภทพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สิน (Property deviance) คือการที่บุคลากรขององค์กรทำลายหรือนำเอาทรัพย์สินขององค์กรไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างรุนแรง ตัวอย่างพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน ได้แก่ การทำลายอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการทำงาน การรับสินบน การโกหกเรื่องชั่วโมงการทำงาน การขโมยทรัพย์สินขององค์กร เป็นต้น
2. พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการทำงาน (Production deviance) คือพฤติกรรมที่ละเมิดบรรทัดฐานขององค์กรส่งผลกระทบต่อความสำเร็จด้านการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่น้อยลงและคุณภาพพลดลง ซึ่งถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไม่ร้ายแรง ตัวอย่างพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน ได้แก่ การเลิกงานก่อนเวลาปกติ รวมถึงการเข้างานช้ากว่าปกติ ใช้เวลาช่วงพักนานกว่าข้อกำหนดขององค์กร มีเจตนาทำงานแบบถ่วงเวลา ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างไม่เห็นคุณค่า เป็นต้น
3. พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง (Political deviance) คือพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่บุคลากรแสดงพฤติกรรมลำเอียง เล่นพรรคเล่นพวก ส่งผลให้บุคคลอื่น (ลูกค้ำเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น) เสียเปรียบหรือเสียผลประโยชน์ ซึ่งถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรภายในองค์กรอย่างไม่ร้ายแรง ตัวอย่างพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน ได้แก่ แสดงความลำเอียงหรือการเล่นพรรคเล่นพวก การนินทาเพื่อนร่วมงาน การกล่าวโทษเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
4. พฤติกรรมก้าวร้าวของบุคคล (Personal aggression) คือพฤติกรรมก้าวร้าวหรือมุ่งร้ายต่อบุคคลอื่น ถูกจัดอยู่ในกลุ่มพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรขององค์กรอย่างร้ายแรง ตัวอย่างพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน ได้แก่ การคุกคามทางเพศ การล่วงละเมิดด้วยวาจา การขโมยของของเพื่อนร่วมงาน การทำอันตรายต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ต่อมา Gruys (1999) ค้นคว้าศึกษาวิจัยเรื่อง “มิติของพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนของพนักงานในที่ทำงาน” ซึ่งรวบรวมพฤติกรรมเบี่ยงเบน 87 พฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อองค์กร นำมาวิเคราะห์และจำแนกประเภทได้ทั้งหมด 11 ประเภท ดังนี้

1. การลักขโมยและพฤติกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง (Theft and related behavior) เช่น ขโมยเงินหรือทรัพย์สินที่เป็นของบริษัท ช่วยหรือแนะนำวิธีการนำทรัพย์สินหรืออุปกรณ์ต่างๆที่เป็นขององค์กรไปโดยมิชอบ การเบิกจ่ายหรือใช้เงินในการทำงานโดยมิชอบ
2. การทำลายทรัพย์สิน (Destruction of property) ได้แก่ การทำลายทรัพย์สิน อุปกรณ์หรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร ของเพื่อนร่วมงานและของลูกค้า เป็นต้น
3. การใช้ข้อมูลข่าวสารอย่างไม่เหมาะสม (Misuse of information) เช่น การนำเรื่องสำคัญหรือความลับขององค์กรไปพูดคุยหรือวิจารณ์กับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยไม่ได้รับอนุญาต มีเจตนาไม่ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทำลายหรือปลอมแปลงบันทึกหรือเอกสารต่าง ๆขององค์กร เป็นต้น
4. การใช้เวลาและทรัพยากรขององค์กรอย่างไม่เหมาะสม (Misuse of time and resources) เช่น การทำธุระส่วนตัวในเวลางาน ใช้เวลาเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ใช้เวลาพักกลางวันเกินกว่าข้อกำหนดขององค์กร เป็นต้น
5. การมีพฤติกรรมที่ไม่คำนึงถึงความปลอดภัย (Unsafe behavior) เช่น การนำพาตนเอง เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้าให้ตกอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายโดยไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนหรือคู่มือรักษาความปลอดภัย เป็นต้น
6. การมีความตั้งใจในการทำงานลดลง (Poor attendance) เช่น ใช้วันลาป่วยโดยไม่ได้ป่วยจริง มีเจตนาเข้างานสาย การขาดงานโดยไม่ได้แจ้งหรือขออนุญาตล่วงหน้า เป็นต้น
7. การมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Poor quality work) เช่น มีเจตนาทำงานด้วยความเฉื่อยชา เจตนาทำงานผิดพลาดหรือต่ำกว่ามาตรฐาน เป็นต้น
8. การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (Alcohol use) เช่น การดื่มแอลกอฮอล์ในขณะที่ทำงาน การมาเข้างานในขณะที่ยังมีอาการมึนเมาเพราะเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ผลการปฏิบัติงานได้รับผลกระทบเนื่องมาจากอาการมึนเมาเพราะเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เป็นต้น

9. การใช้สารเสพติด (Drug use) ได้แก่ การใช้สารเสพติดขณะปฏิบัติงานหรือการมาเข้างานในขณะที่ยังมีอาการมึนเมาเพราะการใช้สารเสพติด เป็นต้น
10. การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม (Inappropriate verbal actions) เช่น การใช้วาจารุนแรงกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า เป็นต้น
11. การแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม (Inappropriate physical actions) เช่น การผลักการตีเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและลูกค้า เป็นต้น

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

Chirasha & Mahapa (2012) พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเป็นปรากฏการณ์ที่ทุกองค์กรพบเจอและส่งผลกระทบต่อด้านการเงินขององค์กร ดังนั้นการทราบปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนจะช่วยให้ผู้บริหารหรือหัวหน้างานหาวิธีแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสรุปได้ 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ บรรยากาศการทำงานภายในองค์กร ความยุติธรรมภายในองค์กร การรับรู้แรงสนับสนุนจากองค์กร ความเชื่อมั่นต่อองค์กร
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ความเครียดจากการทำงาน การขาดอำนาจในการควบคุมงาน

ทั้งสองปัจจัยข้างต้นอาจเป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ตัวอย่างงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น Khattak, Zolin, & Muhammad (2021) ศึกษาวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมและการรับรู้ทางการเมืองขององค์กรมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interactional injustice) เช่น ไม่ได้มีโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ไม่ได้รับแจ้งข่าวสาร การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เป็นต้น ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่ส่งผลกระทบต่อบุคคล (Interpersonal deviance) ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive injustice) คือการกระจายงานอย่างไม่เป็นธรรม การรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ เป็นต้น รวมถึงการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural injustice) คือการรับรู้วิธีการหรือกระบวนการที่องค์กร

นำมาใช้ในการพิจารณากำหนดผลตอบแทนหรือเกณฑ์การประเมินอย่างไม่เป็นธรรม ไม่เหมาะสม เป็นต้น ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร (Organizational deviance) นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า การรับรู้ด้านการเมืองที่เป็นตัวแปรกลางมีค่าสูงจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมและพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนมีค่าสูงขึ้นด้วย

นอกจากนี้จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในอดีตของ D'Silva et al. (2020)

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ได้แก่ ความเครียด ความพึงพอใจในงาน มิติทางด้านจิตวิญญาณในการทำงาน การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร บรรยากาศทางจริยธรรมในองค์กรและภาวะผู้นำ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนศึกษาพบว่ามีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานของตน คนที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน หากเป็นคนที่มีความพึงพอใจในงานต่ำจะมีทัศนคติทางลบต่องาน ซึ่งสามารถใช้ตัววัดได้หลายมิติ อาจวัดจากทัศนคติโดยรวมที่มีต่องานหรือมุ่งเฉพาะเรื่อง เช่น เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ความพึงพอใจในชีวิตอาจได้รับอิทธิพลจากความพึงพอใจในงานด้วย เนื่องจากสภาพแวดล้อมรอบตัวเฉพาะของบุคคลสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในงานได้อีกด้วย

Hulin & Judge (2003) ความพึงพอใจในงานคือการตอบสนองด้านจิตวิทยาต่องานของตนเอง การตอบสนองนี้ประกอบด้วย การตอบสนองจากองค์ความรู้ (การประเมิน) จากอารมณ์และจากพฤติกรรม หมายถึงสภาวะทางปัญญาและสภาวะอารมณ์ภายในที่เข้าถึงได้โดยการตอบสนองทางวาจา ทางพฤติกรรม และทางอารมณ์อื่น ๆ ซึ่งผลการตอบสนองจัดเป็น ดี-ไม่ดี เชิงบวก-เชิงลบ อาจใช้เทคนิคการประเมิน การประเมินองค์ความรู้จากคุณสมบัติหรือลักษณะของงาน การตอบสนองทางอารมณ์ต่องาน และการตอบสนองทางพฤติกรรมโดยลักษณะพฤติกรรม ความตั้งใจ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก่อนหน้าในการปฏิบัติงาน

Locke (1976) นิยามความหมายความพึงพอใจในงานว่าเป็นความพึงพอใจหรือภาวะอารมณ์เชิงบวกที่มีผลมาจากการประเมินงานหรือประสบการณ์การทำงานของตนเอง

Judge & Klinger (2008) สรุปว่าความพึงพอใจในงานคือทัศนคติที่โดดเด่นหรืออาจเป็นนิสัยที่ซึมผ่านด้านกระบวนการรู้คิด อารมณ์ และพฤติกรรมที่มีต่อทั้งชีวิตการทำงานของตนและส่วนที่ไม่เกี่ยวกับงาน

Ivancevich et al. (2014a) ความพึงพอใจในงานหมายถึงความรู้สึก ความเชื่อและทัศนคติที่พนักงานมีต่องานของพวกเขา

สุภารัตน์ พิมลรัตนกานต์ และวิโรจน์ เจษภูาลักษณ์ (2560) สรุปความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความสุขและกระตือรือร้นที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

สรุปความหมายของความพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกของผู้ทำงานที่มีต่องาน โดยพิจารณาจากเนื้อหางานที่รับผิดชอบและองค์ประกอบแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หากผู้ทำงานมีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำและองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนทำงานตัดสินใจเข้าร่วมทำงานในองค์กรต่าง ๆ และเป็นเรื่องที่มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยกันอย่างแพร่หลายมานานกว่าครึ่งศตวรรษ มีผู้นำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ได้รับความสนใจ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Needs Hierarchy Theory) เป็นแนวความคิดของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการอธิบายแรงจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ มีสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการ 3 ประการ ได้แก่ (อ้างถึงใน จิรศักดิ์ เอี่ยมพงษ์ไพฑูรย์ และคณะ, 2545)

1. มนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองสำเร็จแล้วก็จะเกิดความต้องการอื่นขึ้นอีก

2. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น แบ่งลำดับชั้นความต้องการ 5 ชั้น ดังนี้

ชั้นที่หนึ่ง ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ชั้นที่สอง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Need) ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีเป้าหมายเพื่อคุ้มครองตนเองและต้องการควบคุมดูแลสิ่งต่างๆในชีวิต เช่น ความปลอดภัยของสุขภาพ ปลอดภัยจากอุบัติเหตุและอาการบาดเจ็บ ความมั่นคงทางอารมณ์หลีกเลี่ยงอารมณ์เชิงลบ ความมั่นคงทางการเงิน เป็นต้น

ชั้นที่สาม ความต้องการยอมรับและความรัก (Belongingness and Love Need) คือความต้องการได้รับความรักและการยอมรับจากผู้อื่น เช่น จากครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการที่เกิดจากการอยู่ร่วมกันในสังคม จึงเรียกได้ว่าเป็นชั้นความต้องการทางสังคม (Social need)

ชั้นที่สี่ ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Need) เป็นความต้องการทางจิตใจและสังคมในระดับที่สูงขึ้น กล่าวคือเป็นความต้องการมีฐานะตำแหน่งในสังคม ต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง คำสรรเสริญ ต้องการได้รับความเคารพ ต้องการความภาคภูมิใจในตนเอง ความมีคุณค่าของตนเอง เช่น คนที่ต้องการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

ชั้นที่ห้า ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Need) คือความต้องการพัฒนาศักยภาพแห่งตน ต้องการมีความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ ต้องการทำตามเป้าหมายในอุดมคติ ต้องการบรรลุความหมายในชีวิต ซึ่งเป็นชั้นความต้องการเฉพาะบุคคล เช่น คนที่ต้องการเป็นนักวิทยาศาสตร์ที่ยอดเยี่ยม เป็นนักกีฬาอันดับหนึ่งของประเทศ ของโลก เป็นต้น

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Herzberg's Two-Factor Theory) เป็นแนวคิดของเฟรเดริก เฮอรัชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ที่พัฒนาขึ้นช่วงปี 1950-1959 กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจใน

การทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ (อ้างถึงใน กมลพร กัลยาณมิตร, 2559)

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation factors/Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงซึ่งจะจูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นการจูงใจที่ก่อให้เกิดทัศนคติเชิงบวกสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือการที่บุคคลสามารถจัดการงานในความรับผิดชอบได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ความสามารถในการป้องกันและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในระหว่างการทำงานให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างราบรื่น เมื่องานนั้นประสบความสำเร็จจึงเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือการได้รับการยอมรับนับถือจากคนรอบข้าง เช่น การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นๆ รวมถึงการได้รับคำชมเชย ยกย่องสรรเสริญ การให้กำลังใจหรือการสนับสนุนด้วยการกระทำใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าได้รับการยอมรับความสามารถในการทำงาน

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) คือมีโอกาสก้าวหน้าให้เส้นทางอาชีพ เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง มีโอกาสในการเข้าร่วมฝึกอบรมต่าง ๆ เป็นต้น

1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work itself) คือความน่าสนใจ ความท้าทายของงานซึ่งเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เป็นงานที่มีคุณค่าต้องใช้ความคิด ความริเริ่มสร้างสรรค์ มีอิสระในการทำงาน

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือการได้รับมอบหมายงานหรือให้มีส่วนร่วมในงานใหม่ๆ หรืองานที่สำคัญ ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน มีอิสระในการทำงานคือไม่ถูกจำกัดหรือควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดเกินไป ได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสม

2. ปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงแต่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานที่ต้องผู้ปฏิบัติงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่กล่าวได้ว่าหากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ไม่สามารถกล่าวได้ว่าเมื่อปัจจัยเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ดังนี้

2.1 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company policy and administration)

ได้แก่ การจัดการและการบริหารงานภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เช่น ขั้นตอนวิธีการทำงานที่ชัดเจน มีความเป็นธรรมและโปร่งใส การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ชัดเจนและทั่วถึง เช่น การประกาศนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) ได้แก่ลักษณะการบังคับบัญชา

ของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการจัดการและบริหารงาน ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการมอบหมายและกระจายงานอย่างเหมาะสม การยอมรับฟังความคิดเห็นและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานที่ดี

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal relations with supervision) คือ

การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นติดต่อสื่อสารสร้างความเข้าใจระหว่างกันเพื่อการทำงานอย่างราบรื่น การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนอย่างเหมาะสมจากหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with peers) คือการที่

บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นติดต่อสื่อสารสร้างความเข้าใจระหว่างกันเพื่อการทำงานอย่างราบรื่น การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนอย่างเหมาะสมจากเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relations with subordinates) คือการที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ติดต่อสื่อสารสร้างความเข้าใจระหว่างกันเพื่อการทำงานอย่างราบรื่น การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนอย่างเหมาะสมจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 ตำแหน่งงาน (Job status) คืออาชีพการงานนั้นได้รับการยอมรับในสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความสำคัญต่อองค์กร

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์กร

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal life) คือความรู้สึกดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อสภาพความเป็นอยู่ของตนอันเป็นผลมาจากการทำงาน เช่น เวลาการทำงานกระทบกับเวลาของครอบครัวหรือไม่ การเดินทางมาทำงานสะดวกหรือลำบากอย่างไร

2.9 สภาพการทำงาน (Working conditions) คือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพร้อมและความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน รวมถึงบรรยากาศในการทำงาน เช่น ความสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น เสียงรบกวนภายในที่ทำงาน เป็นต้น

2.10 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เช่น เงินเดือนที่เหมาะสม การเลื่อนตำแหน่งและการปรับเพิ่มเงินเดือนที่เหมาะสมและเป็นธรรม เงินรางวัลที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ ภายในองค์กร รวมถึงผลประโยชน์อื่น ๆ ที่องค์กรจัดสรรพิเศษ เช่น สวัสดิการดูแลสุขภาพ เงินโบนัสประจำปี ใหลสิทธิ์เป็นวันลาหยุด เป็นต้น

จากการศึกษาทั้งสองทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์และทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก ผู้วิจัยสรุปได้ว่ามนุษย์ต้องการการตอบสนองที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต ทั้งชีวิตส่วนตัวและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทั้งสองทฤษฎีต่างเสนอว่าแรงจูงใจสามารถทำให้เกิดความพอใจได้เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการที่เหมาะสม

2.2.3 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของ 1) ร่างกาย คือ ได้รับการตอบสนองปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต มีความปลอดภัยมั่นคงในชีวิต 2) จิตใจ คือ ได้รับการตอบสนองจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคมและความสำเร็จในชีวิต 3) การเรียนรู้ คือ การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว บุคคลจะเลือกแสดงพฤติกรรมตอบสนองที่ตนพอใจซึ่งการตอบสนองนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ซึ่งเป็นที่มียุติพลต่อการรับรู้สถานการณ์ (พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย, และ จีระศักดิ์ ทัพพา, 2563)

Ali et al. (2014) ศึกษาทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Theory) ของ แอคแมนและโอล์ดแฮมที่มีต่อความพึงพอใจในงานและพบว่าคุณลักษณะของงานทั้ง 5 ประการนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่

1. ทักษะความชำนาญที่หลากหลาย (Skill variety) มีระดับของงาน ต้องใช้ทักษะต่างๆเพื่อทำงาน สร้างความท้าทายในงาน
2. เอกลักษณ์ของงาน (Task identity) การระบุขอบเขตของงาน ต้องเริ่มต้นอย่างไร ผลลัพธ์เป็นอย่างไร ต้องมีองค์ประกอบใดบ้างเพื่อให้งานสำเร็จ
3. ความสำคัญของงาน (Task significant) ทำให้ตระหนักว่างานที่ทำมีความสำคัญ มีความหมายต่อตนเองและผู้อื่น
4. ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ให้อิสระในการทำงาน เช่น เลือกและตัดสินใจวิธีการทำงาน อุปกรณ์ที่ต้องใช้ทำงาน จัดตารางงานตามลำดับความสำคัญได้ด้วยตนเอง
5. ผลการปฏิบัติงาน (Feedback) การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ทำงานว่าผลงานเป็นอย่างไร มีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลเป็นอย่างไร

Locke (1976) ได้สรุปมิติที่เกี่ยวข้องกับงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งประเภทวิเคราะห์จากงานวิจัยที่ศึกษาไว้ 2 มิติ ได้แก่ มิติที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือเงื่อนไขและมิติที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมบุคคล

1. มิติที่เกี่ยวกับสภาพเหตุการณ์ ประกอบด้วย ตัวงาน (Work) เงินเดือน (Pay) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ผลประโยชน์สวัสดิการอื่นๆ (Benefits) และสภาพการทำงาน (Working conditions)

2. มิติที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมบุคคล (Agents) ประกอบด้วย การควบคุมตรวจตราการทำงานหรือการนิเทศงาน (Supervision) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) และองค์การและการบริหารงาน (Company and management)

สุนันทา เลาหนันท์ (2541) สรุปลักษณะประกอบที่สามารถสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน มี 9 ประการได้แก่

1. การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้เหมาะสมกับปัจเจกบุคคล
2. การให้โอกาสมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงาน จัดการสภาวะแวดล้อมในการทำงาน
3. การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้การยอมรับในตัวบุคคลอย่างจริงจังเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน การเลื่อนตำแหน่ง การมอบหมายอำนาจและภาระความรับผิดชอบที่มากขึ้นเป็นแรงจูงใจให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตการทำงาน
6. การให้อิสระในการดำเนินงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสม
7. การเปิดโอกาสให้บุคคลพัฒนาความสามารถเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดฝึกอบรม จัดให้มีการศึกษาดูงาน การหมุนเวียนเรียนรู้งานและการสร้างประสบการณ์เรียนรู้เครื่องมือใหม่ๆ
8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงินเพราะคนส่วนมากให้คุณค่ากับเงินไว้สูง
9. การเปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และหาแนวทางที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่มีนักวิจัยสนใจศึกษาอย่างแพร่หลายในหลายสายงานหลายบริบท โดยวัดจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยศึกษานักวิจัยในอดีตและจัดทำตารางเพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ว่างานวิจัยที่ผ่านมานิยมศึกษาและมีการวัดความพึงพอใจในงานจากปัจจัยด้านใดบ้าง และได้ผลสรุปดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางสังเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

	อดิศร คงพล และ ธีญานันท์ บุญอยู่ (2563)	นลินธรรณ์ กุลพัฒน์ เศรษฐ, สันติ บูรณะชาติ, และ น้ำฝน กันมา (2563)	สุจิรารัตน์ รัชตพงศ์ บวร และ นุชนรา รัตนศิริระ ประภา (2562)	สิทธิชาติ อัครศิริ โยธิน, นันทนิชา หาสนทรี, และ กนกพร เล็กซุง (2561)	ปภินวิช เกกิบะ, วรพงศ์ ภูมิ บ่อพลับ, และ ศิริวิทย์ ศิริรักษ์ (2561)	กาญจนา พันธุ์ศรี ทุม และ จารุวรรณ สกกุลคู (2560)	จันทร์ธิดา ศรีกระจำง, ธนกร สิริสุคันธา, และ ปียก นิภูมีย์ โชติวณิช (2559)	อุษณี โกพลรัตน์, จิตติ กิตติเลิศ ไพศาล, และ ละมัย ร่มเย็น (2559)	กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, ณภัทร วุฒินงศา, ภรภัทร ชูแซ, และ ปิยวุฒิ ศิริมงคล (2558)
ด้านการได้รับการยอมรับ		✓	✓					✓	
ด้านโอกาสความก้าวหน้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านลักษณะงาน	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร			✓					✓	
ด้านการบังคับบัญชาและควบคุมดูแล					✓	✓	✓		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านความมั่นคงในการทำงาน		✓					✓		✓
ด้านสภาพการทำงาน		✓	✓	✓	✓			✓	✓
ด้านค่าจ้างผลตอบแทน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การนิเทศงาน			✓					✓	

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังตารางข้างต้น พบว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่ได้รับความสนใจศึกษาเพื่อวัดความพึงพอใจในงานที่มีนักวิจัยกล่าวถึงซ้ำกันตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป มีทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงานและด้านค่าจ้างผลตอบแทน ดังนั้นผู้วิจัยจะใช้องค์ประกอบของความพอใจในงานที่สังเคราะห์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนี้เพื่อเป็นเกณฑ์วัดความพึงพอใจในงานของพนักงานในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน (Job stress)

2.3.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

World Health Organization (2020) องค์การอนามัยโลกให้คำอธิบายความเครียดในการทำงานว่าจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดันและความคาดหวังในการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับความรู้และทักษะความสามารถที่บุคคลมี ความเครียดนั้นมักเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่บุคคลรู้สึกขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งความเครียดในการทำงานอาจมีสาเหตุมาจากองค์กร เช่น การออกแบบงาน ระบบการทำงาน สภาพเงื่อนไขการทำงานที่ไม่น่าพึงพอใจ และการจัดการภายในองค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

Harshana (2018) อธิบายความเครียดในการทำงานไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์และปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ปฏิบัติงานต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเติมเต็มความต้องการที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมโดยรอบได้ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดซึ่งอาจส่งผลทั้งทางด้านจิตใจและสุขภาพร่างกาย ความเครียดในการทำงานเป็นปฏิกิริยาที่ผู้ปฏิบัติงานเจอกับภาวะกดดันที่รุนแรงหรือความคาดหวังสูงจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ธนพร พงศ์บุญชู และ ธนวัต ลิ้มป์พาณิชย์กุล (2560) สรุปความหมายของความเครียดในการทำงานว่าเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จึงเกิดเป็นสภาวะทางอารมณ์หนึ่งของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถจัดการงานและปัจจัยแวดล้อมด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

Karasek (1979) อธิบายว่าความเครียดจากการทำงานเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ถึงแรงกดดันที่มากขึ้นจากความต้องการของลักษณะงาน เช่น มีภาระงานเร่งด่วน มีภาระงานมากเกินไป แต่บุคคล

กลับมีความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการทำงานและอำนาจตัดสินใจงานต่ำ และการได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆต่ำ

Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2014b) ให้คำจำกัดความของความเครียดว่าเป็น ปฏิกริยาตอบสนองที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ เป็นปฏิกริยาที่เกิดขึ้นระหว่างลักษณะเฉพาะบุคคลที่จะตอบสนองต่อการกระทำหรือเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งแต่ละบุคคลจะตีความการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระดับที่ไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงแสดงปฏิกริยาตอบสนองต่อการกระทำหรือเหตุการณ์แตกต่างกันออกไป

วงศ์ศิริ พรหมรักษ์ (2547) สรุปว่าความเครียดจากการทำงาน หมายถึง การตระหนักรู้ของบุคคลต่อภาวะการขาดสมดุลระหว่าง 3 ปัจจัย คือความต้องการของลักษณะงาน (Job demand) ความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจงาน (Job control / Job decision latitude) และการสนับสนุนทางสังคม (Social support) ซึ่งส่งผลต่อสภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้น นอกจากนี้หากต้องการทราบถึงลักษณะรูปแบบในการทำงาน สามารถสังเกตได้จากความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของลักษณะงานและความสามารถในการควบคุมหรือตัดสินใจงาน

National Institute For Occupation Safety And Health (n.d.) หรือ NIOSH มาตรฐานสถาบันความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา อธิบายความเครียดในการทำงานว่าเป็นการตอบสนองทางร่างกายและอารมณ์ที่เป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน มีสาเหตุมาจากผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถ ความต้องการ หรือทรัพยากรที่ไม่เหมาะสมต่อข้อกำหนดหรือรายละเอียดของงาน และความเครียดในการทำงานอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีสุขภาพร่างกายที่แย่งลง

สรุปความเครียดในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองทางร่างกายและอารมณ์ที่ผิดปกติเกิดจากบุคคลไม่สามารถตอบสนองต่องานในความรับผิดชอบ เช่น การมีภาระงานมากเกินไป การได้รับมอบหมายงานที่เกินความรู้ความสามารถของตน และไม่สามารถตอบสนองต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานได้ เช่น ไม่พึงพอใจในวัฒนธรรมองค์กร มีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หรือตกอยู่ในภาวะที่ต้องรับแรงกดดันและความคาดหวังสูงจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความเครียดและหากไม่สามารถจัดการได้จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตนเอง ผลการปฏิบัติงานไปถึงความสามารถขององค์กร

2.3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดเพราะความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์การ หากบุคลากรภายในองค์การเกิดความเครียดในการทำงานมากเกินไปเกินความสามารถในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่องานและกระทบถึงความสามารถขององค์การ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานของ French, Rodgers, & Cobbs, 1974 (อ้างถึงใน ธารทิพย์ พจน์สุภาพ, รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ปราณีย์ คงธนสมุท, และ อาจารย์ ปรจวบ เหมาะ, 2563) นำเสนอทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม (Person-Environment Fit Theory / PE Fit Theory) โดยอธิบายว่าเป็นความสอดคล้องระหว่างคุณลักษณะด้านบุคคลและคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อมที่มีส่วนกำหนดสุขภาวะของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ ความสนใจ ความพึงพอใจ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ลักษณะบุคลิกภาพ คุณค่าและเป้าหมาย ส่วนคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ บรรทัดฐานทางวิชาชีพ ความต้องการของงาน คุณค่าและวัฒนธรรมขององค์การ เป็นต้น ซึ่งบุคคลจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุดเมื่อค่านิยมของบุคคลและองค์การมีความสอดคล้องกัน บุคคลจะเกิดความรู้สึกเชิงบวก รู้สึกพึงพอใจต่อการทำงาน หากบุคคลรับรู้ว่าค่านิยมของบุคคลและองค์การไม่สอดคล้องกันตามความคาดหวังจะทำให้เกิดความรู้สึกเชิงลบ เกิดความเครียดในการทำงาน ความรู้สึกไม่พึงพอใจและการลาออกจากงานในที่สุด

ความสอดคล้องระหว่างความต้องการของบุคคลกับสิ่งที่มีให้ เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ตัวงานหรือการทำงานให้แก่บุคคล (Needs-Supplies fit) เช่น บุคลากรประเภทที่ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของตนเองมากกว่า บุคลากรขององค์การจะตั้งคำถามว่า “ฉันจะได้อะไรจากงานนี้” ในขณะที่องค์การจะตั้งคำถามว่า “องค์การต้องจัดการอย่างไรเพื่อรักษาบุคลากรไว้” เป็นต้น และความสอดคล้องระหว่างคุณลักษณะที่ต้องการในงานกับความสามารถของบุคคล (Demands-Abilities fit) กล่าวคือบุคคลมีทักษะ ความสามารถ ความรู้ตรงกับคุณลักษณะที่จำเป็นในงานและความต้องการในงานนั้น และบุคลากรจะให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้อื่นมากกว่า ในมุมมองของบุคลากรจะถามกับตัวเองว่า “ฉันคาดหวังว่าฉันจะสามารถทำอะไรได้บ้างเพื่อรักษางานนี้ไว้” ในขณะที่องค์การจะตั้งคำถามว่า “องค์การต้องการอะไรจากบุคลากร” (Caplan, 1987)

จากการศึกษาทฤษฎีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ผู้วิจัยสรุปได้พอสังเขปว่าความเครียดในการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดความไม่สมดุลระหว่างคุณลักษณะด้านบุคคลและคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อม ทั้งบุคคลและสภาพแวดล้อมต้องการได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่แต่ละฝ่ายคาดหวัง กล่าวคือบุคคลต้องการใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถที่ตนมีเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตรงตามคุณลักษณะของงาน ในขณะที่คุณลักษณะของงานที่ตั้งไว้ก็ต้องการการตอบสนองที่ตรงตามเป้าหมาย หากทั้งสองสิ่งเกิดภาวะไม่สมดุลจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงาน

2.3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ความเครียดเป็นผลของการจัดการกับคน เหตุการณ์ หรือปัญหาบางอย่างที่เข้ามากระทบต่อบุคคลและมีผลให้บุคคลนั้นต้องตอบสนองต่อสิ่งที่เข้ามากระทบ ซึ่งสิ่งเหล่านั้นอาจเป็นสิ่งแปลกใหม่ที่บุคคลนั้นไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน หรือเป็นสิ่งที่ผิดปกติไปจากเดิม หรือเป็นสิ่งที่บุคคลรู้สึกได้รับผลกระทบทางสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิต ความเครียดไม่ได้มีผลด้านเดียว กล่าวคือความเครียดเป็นได้ทั้งแรงกระตุ้น ความทำลายศักยภาพของบุคคล เกิดขึ้นเมื่อบุคคลตีความกับเหตุการณ์หรือปัญหาที่ต้องเจอในทางที่ดี ในขณะที่เมื่อต้องเจอกับเหตุการณ์หรือปัญหาเดียวกัน แต่อีกบุคคลหนึ่งอาจตีความในทางลบและเกิดเป็นความเครียดที่ส่งผลร้ายต่อร่างกายและจิตใจ ซึ่งบุคคลที่ต้องเผชิญกับสิ่งที่เข้ามากระทบจะเกิดกระบวนการกลั่นกรองว่าจะเรียกสิ่งที่เข้ามากระทบนั้นว่าความเครียดได้หรือไม่ โดยประเมินจาก 3 ประการ ได้แก่ สิ่งเข้ามากระทบหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นมีความสำคัญอย่างไร มีความมั่นใจในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นต่อจากนี้ชัดเจนมากพอหรือไม่ และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะมีระยะเวลายาวนานต่อไปแค่ไหนซึ่งมีผลทำให้เกิดเป็นความเครียดระยะสั้นและระยะยาว จากที่กล่าวมาข้างต้น สิ่งเข้ามากระทบต่อบุคคล เป็นสิ่งเร้าหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดเป็นความเครียด (Stressors) แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้ (Ivancevich et al., 2014b)

ปัจจัยที่ 1 ระดับบุคคล เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นกับเฉพาะตัวบุคคล เช่น ความขัดแย้งของบทบาท (Role conflicts) คือ การที่บุคคลต้องรับบทบาทมากกว่าหนึ่งบทบาท อาจเป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้องกับงานก็ได้ เช่น ตอนกลางวันต้องรับบทบาทพนักงานภายในองค์กร ตอนเย็นกลับบ้านต้องรับบทบาทเป็นสามีหรือภรรยา เป็นพ่อหรือแม่ให้กับครอบครัว หากไม่สามารถจัดการรับมือกับบทบาทหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมก็จะเกิดความขัดแย้งและปัญหาตามมา เช่น การมาทำงานสาย การเลิกงานก่อนเวลา การนำงานกลับไปทำที่บ้าน เป็นต้น ความคลุมเครือในบทบาท

(Role ambiguity) คือ ความไม่ชัดเจนหรือความขัดแย้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ไม่ทราบว่าแท้จริงแล้วตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบต่องานอย่างไร รวมถึงภาระงานที่มากเกินไป (Role overload) คือ การได้รับมอบหมายภาระงานมากเกินไป หรือทักษะความสามารถไม่เพียงพอทำงานให้สำเร็จ ล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดหรือเป็นเพราะมาตรฐานการปฏิบัติงานตั้งไว้สูงเกินไป เป็นต้น นอกจากนี้อาจรวมถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับแต่ละบุคคล เช่น การเข้าไปสู่สภาพแวดล้อมใหม่ เริ่มต้นทำงานในองค์กรใหม่ ก็อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน จากการศึกษาของ Ahsan, Abdullah, Gun Fie, & Alam (2009) เรื่องการศึกษาเรื่องความเครียดจากการทำงานและความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในประเทศมาเลเซีย: การศึกษาเชิงประจักษ์ ผลการศึกษาตัวแปรความขัดแย้งของบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และภาระงานที่มากเกินไป พบว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมีความขัดแย้งในบทบาท มีความคลุมเครือในบทบาทและมีภาระงานที่มากเกินไปส่งอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานสูงขึ้นด้วย

ปัจจัยที่ 2 ระดับกลุ่ม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายใน - ระหว่างกลุ่ม (Intra - intergroup relationships) สามารถเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้ หากความสัมพันธ์ในระดับกลุ่มนี้เกิดความขัดแย้งอาจส่งผลให้ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานลดลง ขาดความสามัคคี ขาดการสนับสนุนจากที่สมควรได้รับการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม และอาจทำให้ความสนใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การจัดการกับปัญหาภายในกลุ่มไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี

ปัจจัยที่ 3 ระดับองค์กร ที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ วัฒนธรรมและนโยบายขององค์กร หากองค์กรมีนโยบายที่ส่งเสริมการแข่งขันระหว่างบุคลากรและกลุ่มบุคลากร มีการแข่งขันอำนาจภายในจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ง่าย ในขณะที่การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ก็อาจสร้างแรงกดดันให้กับพนักงานในการปรับตัวและเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงโครงสร้างองค์กร รูปแบบการจัดการภายในองค์กร เป็นต้น

ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การดูแลครอบครัว สภาพเศรษฐกิจ การขาดสภาพคล่องและปัญหาคุณภาพชีวิต เป็นต้น

Cartwright & Cooper (1997) อธิบายถึงสิ่งที่กระตุ้นบุคคลให้เกิดความเครียดในการทำงาน มี 6 ประการ ได้แก่

1. ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน (Intrinsic to the job) ได้แก่

1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) เช่น ความสว่างของแสงในที่

ทำงาน ความเงียบหรือเสียงดังในที่ทำงาน การถ่ายเทอากาศในพื้นที่ทำงาน ความเป็นส่วนตัวหรือ สิ่งรบกวนต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบประสาทสัมผัส

1.2 การทำงานตามรอบเวลา (Shift work)

1.3 การทำงานที่ยาวนาน (Long hours) ส่งผลต่อสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิต

กระทบต่อชีวิตครอบครัวและการเข้าสังคม

1.4 การเดินทาง (Travel) การเดินทางเพื่อทำงานอาจทำให้เกิดความเครียดจากปัญหา

การจราจรติดขัด ปัญหาการเลื่อนเวลาเที่ยวเดินทางของเครื่องบิน รถไฟ รวมไปถึงความเหนื่อยที่ต้อง ไปทำงานต่างสถานที่และพบเจอกับคนใหม่ๆก็สามารถทำให้เกิดความเครียดได้

1.5 เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การใช้เทคโนโลยีใหม่ ทำให้คนทำงานต้อง

ปรับตัวกับอุปกรณ์การทำงานใหม่ ระบบใหม่ รวมไปถึงแนวทางในการทำงานเพื่อสอดคล้องกับ เทคโนโลยีสมัยใหม่

1.6 การทำงานมากเกินไป (Work overload) หมายถึงปริมาณงานมีมากจนต้องใช้เวลา

ในการทำงานยาวนานขึ้นหรือต้องเร่งเพื่อให้เสร็จทันกำหนดส่ง หรืออาจหมายถึงบุคคลไม่มีทักษะ ความสามารถมากพอในการทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน (Role in the organization) ได้แก่

2.1 บทบาทที่คลุมเครือ (Role ambiguity) จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่ทราบแน่ชัดเกี่ยวกับ

จุดประสงค์ในการทำงาน ไม่ทราบความคาดหวังของเพื่อนร่วมงาน ไม่ทราบขอบเขตและหน้าที่ความ รับผิดชอบของตนอย่างชัดเจน

2.2 บทบาทที่ขัดแย้งกัน (Role conflicts) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความขัดแย้งกับความ

ต้องการของงานกล่าวคือต้องทำงานที่ตนไม่ต้องการทำหรือพิจารณาแล้วเห็นว่างานนั้นไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงานในความรับผิดชอบ

2.3 ความรับผิดชอบต่องาน แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ต่อทรัพยากรขององค์กรและต่อบุคคลอื่นในองค์กร ซึ่งมีผลการศึกษาพบว่าบุคคลที่ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลอื่นจะมีความเครียดสูงกว่าบุคคลที่ไม่ต้องรับผิดชอบต่อคนอื่น นอกจากนี้ยังรวมถึงการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งคนที่มียอำนาจในการตัดสินใจจะรู้สึกเป็นอิสระกว่า ทำให้เกิดความเครียดน้อยกว่า

3. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Relationships at work) ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หากความสัมพันธ์ดำเนินไปด้วยดีจะช่วย สนับสนุนซึ่งกันและกัน จะเสริมสร้างประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ลดความคลุมเครือของงาน บรรเทาความเครียดจากการทำงานได้

4. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development) ความรู้สึกกังวลถึงความมั่นคงในงาน (Job security) ต้องการความมั่นใจว่าจะไม่ตกงาน ไม่สูญเสียตำแหน่ง กลัวว่าจะไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับตำแหน่งงานที่สูงเกินกว่าทักษะความสามารถของตนและโอกาสจำกัดในอาชีพ (Occupation locking-in) หมายถึงการมีโอกาสจำกัดในการเปลี่ยนงานหรือสลับตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบภายในองค์กร

5. ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organizational structure and climate) สามารถสร้างแรงกดดันในการทำงานได้ เช่น การแข่งขันภายในองค์กร การแบ่งฝ่าย การขาดการสนับสนุนช่วยเหลือของผู้บริหาร ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

6. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและงาน (Non-work factors) ในด้านการใช้ชีวิตส่วนตัวความสัมพันธ์ของคนในครอบครัวเกิดจากความรัก ความผูกพัน ดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ในขณะที่ด้านการงานต้องมีการตั้งเป้าหมาย ความมุ่งมั่นพยายามเพื่อให้งานในความรับผิดชอบบรรลุผลสำเร็จ หากบุคคลไม่สามารถรักษาความสมดุลระหว่างทั้งสองบทบาทได้ ทุ่มเทเวลาให้กับด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป จะทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างชีวิตครอบครัวและการทำงาน

University of Cambridge (n.d.) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความเครียดจากการทำงานในสถาบันอุดมศึกษาแห่งสหราชอาณาจักร: การศึกษาเปรียบเทียบบุคลากรทุกระดับ” เก็บข้อมูลจากบุคลากรทุกระดับ (ทั้งวิชาการและไม่ใช่วิชาการ) จาก 14 มหาวิทยาลัยและวิทยาลัยในสหราชอาณาจักร ศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานด้วยการวัดจากโมเดล ASSET มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับ 3,808 ฉบับ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาที่มาของความเครียดจากการรับรู้ในหน้าที่งานของตน 8 ข้อ ได้แก่

1. ความสัมพันธ์ในการทำงาน (Work relationships) ในการทำงานอาจต้องมีการติดต่อและได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ในกรณีที่ความสัมพันธ์ในการทำงานไม่ดีอาจมีผลกระทบมาจากรูปแบบการจัดการเชิงรุก (Aggressive management style) การขาดการสนับสนุนจากคนอื่น การถูกโดดเดี่ยวในการทำงาน มีพฤติกรรมการกลั่นแกล้งและการล่วงละเมิดในที่ทำงาน ขาดความเข้าใจ การถูกจ้องจับผิด เป็นต้น
2. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-life balance) อาจได้รับผลกระทบในกรณีที่บุคคลต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานหรือการนำงานกลับไปทำที่บ้านจนกระทบกับเวลาที่มีให้ครอบครัว ตารางการทำงานที่เคร่งครัดไม่มีความยืดหยุ่น เป็นต้น
3. การทำงานมากเกินไป (Work overload) เกิดจากบุคคลรู้สึกถึงความกดดันเรื่องปริมาณงานและเวลาที่จำกัด การกำหนดวันส่งงานที่ไม่สามารถทำได้ ไม่สามารถจัดการงานที่มีมากเกินไปความสามารถได้
4. ความมั่นคงในงาน (Job security) สร้างความกดดันให้กับบุคคลเมื่อรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่มีความมั่นคง การต้องเปลี่ยนงานในอนาคต ความกลัวเรื่องทักษะซ้ำซ้อน และเมื่อการทำงานเป็นในรูปแบบสัญญาจ้างชั่วคราว
5. การขาดการควบคุม (Lack of control) เช่น ไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้ ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ติดเงื่อนไขเรื่องเวลา เป็นต้น

6. การขาดทรัพยากรและการสื่อสาร (Lack of resource and communication) ในการทำงานบุคคลมีความต้องการรับรู้ข่าวสารข้อมูลและอยากรับรู้ความมีคุณค่าในตัวเอง ดังนั้นความเครียดจะเกิดขึ้นเมื่อไม่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กร ไม่ได้รับข้อดีชมหลังจากการปฏิบัติงาน ขาดการฝึกอบรมที่เพียงพอในการทำงาน รวมถึงการขาดทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงาน
7. การจ่ายเงินและผลประโยชน์ (Pay and benefits) เป็นเครื่องบ่งชี้หนึ่งถึงคุณค่าของบุคคลที่มีต่อองค์กร หากบุคคลเกิดการรับรู้ถึงความพยายามในการทำงานไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่ได้รับ ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ความมั่นคงในงาน หรือโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ ก็เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้
8. การงานโดยรวม (Job overall) ความเครียดสามารถเกิดจากลักษณะพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำ เช่น สภาพการทำงานทางกายภาพ เป็นต้นว่าการทำงานเดิมซ้ำๆ เป็นระยะเวลานาน ต้องติดตามงานอย่างใกล้ชิด ประเภทของงาน เช่น งานที่มีความเสี่ยงเป็นอันตราย งานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าที่หลากหลาย เป็นต้น ขาดความพึงพอใจที่ได้รับจากการทำงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร

ผลการศึกษาของ Tytherleigh, Webb, Cooper, & Ricketts (2005) พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานในระดับสูง ได้แก่ ความสัมพันธ์ในการทำงานไม่ดี การขาดการควบคุมความไม่มั่นคงในงาน และการขาดทรัพยากรและการสื่อสาร ในขณะที่ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การทำงานมากเกินไป การจ่ายเงินและผลประโยชน์ และการงานโดยรวมเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานในระดับต่ำ

ความเครียดในการทำงานได้รับความสนใจและมีการศึกษาอย่างแพร่หลายในหลายสายอาชีพ ผู้วิจัยจึงศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องความเครียดในการทำงาน เพื่อหาข้อมูลปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่ได้รับการศึกษาเห็นผลว่าสามารถวัดระดับความเครียดในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยด้านใดบ้าง จากนั้นจัดทำตารางสังเคราะห์ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางสังเคราะห์ปัจจัยของความเครียดในการทำงาน

	พลีษฐ์ ฐิติธ นารัตน์ และคณะ (2564)	สุภาพร จันทร์เกี และ อรนันท์ กลั่นทุ ระ (2564)	จารุวรรณ ประภา สอน (2564)	อภิชาติ เลี่ยม วิริยะกุล และ พิชิต รัชตพิบูล ภพ (2563)	สุดารัตน์ สุดาบุตร และคณะ (2560)	ธนพร พงศ์บุญชู และ ธน วัต ลิ้มป์ พาณิชย์ กุล (2560)	น้ำผึ้ง คำนวน ศิลป์ และ ธนาวุฒิ ประกอบ ผล (2560)	สิริกาญจน์ เพ็ญศิริกุล (2559)	เจษฎา คู งามมาก และ พา ชิตชนัด ตี ริพานิช (2557)	พัฒน์วดี เรือง จำเนียร, ณรงค์ ณ เชียงใหม่, และ รพี พร เทียม จันทร์ (2556)
ด้านปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับตัว งาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านบทบาท หน้าที่ในงาน	✓		✓	✓	✓	✓		✓		✓
ด้านโครงสร้าง และบรรยากาศ ขององค์กร	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านความไม่ สมดุลระหว่าง ชีวิตการทำงาน และชีวิต ครอบครัว	✓					✓				
ด้านความสำเร็จ และการพัฒนา อาชีพ		✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓
ด้านสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
ด้านจริยธรรม					✓					
ด้านค่าจ้างและ ผลตอบแทน									✓	
ปัจจัยอื่นๆที่ไม่ เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การเดินทาง ปัญหาครอบครัว เศรษฐกิจ บุค ลิกภาพ เป็นต้น			✓		✓					✓

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงานดังตารางข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ได้รับความสนใจศึกษาซ้ำ 7 ครั้งขึ้นไป ได้แก่ ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน ด้านบทบาท หน้าที่ในงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กร ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ และ

ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดใช้ปัจจัย 5 ด้านนี้เพื่อศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงาน

2.3.4 ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน

จากการศึกษาเรื่องของความเครียดในการทำงาน กานดา จันทร์แย้ม (ม.ป.ป.) สรุปผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. ผลกระทบต่อบุคคลด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต เช่น หากบุคคลมีความเครียดในการทำงานสูงจะมีโอกาสเกิดโรคในกลุ่มที่เกี่ยวกับหลอดเลือดหัวใจ กลุ่มความดันโลหิตสูง ในขณะที่เดียวกันก็จะส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพจิต เกิดความวิตกกังวล หดหู่ ภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ส่งผลต่อลดประสิทธิภาพของความสามารถในการเรียนรู้ เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อองค์กร กระทบในด้านผลผลิต คือ หากบุคคลมีภาวะความเครียดในการทำงานสูงจะส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง กระทบต่ออัตราการขาดงานและอัตราการลาออกจากงาน โดยอธิบายได้ว่าหากความเครียดในการทำงานสูงจะเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจที่จะขาดงานและมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงานด้วย

3. ผลกระทบต่อชีวิตโดยรวม หากบุคคลทำงานอยู่ในกลุ่มงานที่มีความเครียดสูงจะส่งผลทางลบต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม ทำให้บุคคลเครียดและวิตกกังวล แต่หากบุคคลทำงานที่กระตุ้นความกระตือรือร้นจะทำให้เกิดผลดี มีความพึงพอใจต่อชีวิตโดยรวม

การศึกษาเรื่องความเครียดในการทำงานของ Beehr & Newman (1978) ที่อธิบายถึงผลกระทบเชิงลบต่อบุคคลและองค์กรที่เกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับความเครียดในการทำงาน

1. ผลกระทบต่อบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ผลกระทบด้านกายภาพ (Physical consequences) เมื่อเกิดความเครียดในการทำงานร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง เช่น มีอัตราการเต้นของหัวใจและความดันโลหิตสูง เพิ่มการหลั่งของอะดรีนาลีนและนอร์อะดรีนาลีน กล้ามเนื้อเกร็ง เหงื่อออกมาก ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ เป็นต้น ทำให้สุขภาพกายอ่อนแอและมีปัญหาสุขภาพตามมา อาทิ ระบบทางเดินหายใจผิดปกติ โรคหัวใจ โรคมะเร็ง เป็นต้น

1.2 ผลกระทบด้านจิตวิทยา (Psychological consequences) เป็นอาการที่เกิดอยู่ภายในจิตใจของบุคคลและกระทบต่อความรู้สึก ความคิด ซึ่งความเครียดเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลมีความรู้สึกความคิดเชิงลบ เช่น เกิดความรู้สึกสับสน วิตกกังวล ฉุนเฉียว มีอารมณ์ที่อ่อนไหวมากขึ้น ความรู้สึกน้อยใจ ตกต่ำ โดดเดี่ยว ห่างเหิน ทำให้ประสิทธิภาพการสนทนาลดลง ความพึงพอใจในงานลดลง ขาดความสามารถทางปัญญา สมาธิและความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

1.3 ผลกระทบด้านพฤติกรรม (Behavioral consequences) ที่ผิดปกติเนื่องจากเกิดความเครียดในการทำงาน เช่น พฤติกรรมกรรกินที่มากขึ้นหรือน้อยลงผิดปกติ ใช้จ่ายหรือแอลกอฮอล์มากขึ้น มีพฤติกรรมก้าวร้าวรวมถึงการฆ่าหรือพยายามฆ่าตัวตาย ความสัมพันธ์กับคนรอบตัวลดลง และเกิดพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เช่น การผัดวันประกันพรุ่งและหลีกเลี่ยงงานในความรับผิดชอบ ทำให้คุณภาพงานและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ผลผลิตตกต่ำ

2. ผลกระทบต่อองค์การ เมื่อบุคลากรภายในองค์การเกิดความเครียดในการทำงานจะทำให้องค์การได้รับผลกระทบในเรื่องของประสิทธิภาพการทำงาน การไม่ได้รับคำแนะนำหรือคำร้องจากบุคลากรส่งผลต่อการปรับปรุงงานที่มีศักยภาพขององค์การ การถอนตัวของบุคลากร หมายรวมถึง การขาดงาน การเปลี่ยนงาน และความถดถอยใจ กล่าวคือบุคลากรมีส่วนร่วมในงานน้อยลง ความมีตัวตนในองค์การน้อยลง เป็นต้น

Leka, Griffiths, & Cox (2003) เสนอผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 2 ด้านคือผลกระทบต่อบุคคลและผลกระทบต่อองค์การ

1. ผลกระทบต่อบุคคลที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่ผิดปกติหรือเกิดความผิดพลาดในการทำงาน สุขภาพร่างกายและจิตใจอ่อนแอลง หากบุคคลสะสมความเครียดไว้มากและระยะยาวอาจส่งผลกระทบต่อปัญหาทางจิตนำไปสู่โรคจิตเวช เช่น เกิดความรู้สึกทุกข์ หงุดหงิดไม่โง่งาย ไม่สามารถปล่อยวางหรือผ่อนคลายความรู้สึกได้ ไม่มีสมาธิ ไม่สามารถคิดวิเคราะห์เป็นเหตุและผล ไม่สามารถตัดสินใจได้ รู้สึกสนุกกับงานน้อยลง ความรู้สึกอยากรับผิดชอบต่องานลดลง รู้สึกเหนื่อยง่าย ซึมเศร้าและมีความวิตกกังวล นอนหลับยาก เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันก็เกิดผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย อาทิ มีโอกาสเป็นโรคหัวใจ มีปัญหาเกี่ยวกับระบบ

การย่อยอาหาร เพิ่มความเสี่ยงเกิดความดันโลหิตสูง ปวดศีรษะ เกิดโรคที่เกี่ยวข้องกับกระดูกและกล้ามเนื้อ เช่น อาการปวดหลัง อาการปวดแขนปวดขา เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อองค์การที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน เมื่อบุคลากรขององค์การเกิดความเครียด ไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญเป็นผู้นำภายในองค์การหรือบุคลากรส่วนมากภายในองค์การ เมื่อมีความเครียดและไม่สามารถหาแนวทางในการจัดการกับความเครียดของตนเองได้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้้องค์การได้รับผลกระทบ อาทิ ความรับผิดชอบต่องานลดลง จำนวนบุคลากรขาดงานเพิ่มขึ้น มีอัตราการเปลี่ยนบุคลากรสูงขึ้น ส่งผลเสียต่อการรับสมัครงาน ประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การลดลง เพิ่มอัตราการเกิดอุบัติเหตุระหว่างการปฏิบัติงาน มีแนวโน้มที่จะถูกลูกค้าร้องเรียนมากขึ้น เกิดความเสี่ยงจากบุคลากรที่มีความเครียดต้องการเรียกร้องและดำเนินการทางกฎหมายกับองค์การซึ่งเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบและภาระที่ไม่ควรมีและยังทำลายภาพลักษณ์ขององค์การในสายตาของคนนอกและภายในองค์การอีกด้วย

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่องาน (Work engagement)

2.4.1 ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่องาน

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2559) สรุปลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่องานหรือพันธะสัญญาทางใจในงาน หมายถึง สภาวะจิตใจหรือความรู้สึกเชิงบวกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจ เต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดกำลังความสามารถของตน โดยมุ่งหวังว่าจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์แห่งตนและองค์กร

อรพินทร์ ชูชม (2557) สรุปลักษณะของความยึดมั่นผูกพันต่องานว่าเป็นสภาวะจิตเชิงบวกของพนักงานที่มีต่องาน คือมีความสุขและรู้สึกสนุกเมื่อทำงานจึงเป็นพลังส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้น ทุ่มเทพลังกาย พลังใจและใช้สติปัญญาเพื่อทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ แต่ไม่ใช่อาการบ้างาน (Workaholic)

Christian, Garza, & Sluaghter (2011) ให้คำจำกัดความของความยึดมั่นผูกพันต่องานว่าเป็นสภาวะจิตใจที่พร้อมใช้พลังงานส่วนบุคคลควบคู่กันไปทั้งพลังงานด้านร่างกาย อารมณ์และการรู้คิดในการสร้างประสบการณ์หรือประสิทธิภาพในการทำงาน

Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker (2002) อธิบายความยึดมั่นผูกพันต่องานว่าเป็นสภาวะจิตเชิงบวกมุ่งหวังให้บรรลุผลที่สัมพันธ์กับงานโดยมีลักษณะประกอบด้วย ความกระตือรือร้น ขยันขันแข็งมีความเพียรพยายามในการทำงาน (Vigor) ความทุ่มเทอุทิศตน ภูมิใจ รู้สึกท้าทายกับการทำงาน (Dedication) และความจดจ่อใส่ใจในการทำงาน (Absorption)

Kahn (1990) อธิบายความยึดมั่นผูกพันต่องานไว้ว่าบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่องานในขณะที่ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนจะแสดงออกถึงความสามารถทั้งทางด้านร่างกาย กระบวนการรู้คิดและอารมณ์อย่างเต็มกำลัง ในขณะที่บุคคลที่ไม่มีความยึดมั่นผูกพันต่องานจะเก็บงำความสามารถเหล่านั้นในขณะที่ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน

จากการศึกษาความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่องาน ผู้วิจัยพบว่านักวิจัยส่วนใหญ่นิยามความยึดมั่นผูกพันต่องานว่าเป็นภาวะเชิงบวก ซึ่งผู้วิจัยสรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่องานว่าเป็นภาวะเชิงบวก ที่ทำให้บุคคลากรทุ่มเททั้งพลังกาย พลังใจและทักษะความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลังแห่งตนเพื่อบรรลุผลสำเร็จแห่งงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2.4.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่องาน

แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่องานเริ่มต้นจากคานท์ (Kahn, 1990) ซึ่งมีแนวคิดว่าในขณะที่บุคคลกำลังปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่นั้นจะมีการแสดงออกด้านการกระทำ การรู้คิดและอารมณ์ในระดับที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลจะมีความยึดมั่นผูกพันต่องานหรือไม่ โดยพิจารณาว่าบุคคลนั้นมีคำตอบอย่างไรต่อคำถามที่ว่า 1) การปฏิบัติงานมีความหมายอย่างไรต่อตน 2) มีความปลอดภัยหรือไม่ขณะปฏิบัติงานนั้น และ 3) มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างไร โดยคานท์ได้เสนอมิติของความยึดมั่นผูกพันในงาน 3 มิติ เป็นสภาวะการณ์ทางด้านจิตวิทยา ดังนี้

1. ความรู้สึกมีความหมาย (Psychological meaningfulness) คือความรู้สึกว่าตนเองได้รับอะไรตอบแทนจากการที่ทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. ความรู้สึกปลอดภัย (Psychological safety) คือประสบการณ์ความรู้สึกที่สามารถแสดงออกเปิดเผยตัวตนได้โดยปราศจากความกลัวว่าจะเกิดผลเสียทางลบต่อภาพลักษณ์ สถานะ และอาชีพของตน

3. ความรู้สึกพร้อม (Psychological available) คือการสัมผัสได้ว่าองค์กรมีทรัพยากรพร้อมที่จะสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรได้แสดงความสามารถทั้งด้านกายภาพ อารมณ์และการรู้คิดได้เต็มที่

Schaufeli et al. (2002) เสนอแนวความคิดว่าความยึดมั่นผูกพันคือสภาวะจิตใจเชิงบวกมุ่งหวังความสำเร็จที่สัมพันธ์กับงาน ซึ่งความยึดมั่นผูกพันนั้นเป็นสภาวะการรับรู้ทางอารมณ์มากกว่าไม่ได้มุ่งเน้นที่วัตถุ เหตุการณ์ บุคคลหรือพฤติกรรมใดๆ โดยความยึดมั่นผูกพันต่องานมีคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. ความกระตือรือร้น (Vigor) เป็นพลังงานระดับสูง มีความยืดหยุ่นด้านจิตใจขณะทำงาน กล่าวคือมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามของตนเองเพื่อการทำงาน มีความอดทนและสามารถเผชิญหน้ากับความยากลำบากในการทำงานได้
2. ความทุ่มเทอุทิศตน (Dedication) คือการให้ความสำคัญต่องาน มีความเต็มใจ มีแรงบันดาลใจ เกิดความภาคภูมิใจและรู้สึกท้าทายในการทำงาน
3. ความจดจ่อใส่ใจในงาน (Absorption) คือการมีสมาธิจดจ่อ หมกมุ่นอยู่กับการทำงานจนรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ยากที่จะถอนตัวจากการทำงาน

Bakker & Demerouti (2008) เสนอกรอบความคิดที่เป็นแบบจำลองความยึดมั่นผูกพันในงาน JDR-model ว่าความยึดมั่นผูกพันต่องานซึ่งประกอบด้วยความกระตือรือร้น (Vigor) ความทุ่มเทอุทิศตน (Dedication) และความจดจ่อใส่ใจในงาน (Absorption) มีปัจจัยเชิงสาเหตุมาจาก

1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Job resources) คือปัจจัยที่สนับสนุนการทำงาน เช่น ความเป็นอิสระในการทำงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับหลังการปฏิบัติงาน การได้รับการสนับสนุนจากสังคม การได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
2. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal resources) เช่น ทักษะคติเชิงบวก การรับรู้ความสามารถของตน ความยืดหยุ่น ปรับตัวเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา การเคารพตนเอง เป็นต้น

3. ปัจจัยความต้องการในงาน (Job demand) ลักษณะของงานหรือเงื่อนไขในการทำงานที่บุคลากรต้องรับผิดชอบ ทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามทั้งทางกายและใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อาจทำให้เกิดความกดดันจากการทำงาน การมีภาระงานมากเกินไป มีความกดดันด้านอารมณ์ ความกดดันเรื่องเวลาเร่งด่วน การมีเวลาจำกัด และความต้องการทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับงาน

ซึ่งความยืดหยุ่นผูกพันต่องานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผลการปฏิบัติงานนอกบทบาทหน้าที่ ความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

2.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่องาน

Saks (2006) ศึกษาวิจัยปัจจัยและผลของความยืดหยุ่นผูกพันต่องาน โดยทดสอบตัวแปรปัจจัย 6 ตัว ได้แก่ คุณลักษณะของงาน (Job characteristics) การรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (Perceived organizational support) การรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Perceived supervisor support) ได้รับรางวัลและการยอมรับ (Rewards and recognition) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice) และการกระจายอย่างเป็นธรรม (Distributive justice) จากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความยืดหยุ่นผูกพันในงาน 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน คืองานมีความท้าทาย หลากหลาย เปิดโอกาสให้มีความอิสระ ใช้ดุลยพินิจส่วนตัวและทักษะด้านต่าง ๆ ในการทำงาน มีโอกาสมีส่วนร่วมในงานที่สำคัญ
2. ปัจจัยด้านการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ได้รับการสนับสนุนจะทำให้บุคคลกล้าที่จะเปิดเผยตัวตนและลองทำสิ่งใหม่ๆ และไม่รู้สึกลัวหากว่าเกิดการงานที่ผิดพลาดหรือล้มเหลว
3. ปัจจัยด้านการกระจายอย่างเป็นธรรม คือการรับรู้ถึงความยุติธรรมการกระจายประโยชน์ ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับการทำงาน หมายรวมถึงการเข้าถึงทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ซูชัย สมितिไกร และ พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2560) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องาน ได้แก่

1. แนวโน้มเอียงทางบวก คือบุคคลที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งต่าง ๆ หมายรวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตการทำงานและอนาคตของตน
2. ลักษณะงาน หมายถึง ทักษะการทำงานที่หลากหลาย ความมีเอกลักษณ์และความสำคัญของงาน การมีอิสระในการทำงานของตน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อประเมินการทำงานของตน
3. การบริหารจัดการขององค์กร คือการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ขั้นตอนต่าง ๆ ภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ นโยบาย และเป้าหมายขององค์กร
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บุคคลมักต้องการได้รับการสนับสนุนทางสังคม ต้องการความเป็นมิตร ความร่วมมือ ความช่วยเหลือในการทำงาน

2.4.4 การวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่องาน พบว่ามาตรวัดความยึดมั่นผูกพันต่องานยูเทรชท์ (Utrecht Work Engagement Scale: UWES) เป็นมาตรวัดที่ได้รับการยอมรับและใช้เป็นเครื่องมือในงานวิจัยแพร่หลายทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ซึ่งมาตรวัดนี้พัฒนาขึ้นโดย Schaufeli et al. (2002) เป็นมาตรวัดแบบรายงานตนเอง มีข้อคำถาม 17 ข้อ โดยมาตรวัดความยึดมั่นผูกพันต่องานยูเทรชท์ วัดจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความกระตือรือร้นในงาน (Vigor) ความทุ่มเทอุทิศตน (Dedication) และความจดจ่อใส่ใจในงาน (Absorption) ต่อมา มีการพัฒนามาตรวัดความยึดมั่นผูกพันต่องานยูเทรชท์ มีการทดสอบมาตรวัดด้วยวิธีการศึกษาวิจัยแบบข้ามเชื้อชาติ (Cross-national study) ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างใน 10 ประเทศ พบว่าสามารถลดทอนข้อคำถามจาก 17 ข้อ ให้เหลือ 9 ข้อ โดยมาตรวัดความยึดมั่นผูกพันต่องานฉบับย่อ (UWES-9) ให้นิยามองค์ประกอบที่ชัดเจนและพัฒนาโครงสร้างของมาตรวัดไม่ให้ซ้ำซ้อนกับแนวคิดเรื่องภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) โดยลดข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเรื่องความเหนื่อยล้า (Exhaustion) และการดูถูกถากถาง (Cynicism) และเพิ่มปัจจัยที่เสริมเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่องานให้มากขึ้น

(Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006) ตัวอย่างงานวิจัยในประเทศไทยที่ใช้มาตรวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน UWES ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ตารางสรุปงานวิจัยที่ใช้มาตรวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน UWES

ผู้วิจัย (ปี)	มาตรวัดที่ใช้	ค่าความเชื่อมั่น
วรัญญา แดงสนิท และ ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ (2557)	UWES-17	ไม่ได้ระบุ
สิริลักษณ์ ชมสำเนียง และ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2559)	UWES-17	.94
กาญจนา พันธุ์ศรีทุม และ จารุวรรณ สกุลคู (2560)	UWES-17	.93
สมศักดิ์ เจริญพูล และ เสกสรรค์ ทองคำบรรจง (2562)	UWES-9	.783-.857
ศักรินทร์ วรวัฒน์ปริญญา (2563)	UWES-17	.93
ศยามล เอกะกุลานันต์ (2565)	UWES-17	.752-.955
ปพน ญัฐเมธาวิณ, วิชัญญา วัฒนโณ, และ อัจศรา ประเสริฐสิน (ม.ป.ป.)	UWES-9	.799

เนื่องจากมาตรวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน UWES เป็นมาตรวัดที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้เป็นเครื่องมือในงานวิจัยของนักวิจัยในประเทศไทยหลายท่านดังตารางด้านบน ดังนั้นในงานวิจัยนี้จะใช้มาตรวัด UWES-9 ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสมและได้รับการปรับปรุงเพื่อความชัดเจนของข้อคำถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่องาน โดยจะอ้างอิงและปรับให้เข้ากับบริบทของงานวิจัยต่อไป

2.5 ธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder)

ธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศหรือที่มักเรียกทับศัพท์ว่าเฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์ เป็นธุรกิจที่จัดอยู่ในภาคบริการที่บริหารจัดการธุรกิจต่างๆในเรื่องของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศให้แก่ผู้ที่ต้องการนำสินค้าเข้ามาในประเทศและผู้นำสินค้าออกจากประเทศ ซึ่งมีขอบเขตงานให้บริการตั้งแต่การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับพิธีการผ่านกรมศุลกากร การรับจองระวางสินค้าทางเรือ ทางอากาศยาน การขนส่งทางบก การจัดหาประกันภัยที่คุ้มครองความเสียหายจากการขนส่งสินค้า ตลอดจนการดำเนินการด้านเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อการนำสินค้าเข้าและส่งออก เป็นเหมือนคนกลางที่มีหน้าที่ติดต่อดำเนินการแทนผู้นำสินค้าเข้าและผู้ส่งสินค้าออก

ธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศนี้เป็นธุรกิจที่ช่วยลดภาระความยุ่งยากของผู้นำสินค้าเข้าและผู้ส่งสินค้าออก โดยจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆที่ใช้ในการดำเนินงาน ช่วย

ประหยัดเวลาและลดขั้นตอนที่จะต้องดำเนินการด้านเอกสารต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยส่วนใหญ่บริษัทตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจะมีพาร์ตเนอร์หรือเครือข่ายอยู่ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการและดูแลขั้นตอนการนำสินค้าเข้าและส่งออกสินค้าออกจากประเทศนั้นๆ นอกจากนี้ผู้นำสินค้าเข้าและผู้ส่งสินค้าออกยังสามารถติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าได้สะดวกผ่านทางพนักงานผู้ให้บริการในบริษัทบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่จะได้รับการฝึกอบรมและให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการตลอดเวลา

2.6 การพัฒนาสมมติฐาน

ผู้วิจัยศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เพื่อแสดงหลักฐานและแนวโน้มในการพัฒนาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวข้างต้น นำมาอ้างอิงเพื่อพัฒนาสมมติฐานและการสร้างกรอบแนวความคิดในงานวิจัย โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

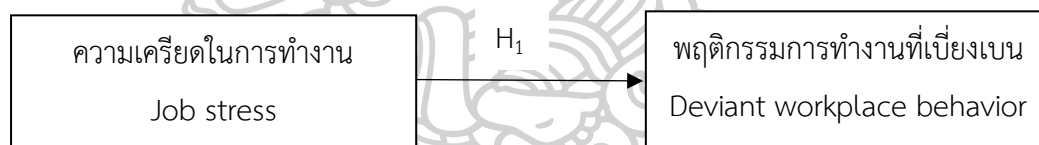
2.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน (Job stress) และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant workplace behavior)

งานวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของภาคธนาคารในประเทศไนจีเรีย” ที่ศึกษาโดย Adekanmbi & Ukpere (2019) พบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เมื่อความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนจะเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นหากต้องการลดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนควรหาวิธีลดระดับความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shuaib, Yasir, & Muhammad (2019) ศึกษาเรื่อง “เหตุปัจจัยของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน: บทบาทของความไม่มั่นคงในงาน ความเครียดในการทำงาน และบรรยากาศจริยธรรมในที่ทำงาน” ซึ่งเก็บแบบสอบถามจำนวน 174 ฉบับ จากพนักงานที่ทำงานบริษัทข้ามชาติในประเทศปากีสถาน ผลการวิจัยพบว่าความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน นอกจากนี้บรรยากาศจริยธรรมในที่ทำงานที่ทำหน้าที่เป็นอิทธิพลกำกับระหว่างความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีผลแสดงว่าหากบรรยากาศ

จริยธรรมในที่ทำงานสูงจะทำให้พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนลดลง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเรื่อง “การเมืองในองค์กรและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนใน Unionized Setting: โดยมีบทบาทความเครียดในการทำงานและบทบาทความสามารถที่รับมือกับความล้มเหลวเป็นตัวแปรสื่อกลาง” งานวิจัยนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับล่างในบริษัทจำหน่ายไฟฟ้าที่ใหญ่ที่สุดในปากีสถาน ด้วยแบบสอบถาม 400 ฉบับ ผลการวิจัยสรุปว่าพนักงานที่มีประสบการณ์รับรู้ถึงการเมืองในองค์กรมีแนวโน้มจะเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนต่อบุคคล หากพนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน บุคคลมีแนวโน้มจะเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อบุคคลสูงกว่าเปรียบเทียบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนต่อองค์กร (Mohsin, Muhammad, Muhammad, Shahnawaz, & Rizwan, 2019)

จากการศึกษาบทความวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าผลการวิจัยมีความสอดคล้องกันว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน



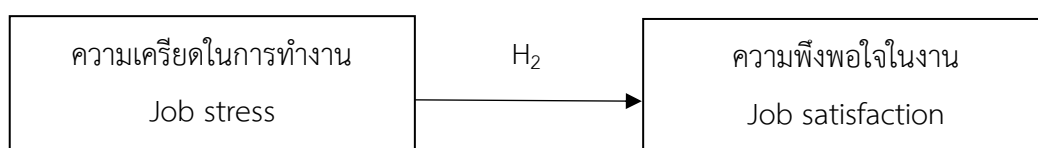
2.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน (Job stress) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงานได้รับความสนใจจากนักวิจัยมาโดยต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันก็ยังมีผลงานวิจัยที่สนทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรนี้ เช่น งานวิจัยของ Atai & Ozyaral (2021) ที่ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของนักบัญชี: มุ่งเน้นศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องาน” โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ตอบแบบสอบถามโดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้เชี่ยวชาญด้านงานบัญชี จำนวน 201 คน จากผลการวิจัยพบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่องาน ด้านความกระตือรือร้น ด้านการทุ่มเทอุทิศและด้านความจดจ่อใส่ใจในงาน โดยผลงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Khan,

Imran, & Anwar (2019) ในการศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำทำลายล้างและความเครียดในการทำงาน: ผลกระทบจากภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานคอลเซ็นเตอร์” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานคอลเซ็นเตอร์ที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงจำนวน 250 คน ได้รับแบบสอบถามตอบกลับครบสมบูรณ์ 215 ฉบับ ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำทำลายล้างมีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ภาวะผู้นำทำลายล้างมีอิทธิพลเชิงบวกต่อภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์และความเครียดในการทำงาน ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์และความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน: การศึกษาเชิงประจักษ์ Private Banks ในปากีสถาน” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานกลุ่มธนาคารประเภท Private bank ในนครมุลتان ประเทศปากีสถาน ได้รับแบบสอบถามตอบกลับสมบูรณ์ 162 ฉบับ ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดต่อความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านรางวัลที่สามารถประเมินค่าเป็นเงิน ปัจจัยด้านภาระงาน ปัจจัยด้านอำนาจในการตัดสินใจและปัจจัยด้านการจัดการด้านพฤติกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ในการศึกษาวิจัยนี้อธิบายสรุปผลไว้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับรางวัลอย่างเหมาะสม การให้อำนาจในการตัดสินใจงานแก่พนักงาน การที่ไม่ต้องแบกรับภาระงานมากเกินไปและการได้รับการสนับสนุนอย่างเหมาะสมด้านการจัดการพฤติกรรม ทำให้องค์กรสามารถจัดการกลยุทธ์และบรรลุเป้าหมายได้ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าพนักงานที่รับรู้ถึงความเครียดในการทำงานลดลงและองค์กรมีวัฒนธรรมการจัดการที่สนับสนุนพนักงานจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานให้สูงขึ้น (Akhtar et al., 2018)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงานพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่มีผลการวิจัยว่าความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ดังนี้

สมมติฐานที่ 2: ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน



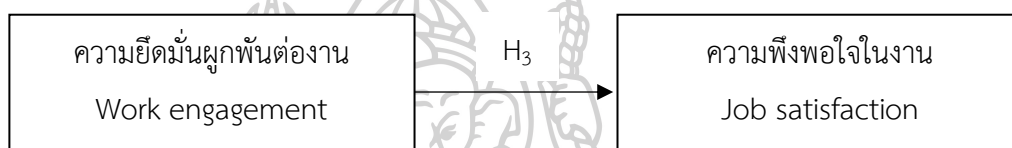
2.5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่องาน (Work engagement) และ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

Meng & Berger (2019) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพภาวะผู้นำต่อความพอใจในงานของผู้เชี่ยวชาญด้านงานประชาสัมพันธ์: ทดสอบผ่านตัวแปรกลางความยึดมั่นผูกพันและความไว้วางใจ” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางออนไลน์โดยการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ฐานข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญด้านงานประชาสัมพันธ์ที่มีประสบการณ์เป็นผู้จัดการระดับสูงและระดับกลางในสหรัฐอเมริกา มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับสมบูรณ์ทั้งสิ้น 838 ตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยสมการเชิงโครงสร้าง ซึ่งผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการสนับสนุนและประสิทธิภาพภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่องานและความไว้วางใจ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน และยืนยันผลว่าความยึดมั่นผูกพันต่องานและความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพอใจในงาน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงาน ได้แก่ งานวิจัยของ Sulisty & Suhartini (2019) ซึ่งศึกษาเรื่อง “หน้าที่ของความยึดมั่นผูกพันต่องานในฐานะตัวแปรกลางผลกระทบระหว่างลักษณะงาน การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อความพึงพอใจในงาน” โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 101 คน ใน The Centre for the Development and Empowerment of Educators and Educational Personnel ณ กรุงยอร์กยาคาร์ต้า ประเทศอินโดนีเซีย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบลักษณะของงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่องาน ต่อมาลักษณะของงานและการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ผลของความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และพบว่าลักษณะของงานและการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ส่วนการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพอใจในงานสูงเมื่อวัดผ่านตัวแปรกลางความยึดมั่นผูกพันในงาน สอดคล้องกับผลงานการศึกษาวิจัยโดย Moura, Orgambidez-Ramos, & Goncalves (2014) เรื่อง “บทบาทความเครียดและความยึดมั่นผูกพันต่องานในฐานะปัจจัยเหตุของความพึงพอใจในงาน: ผลลัพธ์จากโปรตุเกส” โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในสายงานของตน 1 ปีขึ้นไปจำนวน 312 ตัวอย่าง โดยการตอบแบบสอบถามในช่องทางออนไลน์ ผลงานวิจัยพบว่า

ปัจจัยความเครียดซึ่งได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งของบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่องาน ในทางตรงข้ามความยึดมั่นผูกพันต่องานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน เมื่อบุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่องานสูงจะมีความพึงพอใจในงานสูงเช่นกัน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าผลงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าความยึดมั่นผูกพันต่องานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3: ความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน



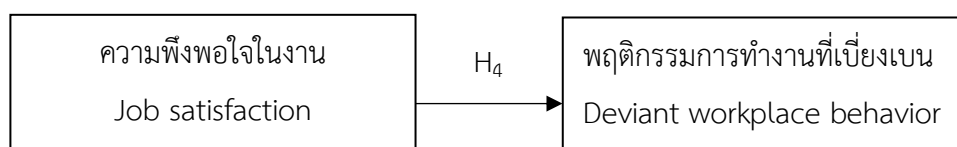
2.5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant workplace behavior)

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของ Anis & Emil (2022) ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน: ตัวแปรกลางคือความพึงพอใจในงาน” การศึกษามีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในอียิปต์จำนวน 403 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล ผลการศึกษาค้นพบความสัมพันธ์พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน และพบว่าความเครียดในการทำงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน แต่พบว่าเมื่อพนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน จะทำให้ความพึงพอใจในงานลดลงส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาโดย Sultana et al. (2021) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารในบังคลาเทศ” การศึกษานี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารจำนวน 82 คน ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่องานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจใน

งาน ความผูกพันต่องานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่ยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ซึ่งศึกษาเรื่อง “การทดสอบผลตัวแปรกลางของความพึงพอใจในงานต่อลักษณะเฉพาะบุคคลและพฤติกรรมเบี่ยงเบนของพนักงานสายสนับสนุนในองค์กรรัฐ” การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายสนับสนุนในองค์กรของรัฐในประเทศมาเลเซียจำนวน 500 คน ได้รับการตอบกลับแบบสอบถามที่ครบสมบูรณ์ 429 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะเฉพาะบุคคล (บุคลิกภาพชื่อตรง บุคลิกภาพมีความยินยอมเห็นใจ และอารมณ์เชิงลบ) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนและความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน อีกทั้งยังพบว่าลักษณะเฉพาะบุคคล (บุคลิกภาพชื่อตรง บุคลิกภาพมีความยินยอมเห็นใจ และอารมณ์เชิงลบ) ส่งอิทธิพลผ่านตัวแปรกลางคือความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน (Alias, Rosdi, and Khan, 2017) การศึกษาของ Omar et al. (2011) เรื่อง “ความเครียดและความพึงพอใจในงาน เหตุของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดยการตอบแบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการในองค์กรแห่งรัฐประเทศมาเลเซียจำนวน 162 คน ผลการวิจัยพบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เมื่อความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วย ประการต่อมาพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน กล่าวคือพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีรายงานการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนลดลง

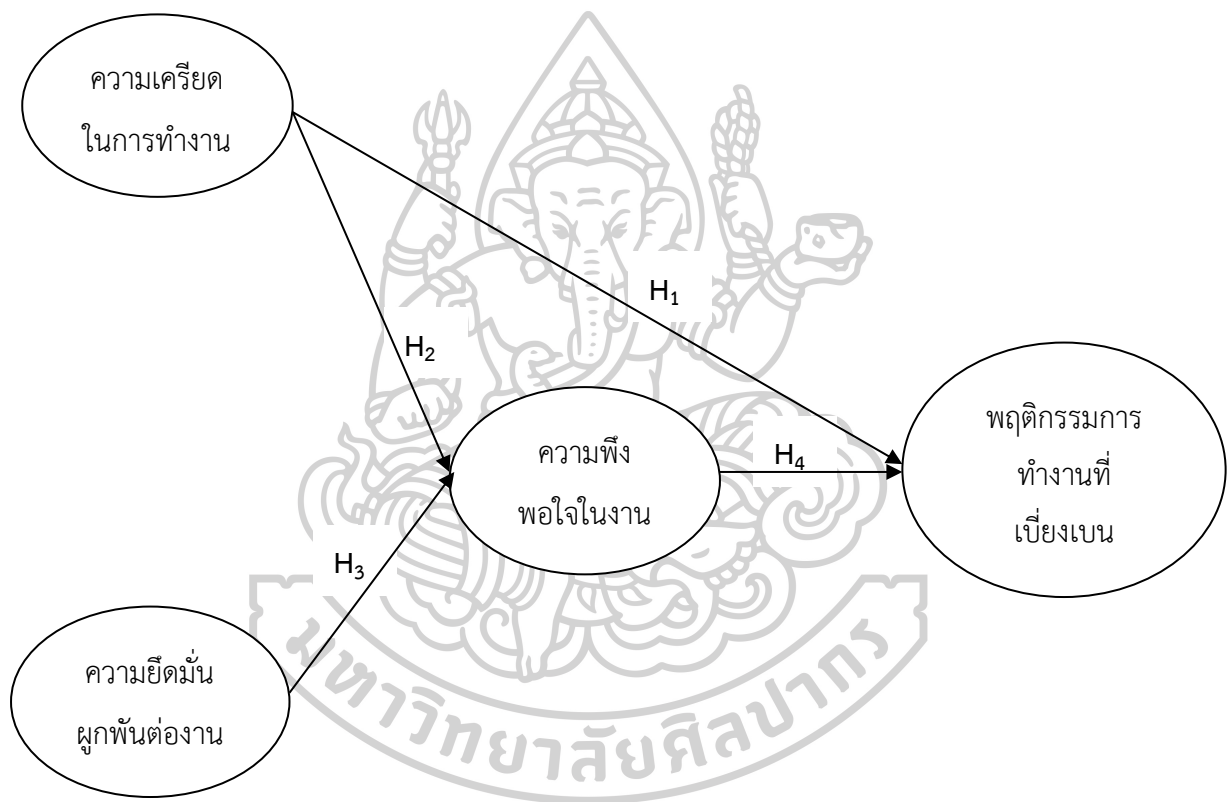
จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องทดสอบผลตรงกันว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ดังนี้

สมมติฐานที่ 4: ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน



2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model)

ในงานวิจัยนี้ต้องการศึกษา “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เป็ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ” จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบแนวโน้มความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ต้องการศึกษาสามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ” ผู้วิจัยศึกษาด้วยวิธีค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยงานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย มีขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

3.5 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ต้องการศึกษาในงานวิจัยคือพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุการทำงาน 1 ปีขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างควรมีน้อยกว่า 100 ตัวอย่าง เพราะจะไม่เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ (Hair, et al., 2010) Kline (2011) แนะนำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือมีจำนวนตัวอย่งน้อยที่สุด 10-20 เท่าต่อจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าหรือจำนวนตัวแปรสังเกต

งานวิจัยนี้มีจำนวนตัวแปรสังเกตจำนวน 15 ตัวแปร จำนวนกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้
 ดังนี้ $15 \times 20 = 300$ ตัวอย่าง ดังนั้นงานวิจัยนี้ควรมีจำนวนขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 300 ตัวอย่าง

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกเก็บรวบรวมข้อมูล
 ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) เลือกแบบแผนการ
 บอลหิมะหรือแบบสโนว์บอล (Snowball sampling) หรือการสุ่มแบบส่งต่อ โดยกำหนดลักษณะกลุ่ม
 ตัวอย่างของงานวิจัยคือพนักงานในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเขต
 กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในธุรกิจนี้ 1 ปีขึ้นไป

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยเลือกใช้
 แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย การจัดทำแบบสอบถามใช้วิธีการประมวล
 แบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร ได้แก่ ความเครียดในการ
 ทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องาน ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยแบ่ง
 แบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามชนิด

ปลายปิด (Close Form) เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ มี
 ข้อคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับหน้าที่การปฏิบัติงานปัจจุบัน
 และอายุการทำงานในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงาน (Job
 stress) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยอ้างอิงและปรับปรุงแบบสอบถามจาก ฌัฐธิดา สุพรรณภพ
 (2559) และฐาปณี วังกานนท์ (2556) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับระดับความยึดมั่นผูกพันต่องาน (Work
 engagement) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยอ้างอิงจากแบบวัด UWES-9 ที่ออกแบบโดย Schaufeli
 et al. (2006) จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามโดยอ้างอิงจาก ฦฑฐฐฐ ฐฐฐฐฐ (2550) จํานวน 12 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 - 4 ประเมินตามมาตรวัดของลิเคิฐฐ (Likert Scales) ใ้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นด้วยคำถามปลายปิดและวัดระดับความคิดเห็นเป็นระดับคะแนน 5 ระดับ มีเกณฑ์ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant workplace behavior) ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามโดยอ้างอิงข้อความถามจากงานวิจัยของ Bennett & Robinson (2000) จํานวน 10 ข้อ ประเมินตามมาตรวัดของลิเคิฐฐ (Likert Scales) ใ้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นด้วยคำถามปลายปิดและวัดระดับความคิดเห็นเป็นระดับคะแนน 5 ระดับ มีเกณฑ์ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เคยทำเลย

ระดับ 2 หมายถึง ไม่ค่อยได้ทำ

ระดับ 3 หมายถึง ทำบางครั้ง

ระดับ 4 หมายถึง ทำบ่อยครั้ง

ระดับ 5 หมายถึง ทำเสมอๆ

3.2.2 เกณฑ์การแปรผลข้อมูล

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยในการแปรผลข้อมูลด้วยวิธีคำนวณอันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ระดับค่าสูงสุด} - \text{ระดับค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.08 \end{aligned}$$

ดังนั้น สามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	คำอธิบายการแปรผลข้อมูล
1.0 - 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 - 2.61	เห็นด้วยน้อย
2.62 - 3.42	เห็นด้วยปานกลาง
3.43 - 4.23	เห็นด้วยมาก
4.24 - 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

3.3.1 สร้างแบบสอบถามโดยการศึกษาทบทวนจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาปรับปรุงสร้างแบบสอบถามที่เหมาะสมกับงานวิจัย

3.3.2 นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอตรวจสอบและขอคำแนะนำเพื่อนำมาพัฒนาแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับเนื้อหางานวิจัย

3.3.3 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อพิจารณาว่าแบบสอบถามนี้สามารถวัดตรงจุดมุ่งหมายที่ต้องการวัด มีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การทำวิจัย เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อคำถามจากการศึกษาวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาปรับปรุงให้ตรงกับเนื้อหางานวิจัยของผู้วิจัยแล้ว จึงนำส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน พิจารณา โดยใช้การประเมินค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index: CVI)

และค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความรายข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC)

Polit & Beck (2006) การประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 3 คนขึ้นไป เพื่อหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีเกณฑ์พิจารณาข้อความ 4 ระดับ

- 1 = คำถามไม่มีความสอดคล้อง
- 2 = คำถามต้องปรับปรุง จึงมีความสอดคล้อง
- 3 = คำถามต้องปรับปรุงอีกเล็กน้อย จึงมีความสอดคล้อง
- 4 = คำถามมีความสอดคล้อง

Rovinelli (1976) การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดยการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คนขึ้นไป มีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ระดับคะแนนเท่ากับ 1
- ไม่แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ระดับคะแนนเท่ากับ 0
- แน่ใจว่าข้อความไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ระดับคะแนนเท่ากับ -1

นำข้อมูลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความรายข้อกับจุดประสงค์จาก

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$\text{เมื่อ } \sum R = \text{ผลรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}$$

Rovinelli & Hambleton (1977) กำหนดว่าข้อความใดมีค่า IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อความมีความสอดคล้องหรือวัดได้ตรงจุดประสงค์และเนื้อหา หากต่ำกว่า 0.50 ผู้วิจัยต้องพิจารณาว่าจะตัดทิ้งหรือปรับปรุงข้อความแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง งานวิจัย

นี้ผ่านการตรวจสอบประเมินความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความรายข้อกับจุดประสงค์ (IOC) ของข้อความทุกข้อมีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา

3.3.4 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม หลังจากผู้วิจัยทดลอง

กระจายแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญให้กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งเพื่อทดสอบแบบสอบถามว่าข้อความมีมิติเดียวกันและสามารถวัดตัวแปรที่ต้องการวัดได้จริง แล้วนำผลคะแนนจากการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ค่า α เท่ากับ 0.05 เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 หากผลลัพธ์แสดงค่า α มีค่าสูงกว่า 0.7 แสดงว่าเป็นค่าที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006)

ผลจากการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของงานวิจัยนี้พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาควัดแบบสอบถามเรื่องความเครียดในการทำงานได้เท่ากับ 0.93 ความยึดมั่นผูกพันต่องานเท่ากับ 0.95 ความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.90 และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเท่ากับ 0.91 จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ มีความเชื่อมั่นสูงกว่า 0.7 เป็นค่าที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ระหว่างเดือน ตุลาคม 2564 ถึงเดือนมิถุนายน 2566 รวมเป็นระยะเวลา 1 ปี 9 เดือน โดยสรุปขั้นตอนการ ดำเนินการวิจัยได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การดำเนินงาน	ตค 64	พย 64	ธค 64	มค 65	กพ 65	มีค 65	เมย 65	พค 65	มิย 65	กค 65	สค 65	กย 65	ตค 65	พย 65	ธค 65	มค 66	กพ 66	มีค 66	เมย 66	พค 66	มิย 66	
การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง																						
การกำหนดปัญหาในการวิจัย																						
การจัดทำโครงร่างการวิจัย																						
การจัดทำแบบสอบถามการวิจัย																						
การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม																						
การวิเคราะห์ข้อมูล																						
การรายงานการวิจัย																						
การนำเสนอผลงานวิจัย																						

3.5 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม มีวิธีการกระจายแบบสอบถาม ดังนี้

3.5.1 สร้างแบบสอบถามด้วย Google forms จากนั้นขอความร่วมมือจากพนักงานที่ทำงานอยู่ในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในการส่งต่อลิงค์ (Link) แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น อีเมล โลกออนไลน์ เป็นต้น

3.5.2 ผู้วิจัยขอความร่วมมือโดยกระจาย Link แบบสอบถาม Google forms ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมล โลกออนไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น ถึงกลุ่มตัวอย่างและขอความร่วมมือในการส่งต่อแบบสอบถามให้เพื่อนร่วมสายอาชีพต่อไป

3.5.3 ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากบริษัทในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งหนึ่ง ให้ความช่วยเหลือกระจายลิงค์แบบสอบถามทั้งภายในและภายนอกบริษัท

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความเครียดในการทำงาน ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน วิเคราะห์ด้วยการใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD)

3.6.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการศึกษาวิจัย อธิบายความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

T	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ
Sig.	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมีเกณฑ์พิจารณาระดับความสัมพันธ์ของ Hinkle et al. (1998) (อ้างถึงใน เกษสุดา บุรณศักดิ์สถิตย์, 2561)

-0.90 ถึง -1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.70 ถึง -0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.50 ถึง -0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.30 ถึง -0.50	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม
0.00 ถึง -0.30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
0.00 ถึง 0.30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางเดียวกัน
0.30 ถึง 0.50	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน
0.50 ถึง 0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน
0.70 ถึง 0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน
0.90 ถึง 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและไปในทิศทางเดียวกัน

เครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ดังนี้

- r ค่าเป็น + หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูง)
- r ค่าเป็น - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

3.6.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) และโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modelling: SEM) ด้วยโปรแกรม Analysis of Moment Structure: AMOS เพื่อตรวจสอบโมเดลที่พัฒนาตามสมมติฐานว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีขั้นตอนวิเคราะห์ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดโครงสร้างโมเดลองค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต (Observed Variable) กับตัวแปรแฝง (Latent Variable) ที่ได้จากการพัฒนาสมมติฐานจากการศึกษาทบทวนงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (Model Identification) พิจารณาจากค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom: df)

$$Df = \frac{n(n+1)}{2}$$

กำหนดให้ n คือ จำนวนตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดในโมเดล

เมื่อ $df > 0$ แสดงว่า โมเดลระบุเกินพอดี (Over-identified model) สามารถประมาณ

ค่าพารามิเตอร์และ ทดสอบไคสแควร์ได้

$df = 0$ แสดงว่า โมเดลระบุพอดี (Just-identified model) สามารถประมาณ

ค่าพารามิเตอร์แต่ทดสอบไคสแควร์ไม่ได้

$df < 0$ แสดงว่า โมเดลระบุไม่พอดี (Under-identified model) ไม่สามารถประมาณ

ค่าพารามิเตอร์ได้

ขั้นตอนที่ 3 การประมาณค่าพารามิเตอร์ (Parameter Estimation) ด้วยวิธี Maximum Likelihood (ML)

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (Measures of Model Fit) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลและเกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้อง

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์พิจารณา	อ้างอิง
ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square: χ^2)	P-Value \geq 0.05	Schumacker & Lomax (2012)
ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ ($\frac{\chi^2}{df}$)	\leq 2.0	Schumacker & Lomax (2012)
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI)	\geq 0.90	Schumacker & Lomax (2012)
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjust Goodness of Fit Index: AGFI)	\geq 0.90	Schumacker & Lomax (2012)
ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI)	\geq 0.90	Schumacker & Lomax (2012)
ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square residual: RMR)	\leq 0.05	Schumacker & Lomax (2012)
ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square residual: SRMR)	\leq 0.05	Schumacker & Lomax (2012)
ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	\leq 0.05	Schumacker & Lomax (2012)

ขั้นตอนที่ 5 การปรับโมเดล (Re-Specified Model) กรณีที่พบว่าผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.6.5 สรุปผลการศึกษาและรายงานผลการศึกษา

บทที่ 4

สรุปผลงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานเบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และเพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

1. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเบ้ (SK) และความโด่ง (KU) ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ความเครียดในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อ

งานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ที่เบี่ยงเบนตามสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความหมายและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์หมีดังนี้

WS	หมายถึง	ตัวแปรแฝงความเครียดในการทำงาน
WE	หมายถึง	ตัวแปรแฝงความยึดมั่นผูกพันต่องาน
JS	หมายถึง	ตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงาน
DWB	หมายถึง	ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
WS1	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน
WS2	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน
WS3	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
WS4	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ
WS5	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร
WE1	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ด้านความกระตือรือร้นในงาน
WE2	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ด้านความทุ่มเทอุทิศตน
WE3	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ด้านความจดจ่อใส่ใจในงาน
JS1	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ด้านโอกาสความก้าวหน้า
JS2	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ด้านลักษณะงานที่ทา
JS3	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
JS4	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ด้านสภาพการทำงาน
JS5	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน

DWB1	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้พฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อบุคคล
DWB2	หมายถึง	ตัวแปรสังเกตได้พฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อองค์กร
AGFI	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องของโมเดลที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
β	หมายถึง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Factor Loadings)
b	หมายถึง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ไม่ได้อยู่ในรูปมาตรฐาน (Unstandardized Factor Loadings)
CFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index)
df	หมายถึง	องศาอิสระ (Degrees of Freedom)
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
GFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit)
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)
KU	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
NFI	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องบรรทัดฐาน (Normed Fit Index)
P	หมายถึง	ความน่าจะเป็นทางสถิติ
R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Squared Multiple Correlation: R-square)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

		(Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
RMSEA	หมายถึง	ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Squared Error of Approximation)
RMR	หมายถึง	ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Square Residual)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SE	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
SEM	หมายถึง	โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling)
SK	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
t	หมายถึง	ค่าสถิติ t-value
TE	หมายถึง	อิทธิพลรวม (Total Effect)
χ^2	หมายถึง	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square)
χ^2/df	หมายถึง	ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-Square)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 1 ได้นำเสนอจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 303 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับหน้าที่การปฏิบัติงานปัจจุบัน และอายุการทำงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ พร้อมทั้งผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ดังนี้

1. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกจำนวนตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับหน้าที่การปฏิบัติงานปัจจุบัน และอายุการทำงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	101	33.33
หญิง	180	59.41
LGBTQ	22	7.26
รวม	303	100.00
2. อายุ		
21-25 ปี	48	15.84
26-30 ปี	83	27.39
31-35 ปี	91	30.03
36-40 ปี	45	14.85
41-45 ปี	23	7.59
46 ปีขึ้นไป	13	4.29
รวม	303	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	6.27
ปริญญาตรี	250	82.51
ปริญญาโท	34	11.22
รวม	303	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	31	10.23
15,001 – 25,000 บาท	152	50.17
25,001 – 35,000 บาท	83	27.39
35,001 – 45,000 บาท	26	8.58
มากกว่า 45,000 บาท	11	3.63
รวม	303	100.00

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระดับหน้าที่การปฏิบัติงานปัจจุบัน		
ฝ่ายขาย (Sales)	44	14.52
ฝ่ายเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer service)	128	42.24
ฝ่ายเจ้าหน้าที่เอกสาร (Document)	101	33.33
ฝ่ายเจ้าหน้าที่ดำเนินพิธีการกรมศุลกากร (Shipping/Customs broker)	30	9.90
รวม	303	100.00
6. อายุการทำงานในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ		
1 – 3 ปี	102	33.66
3 – 5 ปี	93	30.69
5 – 10 ปี	69	22.77
10 ปีขึ้นไป	39	12.87
รวม	303	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างพนักงานในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครฯ ทั้งสิ้น 303 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 59.41 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และเพศ LGBTQ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.26 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.03 รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.39 ช่วงอายุ 21-25 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.84 ช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.85 ช่วง

อายุ 41-45 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.59 และช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 ตามลำดับ

ในส่วนระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 82.51 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.22 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.27 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.17 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.39 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.23 มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.58 และมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.63 ตามลำดับ

ในส่วนของการจำแนกตามระดับหน้าที่การปฏิบัติงานปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer service) จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 42.24 รองลงมา ปฏิบัติงานในฝ่ายเจ้าหน้าที่เอกสาร (Document) จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ฝ่ายขาย (Sales) จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.52 และฝ่ายเจ้าหน้าที่ดำเนินพิธีการกรมศุลกากร (Shipping/Customs broker) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุการทำงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงอายุการทำงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ 1-3 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 33.66 รองลงมา มีช่วงอายุการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 30.69 มีช่วงอายุการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.77 และมีช่วงอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเบ้ (SK) และความโด่ง (KU) ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน แสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 8 ผลของค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรสังเกตได้	\bar{X}	ระดับ ความคิดเห็น	S.D.	SK	KU
ความเครียดในการทำงาน (WS)					
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน (WS1)	3.59	มาก	0.81	-0.578	0.399
ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน (WS2)	3.43	มาก	0.86	-0.588	0.223
ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (WS3)	3.25	ปานกลาง	0.82	-0.691	0.705
ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ (WS4)	3.03	ปานกลาง	0.92	-0.181	-0.247
ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (WS5)	2.80	ปานกลาง	0.88	0.233	-0.371
<u>ค่าเฉลี่ยรวม</u>	3.22	ปานกลาง			
ความยึดมั่นผูกพันต่องาน (WE)					
ด้านความกระตือรือร้นในงาน (WE1)	3.39	ปานกลาง	0.79	-0.378	0.705
ด้านความทุ่มเทอุทิศตน (WE2)	3.62	มาก	0.80	-0.473	0.554
ด้านความจดจ่อใส่ใจในงาน (WE3)	3.80	มาก	0.79	-0.848	1.303
<u>ค่าเฉลี่ยรวม</u>	3.60	มาก			
ความพึงพอใจในงาน (JS)					
ด้านโอกาสความก้าวหน้า (JS1)	3.30	ปานกลาง	0.97	-0.367	-0.325
ด้านลักษณะงานที่ทำ (JS2)	3.70	มาก	0.74	-0.740	1.348
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (JS3)	3.80	มาก	0.77	-0.541	0.549

ตารางที่ 9 ผลของค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้	\bar{X}	ระดับ ความคิดเห็น	S.D.	SK	KU
ความพึงพอใจในงาน (JS) (ต่อ)					
ด้านสภาพการทำงาน (JS4)	3.87	มาก	0.77	-0.699	1.279
ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน (JS5)	3.57	มาก	0.88	-0.381	0.058
<u>ค่าเฉลี่ยรวม</u>	3.65	มาก			
พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (DWB)					
พฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อบุคคล (DWB1)	1.80	น้อยที่สุด	0.65	1.143	0.973
พฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อองค์กร (DWB2)	2.03	น้อย	0.64	0.771	0.253
<u>ค่าเฉลี่ยรวม</u>	1.92	น้อย			

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ 15 ตัวแปร จำแนกตามตัวแปรแฝงที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีรายละเอียด ดังนี้

ตัวแปรสังเกตได้ของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตมากที่สุดเท่ากับ 3.59 รองลงมาได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ในงานมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.43 ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.25 ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.03 และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 2.80 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครฯ มีความเครียดในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานและด้านบทบาทหน้าที่ในงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีความเครียด

ในการทำงานด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตโดยรวมของความเครียดในการทำงานเท่ากับ 3.22 แสดงว่าพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตัวแปรสังเกตได้ของความยึดมั่นผูกพันต่องาน ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้นในงาน ด้านความทุ่มเทอุทิศตน และด้านความจดจ่อใส่ใจในงาน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ด้านความจดจ่อใส่ใจในงาน มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตมากที่สุดเท่ากับ 3.80 รองลงมา ได้แก่ ด้านความทุ่มเทอุทิศตนมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.62 และด้านความกระตือรือร้นในงานมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ แสดงว่าพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครฯ มีความยึดมั่นผูกพันต่องานด้านความจดจ่อใส่ใจในงาน และด้านความทุ่มเทอุทิศตนอยู่ในระดับมาก โดยมีความยึดมั่นผูกพันต่องานด้านความกระตือรือร้นในงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตโดยรวมของความยึดมั่นผูกพันต่องานเท่ากับ 3.60 แสดงว่าพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครฯ มีความยึดมั่นผูกพันต่องานอยู่ในระดับมาก

ตัวแปรสังเกตได้ของความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตมากที่สุดเท่ากับ 3.87 รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.80 ด้านลักษณะงานที่ทำมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.70 ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.57 และด้านโอกาสความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.30 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครฯ มีความพึงพอใจในงานด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตโดยรวมของความพึงพอใจในงานเท่ากับ 3.65 แสดงว่าพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครฯ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก

ตัวแปรสังเกตได้ของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ได้แก่ พฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อบุคคล และพฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อองค์กร ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า พฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตมากที่สุดเท่ากับ 2.03 รองลงมา ได้แก่ พฤติกรรมเบี่ยงเบนต่อบุคคลมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 1.80 แสดงให้เห็นว่าพนักงานในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครฯ มีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนต่อบุคคล และต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวมของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเท่ากับ 1.92 แสดงว่าพนักงานในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครฯ มีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน พบว่า ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งอยู่ระหว่าง 0.97 ถึง 0.64

เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ และค่าความโด่ง โดยค่าความเบ้อยู่ในช่วง -0.848 ถึง 1.143 ส่วนค่าความโด่ง อยู่ในช่วง -0.371 ถึง 1.348 พบว่า ข้อมูลมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ โดยพิจารณาจากค่าความเบ้และค่าความโด่งของตัวแปร ซึ่งค่าความเบ้ของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวควรมีค่าสัมบูรณ์อยู่ในช่วง -2 ถึง +2 และค่าความโด่งของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวควรมีค่าสัมบูรณ์ไม่เกิน +7.00 (West, Finch, & Curran, 1995) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรเหล่านั้นมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิจัย เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 15 ตัวแปรของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยมีความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เป็นตัวแปรแฝง ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

	WS1	WS2	WS3	WS4	WS5	WE1	WE2	WE3	JS1	JS2	JS3	JS4	JS5	DWB1	DWB2
WS1	1														
WS2	.602**	1													
WS3	.356**	.555**	1												
WS4	.494**	.560**	.573**	1											
WS5	.471**	.541**	.411**	.602**	1										
WE1	-.128*	-.053	-.037	-.140*	-.151**	1									
WE2	-.094	.039	-.022	-.181**	-.049	.780**	1								
WE3	-.064	-.013	-.048	-.152**	-.188**	.686**	.655**	1							
JS1	-.160**	-.118*	-.090	-.155**	-.026	.494**	.547**	.387**	1						
JS2	-.112	-.072	-.040	-.191**	-.160**	.536**	.624**	.595**	.572**	1					
JS3	.016	-.117*	-.151**	-.088	-.055	.425**	.443**	.441**	.324**	.434**	1				
JS4	-.028	-.007	-.024	-.074	-.238**	.490**	.557**	.501**	.366**	.565**	.421**	1			
JS5	-.122*	-.056	-.095	-.150**	-.121*	.460**	.520**	.456**	.468**	.615**	.421**	.548**	1		
DWB1	-.018	.024	.052	-.011	.062	.083	-.044	-.010	-.039	-.112	.022	-.169**	-.107	1	
DWB2	.058	.025	.113	.110	.106	-.124*	-.212**	-.182**	-.197**	-.252**	-.128*	-.186**	-.230**	.598**	1

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 15 ตัวแปร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -0.252 ถึง 0.780

พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของความเครียดในการทำงาน พบว่าตัวแปรทุกคู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ในช่วง 0.356 ถึง 0.602 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน (WS1) กับด้าน

บทบาทหน้าที่ในงาน (WS2) และด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ (WS4) กับด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (WS5)

พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของความยึดมั่นผูกพันต่องาน พบว่า ตัวแปรทุกคู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ในช่วง 0.655 ถึง 0.780 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ด้านความกระตือรือร้นในงาน (WE1) กับด้านความทุ่มเทอุทิศตน (WE2)

พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของความพึงพอใจในงาน พบว่า ตัวแปรทุกคู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ในช่วง 0.324 ถึง 0.615 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือด้านลักษณะงานที่ทำ (JS2) กับด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน (JS5)

พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ซึ่งมี 1 คู่ ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนต่อบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.598 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลต่อไป เนื่องจากตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน มีค่าความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.90 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2013)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ของโมเดลการวัด เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ขององค์ประกอบในแต่ละตัวแปรแฝงที่อยู่ในโมเดลว่าเป็นองค์ประกอบที่แท้จริงตามทฤษฎีและแนวคิดที่ได้ทำการตรวจสอบมา โดยทำการวิเคราะห์โมเดลการวัดด้วยโปรแกรม AMOS ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดในแต่ละตัวแปรแฝงดังนี้

1. โมเดลการวัดความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 9, 10 และภาพที่ 1

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความเครียดในการทำงาน

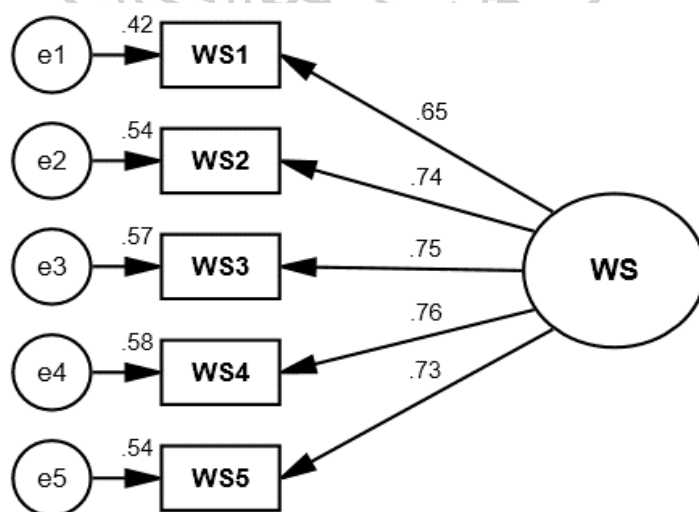
ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	ค่าที่วัดได้	ผลการวิเคราะห์
Chi-square: χ^2	$p \geq 0.05$	0.896	ผ่านเกณฑ์
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 2.00$	0.017	ผ่านเกณฑ์
GFI	$GFI \geq 0.90$	1.000	ผ่านเกณฑ์
CFI	$CFI \geq 0.90$	1.000	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$AGFI \geq 0.90$	1.000	ผ่านเกณฑ์
NFI	$NFI \geq 0.90$	1.000	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$RMSEA \leq 0.05$	0.000	ผ่านเกณฑ์
RMR	$RMR \leq 0.05$	0.001	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 12 ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรแฝง	ความเครียดในการทำงาน				
	β	b	S.E.	t	R ²
WS1	0.65**	0.81	0.11	7.13	0.42
WS2	0.74**	0.98	0.12	8.40	0.54
WS3	0.75**	0.95	0.11	8.92	0.57
WS4	0.76**	1.08	0.10	11.32	0.58
WS5	0.73**	1.00	-	-	0.54

$\chi^2 = 0.017$, $\chi^2/df = 0.017$, $p = 0.896$, GFI = 1.000, CFI = 1.000, AGFI = 1.000, NFI = 1.000, RMSEA = 0.000, RMR = 0.001

**p < 0.01



Chi-square = .017, df = 1, p=.896, CMIN/DF =.017, CFI = 1.000, GFI = 1.000, AGFI = 1.000, NFI = 1.000, RMSEA = .000, RMR = .001

ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความเครียดในการทำงาน

จากตารางที่ 9, 10 และภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดล ความเครียดในการทำงานปรากฏว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จาก ค่า χ^2/df เท่ากับ 0.017 ค่า p เท่ากับ 0.896 ค่า GFI เท่ากับ 1.000 ค่า CFI เท่ากับ 1.000 ค่า AGFI เท่ากับ 1.000 ค่า NFI เท่ากับ 1.000 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.000 ค่า RMR เท่ากับ 0.001 ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของแต่ละตัวแปรจะพบว่ามีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว โดยสามารถเรียงน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของแต่ละตัวแปรจากมากไปน้อยได้ดังนี้ WS4 ($\beta = 0.76$) WS3 ($\beta = 0.75$) WS2 ($\beta = 0.74$) WS5 ($\beta = 0.73$) และ WS1 ($\beta = 0.65$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์การวัดความเครียดในการทำงาน 0.58, 0.57, 0.54, 0.54 และ 0.42 ตามลำดับ และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.10 ถึง 0.12 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝงความเครียดในการทำงาน

2. โมเดลการวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้นในงาน ด้านความทุ่มเทอุทิศตน และด้านความจดจ่อใส่ใจในงาน โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 11, 12 และภาพที่ 2

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน

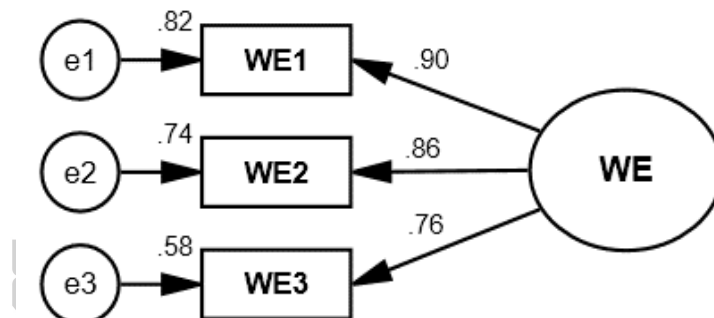
ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	ค่าที่วัดได้	ผลการวิเคราะห์
Chi-square: χ^2	$p \geq 0.05$	-	-
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 2.00$	-	-
GFI	$GFI \geq 0.90$	1.000	ผ่านเกณฑ์
CFI	$CFI \geq 0.90$	1.000	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$AGFI \geq 0.90$	-	-
NFI	$NFI \geq 0.90$	1.000	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$RMSEA \leq 0.05$	-	-
RMR	$RMR \leq 0.05$	0.000	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 14 ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน

ตัวแปรแฝง	ความยึดมั่นผูกพันต่องาน				
	β	b	S.E.	t	R ²
WE1	0.90**	1.19	0.08	15.31	0.82
WE2	0.86**	1.14	0.08	15.12	0.74
WE3	0.76**	1.00	-	-	0.58

$\chi^2 = 0.000$, $df = 0$, $GFI = 1.000$, $CFI = 1.000$, $NFI = 1.000$, $RMR = 0.000$

**p < 0.01



Chi-square = .000 ,df = 0, CFI = 1.000, GFI = 1.000

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน

จากตารางที่ 11, 12 และภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความยึดมั่นผูกพันต่องานปรากฏว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า χ^2 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 0 เนื่องจากเป็นโครงสร้างที่อิ่มตัว (saturate model) GFI เท่ากับ 1.000 ค่า CFI เท่ากับ 1.000 และ NFI เท่ากับ 1.000 ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของแต่ละตัวแปรจะพบว่ามีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว โดยสามารถเรียงน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของแต่ละตัวแปรจากมากไปน้อยได้ดังนี้ WE1 ($\beta = 0.90$) WE2 ($\beta = 0.86$) และ WE3 ($\beta = 0.76$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์การ

วัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน 0.82, 0.74 และ 0.58 ตามลำดับ และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน อยู่ที่ระดับ 0.08 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปร เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝง ความยึดมั่นผูกพันต่องาน

3. โมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 13, 14 และภาพที่ 3

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน

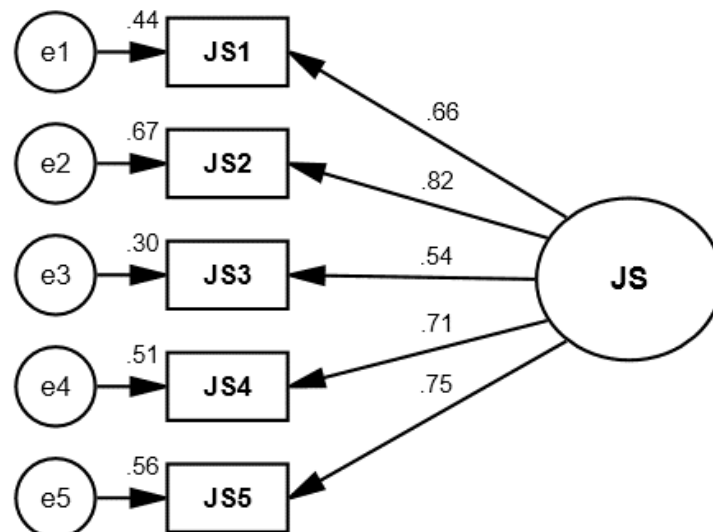
ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	ค่าที่วัดได้	ผลการวิเคราะห์
Chi-square: χ^2	$p \geq 0.05$	0.317	ผ่านเกณฑ์
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 2.00$	1.180	ผ่านเกณฑ์
GFI	$GFI \geq 0.90$	0.994	ผ่านเกณฑ์
CFI	$CFI \geq 0.90$	0.999	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$AGFI \geq 0.90$	0.976	ผ่านเกณฑ์
NFI	$NFI \geq 0.90$	0.991	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$RMSEA \leq 0.05$	0.024	ผ่านเกณฑ์
RMR	$RMR \leq 0.05$	0.013	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 16 ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรแฝง ตัวแปรสังเกตได้	ความพึงพอใจในงาน				
	β	b	S.E.	t	R ²
JS1	0.66**	0.97	0.09	10.41	0.44
JS2	0.82**	0.93	0.07	13.18	0.67
JS3	0.54**	0.64	0.07	8.85	0.30
JS4	0.71**	0.84	0.07	11.26	0.51
JS5	0.75**	1.00			0.56

$\chi^2/df = 1.180$, $p = 0.317$, $GFI = 0.994$, $CFI = 0.999$, $AGFI = 0.976$, $NFI = 0.991$, $RMSEA = 0.024$, $RMR = 0.013$

** $p < 0.01$



Chi-square = 4.719 ,df = 4, p=.317, CMIN/DF =1.180, CFI = .999,
GFI = .994, AGFI = .976, NFI = .991, RMSEA = .024, RMR = .013

ภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน

จากตารางที่ 13, 14 และภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความพึงพอใจในงานปรากฏว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จาก ค่า χ^2/df เท่ากับ 1.180 ค่า p เท่ากับ 0.317 ค่า GFI เท่ากับ 0.994 ค่า CFI เท่ากับ 0.999 ค่า AGFI เท่ากับ 0.976 ค่า NFI เท่ากับ 0.991 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.024 ค่า RMR เท่ากับ 0.013 ซึ่งเมื่อพิจารณาค่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของแต่ละตัวแปรจะพบว่ามีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว โดยสามารถเรียงน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของแต่ละตัวแปรจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ JS2 ($\beta = 0.82$) JS5 ($\beta = 0.75$) JS4 ($\beta = 0.71$) JS1 ($\beta = 0.66$) และ JS3 ($\beta = 0.54$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์การวัดความพึงพอใจในงาน 0.67, 0.56, 0.51, 0.44 และ 0.30 ตามลำดับ และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ 0.07 ถึง 0.09 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงาน

4. โมเดลการวัดพฤติกรรมการทำงานที่เบียงเบน ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมเบียงเบนต่อบุคคล และพฤติกรรมเบียงเบนต่อองค์กร โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 15, 16 และภาพที่ 4

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดพฤติกรรมการทำงานที่เบียงเบน

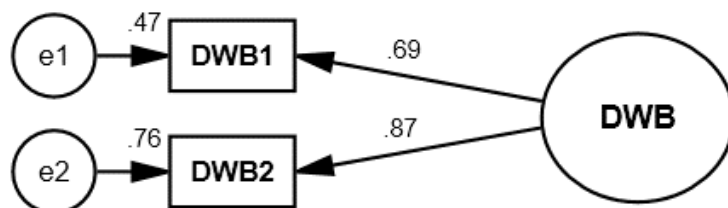
ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	ค่าที่วัดได้	ผลการวิเคราะห์
Chi-square: χ^2	$p \geq 0.05$	-	-
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 2.00$	-	-
GFI	$GFI \geq 0.90$	1.000	ผ่านเกณฑ์
CFI	$CFI \geq 0.90$	1.000	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$AGFI \geq 0.90$	-	-
NFI	$NFI \geq 0.90$	1.000	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$RMSEA \leq 0.05$	-	-
RMR	$RMR \leq 0.05$	0.000	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 18 ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ตัวแปรแฝง	พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน				
	β	b	S.E.	t	R ²
DWB1	0.69	0.81	0.08	10.73	0.47
DWB2	0.87	1.00	-	-	0.76

$\chi^2 = 0.000$, $df = 0$, $GFI = 1.000$, $CFI = 1.000$, $NFI = 1.000$, $RMR = 0.000$

**p < 0.01



Chi-square = .000 ,df = 0, CFI = 1.000, GFI = 1.000

ภาพที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

จากตารางที่ 15, 16 และภาพที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนปรากฏว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า χ^2 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 0 เนื่องจากเป็นโครงสร้างที่อิ่มตัว (saturate model) GFI เท่ากับ 1.000 ค่า CFI เท่ากับ 1.000 และ NFI เท่ากับ 1.000 ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของแต่ละตัวแปรจะพบว่ามีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกตัว โดยสามารถเรียงน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของแต่ละตัวแปรจากมากไปน้อยได้ดังนี้ DWB2 ($\beta = 0.87$) และ DWB1 ($\beta = 0.69$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์การวัดความยึดมั่นผูกพันต่องาน 0.76 และ 0.47 ตามลำดับ และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ที่ระดับ

0.08 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 2 ตัวแปร เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝงพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนตามสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการนำเสนอแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ความเครียดในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนตามสมมติฐานพร้อมทั้งเสนอค่าสถิติที่แสดงค่าขนาดอิทธิพล และตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลที่ผู้วิจัยต้องการศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงดังนี้

ตารางที่ 19 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตัวแปรแฝง	WS	WE	JS	DWB
WS	1.00			
WE	-0.12*	1.00		
JS	-0.17**	0.73**	1.00	
DWB	0.07	-0.10	-0.20**	1.00

$\chi^2 = 1.397$, $\chi^2/df = .699$, $p = 0.497$, $GFI = 0.998$, $CFI = 1.000$, $AGFI = 0.989$, $NFI = 0.994$, $RMSEA = 0.000$, $RMR = 0.008$

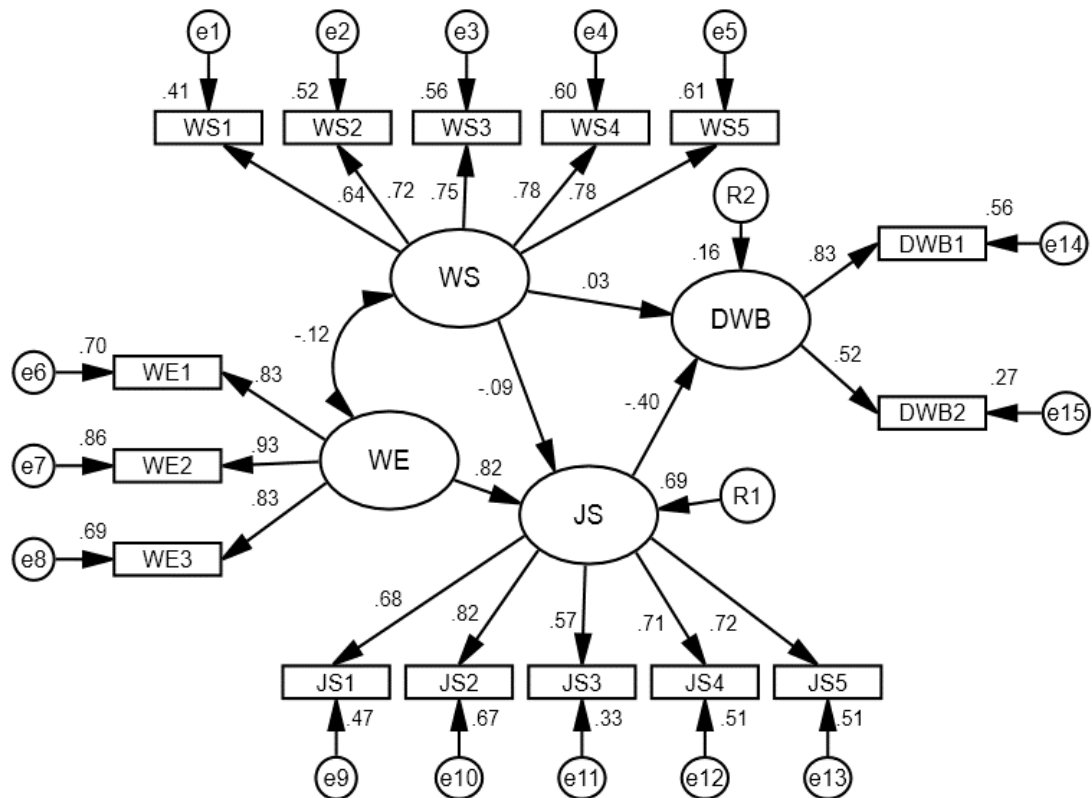
จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน

งาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ปรากฏว่า ตัวแปรแฝงที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในงาน กับความยึดมั่นผูกพันต่องาน มีค่าเท่ากับ 0.73 รองลงมา คือ พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน กับความพึงพอใจในงาน มีค่าเท่ากับ -0.20 ตามด้วย ความพึงพอใจในงาน กับความเครียดในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่องาน กับความเครียดในการทำงาน มีค่าเท่ากับ -0.17 และ -0.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ผลการตรวจสอบของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามสมมติฐาน

ค่าดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	ค่าที่วัดได้	ผลการวิเคราะห์
Chi-square: χ^2	$p \geq 0.05$	0.364	ผ่านเกณฑ์
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 2.00$	1.053	ผ่านเกณฑ์
GFI	$GFI \geq 0.90$	0.973	ผ่านเกณฑ์
CFI	$CFI \geq 0.90$	0.998	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$AGFI \geq 0.90$	0.947	ผ่านเกณฑ์
NFI	$NFI \geq 0.90$	0.971	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$RMSEA \leq 0.05$	0.013	ผ่านเกณฑ์
RMR	$RMR \leq 0.05$	0.025	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่พัฒนาขึ้นตามสมมติฐาน ปรากฏว่า องค์ประกอบโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยพิจารณาจากการตรวจสอบค่า ค่า p เท่ากับ 0.364 ค่า χ^2/df เท่ากับ 1.053 ค่า GFI เท่ากับ 0.973 ค่า CFI เท่ากับ 0.998 ค่า AGFI เท่ากับ 0.947 ค่า NFI เท่ากับ 0.971 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.013 และค่า RMR เท่ากับ 0.025



Chi-square = 65.264 , df = 62 , p = .364 , CMIN/DF = 1.053 ,
 RMSEA = .013 , CFI = .998 , GFI = .973 , AGFI = .947 , NFI = .971 , RMR = .025

ภาพที่ 5 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

จากภาพที่ 5 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ตามสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรแฝงที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความยึดมั่นผูกพันต่องาน เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ปรากฏว่า ตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละตัวแปรแฝงมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก โดยมีค่าอยู่ในช่วง 0.83 – 0.93 และมีค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.69 – 0.70 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ด้านความทุ่มเทอุทิศตน (WE2) มีค่าเท่ากับ 0.93 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ด้านความกระตือรือร้น (WE1) และความจดจ่อใส่ใจในงาน (WE2) มีค่าเท่ากับ 0.83

นอกจากนี้ตัวแปรแฝงที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ปรากฏว่า ตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละตัวแปรแฝงมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก โดยมีค่าอยู่ในช่วง 0.64 – 0.78 และมีค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.41 – 0.61 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จและการพัฒนาอาชีพ (WS4) และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (WS5) มีค่าเท่ากับ 0.78 รองลงมาได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (WS3) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.75 ด้านบทบาทหน้าที่ในงาน (WS2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.72 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน (WS1) มีค่าเท่ากับ 0.64

ในส่วนของตัวแปรแฝงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ปรากฏว่า ตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละตัวแปรแฝงมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก โดยมีค่าอยู่ในช่วง 0.57 – 0.82 และมีค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานอยู่ในช่วงระหว่าง 0.33 – 0.67 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ (JS2) มีค่าเท่ากับ 0.82 รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน (JS5) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.72 ด้านสภาพการทำงาน (JS4) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.71 และด้านโอกาสความก้าวหน้า (JS1) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.68 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (JS3) มีค่าเท่ากับ 0.57

ตารางที่ 21 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามสมมติฐาน

ตัวแปรเหตุ	ตัวแปรผล					
	ความพึงพอใจในงาน (JS)			พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (DWB)		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความยึดมั่นผูกพันต่องาน (WE)	0.82**	-	0.82**	-	-0.32**	-0.32**
ความเครียดในการทำงาน (WS)	-0.09*	-	-0.09*	0.03	0.04	0.07
ความพึงพอใจในงาน (JS)	-	-	-	-0.40**	-	-0.40**

หมายเหตุ : * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$ TE = อิทธิพลรวม DE = อิทธิพลทางตรง IE = อิทธิพลทางอ้อม

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมของตัวแปรแฝงในโมเดล ปรากฏว่า ตัวแปรแฝงที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด คือ ความยึดมั่นผูกพันต่องาน มีค่าขนาดอิทธิพลทางตรงของตัวแปรตามโมเดลหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.82 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่าความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน รองลงมา คือ ความเครียดในการทำงานต่อความพึงพอใจในงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.09 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่าความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน

เมื่อพิจารณาตัวแปรแฝงที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในงาน มีค่าขนาดอิทธิพลทางตรงของตัวแปรตามโมเดลหรือค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน รองลงมาคือความยึดมั่นผูกพันต่องาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.32 อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 มีอิทธิพลในทางลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนโดยส่งผลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน

ขณะที่ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงของตัวแปรแฝงความเครียดในการทำงานต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน พบว่ามีค่าขนาดอิทธิพลทางตรงของตัวแปรตามโมเดลหรือค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.03 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 22 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

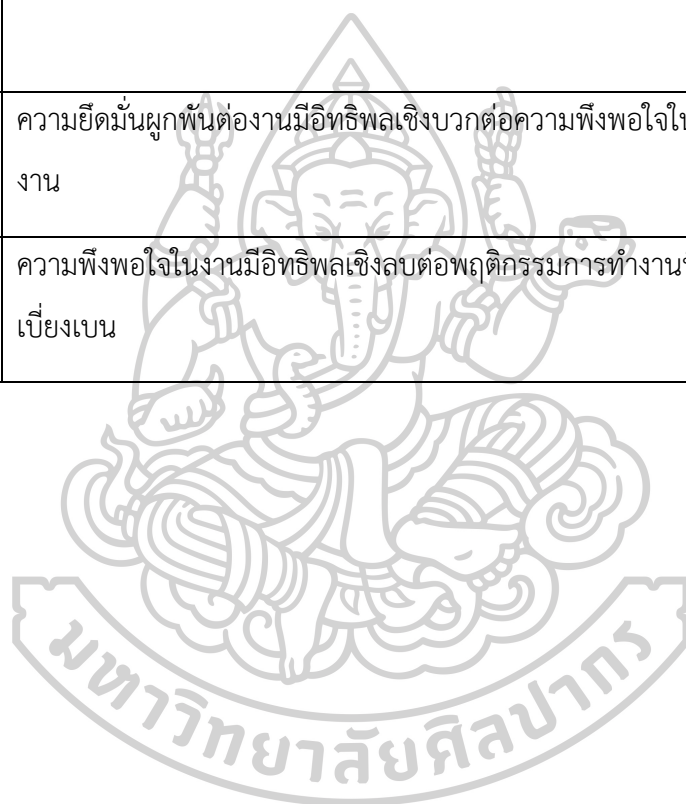
สมการโครงสร้างตัวแปร	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2)
ความพึงพอใจในงาน	0.69
พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน	0.16

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรตาม ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน มีค่าเท่ากับ 0.69 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 69.00

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรตาม พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีค่าเท่ากับ 0.16 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ได้ร้อยละ 16.00

ตารางที่ 23 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน ในการวิจัย	ผลการวิเคราะห์	สรุปผล
1	ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เชียงใหม่	ไม่สนับสนุน สมมติฐาน
2	ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน สมมติฐาน
3	ความยืดหยุ่นผู้พันต่องานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน	สนับสนุน สมมติฐาน
4	ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เชียงใหม่	สนับสนุน สมมติฐาน



บทที่ 5

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ” เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน และศึกษาระดับความเครียดในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานของพนักงาน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความเครียดในงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลงานวิจัยจากหนังสือ บทความวิชาการและผลงานวิจัยของทั้งในประเทศ ไทยและต่างประเทศ และใช้วิธีการประมวลแบบสอบถามจากวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลของงานวิจัย ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) เลือกแบบแผนการบอลหิมะ (Snowball sampling) โดยกำหนด ลักษณะกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยเป็นพนักงานในธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป ขนาดตัวอย่าง 303 ตัวอย่าง แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) ตอนที่ 2 – 5 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและประเมินตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert scales) วัดระดับความคิดเห็นเป็นระดับคะแนน 5 ระดับ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการทำงาน เกี่ยวกับระดับความยึดมั่นผูกพันต่องาน เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานและเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและโปรแกรม AMOS เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยสามารถสรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบกลับแบบสอบถามครบ สมบูรณ์จำนวน 303 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 59.41 มีอายุ

ระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.03 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี 250 คน คิดเป็นร้อยละ 82.51 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.71 ระดับหน้าที่ปฏิบัติงานปัจจุบันอยู่ในฝ่ายเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 42.24 อายุการทำงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศอยู่ในช่วง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.66

5.1.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่าตัวแปรความเครียดในการทำงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 หมายถึงเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรความยึดมั่นผูกพันต่องานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 ในขณะที่ตัวแปรความพึงพอใจในงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 แสดงว่าทั้งสองตัวแปรมีระดับเห็นด้วยมาก และตัวแปรพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 หมายถึงเห็นด้วยระดับน้อยหรือไม่ค่อยทำพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง

ผลจากการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามสมมติฐานของงานวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.03 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.09 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.82 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ -0.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องาน และความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายผลการวิจัยเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (2) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานของพนักงานในธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ สามารถอภิปรายผล ดังนี้

ด้านพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีระดับความคิดเห็นโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.94 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอยู่ในระดับต่ำหรือไม่ค่อยได้ทำ ซึ่งจากการสำรวจพบว่าพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนแสดงออกในรูปแบบของการแอบเล่นโทรศัพท์ ใช้งานอินเทอร์เน็ตในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในเวลางานมากที่สุด รองลงมาเป็นพฤติกรรมแอบพูดถึงเพื่อนร่วมงานในแง่ลบและใช้เวลาพักกลางวันเกินระเบียบเวลาที่องค์กรกำหนดตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนจริงแม้จะอยู่ในระดับน้อย ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเนื่องจากไม่เกิดการตระหนักรู้ในพฤติกรรมของตนเองว่าเป็นพฤติกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและองค์กร เช่น พฤติกรรมใช้โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน อาจคิดเพียงว่ามีช่วงเวลาว่างระหว่างการทำงาน ใช้โทรศัพท์ในระยะเวลาสั้นๆนี้คงไม่กระทบกับงาน แต่ขณะเดียวกันระยะเวลาที่ใช้ใช้นั้นอาจมีการอัปเดตงานจากส่วนต่างๆเข้ามาหรือมีปัญหาเร่งด่วนเกิดขึ้นซึ่งไม่สามารถทราบล่วงหน้า ทำให้พนักงานอาจพลาดช่วงเวลาที่จะจัดการงานได้อย่างทันท่วงที หรือเรื่องการพูดถึงเพื่อนร่วมงานในแง่ลบ พนักงานอาจคิดเพียงว่าเป็นการพูดคุยสนุกสนานเฉพาะภายในกลุ่มตนเองไม่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ทว่าพฤติกรรมเช่นนี้ย่อมส่งผลต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เข้าไปในทิศทางที่ไม่ดีนัก เป็นต้น

ด้านความเครียดในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 อยู่ในระดับปานกลาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานที่เกิดจากความรู้สึกผิดหวังเมื่อไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาเกิดจากความรู้สึกกดดันเมื่อมีงานที่ต้องทำเป็นปริมาณมากและบ่อยครั้งเป็นงานเร่งด่วนนอกเหนือจากงานปกติ และเกิดจากความเหนื่อยล้าจากการขาดสมดุลระหว่างจำนวนงานและพนักงานตามลำดับ ซึ่งความเครียดในการทำงานนี้ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน หากมีความเครียดในการทำงานสูงจะทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง หากความเครียดลดลงจะทำให้ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น มีงานวิจัยพบว่าการทำงานที่ต้องแบกรับภาระงานมากเกินไปและการได้รับการสนับสนุนอย่างเหมาะสมด้านพฤติกรรม เมื่อพนักงานรับรู้ถึงความเครียดในการทำงานลดลงและองค์กรมีวัฒนธรรมการจัดการที่สนับสนุนพนักงานจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานให้สูงขึ้น (Akhtar et al., 2018)

เมื่อพิจารณาในด้านของกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จากการสำรวจชี้ให้เห็นว่าพนักงานมีความเครียดเมื่อไม่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน เพราะการส่งต่องานที่ต้องประสานงานกันนั้นมีความจำเป็น หากเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้เกิดช่องว่างของการสื่อสารและการทำงานร่วมกันเป็นทีมและอาจกระทบต่อการขอข้อมูลการทำงาน ต่อมาเป็นความเครียดจากงานมีปริมาณมากและบ่อยครั้งเป็นงานเร่งด่วนเกี่ยวเนื่องกับพนักงานมีปริมาณไม่สมดุลกับงาน การให้บริการลูกค้าของพนักงานในธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ บ่อยครั้งที่จะมีงานปริมาณมากเพราะได้รับมอบหมายจากทั้งลูกค้าภายในประเทศและพาร์ทเนอร์ต่างประเทศพร้อมๆกัน และมักมีงานเร่งด่วนที่เข้ามาแทรก อาทิ ต้องการส่งออกของทางอากาศอย่างเร่งด่วนภายในเวลาที่กำหนด การได้รับแจ้งสินค้ามีปัญหากะทันหัน เป็นต้น ทำให้พนักงานจำเป็นต้องจัดเรียงลำดับความสำคัญของงาน ความเร่งด่วนของแต่ละชิปเมนต์และมีทักษะการรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี

ด้านความยืดหยุ่นผูกพันต่องาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 อยู่ในระดับมาก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความยืดหยุ่นผูกพันต่องานมาก ซึ่งเกิดจากเวลาที่พนักงานมีสมาธิจดจ่ออยู่กับงานมากที่สุด รองลงมาพนักงานมีความสุขเวลาที่ได้ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่และพนักงานมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำตามลำดับ พนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่เอกสารและเจ้าหน้าที่ตัวแทนออกของ มักต้องจัดการ

งานให้ข้อมูลของลูกค้าสอดคล้องกับสายเรือ สายการบิน หรือหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องใช้สมาธิในการเรียบเรียงข้อมูล ใส่ใจรายละเอียดของงาน บางครั้งการทำงานได้เต็มศักยภาพตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตัวเองก็ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน มีงานวิจัยพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่องาน มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เมื่อองค์กรมีนโยบายที่แสดงความสนับสนุนพนักงานและมีผู้นำที่สามารถสื่อสารกับพนักงานได้ดีจะยิ่งช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีเชื่อมั่นต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นด้วย (Meng & Berger, 2019)

ด้านความพึงพอใจในงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 อยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจในงานเกิดจากปัจจัยสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม สะอาดและเป็นระเบียบมากที่สุด รองลงมาได้แก่การได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานและเมื่อพนักงานมักได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถตามลำดับ ผลจากการสำรวจงานวิจัยนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีความพึงพอใจในงานระดับมาก ซึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม มีเพื่อนร่วมงานที่ดี ได้รับมอบหมายงานที่ตรงความสามารถ หากพนักงานสามารถทำความเข้าใจระบบของการทำงานได้อย่างครอบคลุม เข้าใจงานและขอบเขตการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนย่อมสามารถจัดการงานตามลำดับความสำคัญได้ดี หากพนักงานเร่งด่วนก็จะสามารถจัดการได้อย่างเหมาะสมตามหน้าที่ของตนและมองเป็นงานที่ท้าทายประสบการณ์ทำงานและความสามารถของตนทำให้ทำงานได้อย่างมีความสุข

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

การอภิปรายการทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน สรุปได้ว่าผลงานวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 งานวิจัยนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่ง

เป็นพนักงานในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าพนักงานมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดในการทำงานได้จึงไม่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยความเครียดไม่จัดว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดีเสมอไป ขึ้นอยู่กับบุคคลที่จะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมหนึ่งๆอย่างไร ในความเป็นจริงความเครียดเป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยให้ทุกคนทำงานได้ในระดับที่มีประสิทธิผล ซึ่งความเครียดที่ดี (Good stress or eustress) นี้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเกิดการรับรู้หรือตีความสภาพเหตุการณ์ที่ประสบในเชิงบวก (Ivancevich et al., 2014b)

สำหรับงานของพนักงานในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย พบว่ามีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะงานที่อาจทำให้เกิดความเครียดในการทำงานคืองานมีปริมาณมากและมักเป็นงานเร่งด่วนแต่หากพนักงานเข้าใจขั้นตอนการทำงานและเรียงลำดับความสำคัญของงานได้ก็จะสามารถจัดการกับปัญหาได้ดี หรือความเครียดที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารกับหลายฝ่าย หลายหน่วยงาน ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ใช้การพบกันแบบต่อหน้า แต่เป็นการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ อีเมล หรือช่องทางการสนทนาออนไลน์อื่นๆ หากสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับข้อมูลของงานได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ถึงแม้งานจะเกิดปัญหาแต่ก็ยังใช้เวลาสำหรับการประมวลผลข้อมูลของงานก่อนที่จะให้ข้อมูลป้อนกลับต่อไปยังลูกค้า พาร์ทเนอร์ หรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความเครียดน้อยกว่าการติดต่อสื่อสารที่ต้องเผชิญหน้าแบบตัวต่อตัว เป็นต้น ดังนั้นหากพนักงานสามารถจัดการความเครียดได้ด้วยตนเองก็อาจไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 หมายความว่าพนักงานในธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเมื่อมีความเครียดสูงจะทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของเรื่อง “การจัดการงานแบบยืดหยุ่น สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเครียดในการทำงานต่อความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออก” พบว่าการจัดการงานแบบยืดหยุ่นและความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังเป็นตัวแปรส่งผ่านของความเครียดในการทำงานและความตั้งใจลาออกด้วย (Mawardi, 2022) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่

สนับสนุนผลการศึกษาเช่นเดียวกับงานข้างต้น อาทิ งานวิจัยเรื่อง “วิเคราะห์บทบาทหน้าที่ของคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขในที่ทำงานต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน ผ่านตัวแปรส่งผ่านความเครียดในการทำงาน: งานวิจัยเชิงประจักษ์มหาวิทยาลัยเจียงซู” ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีขนาดตัวอย่าง 211 คน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานและความสุขในที่ทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน (Butt, Altaf, Chohan, & Ashraf, 2019)

ความเครียดในการทำงานของพนักงานในธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศอาจทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง เช่น การมีภาระงานปริมาณมากในช่วงเวลาเดียวกันและเป็นงานด่วนจะสร้างความกดดันให้กับผู้ปฏิบัติงานที่ไม่สามารถจัดการงานได้อย่างเหมาะสมและอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานที่อยู่ในลำดับถัดไป หากไม่สามารถรับมือกับปัญหาของงานที่รับผิดชอบได้ อาจทำให้พนักงานมีความท้อแท้หรือมีอารมณ์เชิงลบต่องาน อาจโทษว่าเป็นเพราะมีงานมากเกินไป มีงานด่วนเข้ามาแทรกทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 ความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน สอดคล้องตามสมมติฐานงานวิจัย ซึ่งอธิบายได้ว่าความยึดมั่นผูกพันต่องานของพนักงานในธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน เมื่อความยึดมั่นผูกพันต่องานมีระดับความคิดเห็นสูงความพึงพอใจในงานของพนักงานจะมีระดับสูงเช่นกัน พนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่มีความรับผิดชอบ มีสมาธิจดจ่ออยู่กับงาน สามารถเรียงลำดับความสำคัญของงานตามกำหนดกรอบเวลาได้ดีและสามารถสื่อสารกับทุกฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดความสุข มีความกระตือรือร้นและมีความภาคภูมิใจในการทำงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chan, Ho, Ip, & Wong (2020) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานของครูผู้ช่วยในระบบการศึกษาแบบเรียนรวมในเขตฮ่องกง” พบว่ามีผู้ตอบกลับแบบสอบถามสมบูรณ์จำนวน 292 ตัวอย่าง พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง อีกทั้ง

การรับรู้ความสามารถตนเองยังมีผลต่อความพึงพอใจในงานผ่านตัวแปรกลางอย่างความยึดมั่นผูกพันต่องานอีกด้วย ซึ่งตรงกับผลการศึกษาเรื่อง “หน้าที่ของการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อความพึงพอใจในงานผ่านความยึดมั่นผูกพันต่องานของพนักงานบริษัทยานยนต์” จำนวน 264 คนในประเทศอินโดนีเซีย มีผลสรุปว่าความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งความยึดมั่นผูกพันต่องานเป็นตัวแปรส่งผ่านที่มีอิทธิพลระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน อธิบายเพิ่มเติมได้ว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงขึ้น ทำให้มีความยึดมั่นผูกพันต่องานสูงตามและส่งผลต่อความพึงพอใจในงานด้วย (Soemadi, 2022) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Rosdaniati & Muafi (2021) เรื่อง “อิทธิพลของความสุขในที่ทำงานและพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมต่อความพึงพอใจในงานผ่านตัวแปรความยึดมั่นผูกพันต่องาน” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ขนาดตัวอย่าง 100 ตัวอย่าง เป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยเอกชนในเมือง Tenggarong, East Kalimantan ในประเทศอินโดนีเซีย ศึกษาในบริบทที่เกิดการระบาดของโควิด 19 ผลการศึกษาพบว่าความสุขในที่ทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานผ่านตัวแปรความยึดมั่นผูกพันต่องาน ความสุขในที่ทำงานและพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความสุขในที่ทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันต่องาน นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานเช่นกัน โดยอธิบายเพิ่มเติมได้ว่าเมื่อความยึดมั่นผูกพันต่องานเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานจะเพิ่มขึ้นด้วย ในทางกลับกันหากความยึดมั่นผูกพันต่องานลดลง อาจส่งผลให้ความพึงพอใจในงานลดลงเช่นกัน

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 อธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากจะเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนน้อย สอดคล้องกับการสำรวจระดับความคิดเห็นของงานวิจัยนี้ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ขณะที่พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอยู่ในระดับน้อย งานส่วนใหญ่ของพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมักมีรูปแบบและขั้นตอนการทำงานที่ค่อนข้างชัดเจน หากไม่ใช่งานเร่งด่วนหรือเกิดปัญหากะทันหันก็นับเป็นงานที่สามารถวางแผนจัดการ

งานได้ แต่พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนมักแสดงออกในรูปแบบที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การแอบวิพากษ์วิจารณ์อาจจะเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน หรือการละเมิดกฎระเบียบขององค์กร เช่น การเข้างานสาย การใช้เวลาดำเนินการเพื่อธุระส่วนตัว เป็นต้น เป็นพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่เกิดขึ้นได้ง่าย เพราะพนักงานอาจมองเป็นเรื่องเล็กน้อยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eliyana & Sridadi (2020) เรื่อง “จิตวิญญาณในการทำงานและความพึงพอใจในงานต่อผลการปฏิบัติงาน: หน้าที่ตัวแปรกลางของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่มีต่องาน” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวัด ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คนซึ่งเป็นข้าราชการในเมืองซูราบายา ประเทศอินโดนีเซีย พบว่าความพึงพอใจในงานส่งอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.275 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเรื่อง “ความเชื่อมโยงของความรับผิดชอบต่อสังคมต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน: โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน” ที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานเอกชนจำนวน 385 คน จากบริษัทที่ส่งเสริมกิจกรรมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม 40 บริษัท ในปากีสถาน ตอบรรณาการเก็บข้อมูลงานวิจัยนี้ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Memon et al., 2021)

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับมากคือด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานและบทบาทหน้าที่ในงาน องค์กรจึงควรเฝ้าระวังและสังเกตระดับความเครียดของบุคลากรว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถจัดการได้หรือไม่เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกระทบต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกายของบุคลากร

2. ความเครียดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรสังเกตสภาพแวดล้อมขณะปฏิบัติงานของบุคลากรและประเมินว่าบุคลากรมีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียด

หรือกดดันมากเกินไปหรือไม่ และหาแนวทางรองรับการจัดการความเครียด เช่น หากความเครียดของบุคลากรเกิดจากอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีใหม่หรือระบบการทำงานแบบใหม่ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์อาจจัดการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร หากความเครียดเกิดจากบทบาทหน้าที่ในการทำงานไม่ชัดเจน ควรเสนอปัญหาต่อที่ประชุมเพื่อจัดการแบ่งบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน เป็นต้น

3. ความยืดหยุ่นผูกพันต่องานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน องค์กรควรสร้างสรรค์กิจกรรมที่สามารถเพิ่มความยืดหยุ่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานให้สูงขึ้น เช่น กิจกรรมสานสัมพันธ์บุคลากร กิจกรรมสนับสนุนโครงการอบรมพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เป็นต้น

4. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน หากบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน แนวโน้มการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนจะลดลง ดังนั้นองค์กรควรกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน เช่น มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสตรงไปตรงมาและแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ ให้รางวัลหรือผลตอบแทนอย่างเหมาะสม สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

5. การศึกษาวิจัยนี้พบว่าระดับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอยู่ในระดับน้อย แต่ผู้วิจัยกลับมีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนไม่ควรเกิดขึ้นในองค์กร องค์กรที่พนักงานเคารพต่องาน ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบและต่อองค์กรจะไม่ทำพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ดังนั้นองค์กรควรมีมาตรการหรือแผนจัดการเพื่อลดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนให้น้อยลงที่สุดหรือไม่ให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เช่น กำหนดกฎระเบียบและนโยบายเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนให้ชัดเจนและประกาศให้บุคลากรรับทราบ การให้รางวัลแก่ผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี รับผิดชอบต่องาน ปฏิบัติงานตามแนวทางหรือกฎระเบียบต่างๆขององค์กร และกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ที่ไม่ปฏิบัติงานและประพฤติดังกฎระเบียบขององค์กร เป็นต้น

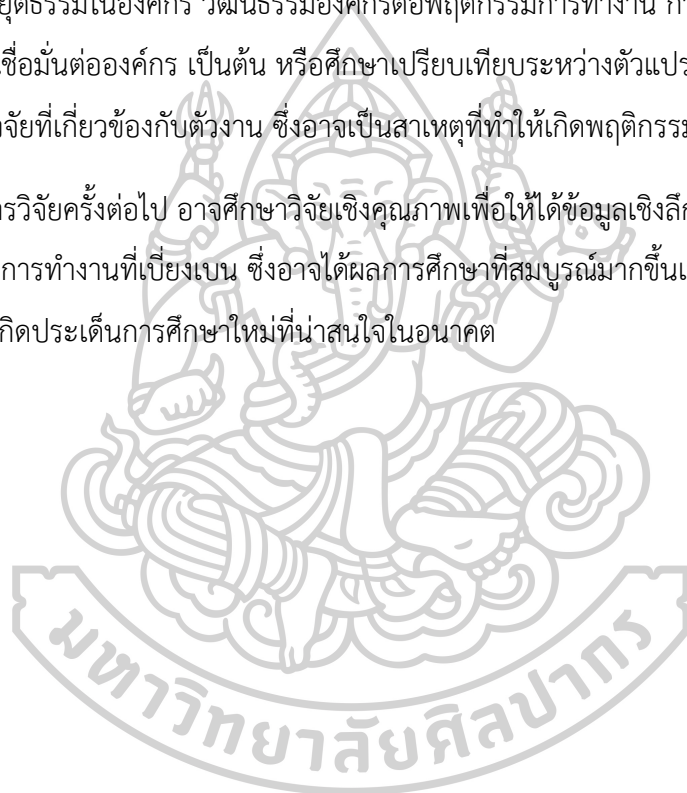
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้ ศึกษาเฉพาะในบริบทพนักงานในธุรกิจตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเป็นเรื่องที่องค์กรต่างๆ

ควรตระหนักรู้และให้ความสำคัญ ดังนั้นควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในภาคส่วนธุรกิจอื่นๆ นอกเหนือจากที่งานวิจัยนี้นำเสนอด้วย

2. งานวิจัยนี้ศึกษาตัวแปรความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานที่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ในการศึกษาวิจัยที่จะเกิดขึ้นต่อไปอาจศึกษาตัวแปรอื่นๆที่อาจส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เช่น ในการศึกษาวิจัยนี้ตัวแปรที่ศึกษาอาจพิจารณาจากส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวงานแต่ไม่ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร อาทิ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรต่อพฤติกรรมการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเชื่อมั่นต่อองค์กร เป็นต้น หรือศึกษาเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

3. การวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นเกี่ยวกับการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ซึ่งอาจได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์มากขึ้นเพื่ออธิบายผลงานวิจัยในอดีตหรืออาจเกิดประเด็นการศึกษาใหม่ที่น่าสนใจในอนาคต





รายการอ้างอิง

- Adekanmbi, F. P., & Ukpere, W. I. (2019). The Relationship between Work Stress and Workplace Deviant Behaviors in the Nigerian Banking Industry. *Journal Of Reviews On Global Economics*, 8, 1190-1202.
- Ahsan, N., Abdullah, Z., Gun Fie, D. Y., & Alam, S. S. (2009). A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study. *European Journal Of Social Sciences*, 8(1), 121-131.
- Akhtar, A., Naheed, K., Akhtar, S., & Farooq, U. (2018). Impact of Job Stress on Employee's Job Satisfaction: An Empirical Study of Private Banks of Pakistan. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 38(1), 137-151.
- Ali, S. A. M., Said, N. A., Yunus, N. M., Kader, S. F. A., Latif, D. S. A., & Munap, R. (2014). Hackman And Oldham's Job Characteristics Model to Job Satisfaction. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 129, 46-52.
- Alias, M., Rosdi, I. S., & Khan, N. (2017). Examining the Mediating Effect of Job Satisfaction on Individual Characteristics and Deviant Behavior among Support Staff in a Civil Service Organisation. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 25-45.
- Anis, M., & Emil, D. (2022). The Impact of Job Stress on Deviant Workplace Behavior: The Mediating Role of Job Satisfaction. *American Journal Of Industrial And Business Management*, 12, 123-134.
- Atai, G., & Ozyaral, O. (2021). Study on Factors Affecting Accountants Job Stress: Focusing on Self-Efficacy, Job Satisfaction and Work Engagement. *Revista Argentina de Clinica Psicologica*, XXX(1), 587-595.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a Model of Work Engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, and Literature Review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a Measure of Workplace

- Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Butt, R. S., Altaf, S., Chohan, I. M., & Ashraf, S. F. (2019). Analyzing the Role of Quality of Work Life and Happiness at Work on Employees Job Satisfaction with the Moderation of Job Stress, Empirical of Jiangsu University. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(10), 1905-1915.
- Caplan, R. D. (1987). Person-Environment Fit Theory and Organizations: Commensurate Dimensions, Time Perspectives, and Mechanisms. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 248-267.
- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing Workplace Stress*. United States of America: Sage publication.
- Chan, E. S. S., Ho, S. K., Ip, F. F. L., & Wong, M. W. Y. (2020). Self-Efficacy, Work Engagement, and Job Satisfaction among Teaching Assistants in Hong Kong's Inclusive Education. *SAGE Open*, 1-11.
- Chirasha, V., & Mahapa, M. (2012). An Analysis of the Causes and Impact of Deviant Behaviour in the Workplace. The Case of Secretaries in State Universities. *Journal of emerging trends in economics and management sciences*, 3(5), 415-421.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Sluaghter, J. E. (2011). Work Engagement: A Quantitative Review and Test of Its Relations with Task and Contextual Performance. *Personnel Psychology*, 64, 89-136.
- D'Silva, J. L., Bachok, A., & Zawawi, D. (2020). Factors Affecting Deviant Behaviour at Workplace among Young Public Sector Employees. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 10(15), 176-188.
- Eliyana, A., & Sridadi, A. R. (2020). Workplace Spirituality and Job Satisfaction toward Job Performance: The Mediation Role of Workplace Deviant Behavior and Workplace Passion. *Management Science Letters*, 10, 2507-2520.
- Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions. *journal of vocational behavior*, 59, 291-309. doi:10.1006/jvbe.2001.1803
- Gruys, M. L. (1999). *The Dimensionality of Deviant Employee Behavior in the*

- Workplace*. (Doctor dissertation). University of Minnesota, United States.
- Hair, J. F., Black, B., Babin, B., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6 ed.). New York: Macmillan.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2013). *Multivariate Data Analysis*: Pearson Education Limited.
- Harshana, S. (2018). Work Related Stress: A Literature Review. *Annals of social sciences & management studies*, 2(3), 1-7.
- Huang, A., Chaiburee, R., & Chiwattanakorn, T. (2022). A Study Of Job Satisfaction Of Personnel Influencing Employee Intention Of Chinese E-Commerce Companies In Bangkok. *Journal of Buddhist Innovation and Management*, 118-129.
- Hulin, L. C., & Judge, A. T. (2003). Job Attitudes. In C. W. Borman, R. D. Ilgen, & J. R. Klimoski (Eds.), *Hand Book of Psychology* (Vol. 12, pp. 255-276). Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2014a). Job Design And Performance. In *Organizational Behavior And Management* (10 ed., pp. 141-168). United States of America: McGraw-Hill.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2014b). Managing Individual Stress. In *Organizational Behavior And Management* (10 ed., pp. 231-262). United States Of America: McGraw-Hill.
- Judge, A. T., & Klinger, R. (2008). Job Satisfaction Subjective Well-Being at Work. In Michael Eid & Randy J. Larsen (Eds.), *The Science of Subjective Well-Being* (pp. 393-413). New York: The Guilford Press.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implication for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-295.
- Khan, N. Z. A., Imran, A., & Anwar, A. (2019). Destructive Leadership and Job Stress: Causal Effect of Emotional Exhaustion on Job Satisfaction of Employees in Call Centers. *International Journal of Information, Business and Management*, 11(1), 135-144.
- Khattak, M. N., Zolin, R., & Muhammad, N. (2021). The Combined Effect of Perceived

- Organizational Injustice and Perceived Politics on Deviant Behaviors. *International Journal Of Conflict Management*, 32(1), 62-87. doi:10.1108/IJCMA-12-2019-0220
- Kline, R. B. (2011). *Principles And Practice Of Structural Equation Modelling* (3 ed.). New York: The Guilford Press.
- Kodpon, A., & Boonyoo, T. (2020). The Effect Of Job Satisfaction As Intermediate Variable Coordinating Organization Trust To Employee's Performance In Maptaphut Industrial Estate. *SAU Journal of Social Sciences And Humanities*, 4(1), 53-60.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work Organisation & Stress*. Switzerland: World Health Organization.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1343). Chicago: Rand McNally.
- Mawardi, M. C. (2022). Alternative Work Arrangements, Work Environment, and Job Stress on Job Satisfaction and Turnover Intention. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), 27-39.
- Memon, K. R., Zada, M., Ghani, B., Ullah, R., Azim, M. T., Mubarik, M. S., . . . Castillo, D. (2021). Linking Corporate Social Responsibility To Workplace Deviant Behaviors: Mediating Role Of Job Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-16.
- Meng, J., & Berger, B. K. (2019). The Impact of Organizational Culture and Leadership Performance on Pr Professionals' Job Satisfaction: Testing the Joint Mediating Effects of Engagement and Trust. *Public Relations Review*, 45, 64-75.
- Mohsin, B., Muhammad, A., Muhammad, Y., Shahnawaz, S., & Rizwan, S. (2019). Organizational Politics and Workplace Deviance in Unionized Setting: Mediating Role of Job Stress and Moderating Role of Resillience. *Psychology Research and Behavior Management*, 12, 943-959.
- Moura, D., Orgambidez-Ramos, A., & Goncalves, G. (2014). Role Stress and Work Engagement as Antecedents of Job Satisfaction: Results from Portugal. *Europe's Journal of Psychology*, 10(2), 291-300.
- National Institute For Occupation Safety And Health. (n.d.). *Stress at Work*. United State:

- DHHS (NIOSH) Publication No.99-101.
- Omar, F., Halim, F. W., Zainah, A. Z., Farhadi, H., Nasir, R., & Kharirudin, R. (2011). Stress and Job Satisfaction as Antecedents of Workplace Deviant Behavior. *World Applied Sciences Journal*, 12, 46-51.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Rosdaniati, & Muafi. (2021). The Influence of Workplace Happiness and Innovative Work Behavior on Job Satisfaction Mediated by Work Engagement. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 10(7), 186-198.
- Rovinelli, R. (1976). *Methods for Validating Criterion-Referenced Test Item*. (Doctor of Philosophy). University of Massachusetts Amherst, USA.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On The Use Of Content Specialists In The Assessment Of Criterion-Referenced Test Item Validity. *Tijdschrift Voor Onderwijsresearch*, 2(2), 49-60.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire a Cross-National Study. *Educational And Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, B. A. (2002). The Measurement of Engagement And Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2012). *A Beginner's Guide To Structural Equation Modeling* (3 ed.): Taylor & Francis.
- Shuaib, A. S., Yasir, M. K., & Muhammad, K. (2019). Antecedents of Workplace Deviance: Role of Job Insecurity, Work Stress, and Ethical Work Climate. *Problemy Zaradzania - Management Issue*, 17(6(86)), 74-90.
- Soemadi, R. R. A. (2022). The Role of Self-efficacy on Job Satisfaction through Work Engagement for Automotive Company Employees. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 03(05), 155-168.

- Sukaboon, T., Ramanust, S., & Thongrod, C. (2022). Intrinsic Motivation Employee Creativity Employee Engagement As An Intermediate Factor That Connects Transformational Leaders To Employee Productivity Automobile Parts Manufacturers. *Western University Research Journal of Humanities and Social Science*, 8(3), 29-43.
- Sulistyo, A. R., & Suhartini. (2019). The Role of Work Engagement in Moderating the Impact of Job Characteristics, Perceived Organizational Support, and Self-Efficacy on Job Satisfaction. *Munich Personal RePEc Archive*, 15-31.
- Sultana, S., Subat, A., & Bhuiyan, M. N. (2021). The Relationship between Job Stress and Workplace Deviant Behaviors: A Study on Bank Employees in Bangladesh. *Bangladesh Journal of Multidisciplinary Scientific Research*, 4(1), 14-24.
- Tytherleigh, M. Y., Webb, C., Cooper, C. L., & Ricketts, C. (2005). Occupational Stress in Uk Higher Education Institutions: A Comparative Study of All Staff Categories. *Higher Education Research & Development*, 24(1), 41-61.
- University of Cambridge. (n.d.). Causes of Work-Related Stress. Retrieved from <https://www.hr.admin.cam.ac.uk/policies-procedures/managing-stress-and-promoting-wellbeing-work-policy/policy-statement/causes-work>
- Vardi, Y., & Wiener, Y. (1996). Misbehavior in Organizations: A Motivational Framework. *Organization Science*, 7(2), 151-165.
- West, S. G., Finch, J. F., & Curran, P. J. (1995). Structural Equation Models With Nonnormal Variables: Problems And Remedies. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, And Applications* (pp. 56-75): SAGE Publication, Inc.
- World Health Organization. (2020). Occupational Health: Stress at the Workplace. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/ccupational-health-stress-at-the-workplace>
- Zuckerman, A. (2020). 39 Employee Theft Statistics: 2020/2021 Impact & Costs to Business. Retrieved from [https://comparecamp.com/employee-theft-statistics/#:~:text=95%25%20of%20all%20businesses%20have%20experienced%20employee%20theft.&text=Nearly%2040%25%20\(37.5%25\)%20of,average%20loss%20of%20%245.4%20million](https://comparecamp.com/employee-theft-statistics/#:~:text=95%25%20of%20all%20businesses%20have%20experienced%20employee%20theft.&text=Nearly%2040%25%20(37.5%25)%20of,average%20loss%20of%20%245.4%20million).

กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(3), 175-183.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2566). Retrieved from <https://datawarehouse.dbd.go.th/searchJuristicInfo/52292/submitObjCode/1>.

กฤตนิย จันทาทิพวัฒน์. (2562). ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่านความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการการจัดการ, สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

กาญจนา พันธุ์ศรีทุม และ จารุวรรณ สกุลคู. (2560). อิทธิพลของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. ศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 17(1), 16-22.

กานดา จันทร์แย้ม. (ม.ป.ป.). ความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน: สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางการป้องกัน. วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 23-41.

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, ณภัทร วุฒิวงศา, ภรภัทร ชูแซ และ ปิยะวุฒิ ศิริมงคล. (2558). อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและการเห็นคุณค่าในตนเองที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรเมื่อควบคุมและไม่ควบคุมปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 7(1), 99-115.

เกษสุดา บุณยศักดิ์สถิตย์. (2561). พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. (สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,

จันทร์ธิดา ศรีกระจำง, ธนกร สิทธิสุนธา และ ปิยกนิษฐ์ โชติวินิช. (2559). ผลกระทบของกลยุทธ์การตลาดภายในความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนไทย. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 11(1), 155-171.

จารุวรรณ ประภาสอน. (2564). ความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19. วารสารศูนย์อนามัยที่ 9, 15(38), 469-483.

จรัสศักดิ์ เอี่ยมพงษ์เพชรย์, อังคณา โรจนไพบุลย์, ผสม จันทร์แพทย์, อัมพวัน อัมพรสินธุ์, สุรางค์ มั่นยานนท์ และ วรลักษณ์ กัดแก้ว. (2545). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. ราชบุรี: สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

เจษฎา ความงาม และ พาศิตชนัด ศิริพานิช. (2557). ความเครียดในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัฐ. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 54(1), 259-285.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 6(1), 60-76.

ชูชัย สมितिไกร และ พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *Kasetsart Journal of Social sciences*, 38, 655-667.

ฐาปนี วังกานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด.

- (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาเอกการจัดการทั่วไป.
- ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของทำงานและความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ณัฐธา กริทธิรัฐ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาวิชาการอุดมศึกษา.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2559). ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานต่อพันธะสัญญาทางใจและความตั้งใจลาออก. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 38(148), 121-148.
- ธนพร พงศ์บุญชู และ ธนวัต ลิ้มปัทมาชัยกุล. (2560). อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระดับความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 11(15), 14-31.
- ธารทิพย์ พจน์สุภาพ, รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์, ปราณีย์ คงชนสมุทธ และ อาจารีย์ ประจวบเหมาะ. (2563). การสังเคราะห์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 18(1), 1-14.
- นลินธรรณ์ กุลพัฒนเศรษฐ, สันติ บุรณะชาติ และ น้ำฝน กันมา. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา*, 8(2), 148-161.
- น้ำผึ้ง คำนวนศิลป์ และ ธนาวุฒิ ประกอบผล. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความเครียดในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 2 จังหวัดชลบุรี. *วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม*, 16(1), 131-139.
- ปพน ณ์ฐมธวานิน, วิธัญญา วัฒนโณ และ อัจฉรา ประเสริฐสิน. (ม.ป.ป.). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยมีปัญญาด้านการเข้าใจตนเองเป็นตัวแปรส่งผ่าน. *มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 85-93.
- ปภินวิช เกกนิยะ, วรพงศ์ ภูมิป้อพลับ และ ศิริวิทย์ ศิริรักษ์. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงานต่อผลปฏิบัติงานและการธำรงรักษาพนักงานในธุรกิจโรงแรม. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 7(2), 124-141.
- พลิชรุ้ง จิตินารักษ์, ประยงค์ มีใจซื่อ, วิรัช สงวนวงศ์วาน และ นรพล จินันท์เดช. (2564). ผลกระทบความเครียดในการทำงานต่อความตั้งใจลาออก: กรณีศึกษาในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 11(3), 693-706.
- พัฒน์วดี เรืองจำเนียร, ณรงค์ ณ เชียงใหม่ และ รพีพร เทียมจันทร์. (2556). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรหน่วยงานสนับสนุนโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. *พิษเนศวร์สาร*, 9(2), 97-110.
- พัฒนา พรหมณี, ยูพิน พิทยาวัฒน์ชัย และ จิระศักดิ์ ทัพพา. (2563). Concepts Of Satisfaction And Struction Of Job Satisfaction Questionnaire. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 26(1), 59-66.
- วงศ์ศิริ พรหมรักษ์. (2547). ความเครียดในการทำงาน การจัดการความเครียด และรูปแบบการทำงานของนักบัญชี. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะมนุษยศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- วรัญญา แดงสนิท และ ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ. (2557). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกและความพึงพอใจในงานการปฏิบัติงานของครูโดยมีความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน. *OJED*, 9(2), 307-319.
- ศยามล เอกะกุลนันต์. (2565). ปัจจัยเชิงเหตุและผลของความยึดมั่นผูกพันในงานที่มีต่อพฤติกรรมมุ่งนวัตกรรมของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี, 16(1), 119-130.
- ศักรระกีย์ วรวัฒน์ปริญา. (2563). องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดระยอง. วารสารชุมชนวิจัย, 14(2), 30-43.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: บ้านเสรีรัตน์.
- สมศักดิ์ เจริญพล และ เสกสรรค์ ทองคำบรรจง. (2562). การศึกษาสมการโครงสร้างอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันพนักงาน และความผูกพันในงานต่อความผูกพันองค์กร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 15(1), 49-65.
- สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า. (2565). จับชีพจรโลจิสติกส์ไทย ฉบับเดือนมกราคม 2565. Retrieved from <http://www.tpsoc.moc.go.th/th/node/11480>
- สิทธิชาติ อัครวิธาน, นันทินา หาสนหรี และ กนกพร เล็กสูง. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: โรงแรมเทวัญดารา รีสอร์ท แอนด์ สปา. Paper presented at the การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 9.
- สิริกาญจน์ เพ็ญศิริกุล. (2559). ความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ความเครียดในการทำงานต่อพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก. วารสารปัญญาวิวัฒน์, 8(2), 111-121.
- สิริลักษณ์ ชมสำเนียง และ รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2559). ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ องค์กรแห่งการเรียนรู้ และความยึดมั่นผูกพันในงาน. *Journal of HRintelligence*, 11(2), 44-57.
- สุจิรัตน์ รัชตพงศ์บัว และ นุชนรา รัตนศิริประกาย. (2562). บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 10(1).
- สุดารัตน์ พิมพ์รัตน์กานต์ และ วิโรจน์ เจริญลักษณ์. (2560). อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. *Veridian E-Journal, Silpakom University* ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 10(2), 1611-1629.
- สุดารัตน์ สุดาบุตร, ศิริวรรณ กวางเพ็ง และ ลินจง โพซารี. (2560). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความเครียดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วารสารช่อพะยอม, 28(2), 48-56.
- สุนันทา เลานันท์. (2541). การพัฒนาองค์การ (2 ed.). กรุงเทพฯ: ดี.ดี. บุ๊คส์ไตร์.
- สุภาพร จันทะกี และ อรนนท์ กลันทประ. (2564). ปัจจัยด้านการทำงานกับผลที่มีต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23(2), 13-24.
- อดิสร คงพล และ ธัญนันท์ บุญอยู่. (2563). อิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงความไว้วางใจในองค์กรสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 4(1), 53-60.

- อภิชาติ เลี่ยมวิริยะกุล และ พิชิต รัชตพิบูลภพ. (2563). ความเครียดในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6. บทความวิจัย วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 6(1), 135-148.
- อรพินทร์ ชูชม. (2557). การวิเคราะห์โครงสร้างความยืดหยุ่นผูกพันในงาน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 11(2), 75-79.
- อุษณี โกพลรัตน์, จิตติ กิตติเลิศไพศาล และ ละมัย ร่มเย็น. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมอิมพีเรียล จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 13(62), 163-172.





ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ”

คำชี้แจง

1. การสำรวจครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องาน ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 คำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
 - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 14 ข้อ
 - ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่องาน จำนวน 9 ข้อ
 - ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จำนวน 12 ข้อ
 - ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 10 ข้อ
4. ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้ผู้วิจัยนำไปใช้เพื่อการศึกษาและประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับท่านให้ครบทุกข้อ ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่สละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวชฎานิศ จิวมงคลชัย

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

ชาย หญิง LGBTQ

2. อายุ

21 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี
 36 – 40 ปี 41 – 45 ปี 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. รายได้ต่อเดือน (บาท)

น้อยกว่า 15,000 บาท 15,001 – 25,000 บาท
 25,001 – 35,000 บาท 35,001 – 45,000 บาท
 มากกว่า 45,000 บาท

5. ปัจจุบันท่านทำงานอยู่ในตำแหน่งใดในสายงาน Freight forwarder

ฝ่ายขาย (Sales)
 ฝ่ายเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer service)
 ฝ่ายเจ้าหน้าที่เอกสาร (Document)
 ฝ่ายเจ้าหน้าที่ดำเนินพิธีการกรมศุลกากร (Shipping/Customs broker)

6. ท่านทำงานในธุรกิจ Freight forwarder ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลากี่ปี

ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 3 ปี
 3 – 5 ปี 5 - 10 ปี 10 ปีขึ้นไป

(ตอบต่ำกว่า 1 ปี จบแบบสอบถาม)

ตอนที่ 2 – 4 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยให้เลือกตอบเพียง 1 ข้อ โดยมีเกณฑ์กำหนดค่าคะแนนการตอบคำถาม ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ฉันรู้สึกกดดันเมื่อมีงานที่ต้องทำปริมาณมากและบ่อยครั้งเป็นงานเร่งด่วนนอกเหนือจากงานปกติ					
2	ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าจากการทำงานเนื่องจากปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนพนักงาน					
3	งานที่ไม่ตรงกับทักษะและความสามารถของฉัน ทำให้ฉันหวั่นเกรงว่าจะทำงานผิดพลาด					
4	ฉันรู้สึกสับสนเมื่อต้องปฏิบัติงาน เนื่องจากขอบเขตและบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน					
5	ฉันคิดว่าหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง จนทำให้ฉันรู้สึกท้อแท้					
6	ระบบการทำงานที่ขาดอิสระในการตัดสินใจ ทำให้ฉันรู้สึกอึดอัดใจ					
7	ฉันรู้สึกผิดหวังเมื่อไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
8	ฉันมักมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จนทำให้ฉันรู้สึกไม่สบายใจ					
9	ฉันรู้สึกหมดกำลังใจเนื่องจากขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน					
10	ฉันไม่เคยได้รับการสนับสนุนหรือมอบหมายให้ทำงานสำคัญ ทำให้ฉันรู้สึกว่าไม่มีตัวตนในที่ทำงาน					
11	ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน เนื่องจากไม่ได้รับโอกาสฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานที่ทันสมัย					
12	ฉันจะรู้สึกกดดันเมื่อแนวความคิดในการทำงานของฉันขัดแย้งกับแนวทางขององค์กร					
13	ฉันคิดว่าอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ					
14	ฉันคิดว่าสภาพแวดล้อมขณะปฏิบัติงานไม่เหมาะสม เช่น อากาศไม่ถ่ายเท มีกลิ่นเหม็น มีเสียงดังรบกวน เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความยืดหยุ่นผูกพันต่องาน

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
15	ฉันรู้สึกเต็มเปี่ยมไปด้วยพลังในขณะอยู่ที่ทำงาน					
16	ในเวลาทำงาน ฉันรู้สึกแข็งแรงและกระปรี้กระเปร่า					
17	ฉันรู้สึกกระตือรือร้นกับการทำงาน					
18	ฉันมีแรงบันดาลใจจากการทำงานของฉัน					
19	เวลาตื่นนอนในตอนเช้า ฉันอยากไปทำงาน					
20	ฉันมีความสุขเวลาที่ได้ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่องาน (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
21	ฉันภูมิใจกับงานที่ฉันทำ					
22	ฉันมีสมาธิจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ					
23	เวลาที่ได้ทำงาน ฉันมักจดจ่ออยู่กับงานจนไม่สนใจสิ่งอื่น					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
24	ฉันทำงานอยู่ในตำแหน่งงานที่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง					
25	ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในสายงานของฉัน					
26	ฉันมักได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ					
27	ฉันได้รับมอบหมายงานที่มีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ					
28	งานที่ฉันปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน					
29	ฉันได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน					
30	ฉันได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน					
31	ฉันได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
32	สถานที่ทำงานมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบ					
33	สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานทำให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
34	ฉันได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
35	ฉันได้รับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ					

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยให้เลือกตอบเพียง 1 ข้อ โดยมีเกณฑ์กำหนดค่าคะแนนการตอบคำถาม ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ทำเสมอๆ
 ระดับ 4 หมายถึง ทำบ่อยครั้ง
 ระดับ 3 หมายถึง ทำบางครั้ง
 ระดับ 2 หมายถึง ไม่ค่อยได้ทำ
 ระดับ 1 หมายถึง ไม่เคยทำเลย

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
36	ฉันเคยล้อเลียน ตะคอกขึ้นเสียงใส่เพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน					
37	ฉันเคยแอบพูดถึงเพื่อนร่วมงานในด้านลบ					
38	ฉันเคยแสดงกิริยาหยาบคายต่อเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน					
39	ฉันเคยทำให้เพื่อนร่วมงานอับอายในที่สาธารณะ					
40	ฉันเคยนำวัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ไปใช้ส่วนตัว					
41	ฉันเคยเล่นโทรศัพท์ ใช้งานอินเทอร์เน็ตในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในเวลางาน					

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
42	ฉันเคยใช้ช่วงเวลาที่พักกลางวันนานเกินกำหนดเวลา					
43	ฉันเคยเข้างานสายโดยที่ไม่ได้แจ้งล่วงหน้า					
44	ฉันเคยไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา					
45	ฉันเคยทำงานล่วงเวลาเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทน ล่วงเวลา					

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ท่านสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้







บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (พบ)/ 373

โทร.032 594 107
วันที่ 23 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.อุติมา เวชพงศ์

ด้วย นางสาวชฎานิต จิวมงคลชัย รหัสประจำตัว 621220022 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ความยืดหยุ่นผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมกา
รทำงานที่เป็ยเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจ้อย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (พบ)/ 372

โทร.032 594 107
วันที่ ๒๖ มิถุนายน 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคระวณิชชา

ด้วย นางสาวชฎานิศ จิวมงคลชัย รหัสประจำตัว 621220022 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ความยืดหยุ่นผู้กพันต่องานและความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมกา
รทำงานที่เป็ยเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจួយ)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ อว 8606 (พบ) / 374

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

23 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.นवलนุช เขียวหวาน

ด้วย นางสาวชญาณิต จิวมงคลชัย รหัสประจำตัว 621220022 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่องานและความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมมาร
ทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจ้อย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032 594 107

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ชญาณิศ จิวมงคลชัย
วัน เดือน ปี เกิด	12 ตุลาคม 2533
สถานที่เกิด	ราชบุรี
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาจีน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

