

## RELATION BETWEEN THE ROLE STRESS AND THE RETENTION OF THE EMPLOYEES OF A CONDOMINIUM DEVELOPER IN A DISTRICT OF BANGKOK

Nichakarn Thongtawee<sup>1\*</sup>, Thanyanan Boonyoo<sup>2</sup>

<sup>1\*,2</sup> Business Administration Program, Graduate School, Southeast Asia University, Bangkok 10160, Thailand

### ABSTRACT

This research aimed to study (1) the level of the role stress and the retention of the employees; (2) the comparisons of the retention of the employees by personal factors; and (3) a relation between the role stress and the retention of the employees of a condominium developer in a district of Bangkok. A sample group used in this research is consisted of 108 employees of a condominium developer in a district of Bangkok. The research instrument is a questionnaire, and the statistics used for data analysis include percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and analysis of variance. The research revealed the following outcomes: (1) The overall average of the role stress of the employees was at a moderate level. As a result of considering each aspect, it was found that the overall averages of role conflict, role ambiguity, work beyond the capacity of the role of the employees were at a moderate level. Meanwhile, the overall average of the retention of the employees was at a moderate level; (2) As a result of comparing the retention of the employees by personal factors, it was found that the level of employee retention differed according to the gender, age, education level, average monthly income and the length of service (the level of statistical significance was 0.05); and (3) Overall role stress was negatively associated with overall employee retention (the level of statistical significance was 0.05).

### ARTICLE INFO

#### *Article history:*

Received 29 October 2020  
Accepted 12 January 2021  
Available online  
15 June 2021

#### **Keyword:**

role stress (ความเครียดในบทบาท), employee retention (การคงอยู่ของพนักงาน), a condominium developer in a district of Bangkok (ธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร)

<sup>1\*,2</sup> Author e-Mail address: nichada.tb@gmail.com<sup>1\*</sup>, thanyanan7@gmail.com<sup>2</sup>

## ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทและการคงอยู่ของพนักงาน ธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ณิกานต์ ทองทวี<sup>1\*</sup>, ธัญนันท์ บุญอยู่<sup>2</sup>

<sup>1\*,2</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, กรุงเทพมหานคร 10160, ประเทศไทย

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับของความเครียดในบทบาทและการคงอยู่ของพนักงาน (2) เปรียบเทียบการคงอยู่ของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทและการคงอยู่ของพนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test, F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความเครียดในบทบาทของพนักงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และการทำงานมากเกินไปมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับการคงอยู่ของพนักงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) เปรียบเทียบการคงอยู่ของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับการคงอยู่ของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ความเครียดในบทบาทโดยรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการคงอยู่ของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

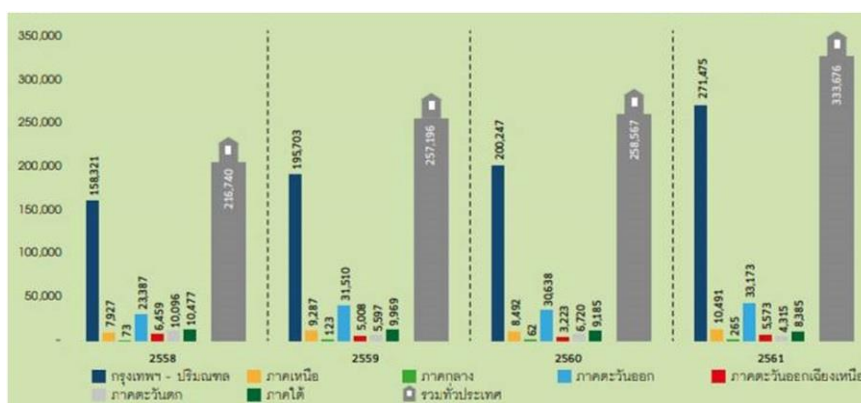
### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไม่หัดเทียมกันในแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรุงเทพมหานครที่นอกจากจะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยแล้วยังเป็นศูนย์กลางของความเจริญในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้ต้องรองรับการย้ายถิ่นฐานของประชากรต่างพื้นที่ที่เพิ่มขึ้นทุกปี และกลายเป็นแหล่งจ้างงาน รวมทั้งที่พักอาศัยของประชากรส่วนใหญ่ของประเทศมากกว่า 13 ล้านคน (ศูนย์ข้อมูล อสังหาริมทรัพย์, 2552) โดยการเพิ่มขึ้นของประชากรในกรุงเทพมหานครที่เป็นการ

เพิ่มของประชากรนอกพื้นที่ ก่อให้เกิดความต้องการที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตามไปด้วย แต่เนื่องจากที่อยู่อาศัยแบบปกติ คือ ที่อยู่อาศัยในแนวราบ (บ้าน) ในตัวเมืองมีน้อยและราคาสูงมาก ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่หันไปเลือกที่อยู่อาศัยในรูปแบบใหม่ คือ ที่อยู่อาศัยในแนวสูง (อาคารชุด) และการเลือกที่อยู่อาศัยในรูปแบบใหม่นับวันจะยิ่งเพิ่มสูงขึ้น (จิราพร กำจัดทุกข์, 2552) จึงทำให้อาคารชุดหรือคอนโดมิเนียม (Condominium) เป็นที่อยู่อาศัยรูปแบบหนึ่งที่เจ้าของห้องชุดจะต้องแบ่งปันกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของร่วมกับเจ้าของ

ห้องชุดอื่น ๆ ในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ทางเดิน บริเวณห้องโถง บันได ลิฟต์ โรงจอดรถ สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น ซึ่งเจ้าของห้องทุกคนจะเป็นเจ้าของร่วมตามกฎหมาย ซึ่ง ณ ปัจจุบันจากการสำรวจกลุ่มข้อมูลสังหาริมทรัพย์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ข้อมูลการโอนกรรมสิทธิ์ที่อยู่

อาศัยประเภทอาคารชุด เมื่อรวมทั่วประเทศได้มีการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ในปี 2561 จำนวน 333,676 ล้านบาท โดยในเขตกรุงเทพมหานครได้มีการจดทะเบียนสูงถึง 271,475 ล้านบาท ซึ่งสามารถสรุปได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ข้อมูลโอนกรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดทั่วประเทศแสดงมูลค่า (ล้านบาท)

ที่มา: จาก ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ธนาคารอาคารสงเคราะห์ปี 2561, โดยศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2561). กรุงเทพมหานคร: ธนาคารอาคารสงเคราะห์.

จากภาพข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียมที่ได้รับการนิยมเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจากประชาชน จึงทำให้คอนโดมิเนียมเป็นธุรกิจที่ให้บริการที่อยู่อาศัยที่มีหลักการบริหารและรูปแบบการทำธุรกิจ มีการจัดระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้อยู่อาศัย ทำให้คอนโดมิเนียมต้องมีพนักงานทำหน้าที่ ในการประสานงานให้บริการปัจจัยพื้นฐานกับผู้อยู่อาศัยโดยตรง ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานภายใต้ความคาดหวังของผู้อยู่อาศัย (อิศฐา เจตนิย, รังสิมา หอมเศรษฐี และมณฑิรา จารุเพ็ง, 2563) ประกอบกับพนักงานต้องสร้างรายได้ให้กับองค์กรและต้องรับผิดชอบดูแลทั้งงานส่วนกลาง ความเรียบร้อยโดยรวม และงานเอกสาร ทำให้ต้องปฏิบัติงานหลายอย่าง ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับตำแหน่งงานและความสามารถ อีกทั้งความขัดแย้งในบทบาทของการทำงานเป็นการขาดความเห็นพ้องต้องกัน

ในความคาดหวังของพนักงานและผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน เมื่อความคิดความคาดหวังในการทำหน้าที่ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาไม่ตรงกัน รวมไปถึงการประสานงานที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้งานที่ออกมาจะไม่เป็นไปตามศักยภาพที่แท้จริง ผลงานที่ออกมาจะไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ (จิรณธิน บุญนิธิโรจน์, 2559; วราลักษณ์ กิจประชุม และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563) เป็นผลทำให้พนักงานเกิดความเครียดในบทบาทหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายหมาย ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความเครียดขึ้นแล้ว ถ้าผู้ที่สามารถเผชิญและจัดการกับความเครียดที่เหมาะสมได้ ก็จะสามารถดำเนินชีวิตไปได้อย่างเป็นปกติ แต่ในทางกลับกันผู้ที่ไม่สามารถเผชิญและจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นกับตัวเองได้อย่างเหมาะสมก็จะส่งผลทำให้เกิดความตึงเครียดมากขึ้น และอาจทำให้เกิดสุขภาพจิตที่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น อาทิ ภาวะซึมเศร้าหรือการคิดฆ่าตัว

ตาย เป็นต้น (ขจรศักดิ์ อินทเนตร และปราโมทย์ วงศ์สวัสดิ์, 2563) ซึ่งอาจนำไปสู่ภาวะความเครียดในบทบาทที่จะส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น และจากการศึกษาของ Zahra et al. (2018) พบว่า ปัจจัยความเครียดในบทบาทงานจะมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงาน โดยจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องลดปัจจัยความเครียดในด้านความคลุมเครือในบทบาทและการทำงานมากเกินไปจนทำให้เกิดความเครียดในระดับที่น้อยลง เพื่อให้พนักงานเกิดทัศนคติที่คงอยู่ในองค์กรเพิ่มสูงขึ้น ส่วนการศึกษาของ Han et al. (2015) พบว่า ปัจจัยพื้นฐานของความเครียดในบทบาทที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความขัดแย้งในบทบาทและการทำงานมากเกินไปจนทำให้เกิดความตั้งใจลาออกจากงานเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นองค์การควรที่จะลดความเครียดในบทบาทลงเพื่อให้พนักงานภายในองค์กรคงอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุขและสามารถทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทและการทำงานของพนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในบทบาทจากการทำงานของพนักงาน และสามารถนำเสนอให้แก่ผู้บริหารในบริษัทต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร อันจะส่งผลดีต่อองค์กรที่จะทำให้พนักงานคงอยู่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานได้อย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของความเครียดในบทบาทและการทำงานของพนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการคงอยู่ของพนักงาน ธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทและการทำงานกับพนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานของธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีการคงอยู่ของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในบทบาทมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

### การทบทวนวรรณกรรม

1. ความเครียดในบทบาท เป็นสภาวะทางจิตใจของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกกดดันหรือเกิดความรู้สึกด้านลบต่องาน (Zahra et al., 2018) อันเกิดจากความขัดแย้งในบทบาทความคลุมเครือในบทบาท และการทำงานมากเกินไปจนทำให้เกิดการพักผ่อนไม่เพียงพอและส่งผลกระทบกับสุขภาพทางร่างกายในด้านของโรคภัยต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถรับมือกับสภาวะทางด้านอารมณ์และจิตใจได้ จึงทำให้เกิดความเครียดที่สูงขึ้น และทำให้พนักงานลาออกจากงานเพิ่มมากขึ้น (Gamage & Hearth, 2013) แต่อย่างไรก็ตามถ้าองค์กรลดความขัดแย้งในบทบาทความคลุมเครือในบทบาท และการทำงานมากเกินไปจนส่งผลให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรเพิ่มสูงขึ้น (Lu et al., 2017) นอกจากนี้ความเครียดในบทบาทยังเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงาน ซึ่งพนักงานมีความต้องการในการทำงานมากกว่าทักษะของงาน โดยความเครียดในระดับต่ำจะส่งผลให้เกิดความเหมาะสมที่จะกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (Salahudin et al,

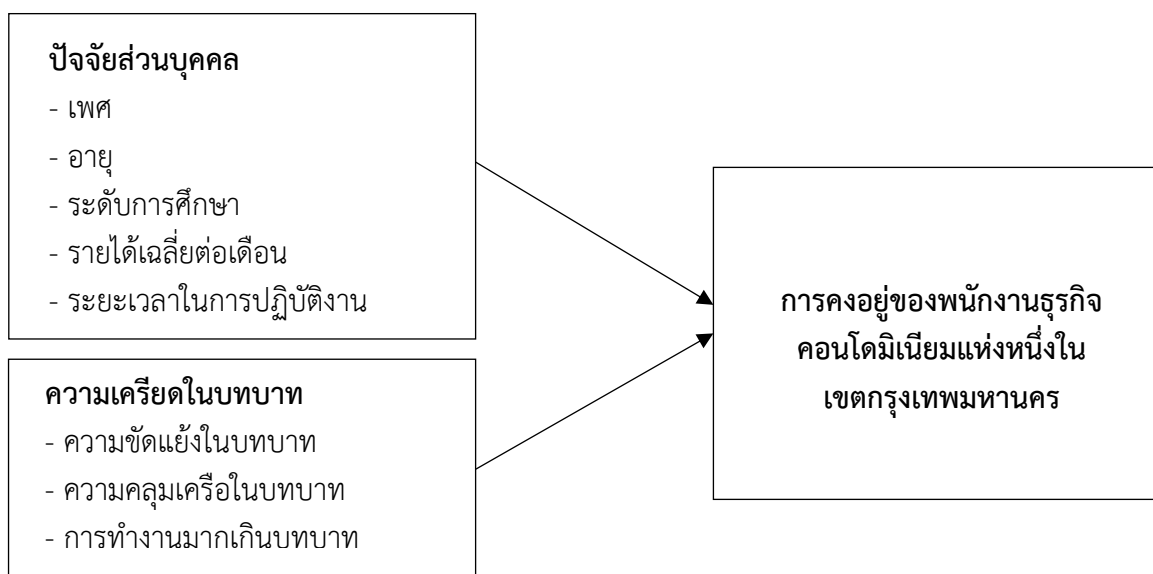
2016) และจากการศึกษาของ Suhermin (2015) ที่แสดงให้เห็นถึงเครียดในบทบาทที่จะมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน โดยความเครียดในระดับบุคคลที่สูงขึ้นอันเกิดจากการทำงานจะมีผลกระทบโดยตรงที่จะทำให้พนักงานออกจากองค์กรเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับ Wen et al. (2020) ที่ว่า ความเครียดในบทบาทที่มีมากขึ้นอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของความเครียดที่เกิดจากการทำงานมากเกินไปและความเครียดอันเกิดจากความขัดแย้งจะทำให้เกิดความตั้งใจในการคงอยู่ของพนักงานน้อยลงเช่นกัน

2. การคงอยู่ของพนักงาน เป็นปัจจัยทางจิตวิทยาในความตั้งใจของแต่ละบุคคลที่เป็นพฤติกรรมกระทำของพนักงานที่จะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในการจ้างงานที่จะคงอยู่กับนายจ้างในระยะยาว หรือเป็นการคาดการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะออกจากองค์กร จึงทำให้ผู้บริหารมุ่งเน้นรักษาพนักงานไว้ในองค์กรให้คงอยู่ในระยะยาว โดยการสร้างให้บุคคลมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร (Shahid, 2018) ซึ่งการรักษาพนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรและยังคงเป็นหนึ่งในความท้าทายหลักที่ขับเคลื่อนโดยผู้บริหาร ผู้บริหารจำเป็นต้องรักษาพนักงานที่พึงปรารถนาไว้ โดยปัจจัยหลักที่มีผลต่อพนักงานให้

คงอยู่ในองค์กรได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น (1) การสร้างคุณค่าส่วนบุคคลให้เกิดแก่พนักงาน (2) การจ่ายค่าตอบแทนและให้รางวัลที่เหมาะสม (3) การฝึกอบรมและการพัฒนาอาชีพ และ (4) โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Kurdi, Alshurideh & Afaishat, 2020) และจากการศึกษาของ Agbator & Olori (2020) ที่ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรจะเป็นลักษณะที่ใช้ในการแบ่งแยกกลุ่มของประชากร โดยข้อมูลประชากรจะกำหนดลักษณะทั่วไปโดยเฉพาะ เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ และระดับการศึกษา พบว่า เมื่อข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ เชื้อชาติ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ก็จะทำให้พนักงานเกิดการคงอยู่ในงานที่แตกต่างกัน (Sule & Omoankhalen, 2019) เช่นเดียวกับ Emiroglu, Akova & Tanriverdi (2015) ที่ว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน ก็จะมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานที่แตกต่างกันได้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ความเครียดในบทบาท ประกอบด้วย

(1) ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง การที่บุคคลได้รับคำขอให้ปฏิบัติงานที่ขัดแย้งกันและทำงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันโดยที่คำขอนั้นขัดแย้งและไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของตน  
(2) ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง การที่บุคคลได้รับคำสั่งงานพิเศษหรือคำสั่งงานที่คลุมเครือทำให้รู้สึกวุ่นวาย กระบวนการในการทำงานมีระบบไม่ชัดเจนส่งผลให้เกิดความสับสนต่อบทบาทของตนเองและผู้ร่วมงานทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น และ (3) การทำงานมากเกินไป หมายถึง การที่บุคคลได้รับมอบหมายภาระหน้าที่หลายอย่างจากผู้ร่วมงานกลุ่มต่าง ๆ ที่แตกต่างกันในเวลาที่ย่ำแย่ก่อให้เกิดความหลากหลายของงานและปริมาณงาน

ส่วนตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การคงอยู่ของพนักงาน หมายถึง การที่บุคคลพอใจที่จะอยู่ในองค์กรแห่งนี้แม้ว่า มีงานอื่นที่สามารถเลือกได้หรือได้ผลตอบแทนที่สูงกว่าก็ยังทำให้คงอยู่ในองค์กรแห่งนี้จนเกษียณอายุงาน

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งที่มีสาขาในเขต

กรุงเทพมหานคร โดยมีจำนวนสาขาทั้งหมด 18 สาขา ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 150 คน (ข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2563)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานของธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งที่มีสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 18 สาขา ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีความเหมาะสมต่อการเป็นตัวแทนของประชากรตามแนวคิดของ Krejcie & Morgan (1970) ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในการใช้การกำหนดตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเหมาะกับขนาดประชากรที่มีขนาดเล็ก โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie & Morgan ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 108 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$

#### 3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้ทำการพิจารณาลักษณะข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรที่ไม่มุ่งศึกษาไว้ ซึ่งได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยเลือกสุ่มพนักงานของธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งที่มีสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มดังตารางที่ 1

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละฝ่าย} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรกลุ่มย่อย}}{\text{จำนวนประชากรทั้ง}}$$

**ตารางที่ 1** จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานของธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งที่มีสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

ตำแหน่งงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้จัดการ	29	21
ผู้ช่วยผู้จัดการ	7	5
ช่างชุมชน	60	43
ธุรการ	54	39
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>108</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น เพื่อมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อคำถาม 5 ข้อ โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามในการประเมินความเครียดในบทบาท ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และการทำงานมากเกินไปจนเป็นปัจเจกบุคคล และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ โดยได้พัฒนามาจากมาตรวัดของจิรินธนิ นุญนิตสิโรจน์ (2559) และฐาปณี ว่างกานน์ (2556) มีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามในการประเมินการคงอยู่ของพนักงาน โดยได้พัฒนามาจากมาตรวัดของศิริพงษ์ สุนทรวัฒนกิจ (2554) และอารีวรรณ ลีทัพไทย (2554) มีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ

ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้นในแต่ละตอนจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า

(Rating Scale) ระดับตามแบบของ Likert (1932) ซึ่งจะมีให้ตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับ คือ “น้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน” “น้อย ให้คะแนน 2 คะแนน” “ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน” “มาก ให้คะแนน 4 คะแนน” “มากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน” และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดตามดัชนีชี้วัดภายใต้คำแนะนำของที่ปรึกษา แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้คุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถาม และนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วเฉพาะข้อที่อยู่ในเกณฑ์มาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และไปทดลองใช้กับประชากรที่เหลือจากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมาตอบวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) จะต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 ผลที่ได้ปรากฏดังตารางที่ 2

## ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ )
ความเครียดในบทบาท (RS)	
- ความขัดแย้งในบทบาท (RC)	0.867
- ความคลุมเครือในบทบาท (RA)	0.872
- การทำงานเกินบทบาท (RO)	0.872
การคงอยู่ของพนักงาน (IN)	0.865

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงผู้บริหารธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน 2563 โดยมีแบบสอบถาม จำนวน 108 ฉบับ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล คือ (1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) (2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของความเครียดในบทบาทและการคงอยู่ของพนักงานด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวความคิดของ Best (1981) คือ “ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด” “ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก” “ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง” “ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย”

“ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด” (3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการคงอยู่พนักงาน ประกอบด้วย ประการที่ 1 การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) โดยใช้การทดสอบค่า t-test เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการคงอยู่ของพนักงานจำแนกตามเพศ และ ประการที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้การทดสอบค่า F-test เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการคงอยู่ของพนักงานจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ค่าเฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เมื่อทดสอบด้วยสถิติแล้วปรากฏว่า มีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีของ Scheffe และ (4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทและการคงอยู่ของพนักงาน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	55	50.93
	หญิง	53	49.07
อายุ	น้อยกว่า 25 ปี	14	12.96
	25-35 ปี	57	52.78
	36-45 ปี	35	32.41
	มากกว่า 45 ปี	2	1.85
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	71	65.74
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	30	27.78
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	7	6.48
	น้อยกว่า 10,000 บาท	6	5.56
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	10,000-20,000 บาท	70	64.81
	20,001-30,000 บาท	12	11.11
	30,001-40,000 บาท	14	12.96
	มากกว่า 40,000 บาท	6	5.56
	น้อยกว่า 1 ปี	29	26.85
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	1-5 ปี	38	35.19
	6-10 ปี	16	14.81
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	25	23.15

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25-35 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ระดับของความเครียดในบทบาทและการคงอยู่ของพนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ตัวแปร/มาตรวัด	$\bar{x}$	SD	ระดับ
ความเครียดในบทบาท	2.94	0.446	ปานกลาง
- ความขัดแย้งในบทบาท	2.88	0.541	ปานกลาง
- ความคลุมเครือในบทบาท	2.80	0.602	ปานกลาง
- การทำงานมากเกินไป	3.13	0.460	ปานกลาง
การคงอยู่ของพนักงาน	3.17	0.710	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า พนักงาน รุธิก จ ค อ น โด มี เนีย ม แห่ง ห ึ่ง ใน เขต กรุงเทพมหานครมีความเครียดในบทบาทและการคงอยู่ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และ 3.17 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.446 และ 0.710 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงาน รุธิก จ ค อ น โด มี เนีย ม แห่ง ห ึ่ง ใน เขต กรุงเทพมหานครมีความเครียดในบทบาทรายด้าน คือ ด้านการทำงานเกินบทบาท ด้านความขัดแย้งในบทบาท และด้านความคลุมเครือในบทบาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13, 2.88 และ 2.80 ตามลำดับ และส่วนแบ่งเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.460, 0.541, 0.602

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีการคงอยู่ของพนักงานโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานที่เป็นเพศชายจะมีความแตกต่างจากเพศหญิง และพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบรายคู่ จึงพบว่า พนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี

มีระดับการคงอยู่โดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับการคงอยู่โดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท ขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับการคงอยู่โดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท นอกจากนี้ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีระดับการคงอยู่โดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท แต่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีระดับการคงอยู่โดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี ช่วง 1-5 ปี และช่วง 6-10 ปี มีระดับการคงอยู่โดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในบทบาทและการคงอยู่ของพนักงาน โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทและการคงอยู่ของพนักงาน

ปัจจัย	RC	RA	RO	RS	IN
RC		.804**	.390**	.902**	-.325**
RA			.361**	.901**	-.297**
RO				.665**	-.005
RS					-.267**
IN					

หมายเหตุ - (\*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01) (\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) (RC หมายถึง ความขัดแย้งในบทบาท) (RA หมายถึง ความคลุมเครือในบทบาท) (RO หมายถึง การทำงานมากเกินบทบาท) (RS หมายถึง ความเครียดในบทบาท) (IN หมายถึง การคงอยู่ของพนักงาน)

จากตารางที่ 5 พบว่า ความเครียดในบทบาทและการคงอยู่ของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01 มีค่าเท่ากับ -0.267 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน พบว่า ความขัดแย้งในบทบาท (RC) และความคลุมเครือในบทบาท (RA)

มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นกัน ( $r = -0.325$  และ  $-0.297$  ตาม ลำดับ) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานมีความเครียดในบทบาท ไม่ว่าจะเป็นในด้านของความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทจะทำให้พนักงานคงอยู่ในองค์การน้อยลง แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานไม่เกิดความเครียดในบทบาททั้งด้านของความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทก็จะทำให้พนักงานคงอยู่ในองค์การสูงขึ้นได้

### อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแบ่งการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเด็น คือ

1. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าพนักงานมีปัจจัยความเครียดในบทบาทโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านไม่จะเป็นความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และการทำงานมากเกินไป บทบาทมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยการคงอยู่ของพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานในองค์การมีความเครียดในบทบาทอันเกิดขึ้นในลักษณะของภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความกดดัน การควบคุมงาน ซึ่งเกิดขึ้นในระดับปานกลาง อีกทั้งพนักงานแต่ละคนมีเวลาในการทำงานที่มากเกินไป ทำให้เกิดภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นลดความเครียดในบทบาทที่เกิดขึ้นให้น้อยลง เพื่อสร้างให้พนักงานคงอยู่ในองค์การเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Chantaplaboon (2018) ที่ว่า พนักงานในองค์การจะมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน โดยพนักงานจะมีระดับของความเครียดในบทบาทและการคงอยู่มีระดับของค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ Altahtoo (2018) ที่ว่า การทำงานมากเกินไปและบทบาทและการ

คงอยู่ของพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

2. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีการคงอยู่ของพนักงานโดยรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การที่องค์กรจะทำให้พนักงานคงอยู่ในองค์การได้นั้น จำเป็นที่องค์กรจะต้องสร้างปัจจัยต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นภายในองค์การ โดยองค์กรต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้วยเช่นกัน เพื่อที่จะเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้พนักงานคงอยู่ในองค์การสูงขึ้น ไม่จะเป็นการพิจารณาถึงเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่จะมีผลทำให้อัตราการคงอยู่ของพนักงานแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับ Agbator & Olori (2020) ที่ว่า ข้อมูลประชากรอันประกอบด้วย เพศ อายุ เชื้อชาติ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ก็จะทำให้พนักงานเกิดการคงอยู่ในงานที่ต่างกัน (Sule & Omoankhalen, 2019) เช่นเดียวกับ Emiroglu, Akova & Tanriverdi (2015) ที่ว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน ก็จะมีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานที่ต่างกัน

3. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่าพนักงานที่มีความเครียดในบทบาทมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความเครียดในบทบาทเกิดขึ้นในลักษณะของหน้าที่ภาระงาน ความรับผิดชอบในหน่วยงานที่ปฏิบัติมีมาก และมีความกดดันในการควบคุมงานเพื่อให้ผลลัพธ์ของงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ความเครียดในบทบาท ซึ่งอาจส่งผลทำให้พนักงานเกิดการลาออกเพิ่มสูงขึ้น จึงทำให้องค์กรต้องมีการลดบทบาทที่จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดในบทบาทที่น้อยลง เพื่อให้พนักงานคง

อยู่ภายในองค์กรสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Suhermin (2015) ที่ว่า ความเครียดในบทบาทที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความเครียดในที่สูงขึ้นจะทำให้พนักงานออกจากองค์กรสูงขึ้น เช่นเดียวกับ Wen et al. (2020) ที่ว่า ความเครียดในบทบาทที่มีมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเป็นส่วนของความเครียดที่เกิดจากการทำงานมากเกินไปและความเครียดอันเกิดจากความขัดแย้งจะทำให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรน้อยลง

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์กรควรมีการระบุหน้าที่ตามตำแหน่งงานอย่างชัดเจน เพื่อลดความขัดแย้งในงานระหว่างตัวบุคคลและงานที่ทำ เพื่อให้สามารถทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์

1.2 องค์กรควรมีการจัดระบบงานในองค์กรที่มีลักษณะเป็นงานพิเศษให้แก่บุคคลแต่ละคนอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความราบรื่นและสามารถสร้างผลลัพธ์ของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 องค์กรควรมอบหมายภาระหน้าที่ในแต่ละฝ่ายให้เหมาะสม และสอดคล้องกับระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้พนักงานแต่ละฝ่ายมีบทบาทการทำงานที่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คุณลักษณะงาน หรือความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เป็นต้น ที่อาจทำให้พนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครคงอยู่ในองค์กร

2.2 ควรมีการศึกษาขยายไปยังองค์กรอื่น ๆ ในกลุ่มคอนโดมิเนียมในพื้นที่ปริมณฑลและนำผลการวิจัยไปเปรียบเทียบ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดการภายในองค์กรต่อไป

## บรรณานุกรม

- ขจรศักดิ์ อินทเนตร และปราโมทย์ วงศ์สวัสดิ์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความเครียดของพลทหารกองประจำการใหม่ หน่วยทหารแห่งหนึ่งในจังหวัดพิษณุโลก. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 21(2), 231-240.
- จิรันธิน บุญนิตโรจน์. (2559). ความขัดแย้งในบทบาทและการสนับสนุนทางสังคมที่พยากรณ์ความเครียดในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จิราพร กำจัดทุกข์. (2552). ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฐาปนี วังกานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรลักษณ์ กิจประชุม และธัญนันท์ บุญอยู่. (2563). อิทธิพลเชิงโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กร ความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมในงานที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานบริษัท เทคซ์ปอร์ตไทย จำกัด. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*, 26(3), 11-23.
- ศิริพงษ์ สุนทรพัฒน์กิจ. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่ในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในธุรกิจ wedding studio. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2561). ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ปี 2561. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารอาคารสงเคราะห์.
- ศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์. (2552). ประชากรและครัวเรือนของกรุงเทพมหานคร ณ สิ้นปี 2551. ค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2552, จาก [http://www.reic.or.th/index/Relevant\\_Population\\_Household.Asp](http://www.reic.or.th/index/Relevant_Population_Household.Asp).
- อารีวรรณ ลิทัฬไทย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ภัทรประกันภัย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อิษฏา เจตินัย, รังสิมา หอมเศรษฐี และมณฑิรา จารุเพ็ง. (2563). ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 13(1), 12-25.
- Agbator, G. I., & Olori, W. O. (2020). Employee demographic factors and intention to stay in maritime firms in river state. *International Journal of Social Sciences and Management Research*, 6(3), 9-21.
- Altahtoo, U. (2018). The effect of job satisfaction and workload on IT project employee turnover intention in the Madinah government of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Social Science*, 9(8), 107-115.
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

- Chantaplaboon, N. (2018). Employee retention: Causal analysis for non-profit organizations in Thailand. *Journal of Public and Private Management*, 25(2), 121-142.
- Emiroglu, B. D., Akova, O., & Tanriverdi, H. (2015). The relationship between turnover intention and demographic factors in hotel businesses: A study at five star hotels in Istanbul. *Social and Behavioral Sciences*, 207, 385-397.
- Gamage, P. N., & Herath, H. M. (2013). Job related factors and intention to stay of it professionals in Sri Lanka. *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, 2(7), 136-145.
- Han, S. S., Han, J. W., An, Y. S., & Lim, S. H. (2015). Effects of role stress on nurses' turnover intentions: The mediating effects of organizational commitment and burnout. *Japan Journal of Nursing Science*, 12(4), 287-296.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Kurdi, B. A., Alshurideh, M., & Afaishat, T. A. (2020). Employee retention and organizational performance: Evidence from banking industry. *Management Science Letters*, 10, 3981-3990.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.
- Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P., Feng, L. F., Hu, W., Chen, L., Zou, H., & Hao, Y. T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 7, 1-12.
- Salahudin, S. N. B., Alwi, M. N. R., Baharuddin, S. S. B., Santhasaran, Y., & Balasubramaniam, V. (2016). The relationship between occupational stress, employee engagement and turnover intention. *International Conference on Business and Economics*, 458-464.
- Shahid, A. (2018). Employee intention to stay: An environment based on trust and motivation. *Journal of Management Research*, 10(4), 58-71.
- Suhermin, S. (2015). Effect of work stress, job satisfaction, empowerment of psychology of intention to stay. *International Journal of Management Sciences*, 5(3), 206-212.
- Sule, O. E., & Omoankhalen, J. A. (2019). Employee demographic factors and academic staff labor turnover in private higher institutions in Ogun state. *Cross Current International Journal of Economics, Management and Media Studies*, 1(1), 30-38.
- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., & Zhang, X. (2020). Role stress and turnover intention of front-line hotel employees: The roles of burnout and service climate. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-13.
- Zahara, S. S., Khan, M. I., Imram, M. I., Aman, Q., & Ali, R. (2018). The relationship between job stress and turnover intentions in the pesticide sector of Pakistan: An employee behavior perspective. *Management Issues in Healthcare System*, 4, 1-12.