



ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่าง
เพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุม
ภายในเป็นตัวแปรกำกับ

โดย

นางสาวกนกวรรณ ศรีทองสุข

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่าง
เพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุม
ภายในเป็นตัวแปรกำกับ

โดย

นางสาวกนกวรรณ ศรีทองสุข

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



THE MODERATING EFFECT OF INTERNAL LOCUS OF CONTROL ON
THE RELATIONSHIPS AMONG PERCEIVED ORGANIZATIONAL
SUPPORT PEER RELATIONSHIP AND HAPPINESS AT WORK

BY

MISS KANOKWAN SRITHONGSUK



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
IN INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY
FACULTY OF LIBERAL ARTS
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSIT

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาวกนกวรรณ ศรีทองสุข

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับ
ความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ศรีสุขโข)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ดร. รัชนีวรรณ วณิชย์ถนอม)

คณบดี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ อุดลยฤทธิกุล)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ
ชื่อผู้เขียน	นางสาวกนกวรรณ ศรีทองสุข
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานวิศวกร ในบริษัทผลิตโครงสร้างเหล็กและเครื่องจักรแห่งหนึ่ง จำนวน 74 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แบบวัดความสุขในการทำงานและแบบวัดความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Model) ผลจากการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.479$, $r=.325$, $p<.01$) และความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน ($\beta = -5.482$, $\Delta R^2 = .277$, $p<.01$) แต่ไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงาน

คำสำคัญ: : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน, ความสุขในการทำงาน, ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน



Thesis Title	THE MODERATING EFFECT OF INTERNAL LOCUS OF CONTROL ON THE RELATIONSHIPS AMONG PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT PEER RELATIONSHIP AND HAPPINESS AT WORK
Author	Miss Kanokwan Srithongsuk
Degree	Master of Arts
Major Field/Faculty/University	Industrial and Organizational Psychology Faculty of Liberal Arts Thammasat University
Thesis Advisor	Associate Professor Sompoch Iamsupisit, Ph.D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

The objective of this research was to study the moderating effect of internal locus of control on the relationships among perceived organizational support, peer relationship, and happiness at work.

The subjects in this study consisted of 74 engineering staffs working in manufacturing company. Perceived Organizational Support Questionnaire, Peer Relationship Questionnaire, Happiness at Work Questionnaire, and Internal Locus of Control Questionnaire were used to collect the data. Data were analyzed by using Pearson's Product Moment Correlation, and Hierarchical Multiple Regression Analysis. The results shown that the correlation between perceived organizational support, and peer relationship was statistical significance with happiness at work at .01 level ($r=.479$, $r=.325$, $p<.01$). Internal locus of control was the moderator on the relationship between peer relationship, and happiness at work ($\beta = -5.482$, $\Delta R^2 = .277$, $p<.01$) but it was not the moderator on the relationship between perceived organizational support, and happiness at work.

Keywords: perceived organizational support, peer relationship, happiness at work, internal locus of control



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต ที่กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ทั้งยังให้ความรู้ คำปรึกษา รวมถึงคำแนะนำในเรื่องเนื้อหา การเขียนวิทยานิพนธ์ และระเบียบวิธีวิจัยต่างๆตลอดจนแก้ไขข้อผิดพลาด กระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ศรีสุข ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ารับเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และอาจารย์ ดร.รัชนิวรรณ วนิชย์ถนอม ที่กรุณารับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และยังชี้แนะแนวทางในการแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ รวมทั้งการเขียนเนื้อหา การใช้ภาษา เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิโชค วรานุสันติกุล ที่กรุณารับเป็นกรรมการในการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการ เพื่อน MIOP และเพื่อนของผู้วิจัยที่ช่วยให้คำแนะนำ คำปรึกษาตลอดจนเป็นกำลังใจที่ดีแก่ผู้วิจัยและขอบคุณ นายไพมลทิน แจ่มพงษ์ ที่ให้ความช่วยเหลือทั้งร่างกายและแรงใจจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจและเป็นแรงผลักดันทั้งยังให้การสนับสนุนในการศึกษาของผู้วิจัยเสมอมา

นางสาวกนกวรรณ ศรีทองสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	5
1.6 สมมติฐานการวิจัย	6
1.7 กรอบความคิดการวิจัย	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	7
2.1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	7
2.1.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	8
2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	11
2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	12

2.2.1 ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	12
2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	13
2.2.3 องค์ประกอบของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	15
2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน	17
2.3.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน	17
2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน	18
2.3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน	23
2.4 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในการควบคุม	25
2.4.1 ความหมายของความเชื่ออำนาจในการควบคุม	25
2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในการควบคุม	26
2.4.3 ผลของบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจในการควบคุม	29
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
2.5.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	30
2.5.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	32
2.5.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน	33
2.5.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน	34
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	36
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	36
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบ	37
3.5 แนวทางการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.5.1 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.5.2 การทดสอบความเข้าใจทางภาษา	40
3.5.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้	41

บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	43
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร	43
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยแสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	45
4.3 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสุขในการทำงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน	46
4.4 การทดสอบทางสถิติของตัวแปรความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับความสุขในการทำงาน	46
4.5 การทดสอบทางสถิติของตัวแปรความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับความสุขในการทำงาน	50
4.6 อภิปรายผลการวิจัย	55
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	60
5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย	60
5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	60
5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60
5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	61
5.5 สรุปผลการวิจัย	62
5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ	62
5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	64
รายการอ้างอิง	65

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

74

ภาคผนวก ข

77

ประวัติผู้เขียน

89



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางแสดงความเชื่ออำนาจในการควบคุม	28
3.1 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบวัด	38
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของประชากร	44
4.2 แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสุขในการทำงานและ ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน	45
4.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน และความสุขในการทำงาน	46
4.4 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสุขในการทำงาน โดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสุขในการทำงาน	49
4.5 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสุขในการทำงาน โดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน	52

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบความคิดการวิจัย	6
4.1 โมเดลทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของบารอนและเคนนี	47
4.2 โมเดลทดสอบความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในในการกำกับความสัมพันธ์ ระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงาน	48
4.3 โมเดลทดสอบความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในในการกำกับความสัมพันธ์ ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน	51
4.4 ภาพความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับ กลุ่มความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสูงและ กลุ่มความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในต่ำ	54

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการที่จะขับเคลื่อนประเทศไทยไปข้างหน้าเพื่อให้ทัดเทียมกับนานาอารยประเทศได้นั้น องค์ความรู้ทางวิศวกรรมศาสตร์เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญกับยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคที่ต้องแข่งขันกันทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการผลิตอาชีพวิศวกรถือเป็นหัวใจหลักที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจเกือบทุกภาคส่วนของอุตสาหกรรมการผลิต ดังนั้นในองค์การภาคอุตสาหกรรมจึงควรที่จะเก็บรักษาวิศวกรที่มีความรู้ความสามารถไว้กับองค์การของตนให้ได้

วิศวกรถือเป็นอาชีพที่มีความเครียดในการทำงานค่อนข้างสูง ซึ่งความเครียดในการทำงานนั้นส่งผลทางลบในหลายๆด้านทั้งกับองค์การและตัววิศวกรเอง เช่น ผลการปฏิบัติงานที่ต่ำลง โอกาสประสบอุบัติเหตุในการทำงาน การขาดงาน การลาออกจากการทำงาน เป็นต้น ซึ่งการที่จะจัดการกับความเครียดในการทำงานนั้นมีหลายวิธี การเสริมสร้างความสุขในการทำงานเป็นวิธีหนึ่งที่ได้รับคามนิยม เพื่อใช้ในการปรับลดความเครียดในการทำงานนั้น ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงาน

ความสุขเป็นตัวแปรที่มีการศึกษากันมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานและศึกษาไว้ในหลากหลายแง่มุมทั้งในส่วนของปรัชญา ศาสนาและในแง่มุมของนักจิตวิทยาซึ่งความสุขเป็นสิ่งที่มนุษย์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและให้คุณค่าถือเป็นเป้าหมายสูงสุดในชีวิตของบุคคล (Diener, Sapyta, and Suh, 1998) นอกจากนี้บุคคลใช้เวลามากกว่าก่อนชีวิตไปกับการทำงานโดยในแต่ละวันบุคคลจะใช้เวลาในการทำงานประมาณ 1 ใน 3 ของวัน จึงกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญของชีวิต (Csikszentmihalyi, 1992; Sweeney & Witmer, 1991) ดังนั้นความสุขในการทำงานจึงถือเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของความพึงพอใจในชีวิต โดยที่หากบุคคลมีความสุขในการทำงานนั้นจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลจะมีการแสดงออกอย่างกระตือรือร้นและปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกอยากที่จะทำงาน (Manion, 2003) นอกจากนี้ความสุขในการทำงานยังเป็นเครื่องมือที่สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อตนเอง ต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบอีกด้วย บุคคลจะรู้สึกว่าการที่ทำนั้นเป็นสิ่งที่ทำทายและทำให้ชีวิตของตนเองมีคุณค่า (Carnegie, 1986) มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานอยู่เป็นจำนวนมากพบว่าความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อผลผลิตขององค์การในทางบวก ผลการปฏิบัติงานที่สูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและมีอัตราการ

เปลี่ยนงานที่น้อย (Diener & Seligman, 2004; Zelenski et al., 2008; Boehm & Lyubomirsky, 2008) ในชีวิตการทำงานเป้าหมายสูงสุดของการทำงานคือ การประสบความสำเร็จในการทำงานและเมื่อบุคคลประสบความสำเร็จในการทำงานก็จะนำไปสู่ความสุขในการทำงาน ในทางกลับกันหากบุคคลมีความสุขในการทำงานสามารถส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จได้เช่นกัน (Lyubomirsky, King, & Diener, 2005) จะเห็นว่าความสุขในการทำงานนั้นช่วยส่งเสริมพัฒนาความสามารถทั้งของตัวบุคคลและส่งผลต่อไปยังองค์กรรวมทั้งเป็นทั้งสาเหตุและผลลัพธ์ของความสำเร็จอีกด้วย

สาเหตุของความสุขในการทำงานโดยมากจะถูกพิจารณาจากหลายทางซึ่งหนึ่งในนั้นคือจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากในการทำงาน บุคคลย่อมต้องพิจารณาถึงตัวองค์กรว่าองค์กรสามารถตอบแทนพนักงานได้เหมาะสมกับความทุ่มเทและความสามารถในการทำงานของพนักงานรวมทั้งมีความยุติธรรมเพียงใด โดยที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นมีรากฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) กล่าวคือพนักงานจะมีความเชื่อในองค์กรถึงความห่วงใยและใส่ใจรวมถึงให้ความช่วยเหลือสนับสนุนพนักงานและเมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกทางบวกกับองค์กรรวมทั้งเกิดผูกพันต่อองค์กร จากงานวิจัยของ Eisenberger and Rhoades (2002) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานและพนักงานจะมีพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือหน้าที่เพิ่มมากขึ้น

ในขณะที่เดียวกันปัจจัยด้านบุคคลก็มีส่วนสำคัญต่อความสุขในการทำงาน การทำงานในแต่ละที่ย่อมต้องมีบุคคลที่ต้องปฏิสัมพันธ์กันและกลุ่มคนที่เราติดต่อบ่อยที่สุดนั่นคือเพื่อนร่วมงาน คนส่วนมากมีหัวหน้างานเพียงหนึ่งคนแต่มีเพื่อนร่วมงานหลายคน และโดยส่วนมากเราจะใช้เวลาไปกับเพื่อนร่วมงานของเรามากกว่าคนอื่น ๆ ในที่ทำงาน (Comer, 1991) นอกจากนี้อีกหลายๆคนใช้เวลาไปกับเพื่อนร่วมงานมากกว่าใช้เวลากับครอบครัวหรือเพื่อนของเราด้วย การปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนั้นจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและส่งผลเกี่ยวกับสุขภาพกล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานทางบวกนั้นส่งผลให้ความเครียดในการทำงานลดลง (Johnson & Hall, 1988) และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานทางลบนั้นส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจในงานที่ต่ำ (Hurlbert, 1991) ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงถือเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อความสุขในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรในหลายด้าน เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บุคคลที่มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญทั้งต่อองค์กรและตัวบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในความสัมพันธ์นี้ (Sias, 2005)

ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าบุคคลในองค์กรเดียวกันซึ่งมีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมือนกัน แต่ยังคงมีระดับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันทำให้ผู้วิจัยตระหนักว่านอกจากปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานดังที่ได้กล่าวไปข้างต้นแล้วนั้น ปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลก็มีส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานของแต่ละบุคคล ดังงานวิจัยของ Denny and Steiner (2009) ที่กล่าวว่าความสุขในการทำงานเกิดจากทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาตัวแปรความเชื่ออำนาจในการควบคุม (locus of control) ในการกำกับระดับของความสุขในการทำงานของพนักงาน เพราะความเชื่ออำนาจในการควบคุมคือการที่บุคคลอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมของตนเองว่ามีเหตุปัจจัยมาจากตนเองหรือจากสาเหตุภายนอก ซึ่งความเชื่อที่แตกต่างกันนี้เอง ทำให้บุคคลมีรูปแบบพฤติกรรมที่ต่างกันไป จึงได้แบ่งประเภทของความเชื่ออำนาจในการควบคุมออกเป็น 2 ประเภท คือ บุคลิกภาพแบบเชื่อในอำนาจควบคุมภายใน (Internal locus of control) และ บุคลิกภาพแบบเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก (External locus of control) (Rotter, 1971) ผู้ที่บุคลิกภาพแบบเชื่อในอำนาจควบคุมภายในคือบุคคลที่เชื่อว่าสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นนั้นมาจากการกระทำของตนเองซึ่งจะเป็นผู้ที่ความกระตือรือร้นในการทำงานสูง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง (Robbins, 1983) จึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอกที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากปัจจัยภายนอกตนเอง ตนเองไม่สามารถควบคุมหรือจัดการได้กลุ่มนี้จะไม่มีความกระตือรือร้น ขาดแรงจูงใจในการทำงานและมีความวิตกกังวลสูง (Egglance, 1973) ดังนั้นหากบุคคลจะมีความสุขในการทำงาน บุคคลควรจะมีลักษณะของบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเนื่องจากบุคคลกลุ่มนี้จะสามารถรับมือกับปัญหาและแก้ไขปัญหาต่างๆได้ดี เพราะเชื่อว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากปัจจัยภายในตนเอง ดังนั้นความสุขในการทำงานจึงเกิดขึ้นได้จากตนเอง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและมีความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับ ความสุขในการทำงาน ในกลุ่มพนักงานวิศวกรในบริษัทแห่งหนึ่ง
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับ ความสุขในการทำงาน ในกลุ่มพนักงานวิศวกรในบริษัทแห่งหนึ่ง

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับ ความสุขในการทำงาน โดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ ในกลุ่มพนักงานวิศวกรในบริษัทแห่งหนึ่ง

4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับ ความสุขในการทำงาน โดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ ในกลุ่มพนักงานวิศวกรในบริษัทแห่งหนึ่ง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานประจำตำแหน่งวิศวกรของบริษัทผลิตโครงสร้างเหล็กและเครื่องจักรแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งหมด 74 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นพนักงานประจำตำแหน่งวิศวกรของบริษัทผลิตโครงสร้างเหล็กและเครื่องจักรแห่งหนึ่งจำนวน 74 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรทำนาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรเกณฑ์ ความสุขในการทำงาน

ตัวแปรกำกับ ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1 เพื่อทราบถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในและความสุขในการทำงานของพนักงานในตำแหน่งวิศวกร

2 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในด้านการเพิ่มความสุขในการทำงานของพนักงาน

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พนักงาน หมายถึง วิศวกรในบริษัทผลิตโครงสร้างเหล็กและเครื่องจักรแห่งหนึ่ง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงองค์การในการดูแลเอาใจใส่พนักงานและองค์การตระหนักถึงความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานโดยองค์การจะตอบแทนพนักงานในรูปแบบของสวัสดิการ เงินรางวัลต่างๆ มีการจัดสรรสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีรวมทั้งมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ซึ่งวัดได้จากแบบวัด the Survey of Perceived Organizational Support (SPOS) ของ Eisenberger (1986) ซึ่งแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนี้ถูกสร้างออกมา 2 แบบคือแบบ long version มีข้อความทั้งหมด 36 ข้อ และแบบ short version มีข้อความทั้งหมด 16 ข้อ ซึ่งแบบวัดทั้ง 2 แบบนั้นมีความตรงตามเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการวัด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบ short version เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการทำแบบวัด

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในระดับตำแหน่งงานเดียวกันโดยที่แต่ละคนไม่มีอำนาจเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง วัดได้จากแบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่สร้างโดย มิ่งขวัญ พอบุตรี (2557) ซึ่งพัฒนาแบบวัดโดยใช้แนวความคิดของ Alderfer (1972) ประกอบด้วยข้อความทั้งหมด 11 ข้อ

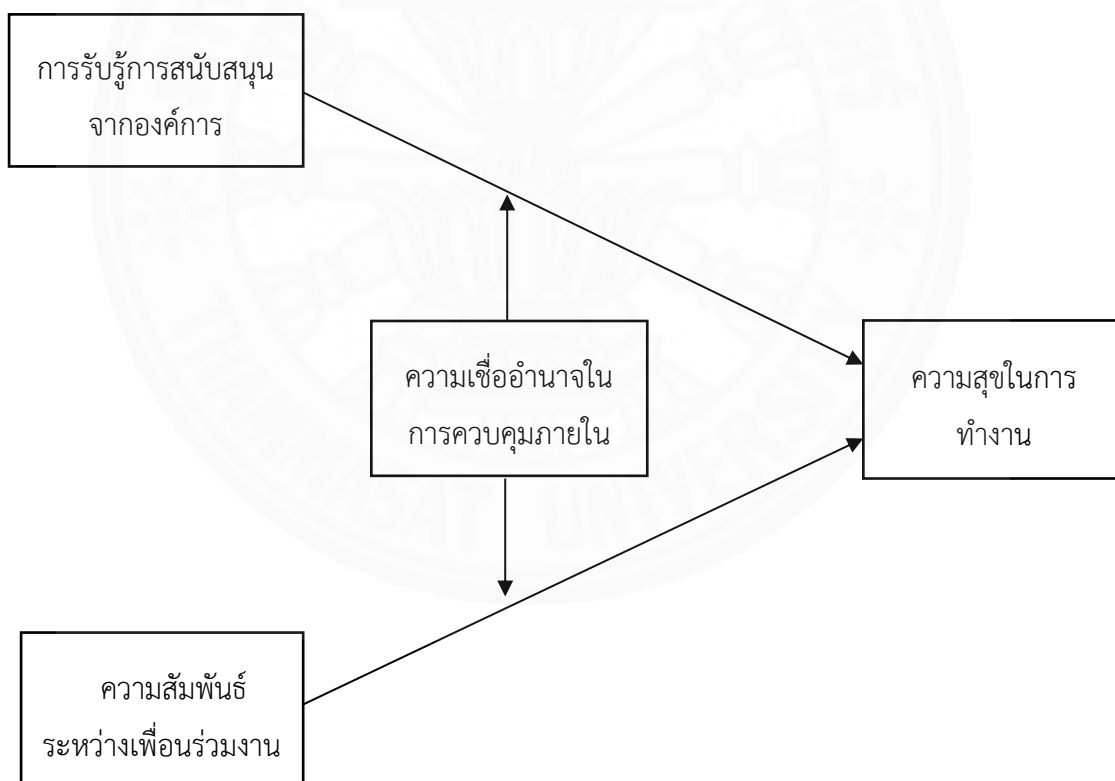
ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายมีความผูกพันในงาน วัดได้จากแบบสอบถาม The Oxford Happiness Questionnaire (OHQ) โดย Hills and Argyle (2002) ซึ่งแบบวัดความสุขในการทำงานนี้ถูกสร้างออกมา 2 แบบ คือแบบ long version ประกอบด้วยข้อความ 29 ข้อและแบบ short version ประกอบด้วยข้อความ 8 ข้อ ซึ่งแบบวัดทั้ง 2 แบบนั้นมีความตรงตามเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการวัด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้ฉบับ short version เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการตอบแบบวัด

ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน หมายถึง การที่บุคคลอธิบายเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นว่าเกิดจากปัจจัยภายในตนเอง เป็นความพยายามของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวเกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง ผู้วิจัยใช้แบบวัด The Intellectual Achievement Responsibility Questionnaire (IAR) ของ Crandall et al., (1965) ซึ่งแปลโดยยอติวัฒน์ พรหมาสา (2533) แล้วผู้วิจัยจึงนำมาปรับภาษาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของงานวิจัยประกอบด้วยข้อความทั้งหมด 34 ข้อ

1.6 สมมติฐานการวิจัย

- 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน
- 2) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน
- 3) ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงาน
- 4) ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน

1.7 กรอบความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดการวิจัย

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
3. ความสุขในการทำงาน
4. ความเชื่ออำนาจในการควบคุม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 .แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่ามีผู้วิจัยได้ให้นิยามและความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ในแนวทางที่คล้ายกันดังนี้ Eisenberger et al., (1986) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นการรับรู้ในภาพรวมของพนักงานในมุมมองที่เกี่ยวกับการที่องค์กรให้ความสำคัญและมองเห็นถึงความทุ่มเทที่พนักงานมีให้ต่อองค์กรและสวัสดิการขององค์กรที่มีให้กับพนักงาน ในขณะที่ LaMasto (2002) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึงพฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ให้การสนับสนุนและจัดบรรยากาศในองค์กรให้เอื้ออำนวยต่อการทำงานโดยพนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากพฤติกรรมของตัวแทนในองค์กรที่ปฏิบัติต่อตน ซึ่งสอดคล้องกับ George and Jones (1996) ที่ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่าเป็นระดับการเอาใจใส่ขององค์กรหรือผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อพนักงาน รวมทั้งการรับฟังปัญหาต่างๆและช่วยเหลือพนักงานเมื่อเกิดปัญหาและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ งานวิจัยของ McAllister and Bigley (2002) ยังได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ถึงความเอาใจใส่ขององค์กร

ในขณะที่การศึกษาเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในประเทศไทยมีผู้ศึกษาและให้ความหมายไว้ดังนี้ ชูติภรณ์ เหลืองรุ่งสว่าง (2554) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุน

จากองค์การของพนักงานก็คือ ความรู้สึกหรือความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อองค์การที่ตนเองทำงาน อยู่ว่าให้ความใส่ใจความเป็นอยู่ ให้ความช่วยเหลือ ให้การยอมรับ ให้การยกย่องนับถือเคารพ เห็นถึงคุณค่าและให้ผลตอบแทนต่อความทุ่มเทพยายามในการทำงานของพนักงานมากน้อยเพียงใด โดยพนักงานจะประเมินจากประสบการณ์การทำงานกับองค์การ นโยบาย ข้อปฏิบัติ รวมถึงการกระทำของตัวแทนองค์การที่มีต่อพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของมิงชวัญ ศรีมหาบรรณ (2554) ที่สรุปความหมายในงานวิจัยว่าเป็น การที่พนักงานรับรู้ว่า องค์การให้ความสำคัญและตระหนักถึงชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน มีความตั้งใจให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานและยอมรับผลการปฏิบัติงานและการทุ่มเทเอาใจใส่งานและให้รางวัลตอบแทนแก่พนักงาน นอกจากนี้ อุไร ชังวาริ (2551) ได้สรุปนิยามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าเป็น การรับรู้ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การว่า องค์การให้ความสำคัญ เห็นคุณค่าและให้การยอมรับในการทุ่มเททำงานโดยมีความห่วงใย ดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับด้านผลประโยชน์ทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจที่ส่งผลให้ชีวิตในการทำงานดีขึ้น ก่อให้เกิดความร่วมมือในการใช้ความพยายามและความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของตนเองและองค์การ โดยให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆผ่านนโยบายและผู้บริหารขององค์การ

จากนิยามและความหมายข้างต้นผู้วิจัยสรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าเป็น การที่พนักงานรับรู้ถึงการดูแลเอาใจใส่ขององค์การที่มีต่อพนักงาน และองค์การตระหนักถึงความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน โดยที่องค์การจะตอบแทนพนักงานในรูปแบบของสวัสดิการ เงินรางวัลต่างๆ มีการจัดสรรสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมทั้งมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีแนวคิดมาจากแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานหลายทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ของ Blau (1964) โดยพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์สามารถอธิบายได้ 2 ประเด็นคือ หลักทางสังคม (social principle) และหลักทางเศรษฐกิจ (economic principle)

1) หลักทางสังคม จะเป็นการแลกเปลี่ยนกันระหว่างองค์การหรือหัวหน้างานกับพนักงาน โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนจะอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (trust)

กล่าวคือเมื่อบุคคลได้รับการกระทำที่ดีจากอีกบุคคลหนึ่ง บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกอยากที่จะตอบแทน โดยที่การตอบแทนทางสังคมนั้นมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ความตั้งใจในการลาออกลดลง มีความผูกพันกับองค์กรสูงขึ้น ทุ่มเททำงานตามหน้าที่มากขึ้น สำหรับส่วนองค์การอาจจะตอบแทนในรูปแบบของการจัดสวัสดิการต่างๆให้กับพนักงาน การจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ตีรวมทั้งใส่ใจพนักงาน (Rhoades & Eisenberger, 2002) นอกจากนี้ ชูชัย สมितिโกร (2553) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้มีการกำหนดพันธะผูกพันของการตอบแทนไว้อย่างชัดเจนแต่อาศัยความไว้วางใจที่บุคคลมีให้ต่อกันและก็ได้มีการกำหนดอย่างชัดเจนแน่นอนว่าสิ่งที่ตอบแทนนั้นจะต้องเป็นสิ่งใดแต่ให้อยู่ในดุลยพินิจของบุคคลผู้มีหน้าที่ตอบแทนดังนั้นความสัมพันธ์ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนโดยอาศัยความไว้วางใจนั้นจึงเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสม

2) หลักทางเศรษฐกิจ เป็นการแลกเปลี่ยนแบบคาดหวังในผลตอบแทนที่ชัดเจน โดยพนักงานจะคาดหวังผลการปฏิบัติงานกับรางวัลทางเศรษฐกิจกับองค์กร ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นอย่างเป็นทางการและกำหนดผลตอบแทนที่ชัดเจน เช่น ค่าจ้าง หรือการเลื่อนตำแหน่งงาน

2. แนวคิดบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน (norm of reciprocity) ของ Gouldner (1960) กล่าวว่าบรรทัดฐานของการตอบแทนจะเกิดขึ้นบนพื้นฐานของการประเมินของผู้ให้ที่มีต่อผู้รับในทางบวกเนื่องจากผู้ให้มีความคาดหวังว่าผู้รับจะสามารถตอบแทนผู้ให้ในเรื่องสำคัญในอนาคตได้ กล่าวคือเมื่อผู้รับผลประโยชน์มีการตระหนักถึงภาระหน้าที่ที่จะต้องตอบแทนต่อผู้ให้ ผู้รับผลประโยชน์จะเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณซึ่งความรู้สึกนี้จะลดลงได้ด้วยการตอบแทน โดยที่การตอบแทนนั้นอาจจะมีหลากหลายรูปแบบเช่น ตอบแทนด้านการเงิน การให้บริการ การให้ข้อมูล การได้รับการยอมรับ การเคารพและการชอบพอ นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มาจากแนวคิดบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนยังก่อให้เกิดความรู้สึกถึงภาระผูกพันในการใส่ใจสวัสดิการขององค์กรและช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย พนักงานจะตอบแทนองค์กรผ่านทางความผูกพันเชิงอารมณ์ (affective commitment) รวมถึงเพิ่มความพยายามทุ่มเทในการช่วยเหลือองค์กร (Eisenberger et al., 1986; Mowday et al., 1982; Schein, 1980; Wayne et al., 1997)

3. ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (OST) (Eisenberger et al., 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002; Shore & Shore, 1995) เป็นทฤษฎีที่พิจารณาจากแนวคิดของการแลกเปลี่ยนทางสังคมและหลักการให้รางวัล พนักงานจะสร้างการรับรู้กับองค์กรในแง่ของการมองเห็นคุณค่าของความทุ่มเทหรือความพยายามในการทำงานของพนักงานรวมทั้งความใส่ใจในเรื่อง

ของคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานด้วย ซึ่งหากองค์กรมีการใส่ใจพนักงานก็จะทำให้พนักงานรู้สึกต้องการที่จะช่วยองค์กรให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มที่ เกิดความรู้สึกผูกมัดต่อองค์กรและคาดหวังที่จะได้รับรางวัลเมื่อมีการพัฒนาผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ผลของพฤติกรรมที่เกิดจากการมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หลักดีขึ้นรวมทั้งในงานอื่นที่นอกเหนือจากงานหลักด้วย นอกจากนี้ยังช่วยลดความเครียดและพฤติกรรมการถอนตัวในการทำงาน เช่น ลดการขาดงานและลดอัตราการลาออก กล่าวโดยสรุปคือทฤษฎีนี้อธิบายถึงสิ่งที่องค์กรตระหนักและให้ความสำคัญซึ่งเป็นเหตุผลหลักในการที่พนักงานจะทำงานให้องค์กร กล่าวคือ องค์กรจะต้องให้คำมั่นสัญญาแก่พนักงานเป็นอันดับแรก แล้วพนักงานจะมีความผูกพันกับองค์กร ตามมา (Eisenberger et al., 1986) นอกจากนี้ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กรของ Levinson (1965) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเกิดจากแนวโน้มของพนักงานในการอธิบาย องค์กรที่มีลักษณะเปรียบเหมือนบุคคล กล่าวคือ พนักงานมีแนวโน้มจะอธิบายการกระทำของ ตัวแทนองค์กรว่าเป็นเจตนาขององค์กรมากกว่าเป็นแรงจูงใจของตัวเอง การเปรียบเทียบ องค์กรว่าเป็นเสมือนบุคคลนั้นได้ถูกสนับสนุนโดยกฎหมายขององค์กร จริยธรรมและความ รับผิดชอบทางการเงินผ่านการกระทำของเหล่าตัวแทนองค์กร

Eisenberger et al., (1986) ได้จำแนกองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรของพนักงานออกเป็น 4 ด้านได้แก่

1) การรับรู้การสนับสนุนทางการปฏิบัติงาน หมายถึงการที่พนักงานได้รับการให้ กำลังใจในการทำงาน เช่น องค์กรยอมรับความผิดพลาดของพนักงานที่เกิดขึ้นในการทำงาน องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและพนักงานได้รับโอกาสแก้ไขในงานที่ไม่สามารถ ทำสำเร็จ การรับรู้การสนับสนุนทางการปฏิบัติงานนี้ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและ องค์กร

2) การรับรู้การสนับสนุนในด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร หมายถึงการ ที่พนักงานรับรู้ว่าจะตนเองได้รับโอกาสในการศึกษาอบรมเพิ่มเติมหรือได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและมีความท้าทายรวมทั้งมีความเหมาะสมกับความสามารถของตน

3) การเอาใจใส่ต่อองค์กรเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าจะองค์กรให้ความสนใจต่อสภาพความเป็นอยู่และช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรค ต่อการปฏิบัติงาน

4) การเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึงองค์การให้การยกย่องชมเชยกับความสำเร็จของพนักงาน เห็นถึงความสำคัญและความพยายามของพนักงานในการทำงาน รวมถึงการเห็นคุณค่าของพนักงานในการสนับสนุนและสร้างสรรค์ให้องค์การมีความเจริญรุ่งเรือง

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ(POS) เป็นแนวคิดหนึ่งในทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (OST) ซึ่งอธิบายถึงการรับรู้โดยภาพรวมของพนักงานที่มีต่อองค์การในการตระหนักถึงการตอบสนองความทุ่มเทของพนักงาน มีการศึกษาวิเคราะห์ส่วนประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดย Rhoades and Eisenberger (2002) พบว่ามี 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานคือ

1. ความยุติธรรม (Fairness of procedures) Cropanzano and Greenberg (1997) ได้จำแนกมุมมองด้านความยุติธรรมขององค์การออกเป็น 2 ด้าน คือ 1). มุมมองด้านโครงสร้างของการดำเนินการด้านความยุติธรรม (Structural aspects of procedural justice) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบและนโยบายขององค์การที่มีผลกระทบต่อพนักงาน พนักงานได้รับการบอกกล่าวล่วงหน้าและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากองค์การก่อนการดำเนินการรวมทั้งให้อาสาพนักงานในการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจต่างๆ และ 2). มุมมองด้านสังคมของการดำเนินการด้านความยุติธรรม (social aspects of procedural justice) คือการที่องค์การเคารพและให้เกียรติพนักงานและให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลลัพธ์อย่างแท้จริง

2. การสนับสนุนจากหัวหน้า (Support from leaders) จากที่กล่าวไปข้างต้นว่าพนักงานจะมองหัวหน้าว่าเปรียบเสมือนผู้แทนองค์การ ดังนั้นพนักงานจะมองการปฏิบัติของหัวหน้าที่มีต่อพนักงานว่าเป็นผลสะท้อนของการสนับสนุนจากองค์การ

3. การให้รางวัลและเงื่อนไขในการทำงาน (Reward and work conditions) การที่องค์การแสดงการยอมรับตระหนักถึงการเสียสละและเห็นความสำคัญในการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน โดยการเลื่อนตำแหน่ง สร้างความมั่นคงในงาน จ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความอิสระในการทำงาน จัดอบรมและพัฒนาพนักงานเพื่อทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การแสดงการรับรู้และเห็นความสำคัญ การจ่ายค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่ง คือการที่พนักงานมีโอกาสได้รับรางวัลและผลตอบแทนที่ตนเองพึงพอใจจะทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนการองค์การและรับรู้ว่าคุณค่าในการทำงานของตนเอง

- ความมั่นคงในการทำงาน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานถึงความมั่นคงในฐานะการเป็นสมาชิกขององค์การ

- ความเครียดจากบทบาทหน้าที่ในการทำงาน คือการที่พนักงานรับรู้ว่าคุณเองไม่สามารถจัดการควบคุมการทำงานของตนเองภายใต้สภาวะที่กดดันได้ พนักงานจะเกิดความเครียดขึ้นซึ่งความเครียดที่เกิดจากบทบาทหน้าที่ในการทำงานจะไปบดบังการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน แหล่งของความเครียดที่เกิดจากบทบาทหน้าที่ในการทำงานได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไปส่งผลให้พนักงานไม่สามารถทำเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือบทบาทหน้าที่ในงานไม่ชัดเจนรวมทั้งความไม่เหมาะสมของหน้าที่ที่รับผิดชอบ

- ความมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน คือการที่พนักงานรับรู้ว่าคุณเองมีอำนาจในการควบคุมการทำงานของตนเอง มีอิสระในการตัดสินใจในงานรวมทั้งได้รับมอบหมายงานที่หลากหลายจากองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อใจขององค์การที่มีต่อพนักงานและก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

- ขนาดขององค์การ องค์การขนาดใหญ่จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเองมีคุณค่าลดลง เนื่องจากมีนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นทางการซึ่งอาจจะขาดความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน และความสัมพันธ์ต่อตัวแทนขององค์การจะอยู่ในระดับต่ำซึ่งจะทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่ำไปด้วย (Dekker & Barling, 1995)

- การจัดอบรม Wayne et al., (1997) เสนอว่าการจัดอบรมเป็นการลงทุนขององค์การให้แก่พนักงานและพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มขึ้น

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2.2.1 ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ในยุคแรกๆ การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานยังไม่ได้ได้รับความสนใจมากนัก โดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นศึกษาไปที่ความสัมพันธ์เกี่ยวกับหัวหน้างานซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบมีลำดับชั้น ต่อมาในงานวิจัยที่มีชื่อเสียงของ Hawthorne ซึ่งถือเป็นจุดเปลี่ยนที่ยิ่งใหญ่ที่ทำให้เกิดความสนใจในความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยเกิดจากการทดลอง Taylor'sque ในกระบวนการผลิต ซึ่ง Elton Mayo และทีมได้ค้นพบสิ่งที่น่าประหลาดใจว่า บุคคลจะถูกกระตุ้นให้ทำงานจากแรงจูงใจภายใน เช่นความพึงพอใจ ความสนุกสนาน และการได้พัฒนา โดยในงานวิจัยของ Hawthorne เผยให้เห็นว่าบุคคลชอบที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและการสื่อสารระหว่างเพื่อน

ร่วมงานเป็นช่องทางที่มีอิทธิพลมากที่สุดทางหนึ่งที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานและผลการปฏิบัติงาน (Roethlisberger & Dickson, 1939)

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไว้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในระดับตำแหน่งงานเดียวกันโดยที่แต่ละคนไม่มีอำนาจเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง (Sias, 2005) นอกจากนี้แอลเดอร์เฟอร์ (Allderfer, 1972) ได้ให้ความหมายความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไว้ว่าเป็น การมีความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกันมีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งได้อธิบายความสัมพันธ์ไว้หลากหลายรูปแบบรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วย ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซัลลิแวน (Interpersonal Relationship Theory of Harry Stack Sullivan) กล่าวว่า “บุคลิกภาพของมนุษย์เป็นผลพวงมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล” และมนุษย์อยู่ภายใต้อิทธิพลของความสัมพันธ์กับผู้อื่นตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต ซึ่งจากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นโครงสร้างที่สำคัญของบุคลิกภาพและซัลลิแวนยังเน้นย้ำถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมเนื่องจากเป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม หากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดีก็จะก่อให้เกิดปัญหาตามมาเป็นผลมาจากการขาดความพึงพอใจ

2. ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของชูลทซ์ (Schultz's Interpersonal Relationship Theory) ชูลทซ์ (1960) ได้สร้างทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมระหว่างบุคคลในบริบทของความเข้ากันได้ของบุคคลชื่อว่า ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Fundamental Interpersonal Relationship Orientation; FIRO) ที่กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ในการติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นซึ่งความต้องการนี้ถือเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกับความต้องการทางสรีระ ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ชูลทซ์ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งในระดับพฤติกรรมและความรู้สึก

การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในแง่ของระดับพฤติกรรมมี 3 ประการ ดังนี้

2.1) ความต้องการความเป็นพวกพ้อง (Need for inclusion) ความต้องการในด้านนี้เป็นแรงขับจากภายในที่จะสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่พึงพอใจไว้ เป็นความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นและต้องการให้ผู้อื่นยอมรับเป็นคนในกลุ่มและต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นบุคคลจะแสดงตัวเป็นที่ดึงดูดความสนใจ พยายามสร้างชื่อเสียง ทำตนให้เป็นที่ยอมรับนับถือและมีเกียรติ

2.2) ความต้องการมีอำนาจควบคุม (Need for control) เป็นกระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่ต้องการมีอิทธิพลและมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น ดังนั้นบุคคลจะพยายามแสดงความสามารถของตนเองพร้อมทั้งแสดงการต่อต้านและปฏิเสธการคุกคามเพื่อเป็นการแสดงความต้องการควบคุมผู้อื่น

2.3) ความต้องการความรักใคร่ชอบพอ เป็นความรู้สึกและอารมณ์ส่วนตัวที่เกิดขึ้นระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์โดยจะแสดงออกด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความปรารถนาดีต่อกัน สร้างความผูกพันทางอารมณ์เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมและได้รับความรู้สึกเดียวกันกลับมา

ความต้องการระหว่างบุคคลในระดับความรู้สึกประกอบด้วย 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ความสำคัญ (Significance) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองนั้นมีความสำคัญกับบุคคลอื่นและรู้สึกว่าบุคคลอื่นมีความสำคัญและมีความหมายกับตนเอง

มิติที่ 2 ความสามารถ (Competence) เป็นความรู้สึกถึงความสามารถของบุคคล เมื่อความสามารถนั้นคือการตัดสินใจ หรือการแก้ไขปัญหาในสิ่งต่างๆด้วยความรู้ความสามารถของตนเอง

มิติที่ 3 ความน่าคบ (Likability) เป็นความรู้สึกน่าคบหากับบุคคลอื่น บุคคลบางกลุ่มอาจจะมีความสามารถ มีความสำคัญ แต่ไม่น่าคบหา

นอกจากนี้ ชุทซ์ ยังได้แบ่งความเข้ากันได้ของบุคคล (Compatability) ออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. Atmosphere Compatability เป็นความเข้ากันได้ของบุคคลซึ่งเกิดจากความต้องการที่เหมือนกัน เช่น ชอบเข้าสังคมเหมือนกัน

2. Role Compatability เป็นความเข้ากันได้ของบุคคลซึ่งเกิดจากความต้องการที่ต่างกันหรือตรงข้ามกัน เช่น บุคคลที่ชอบบงการผู้อื่นกับบุคคลที่ชอบให้ผู้อื่นบงการ

หลักการของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของชุทซ์ (1960) แบ่งออกเป็น 4 ประการ มีดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและพฤติกรรมทางสังคมที่สำคัญ 3 ประการคือ 1) ความเป็นพวกพ้อง 2) ความมีอำนาจควบคุม 3) ความรักใคร่ชอบพอ ซึ่งความต้องการทั้ง 3 ด้านนี้จะผสมผสานและแสดงออกมาเป็นสัดส่วนที่อธิบายได้

2. พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น จะเป็นลักษณะพฤติกรรมตามประสบการณ์ที่บุคคลเคยเผชิญมาก่อนหน้านี้ รูปแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมมักจะเลียนแบบมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก หรือ พฤติกรรมของพ่อแม่

3. ปัจจัยที่สำคัญในการรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและสร้างความสามัคคีขึ้นในกลุ่ม คือต้องมีความพอดีระหว่างความต้องการทั้ง 3 ด้านของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

4. การที่บุคคลจะอยู่รวมกันเป็นกลุ่มได้นั้น จะต้องผ่านกระบวนการของการเป็นพวกพ้อง ความมีอำนาจควบคุมและการรักใคร่ชอบพอกัน เมื่อสิ้นสุดกระบวนการกลุ่ม ความต้องการของกลุ่มจะค่อยๆถอยกลับ จากความรักใคร่ชอบพอไปสู่ขั้นต้น คือความเป็นพวกพ้อง

ซึ่งต่อมา Beyer and Marshall (1981) ได้เสนอแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Schultz (1960) คือเป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันภายในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน มีการสร้างความรู้สึที่ดีต่อกันภายในกลุ่มจะมีลักษณะของความสัมพันธ์แบบเพื่อน มิตรภาพที่ดีซึ่งก่อให้เกิดพลังอำนาจทางวิชาชีพ โดยจะมีมุมมองแบ่งออกเป็น 3 มิติคือมิติของความ เป็นวิชาชีพ มิติของการตัดสินใจและมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งทั้ง 3 มิติที่กล่าวมานั้น สอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Schultz (1960) ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

2.2.3 องค์ประกอบของความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงาน

มีผู้วิจัยศึกษาถึงองค์ประกอบของ ความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไว้หลากหลาย โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดของ Edelman (1993) และแนวคิดของ Bayer and Marshall (1981) ไว้ดังนี้

Edelman (1993) ได้แบ่งองค์ประกอบของความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไว้ 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การยอมรับในการกระจายภาระงานอย่างยุติธรรม
2. การสมัครใจในการให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับการร้องขอ
3. การให้ความร่วมมือในการรักษากฎของส่วนร่วม

4. การร่วมมือปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน แม้จะไม่ชอบเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานด้วยก็ตาม

5. เคารพในความเป็นส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานทุกคน

6. ไม่วิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงานอย่างเปิดเผย

7. ไม่ว่าร้ายเพื่อนร่วมงานต่อหัวหน้างาน

Beyer and Marshall (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานว่าประกอบไปด้วย 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมั่นใจและความไว้วางใจ (Confidence and Trust) หมายถึง การมีความตรงไปตรงมา ซื่อตรงต่อกัน เชื่อมั่นในความสามารถซึ่งกันและกัน การเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและความรู้สึกของตนเองต่อผู้ร่วมงานทั้งในด้านส่วนตัวและส่วนงาน

2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual help) หมายถึง ความเต็มใจที่จะแบ่งปัน ความรู้ให้แก่กัน สมัคใจในการช่วยทำงาน แบ่งเบาปริมาณงานของเพื่อนร่วมงาน รวมถึงปกป้องสิทธิประโยชน์ของเพื่อนร่วมงาน

3. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual support) หมายถึง การให้การยอมรับนับถือและเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก การให้กำลังใจซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากเรื่องงาน การเป็นที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน รวมถึงการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and enjoyment) หมายถึง การมีทัศนคติที่ดีและการแสดงออกที่อบอุ่นในการทำงานร่วมกัน การให้ความสนใจและห่วงใยต่อเพื่อนร่วมงานซึ่งอาจจะแสดงออกโดยการสังสรรค์กันทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งเสริมการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่กันด้วยรอยยิ้ม มีการร่วมยินดีต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานมีความก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จในโอกาสต่างๆ

5. การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จร่วมกัน (Team efforts toward goal achievement) หมายถึง ความร่วมมือกันในการกระตุ้นส่งเสริมให้มีการร่วมมือกันในกลุ่มยอมรับในความแตกต่าง และยอมรับในความสามารถของบุคคล การใช้ความรู้ความสามารถของ

ตนเองอย่างเต็มที่ มีการรวมกลุ่มและกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน มีการทบทวนและประเมินรวมถึงแก้ไขผลงานของกลุ่มอยู่เสมอ

6. การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึงการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมสนับสนุน และตระหนักถึงคุณค่าในผลงานของบุคคลอื่น ที่แสดงออกโดยการร่วมมือต่อโครงการใหม่ๆ วิพากษ์วิจารณ์ผลงานและจัดการกับความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานหากพบวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพกว่าเดิม

7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open communication) หมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างตรงไปตรงมา มีอิสระและมีความรู้สึกปลอดภัยในการอภิปรายปัญหาต่อกัน มีการแบ่งปันข้อมูลและมีความเต็มใจในการรับข้อมูลจากผู้อื่น มีความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา สามารถสื่อสารแบบตัวต่อตัว เป็นกันเองได้ สมาชิกในกลุ่มสามารถรับข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและตรงกันทุกครั้ง รวมถึงมีการประสานงานที่ดี สม่่าเสมอทั้งข้อมูลที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom from threat) หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาขอบเขตหน้าที่ของสมาชิกด้วยความจริงใจปราศจากอคติ การสร้างความรู้สึกยอมรับสมาชิกในทีมอย่างจริงใจ มีบรรยากาศที่ปราศจากความเครียดและสามารถวิพากษ์วิจารณ์สมาชิกในทีมได้อย่างสร้างสรรค์ มีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง มีความมั่นคงและสม่ำเสมอของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีม มีโอกาสเท่าเทียมกันในการพัฒนาตนเอง และมีการพิจารณาความดีความชอบโดยอาศัยการพิจารณาผลงานเป็นสำคัญ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคนโดยปราศจากการควบคุมกันและกัน

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

2.3.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน (Warr, 1990) เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน และศรัทธาในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Manion (2003) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานว่าเป็นการ แสดงอารมณ์ทางบวก มีความสนุกสนานในการทำงานโดยเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้จากการกระทำที่สร้างสรรค์ของตนเองซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปในแนวเดียวกับ Maenapothi (2007) ที่กล่าวถึงความสุขในการทำงานว่า

หมายถึงสถานการณ์ในที่ทำงาน เมื่อบุคคลรู้สึกมีความสุขในการทำงานก็จะไม่รู้สึกว่าเป็นการทำงาน ซึ่งถือเป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายทั้งในระดับตัวบุคคลเองและระดับองค์กร

ในขณะที่ Argyle and Martin (1991) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสุขเป็นการประเมินของบุคคล ณ ขณะนั้นโดยใช้โครงสร้างทางความคิดและโครงสร้างทางอารมณ์ร่วมกัน ซึ่งจะประเมินในแง่ของความถี่ของอารมณ์ทางบวกเช่นความเบิกบานใจ มีความยินดี มีอารมณ์ดีและความพึงพอใจในชีวิต การปราศจากความรู้สึกทางลบในขณะนั้น เช่นความซึมเศร้าและความวิตกกังวล ซึ่งสอดคล้องกับ Diener (2003) ที่กล่าวว่าความสุขในการทำงานคือการทำงานที่บุคคลรับรู้ความรู้สึกที่เป็นสุข ความรู้สึกชื่นชอบซึ่งเป็นผลที่มาจากการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานก่อให้เกิดอารมณ์ด้านบวกสูงและอารมณ์ด้านลบอยู่ในระดับต่ำโดยที่ Lyubomirsky (2001) และ Gavin and Mason (2004) ก็ได้ให้ความหมายความสุขในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันว่าคือความรู้สึกของอารมณ์ที่ดีๆหลายอย่างของบุคคลเป็นความรู้สึกอารมณ์ในทางบวกซึ่งเป็นความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล เช่น ความรู้สึกพอใจ ความรู้สึกดีกับชีวิต ความรู้สึกสนุกสนานรวมถึงความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรมต่างๆ โดยที่อารมณ์ความรู้สึกทางบวกดังกล่าวตอบสนองต่อปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และนอกจากนี้ Makikangas, Feldt and Kinnunen (2007) ได้ให้ความหมายว่า ความสุขเป็นการมองในภาพกว้างของคุณภาพของประสบการณ์ และการทำงานของจิตใจของบุคลากรในขณะที่ทำงานเป็นความสุขในมุมมองของความสุขสบาย (Hedonic Component) ที่คำนึงถึงประสบการณ์ความเพลิดเพลินของตัวบุคคลผู้นั้น หรือความสมดุลของความรู้สึกด้านบวกมากกว่าความรู้สึกด้านลบเป็นการตัดสินความรู้สึกโดยบุคคลผู้นั้น เกี่ยวกับตัวเองที่มีความสัมพันธ์กับการทำงาน

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

การศึกษาวิจัยแบ่งการศึกษาความสุขออกเป็น 2 แนวทาง (Ryan & Deci, 2001; McDowell, 2010; Nave, Sherman & Funder, 2008) คือ 1. ความสุขในรูปแบบของเฮโดนิคส์ (Hedonic) หรือความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-Being) คือการให้ความสำคัญกับอารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของการใช้ชีวิตที่เน้นการมีความสุขมากและการมีความสุขที่เจ็บปวดน้อยที่สุดรวมถึงความรู้สึกยินดีและความรู้สึกพึงพอใจที่บุคคลบรรลุจุดมุ่งหมายในตนเองไม่ว่าจะเป็นอะไรก็ตาม ตัวอย่างการประเมินตามแนวคิดนี้ เช่น แนวคิดของ Diener, Horwitz and Emmons (1985) ซึ่งนำเสนอแนวคิดว่าความสุขหรือสุขภาวะตามแนวเฮโดนิคส์ เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางอารมณ์ 2 ด้านรวมกันคือ อารมณ์ทางบวก (positive affect) และ ปราศจากอารมณ์ทางลบ (absence of negative affect) และองค์ประกอบด้านกระบวนการทางารรู้คิด (cognitive

process) ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) ซึ่งบุคคลประเมินตนเองจากความรู้สึกภายในเกี่ยวกับคุณภาพทั้งหมดของชีวิต โดยการประเมินในแนวทางนี้เป็นการประเมินผลโดยรวมทั้งหมดไม่แยกเป็นองค์ประกอบย่อย (McDowell, 2010) ซึ่งเครื่องมือที่นิยมใช้ประเมินความสุขหรือสภาวะในรูปแบบของเฮโดนิคส์ และความสุขแบบองค์รวมซึ่งใช้อย่างกว้างขวางในหลากหลายวัฒนธรรมและ 2. ความสุขในรูปแบบของยูโดโมนิกส์ (Eudaimonic) หรือสภาวะทางจิต (Psychological Well-Being) ความสุขลักษณะนี้จะให้ความสำคัญกับความหมายและการรับรู้ตนเอง คุณลักษณะทางจิตด้านบวกที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและการพัฒนาศักยภาพของบุคคล (Nave et al., 2008) ให้ความสำคัญกับความรู้สึกยินดีและภาวะของการดำรงอยู่ที่มากกว่าการเสพสุขอย่างหมกมุ่นการศึกษาความสุขหรือสภาวะตามแนวทางนี้ มองว่าคนเราควรมีอะไรที่ยิ่งใหญ่กว่าการมีชีวิตที่สนุกสนานไปวันๆ การมีความสุขหรือสภาวะที่แท้จริงมาจากความงอกงามในตน (personal growth) และการใช้ชีวิตให้เกิดผลในทางดีงาม (actively contributing) เช่น การเป็นผู้เสียสละมากกว่าที่จะรับจากผู้อื่น ซึ่งเป็นความสุขที่ลึกซึ้งมากกว่าความพอใจ (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000) ตัวอย่างการประเมินตามแนวคิดนี้ เช่น แนวคิดของ Ryff (Ryff & Singer, 2008; Ryff & Keyes, 1995) ซึ่งได้บูรณาการแนวคิดต่างๆ จากนักคิดในหลากหลายแขนง มาสร้างเป็นโมเดลหลายมิติของ สภาวะทางจิต และพัฒนาเครื่องมือที่นิยมใช้ประเมิน สภาวะในรูปแบบของยูโดโมนิกส์อย่างกว้างขวางในหลายด้าน หลากหลายช่วงอายุ และวัฒนธรรม ได้แก่ มาตรฐานสภาวะทางจิต (The Psychological Well-Being Scale) ของ Ryff (1989, 1995) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 6 ด้าน คือ การยอมรับตนเอง ความสามารถในการจัดการกับสภาพแวดล้อม การมีสัมพันธภาพเชิงบวกกับผู้อื่น การมีจุดมุ่งหมายในชีวิต ความงอกงามในตน และการพึ่งตนเองได้

การศึกษาความสุขของบุคคลสามารถพิจารณาแบ่งออกได้ เป็น 2 มิติ ดังนี้

1. ภาวะความสุขของบุคคล (state) ซึ่งเป็นการประเมินและตัดสินชีวิตในภาพรวมของบุคคล โดยบุคคลจะประเมินความสุขจากสององค์ประกอบ คือ 1) องค์ประกอบทางความคิด (cognitive) ซึ่งเป็นการประเมินความสุขโดยใช้ความคิดเพื่อประเมินและตัดสินความพึงพอใจในชีวิตในภาพรวม และ 2) องค์ประกอบทางอารมณ์ (affective) เป็นการประเมินความสุขโดยใช้ประสบการณ์ทางความรู้สึกในแง่ของอารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบ ดังนั้น องค์ประกอบของความสุขจึงประกอบไปด้วย การมีระดับความพึงพอใจในชีวิตที่สูงและมีความถี่ของอารมณ์ทางบวก และการที่ไม่มีอารมณ์ทางลบ โดยนักวิจัยที่ศึกษาความสุขในมิตินี้ระบุว่า ความสุขของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่บุคคลประสบอยู่ในช่วงเวลาหนึ่งๆ (Argyle, 1991; Lyubomirsky, Sheldon & Schkade, 2005)

2. คุณลักษณะของบุคคลที่มีความสุข (Traits) การศึกษาความสุขในมิตินี้จะศึกษาผ่านคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความสุขของบุคคล เช่น บุคคลที่มองโลกในแง่ดี (optimism) จะอธิบายถึงสาเหตุของเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นเพียงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราว เกิดจากปัจจัยภายนอก และเป็นการเกิดเฉพาะสถานการณ์นั้นๆ ไม่มีผลที่คงทนถาวรต่อตนเองแต่อย่างใด ในขณะที่บุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย (Pessimism) จะอธิบายเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาว่ามีสาเหตุมาจากตนเอง และมีผลคงทนถาวร รวมถึงยังมีผลโยงไปถึงสถานการณ์อื่นๆ ด้วย จากลักษณะดังกล่าว ทำให้บุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดีมีแนวโน้มที่จะมีความสุขมากกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย (Seligman, 2002) โดยผู้วิจัยที่ศึกษาความสุขในมิตินี้จะระบุว่า ระดับความสุขของบุคคลจะเป็นสิ่งที่ค่อนข้างจะคงที่ ไม่ว่าจะบุคคลจะอยู่ในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในแง่มุมใด ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากคุณลักษณะของบุคคล (Traits) นั้นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานก็มีหลากหลายกันไปโดย Manion (2003) ได้ทำการศึกษาความสุขในการทำงานโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหาคำจำกัดความของความสุข พบว่าความสุขคือ ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออก โดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจากการประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข สนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ด้วยความสุข สนุกสนาน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายมีความผูกพันในงาน ทำให้สามารถคงอยู่ในองค์กรต่อไป โดยอธิบายปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข 4 ด้าน ดังนี้

1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงาน เกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร ให้การช่วยเหลือ และได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน เกิดมิตรภาพระหว่างการปฏิบัติงานกับบุคลากรต่างๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ได้ว่าอยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2) ความรักในงาน (Love of the Work) หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน มีความกระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ รู้สึกเพลิดเพลินในการปฏิบัติงานและ

ปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานและมีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3) ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานสำเร็จ มีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงานและผู้ร่วมงานรับรู้ได้ถึงความพยายามเกี่ยวกับงานที่ตนเองได้ปฏิบัติ รวมทั้งได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและได้รับความคาดหวังทางบวกในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน นอกจากนี้ยังมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังกล่าว Manion (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากที่จะทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงาน และเกิดความสุขในงานตามมา นอกจากนี้ความสุขยังเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา ประสบการณ์ความสุข ความสนุกสนานในการทำงาน เป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เกิดการคงอยู่ในงาน มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและประสิทธิภาพต่อไป

2.3.2.1 แนวคิดความสุขในการทำงานของ Diener

Diener (1990) มุ่งอธิบายปัจจัยหรือองค์ประกอบความสุขว่าเป็น ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิต ตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต นำมาซึ่งความสุขดังนี้

1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่เป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตสอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจ และยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3) อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใส ศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4) อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น ความคับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้องและต้องการที่จะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

2.3.2.2 แนวคิดความสุขในการทำงานของ Warr

Warr (1990) จำแนกองค์ประกอบของความสุขในการทำงานไว้ 3 องค์ประกอบดังนี้

1 ความตื่นตัว (arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน บุคคลจะมีความรู้สึกสนุกกับงานที่ทำโดยไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆในการทำงาน

2 ความพึงพอใจในงาน (pleasure) เป็นความรู้สึกเพลิดเพลิน พอใจ ชอบใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตนเอง

3 ความกระตือรือร้นในการทำงาน (enthusiasm) บุคคลจะเกิดความรู้สึกอยากทำงาน มีความตื่นตัวสามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉงและทำงานอย่างมีชีวิตชีวา

2.3.2.3 แนวคิดความสุขในการทำงานของ Fisher

Fisher (2010) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานจากงานวิจัยที่ชื่อว่า Happiness at Work และได้แบ่งความสุขในการทำงานออกเป็น 3 ระดับคือระดับชั่วคราว (transient level) ระดับบุคคล (person level) และระดับกลุ่ม (unit level) และระบุองค์ประกอบของความสุขในการทำงานไว้ 7 องค์ประกอบดังนี้

1) ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) คือเจตคติต่องานที่มีองค์ประกอบทั้งทางด้านปัญญาและอารมณ์ แต่สำหรับผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจะให้

ความสนใจในด้านปัญญาโดยจะเป็นการประเมินลักษณะของงานมากกว่าการประเมินด้านอารมณ์ที่เกิดระหว่างการทำงาน

2) ความผูกพันต่อองค์การ (organization commitment) องค์ประกอบนี้ถูกนำมาใช้วัดความสุขในการทำงานมากเป็นอันดับที่สองรองจากความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 องค์ประกอบคือความผูกพันเชิงอารมณ์ ความผูกพันเชิงการลงทุนและความผูกพันเชิงหน้าที่ ทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

3) ความเกี่ยวข้องในงาน (job involvement) องค์ประกอบด้านความเกี่ยวข้องในงานถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันในงาน บุคคลรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำและสะท้อนความเป็นตัวตนจากงานที่ทำ (one's identity) รวมทั้งสะท้อนคุณค่าของตนเองด้วย (self-esteem)

4) ความผูกใจมั่น (engagement) คือการที่บุคคลเอาใจใส่ในงานที่ทำ อุทิศตนในการทำงาน

5) ความเติบโตของงานและความกระปรี้กระเปร่า (thriving and vigor) เป็นองค์ประกอบที่ถูกกำหนดขึ้นมาใหม่ บางงานวิจัยระบุว่า เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกใจมั่นในงาน (job engagement)

6) สภาวะไหลลื่นและแรงจูงใจภายใน (flow and intrinsic motivation) เป็นสภาวะทางอารมณ์ที่บุคคลเกิดความเพลิดเพลิน มีความไหลลื่นและมีจิตใจจดจ่อในงานที่ทำ สภาวะไหลลื่นจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและได้รับการสนับสนุนจากองค์การ

7) อารมณ์ในการทำงาน (affect at work) เป็นองค์ประกอบด้านอารมณ์ซึ่งจะแตกต่างจากองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้น เนื่องจากทั้งหมดที่กล่าวมาจะเป็นองค์ประกอบด้านเจตคติหรือปัญญา

2.3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน

Diener and Biswas-Diener (2008) อธิบายถึงลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานดังนี้

1) มีโอกาสในการควบคุมงานด้วยตนเอง (opportunities for personal control) การควบคุมสิ่งต่างๆในที่นี้หมายถึง การที่บุคคลมีอิสระในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาและการประยุกต์ทักษะต่างๆที่ใช้ในงาน มีผลงานวิจัยระบุว่า บุคคลที่รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถควบคุมสิ่ง

ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองได้จะมีปัญหาทางด้านสุขภาพมากกว่าบุคคลที่สามารถควบคุมงานของตนได้

2) ลักษณะงานหลากหลาย (jobs with a variety of tasks) การมีลักษณะงานที่หลากหลายจะทำให้พนักงานได้ใช้ทักษะที่ตนเองมีและก่อให้เกิดความผูกพันในงานได้

3) ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน (supportive supervisors) การได้รับการสนับสนุนที่ดีจากหัวหน้างาน จะทำให้บุคคลรู้สึกผ่อนคลายและส่งเสริมให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหัวหน้างานที่ดีนั้นจะให้ความใส่ใจต่อบุคคล ให้อิสระทางความคิด กระตุ้นให้บุคคลเกิดการพัฒนา แต่ยังคงใส่ใจในผลงานของบุคคล และมีการให้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่องค์กรสามารถทำได้

4) การได้รับการยอมรับนับถือ (respect and status) การได้รับการยอมรับนับถือจากการทำงานและที่ทำงานจะก่อให้เกิดความรู้สึกภูมิใจและการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถ

นอกจากนี้ Maenapothi (2007) เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในที่ทำงานทั้งหมด 5 ปัจจัย ดังนี้

1) งานที่ทำให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน พนักงานจะมีความสุขในงานที่ได้รับมอบหมายและสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้

2) วัฒนธรรมในองค์กร

3) มีการปฏิสัมพันธ์และการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงาน

4) คุณภาพชีวิตในการทำงาน: เป็นความสัมพันธ์ของ 3 ส่วนซึ่งคือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานและการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน ทั้ง 3 ส่วนนี้ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในภาพรวมและนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง

5) ภาวะผู้นำ: ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรสามารถช่วยสร้างและเพิ่มระดับของความสุขส่วนบุคคลเมื่อพวกเขาทำงานโดยการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้าสามารถสร้างความผูกพันให้กับพนักงานได้ 2 วิธี คือมีการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมากับผู้ใต้บังคับบัญชาและต้องอุทิศตนเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีสำหรับพนักงานด้วยเช่นกัน

2.4 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในการควบคุม

2.4.1 ความหมายของความเชื่ออำนาจในการควบคุม

จากการศึกษาความหมายของความเชื่ออำนาจในการควบคุม มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ Rotter (1971) ผู้คิดค้นแนวคิดของความเชื่ออำนาจในการควบคุม ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่ออำนาจในการควบคุมคือการที่บุคคลจะอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมของตนว่ามีเหตุปัจจัยมาจากตนเอง หรือจากสาเหตุภายนอก ซึ่งความเชื่อที่แตกต่างกันนี้เอง ทำให้บุคคลมีรูปแบบพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป จึงได้แบ่งประเภทของของความเชื่ออำนาจในการควบคุมออกเป็น 2 ประเภท คือ บุคลิกภาพแบบเชื่อในอำนาจควบคุมภายใน (Internal locus of control) และ บุคลิกภาพแบบเชื่อในอำนาจควบคุมภายนอก (External locus of control) ในขณะที่ Wagner and Hollenbeck (1992) ให้ความหมายว่า ความเชื่ออำนาจในการควบคุม คือภาวะที่บุคคลเชื่อว่าการกระทำของเขา หรือ สภาพแวดล้อมมีผลต่อพฤติกรรมของเขา ซึ่งสอดคล้องกับ Shackleton (1995) เสนอว่าความเชื่ออำนาจในการควบคุม คือ สิ่งที่บุคคลเชื่อว่าเกิดขึ้นกับเขาโดยเป็นผลมาจากพฤติกรรมของเขา หรือเป็นผลจากสิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของเขา ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับการให้ความหมายของ Weiner (1972) ที่กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจในการควบคุมเป็นผลจากประสบการณ์ความสำเร็จหรือล้มเหลวที่ผ่านมาของแต่ละคน และมีการอนุมานสาเหตุของความสำเร็จหรือล้มเหลวว่ามาจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอก โดยที่ปัจจัยภายในจะอธิบายเรื่องของความพยายามและความสามารถของตนเอง ในขณะที่ปัจจัยภายนอกจะอธิบายถึงโชคชะตา หรือความยากง่ายของงาน ซึ่ง Weiner (1972) ได้สรุปสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถ เมื่อบุคคลทำงานที่ยากให้ประสบความสำเร็จ บุคคลจะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง
2. ความพยายาม บุคคลจะใช้ความพยายามในการอธิบายถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวของตนเอง
3. ความยากง่ายของงาน โดย ความยากของงานจะถูกตัดสินจากคนจำนวนน้อยที่ประสบความสำเร็จในงานนั้นๆ ในขณะที่ความง่ายของงานถูกกำหนดจากจำนวนคนส่วนใหญ่ที่สามารถทำงานนั้นๆให้สำเร็จ
4. โชคชะตา คือ ความเชื่อว่าผลสำเร็จของงานเกิดจากโอกาสหรือความบังเอิญมากกว่าความสามารถของตนเอง

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในการควบคุม

ความเชื่ออำนาจในการควบคุม (locus of control) เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีบุคลิกภาพที่พัฒนาแนวคิดมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social learning theory) ความเชื่ออำนาจในการควบคุมมุ่งเน้นการอธิบายลักษณะเฉพาะของบุคคลต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม กล่าวคือทฤษฎีนี้อธิบายพฤติกรรมของบุคคลว่ามีสาเหตุมาจากตนเองหรือปัจจัยแวดล้อมภายนอก ซึ่งสาเหตุของพฤติกรรมนั้นจะแตกต่างกันออกไปจึงทำให้เกิดรูปแบบพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป Rotter (1982) ได้แบ่งประเภทของความเชื่ออำนาจในการควบคุมออกเป็น 2 ประเภท คือความเชื่ออำนาจภายในตน (Internal locus of control) และ ความเชื่ออำนาจภายนอกตน (External Locus of control)

ความเชื่ออำนาจภายในตน (Internal locus of control) Rotter (1982) กล่าวว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีความเชื่อหรือมีการรับรู้ต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นผลจากการกระทำของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นเกิดจากการกระทำของตนเองและตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้ Rotter (1982) อธิบายลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจภายในตนไว้ดังนี้

1. มีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการได้มาของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของตนในอนาคต
2. พยายามพัฒนาสภาพแวดล้อมรอบตัวอยู่เสมอ
3. ให้ความสนใจระดับความสามารถของตนเองเมื่อประสบความล้มเหลวและให้ความสำคัญของการเสริมแรงที่ได้มาจากทักษะหรือความสำเร็จที่ตนเองทำได้
4. แสดงความต่อต้านต่อสิ่งที่พยายามจะเข้ามามีอิทธิพลเหนือตนเอง

กล่าวโดยสรุป บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในอำนาจภายในตนเองคือบุคคลที่เชื่อในอิทธิพลของการควบคุมจากภายในตนเอง เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นเป็นผลจากระดับความสามารถของตนเอง บุคคลกลุ่มนี้จะมีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีความกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมที่จะปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อมนั้นๆและควบคุมสถานการณ์ต่างๆได้ดี มีแรงจูงใจสูง เห็นคุณค่าและความพยายามของตนเอง มีความเชื่อมั่นในเหตุและผล

ความเชื่ออำนาจภายนอกตน (External locus of control) Rotter (1966) กล่าวว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนจะมีการรับรู้หรือเชื่อว่าเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับ

ตนเองนั้นเกิดมาจากปัจจัยจากภายนอก ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เคราะห์กรรม อำนาจเหนือธรรมชาติ โชคชะตาหรือเกิดจากบุคคลอื่นที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของตนเองเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดไว้แล้วโดยที่ตนเองไม่สามารถจัดการหรือควบคุมได้ ผู้ที่มีบุคลิกแบบเชื่ออำนาจภายนอกตนจะมีลักษณะดังนี้ (Egglance, 1973)

1. ตั้งใจทำงานเพื่อแก้ปัญหาของตนเอง
2. ขาดความกระตือรือร้นในการหาข้อมูลและเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหา
3. มีความวิตกกังวลและหลีกเลี่ยงที่จะทำกิจกรรมต่างๆ
4. ขาดความพยายามในการหาแหล่งหรือข้อมูลที่จะมาช่วยเหลือตนเอง

กล่าวโดยสรุป บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อในอำนาจภายนอกตน บุคคลจะเชื่อว่าสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลวนั้นล้วนมาจากปัจจัยภายนอกที่อยู่เหนือการควบคุมของตน บุคคลจะมีลักษณะ เฉื่อยชา ไม่มีความกระตือรือร้น มีแรงจูงใจต่ำ ขาดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความวิตกกังวลสูง

Rotter (1982) กล่าวว่าบุคลิกภาพสามารถปรับเปลี่ยนได้ถ้าบุคคลมีการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ที่มีต่อสถานการณ์ ความคาดหวัง คุณค่าของการเสริมแรงและพฤติกรรม นอกจากนี้ Strickland (1977) ได้อธิบายถึงลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกแบบเชื่ออำนาจภายในตนและความเชื่ออำนาจภายนอกตนไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. การต่อต้านและคล้อยตามอิทธิพลทางสังคม (Resistance and conformity to social influence)
2. การสืบค้นข้อมูลและผลการปฏิบัติงาน (Information seeking and task performance)
3. ความสำเร็จและสมรรถนะ (Achievement and competence behaviors)
4. พฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal behaviors)

ตารางที่ 2.1

ตารางแสดงความเชื่ออำนาจในการควบคุม

ลักษณะความเชื่อ	ปัจจัยควบคุมภายใน	ปัจจัยควบคุมภายนอก
1.การต่อต้านและคล้อยตามอิทธิพลของสังคม (Resistance and conformity to social influence)	มีลักษณะของการตัดสินใจที่มั่นคง ยึดมั่นแม้จะอยู่ภายใต้ความกดดันของสังคมและมักจะคัดค้านที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง นอกจากนี้ยังมีความต้องการที่จะรักษาอำนาจของตนไว้และต่อต้านอิทธิพลต่างๆจากผู้อื่น	มีลักษณะโอนอ่อนผ่อนตามจากแรงกดดันจากภายนอก โดยเฉพาะกับบุคคลที่มีอำนาจเหนือตน
2.การค้นหาข้อมูล และการทำงาน (information seeking and task performance)	มุ่งที่การทำงาน โดยไม่คำนึงถึงอิทธิพลของสังคม ทำงานอย่างมีระบบ ใช้วิธีแก้ปัญหาในการทำงานอย่างเป็นระเบียบ ตัดสินใจอย่างรอบคอบ มีความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานที่ยาก และสามารถค้นหาสิ่งแปลกใหม่ ที่นำไปสู่การตัดสินใจที่ดี เรียนรู้ข้อมูลที่ได้จากงานมากกว่าที่จะเรียนรู้จากบุคคลอื่น มักจะสนใจในงานมากกว่าสนใจในสิ่งแวดล้อม	มีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่น และมักจะมีความรู้สึกที่ไวต่ออิทธิพลของสังคม มีการปฏิบัติงานตามความต้องการของสังคม
3.ความสำเร็จ และความสามารถ (achievement and competence behaviors)	สนใจต่อการศึกษาหาข้อมูลและมักจะทำงานออกมาดี ซึ่งเป็นรางวัลอย่างหนึ่งที่กระตุ้นให้บุคคลที่มีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน ประสบความสำเร็จเพราะมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	มีลักษณะที่ต้องการความช่วยเหลือ จากผู้อื่น เพื่อที่จะทำงานให้สำเร็จ
4.พฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal behaviors)	บุคคลจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อน และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน	มีความอึดอัดใจ เมื่อต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน

ตาราง locus of control (Strickland , 1977)

2.4.3 ผลของบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจในการควบคุม

บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในการควบคุมแตกต่างกันก็จะมีแนวคิด ทักษะ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ดังนี้

Robbins (1983) สรุปว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจภายในตนจะมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน แม้จะมีหลักฐานไม่ชัดเจนมากนักแต่จากรูปแบบพฤติกรรมการทำงานที่ประสบความสำเร็จหลายอย่างจะสอดคล้องกับพฤติกรรมของบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน เช่น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน หรือค้นหาข้อมูลต่างๆ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความพยายามในการควบคุมสภาพแวดล้อม คุณสมบัติเหล่านี้ถือเป็นสิ่งที่สามารถนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี ในทางกลับกันข้อเสียของบุคคลที่มีลักษณะแบบเชื่ออำนาจภายในตนนั้นคือจะมีการประเมินความสามารถของตนเองสูงเกินไปในการควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ มีลักษณะนิสัยที่แข็งแและอาจจะเกิดการต่อต้านหากเกิดข้อจำกัดในการทำงานซึ่งอาจจะส่งผลทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่ดีได้เช่นกัน

Baron and Greenberg (1990) สรุปความสัมพันธ์ของความเชื่ออำนาจในการควบคุมกับพฤติกรรมมองการณ์ไว้ว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตน (internal locus of control) สูงนั้น จะมีการรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงานและรางวัลต่างๆ ที่ตามมา ซึ่งการรับรู้ความสัมพันธ์ดังกล่าวมีบทบาทสำคัญต่อการเกิดแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้สามารถสรุปได้ว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีแนวโน้มประสบความสำเร็จในอาชีพมากกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน และสามารถปฏิบัติงานในระดับที่สูงกว่าได้ ได้รับการปรับตำแหน่งที่เร็วกว่ารวมทั้งมีรายได้มากกว่าด้วยในขณะที่บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่า สามารถจัดการกับความเครียดได้ดีกว่า

Wagner and Hollenback (1992) ได้สรุปความสัมพันธ์ของความเชื่ออำนาจในการควบคุมที่เกิดจากทั้งภายในและภายนอกไว้ดังนี้

1. บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะสามารถยอมรับกฎเกณฑ์ของความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับผลการปฏิบัติงานได้ กลุ่มคนเหล่านี้จะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตน

2. บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะชอบวิธีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในการทำงานหรือตัดสินใจ ในขณะที่บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนจะชอบการปฏิบัติงานที่มีการควบคุมโดยตรงจากหัวหน้า

3.บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีการประมวลผลและเก็บข้อมูลได้ดีกว่า จึงสามารถทำงานที่มีความซับซ้อนได้ดีกว่าบุคคลที่ความเชื่ออำนาจภายนอกตนแม้จะมีความสามารถทั่วไปเท่ากัน

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาจากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีผู้ศึกษาไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมไว้ดังนี้ การศึกษาของ Aube, Rousseau and Morin (2007) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Organization Commitment) เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างความรู้สึกเป็นภาระผูกพันต่อการที่ได้รับการดูแลอย่างดีจากองค์กร ซึ่งจะเพิ่มความรู้สึกผูกพันด้านจิตใจกับองค์กร และตอบสนองความรู้สึกดังกล่าวด้วยการเต็มใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกภาพการเป็นพนักงาน ประพฤติตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทุ่มเททำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ Stamper and Johlke (2003) ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อพนักงานในการแสดงออกความรู้สึกต่องานที่ได้รับมอบหมายและความพึงพอใจในการทำงานรวมทั้งมีความคาดหวังรางวัลที่จะได้รับจากการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ การศึกษาของ Witt and Carlson (2006) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนการองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแล้ว พนักงานจะมีพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อตอบสนองการกระทำที่ดีจากองค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานที่ดีนั้นเป็นวิธีที่ง่ายที่พนักงานจะนำมาใช้ตอบแทนองค์กร นอกจากนี้ยังมีการศึกษาในมหาวิทยาลัยของชาวอิหร่านโดย Ahmadi et al. (2014) ซึ่งผลการศึกษาก็เป็นไปในแนวทางเดียวกับการศึกษาที่กล่าวไปข้างต้น โดยที่งานวิจัยนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันในงานโดยผลของการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันในงานที่ระดับ 0.90

มีงานวิจัยจำนวนมากที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยลดพฤติกรรมการถอนตัวจากองค์กร เช่น การขาดงานและความตั้งใจลาออกจากงาน โดยที่หากพนักงานไม่รับรู้ตัวตนได้รับการสนับสนุนจากองค์กรพนักงานจะรู้สึกไม่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไม่ยอมมีส่วนร่วม

ไม่ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆขององค์การส่งผลต่อเนื่องไปถึงความตั้งใจที่จะลาออก ตามผลงานวิจัยของ Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch and Rhoades (2001) ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการถอนตัวจากองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจ

นอกจากนี้มีการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความอยู่ดีหลายงานโดยศึกษาจากหลากหลายประเทศและกลุ่มตัวอย่างแต่ผลการศึกษาก็เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังเช่นการศึกษาของ Ni and Wang (2015) ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานว่าการประเมินตนเองของพนักงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะมีอิทธิพลทางบวกกับความอยู่ดี และผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการตั้งสมมติฐานคือการประเมินตนเองของพนักงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอยู่ดี นอกจากนี้การประเมินตนเองยังเป็นตัวแปรกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความอยู่ดีกล่าวคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความอยู่ดีในบุคคลที่มีการประเมินตนเองในระดับสูง ซึ่งผลการศึกษาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ Bajaj and Krishnan (2014) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและอารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบ โดยมีอำนาจในการควบคุมเป็นตัวแปรกำกับ งานวิจัยนี้ศึกษาในองค์กรของคนอินเดียในธุรกิจการผลิต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมาจากหลากหลายส่วนงานและตำแหน่งงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอารมณ์ทางบวก (positive affect) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับอารมณ์ทางลบ (negative affect) นอกจากนี้ยังพบว่าอิทธิพลของตัวแปรกำกับของอำนาจในการควบคุมที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและอารมณ์ทางลบอีกด้วย และหากจะพิจารณาในเรื่องของเพิ่มคุณภาพของการบริการของพนักงานซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จไม่ต่างกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งนั่นจึงเป็นเหตุผลที่ผู้บริหารต้องมาหาปัจจัยที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพของการบริการของพนักงาน ดังนั้นงานวิจัยของ Hossain and Akta (2012) จึงพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อคุณภาพของการบริการของพนักงาน

2.5.2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่ายังมีการศึกษาไม่แพร่หลายมากนักผู้วิจัยจึงรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้พอสังเขป ดังนี้ การศึกษาของ เจนยูทซ์ ปาละกุล (2547) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ อัตราเงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของ สุภาวดี ทองบุญส่ง (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งการศึกษาพบว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสามารถทำนายความสุขในการทำงานได้ โดย สุภาวดีคืออภิปรายว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลคือความเอาใจใส่และแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานเช่น ช่วยเหลือพึ่งพากันในด้านการทำงานและเรื่องส่วนตัว มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หากบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันแสดงว่าบุคคลมีความสุขในการทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลส่งผลให้เกิดการคงอยู่ในงานในอัตราที่สูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยงานวิจัยของ Basford and Offermann (2012) ได้ศึกษาผลกระทบของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับพนักงานบริการพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานทางบวกได้ช่วยเพิ่มแรงจูงใจของพนักงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานซึ่งมีอิทธิพลมากกว่าการสนับสนุนของหัวหน้างานโดยตรงและหัวหน้าส่วนงาน นอกจากนี้งานวิจัยยังได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงตำแหน่งงานว่าเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์นี้หรือไม่ ซึ่งก็พบว่ามีอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานในระดับสูงสำหรับพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งระดับสูงและตำแหน่งงานไม่ได้กำกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและแรงจูงใจในงาน โดยที่พนักงานไม่ว่าจะตำแหน่งสูงหรือไม่สูงจะมีแรงจูงใจที่สูงเมื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยที่งานวิจัยเป็นไปในแนวทางเดียวกับ Fernet et al., (2009) ที่ได้ศึกษาถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยใช้แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ งานวิจัยนี้ใช้พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งหมดจำนวน 533 คน พบว่ามีอิทธิพลทางลบระหว่างคุณภาพความสัมพันธ์ในระดับสูงและแรงจูงใจในการทำงานต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานระดับของความพึงพอใจในงานได้ โดยการศึกษาของ Harmer and Findlay ที่ศึกษาเรื่องอิทธิพลของความสัมพันธ์ในที่ทำงานกับ

ความพึงพอใจในงานในกลุ่มบุคคลอายุ 25 – 35 ปีโดยผลการศึกษาพบว่า 52.1% ของพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานถูกทำนายได้จากคุณภาพของความสัมพันธ์ในที่ทำงานโดยความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับเพื่อนร่วมงานจะเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดนอกจากนี้ยังมีงานวิจัยในประเทศจีนที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในประเทศจีน โดยศึกษาจากงานวิจัยต่างๆและการสัมภาษณ์ผ่านแบบสอบถามที่ทดสอบความตรงแล้ว ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (Min & Yong, 2014)

นอกจากนี้ TINYpulse Engagement Survey ได้ทำการสำรวจบุคคลในวัยทำงานทั้งหมด 40,000 คนจากกว่า 300 บริษัททั่วโลกพบความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานของพนักงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ที่ระดับ 0.92 และความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานของพนักงานกับความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานโดยตรงอยู่ที่ 0.74

2.5.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน และได้รวบรวมไว้ดังนี้ การศึกษาของ Zelenski et al., (2008) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความสุขกับผลผลิตในการทำงานโดยใช้ดัชนีชี้วัดความสุข 4 ตัว ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน อารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีความสุขจะมีผลผลิตในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความสุข ขณะที่การศึกษาของ Diener and Seligman (2004) พบว่าพนักงานที่มีความสุขจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความสุขและจะมีอัตราการเปลี่ยนงานน้อยกว่า ซึ่งหากองค์กรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความสุขแก่พนักงานก็จะสามารถช่วยเพิ่มผลกำไรทางธุรกิจได้ เพราะความสุขในการทำงานไม่ได้เป็นเพียงสิ่งที่มีค่าในตัวเองที่มนุษย์แสวงหาแต่ยังสามารถเพิ่มผลผลิตทางเศรษฐกิจอย่างมากด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Boehm and Lyubomirsky (2008) ที่ได้ถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขและความสำเร็จในการทำงานพบว่า บุคคลที่มีความสุขในการทำงานจะได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่า แสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าและมีพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นมากกว่าบุคคลที่มีความสุขน้อย ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับการศึกษาของ George (1995 อ้างใน Diener & Biswas, 2002) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับรางวัลต่างๆที่พนักงานได้รับและพบว่าพนักงานที่มีความสุขจะได้รับการยอมรับ ได้รับรางวัลและการชื่นชมจากองค์กรและความสุขยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับของเงินเดือนอีกด้วย

นอกจากนี้ มีการศึกษาพบว่าความสุขมีความเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองดังงานวิจัยของ Salami (2010) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความฉลาดทาง

อารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความอยู่ดีมีสุข ซึ่งผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสุขมีความสัมพันธ์กันในทางบวก และในการทดลองของ Sarason et al., (1986) ที่ทำการศึกษาเชิงทดลองพบว่าบุคคลที่มีความสุขจะมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานที่สูง มีการยึดมั่นในการทำงานที่ยากลำบาก มีการประเมินตนเองในทางบวกและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองสูงมากกว่าบุคคลที่อยู่ในอารมณ์ปกติ และบุคคลที่มีความสุขมักจะมองผลลัพธ์ที่ออกมาในการทำงานในแง่ดีกว่าบุคคลในกลุ่มอารมณ์ปกติ ซึ่งงานวิจัยหลายงานวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาวะทางจิต (psychological well-being) ในการทำงาน ความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน พบว่าสุขภาวะทางจิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานมากกว่าความพึงพอใจในงาน (Cropanzano & Wright, 2000; Wright & Bonett, 1999; Wright et al., 1993) ต่อมา Wright and Bonett (2007) ได้ทำการศึกษาระยะยาวเป็นการศึกษาภาคสนาม ระยะเวลา 2 ปี ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาวะทางจิต ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานกับการลาออกของพนักงาน พบว่าสุขภาวะทางจิตและความพึงพอใจในงานสามารถทำนายการลาออกของพนักงานได้โดยที่ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมากกับการลาออกของพนักงาน

2.5.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในการควบคุม พบว่ามีผู้ที่สนใจและศึกษาไว้อย่างหลากหลาย มีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมว่าเป็น ตัวทำนายความสุขของบุคคล (Judge et al., 1998; Spector et al., 2002) โดยเฉพาะความเชื่ออำนาจภายในตนเองจะก่อให้เกิดความสุขได้ดีกว่า บุคคลทั่วไปต่างต้องการการจัดการด้านต่างๆของชีวิต (Langer, 1983) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของ Tammy et al., (2008) ที่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสุข ความคิดสร้างสรรค์และความเชื่ออำนาจในการควบคุม พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความคิดสร้างสรรค์และความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายนอกและยังพบว่าความสุขและความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความสุขของแต่ละคนจะแตกต่างกันตามลักษณะความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในและภายนอก

ขณะที่การศึกษาของ Coleman et al., (1999) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในการควบคุมกับความผูกพันต่อองค์กรและพบว่าความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางจิตใจ (Affective Commitment) ในขณะที่ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายนอกมีความสัมพันธ์ด้านการคงอยู่ในองค์กร (Continuance Commitment) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Renn and Vandenberg (1991) ที่ได้ทำการศึกษา

ความแตกต่างของทัศนคติกับพฤติกรรมของพนักงานโดยใช้แนวคิดความเชื่ออำนาจในการควบคุมของ Rotter โดยผลการศึกษาพบว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในมีแนวโน้มที่จะแสดงแรงจูงใจจากภายใน และยังได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่า มีความพึงพอใจในงาน และประสบความสำเร็จในงานมากกว่าอีกด้วย

นอกจากนี้มีการศึกษาของ Saadat et al., (2012) ทำการศึกษาในนักศึกษาชาวอิหร่านเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าในตนเอง (self esteem) และความเชื่ออำนาจในการควบคุม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณค่าในตนเองทุกด้านนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้อำนาจในการควบคุมภายใน นอกจากนี้ระดับของการรับรู้คุณค่าในตนเองนั้นสามารถทำนายได้จากการรับรู้อำนาจในการควบคุมภายในอีกด้วย แต่ในทางกลับกันการศึกษาของ Devin et al., (2012) ศึกษาเกี่ยวกับครูในระดับชั้นอนุบาลโดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในการควบคุมและความสุข ซึ่งผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบระหว่างตัวแปรสองตัวนี้ นอกจากนี้ยังพบว่ามีความแตกต่างของการรับรู้อำนาจในการควบคุมกับความสุขระหว่างครูที่มีพื้นฐานการศึกษาต่างกันอีกด้วยโดยที่จะสอดคล้องกับงานวิจัย Akca and Yaman (2010) ศึกษาในครูเช่นกันโดยจะศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้อำนาจในการควบคุมของครูต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกล่าวคือจะพิจารณาระดับของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับรูปแบบการอธิบายสาเหตุของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผลการวิเคราะห์พบว่าครูส่วนมากจะมีการรับรู้อำนาจในการควบคุมภายในและพวกเขารับรู้ถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในมิติของความอ่อนล้าทางอารมณ์

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน โดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำในตำแหน่งวิศวกรของบริษัทผลิตโครงสร้างเหล็กและเครื่องจักรแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งหมด 74 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือกลุ่มประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นพนักงานประจำในตำแหน่งวิศวกรของบริษัทผลิตโครงสร้างเหล็กและเครื่องจักรแห่งหนึ่งจำนวน 74 คน

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรทำนาย	ได้แก่	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
ตัวแปรเกณฑ์	ได้แก่	ความสุขในการทำงาน
ตัวแปรกำกับ	ได้แก่	ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบวัด ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามและแบบวัดประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยแปลมาจากแบบวัด The Survey of Perceived Organizational Support (SPOS) ของ Eisenberger (1986) ซึ่งได้จัดทำแบบวัดออกมา 2 แบบคือแบบ long version มีข้อความทั้งหมด 36 ข้อและแบบ short version มีข้อความทั้งหมด 16 ข้อ ซึ่งแบบวัดทั้ง 2 แบบนั้นมีความตรงตามเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการวัด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบ short version เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการทำแบบวัด

ส่วนที่ 3 แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยใช้แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่สร้างโดย มิ่งขวัญ พอบุตรี (2557) ซึ่งพัฒนาแบบวัดโดยใช้แนวความคิดของ Alderfer (1972) ประกอบด้วยข้อความทั้งหมด 11 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบวัดความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยแปลมาจากแบบวัด The Oxford Happiness Questionnaire (OHQ) ของ Hills and Argyle (2002) ซึ่งได้จัดทำแบบวัดความสุขในการทำงานออกมา 2 แบบ คือ แบบ long version ประกอบด้วยข้อความ 29 ข้อและแบบ short version ประกอบด้วยข้อความ 8 ข้อ ซึ่งแบบวัดทั้ง 2 แบบนั้นมีความตรงตามเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการวัด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบ short version เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการตอบแบบวัด

ส่วนที่ 5 แบบวัดความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน ผู้วิจัยใช้แบบวัด The Intellectual Achievement Responsibility Questionnaire (IAR) ของ Crandall et al., (1965) ประกอบด้วยข้อความทั้งหมด 34 ข้อ ซึ่งแปลโดย อติวัฒน์ พรหมาสา (2533)

3.4 เกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบ

1. การตอบแบบวัดของแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความสุขในการทำงาน เป็นลักษณะการเลือกตอบโดยใช้มาตรการประเมิน 5 ระดับ โดยการให้คะแนนเป็นไปตามตารางนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบวัด

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

2. การตอบแบบวัดของแบบวัดความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน จะประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 34 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามที่ถามถึงสถานการณ์ที่ได้รับความสำเร็จ (Positive Situation) จำนวน 17 ข้อ และข้อคำถามที่ถามถึงสถานการณ์ที่ล้มเหลว (Negative Situation) จำนวน 17 ข้อ ในแต่ละข้อจะมีข้อย่อยให้เลือกตอบ 2 ข้อ ผู้ตอบต้องเลือกคำตอบข้อใดข้อหนึ่ง ซึ่งคำตอบข้อหนึ่งจะแสดงถึงความเชื่อในอัตลิติตและอีกคำตอบหนึ่งแสดงถึงความเชื่อในปรลิติต หากผู้ใดเลือกคำตอบที่แสดงถึงความเชื่อในอัตลิติต จะได้ 1 คะแนน ดังนั้นคะแนนรวมในแบบวัดฉบับนี้จึงเป็นคะแนนด้านอัตลิติต

3.5 แนวทางการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นลักษณะแบบ Check List จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้แปลมาจาก แบบวัด the Survey of Perceived Organizational Support (SPOS) ของ Eisenberger (1986) ซึ่งได้จัดทำ

แบบวัดออกมา 2 แบบคือแบบ long version มีข้อความทั้งหมด 36 ข้อ และแบบ short version มีข้อความทั้งหมด 16 ข้อ ซึ่งแบบวัดทั้ง 2 แบบนั้นมีความตรงตามเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการวัด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้ฉบับ short version เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการทำแบบวัดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แปลแบบสอบถามดังกล่าวจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยโดยผู้เชี่ยวชาญทางภาษา และปรับปรุงเนื้อหาให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทหลังจากนั้นนำแบบสอบถามแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษอีกครั้งหนึ่ง (Backward Translations) โดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางภาษาที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำมาปรับปรุงภาษาและพัฒนาให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหาซึ่งมีจำนวนข้อความทั้งสิ้น 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยใช้แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่สร้างโดย มิ่งขวัญ พอบุตรี (2557) ซึ่งสร้างขึ้นโดยใช้แนวความคิดของ Alderfer (1972) หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบวัดมาปรับภาษาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของงานวิจัยและนำไปทดสอบคุณภาพของเครื่องมือและความเข้าใจภาษาประกอบด้วยข้อความทั้งหมด 11 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบวัดความสุขในการทำงาน

แบบวัดความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยใช้แบบวัดความสุขของ The Oxford Happiness Questionnaire (OHQ) ของ Hills and Argyle (2002) ซึ่งได้จัดทำแบบวัดความสุขในการทำงานออกมา 2 แบบ คือ แบบ long version ประกอบด้วยข้อความ 29 ข้อและแบบ short version ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ เพื่อใช้สำหรับผู้ที่ไม่มีเวลาจำกัดในการทำแบบวัด โดยแบบวัดทั้งสองฉบับได้มีการนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่ามีค่าสูงถึง .93 ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบวัดฉบับ short version เพื่อประหยัดเวลาในการตอบแบบวัดของประชากร โดยผู้วิจัยได้แปลแบบวัดดังกล่าวจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยโดยผู้เชี่ยวชาญทางภาษาและปรับปรุงเนื้อหาให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทหลังจากนั้นนำแบบสอบถามแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษอีกครั้งหนึ่ง (Backward Translations) โดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางภาษาที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำมาปรับปรุงภาษาและพัฒนาให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหาประกอบด้วยข้อความ 8 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบวัดความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน

แบบวัดความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน ผู้วิจัยใช้แบบวัด The Intellectual Achievement Responsibility Questionnaire (IAR) ของ Crandall et al., (1965) ซึ่งแปลโดย

อติวัฒน์ พรหมาสา (2533) มีจำนวน 34 ข้อ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบวัดที่ได้รับการแปลแล้วมาปรับภาษาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของงานวิจัยและนำไปทดสอบคุณภาพของเครื่องมือและความเข้าใจภาษาประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 34 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามที่ถามถึงสถานการณ์ที่ได้รับความสำเร็จ (Positive Situation) จำนวน 17 ข้อ และข้อคำถามที่ถามถึงสถานการณ์ที่ล้มเหลว (Negative Situation) จำนวน 17 ข้อ

3.5.2 การทดสอบความเข้าใจทางภาษา

ผู้วิจัยนำแบบวัดทั้ง 5 ชุด มาให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานตำแหน่งวิศวกรจำนวน 8 คนทำแบบวัดเพื่อทดสอบคุณภาพของแบบวัดและความเข้าใจทางภาษา หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบวัดซึ่งเป็นการใช้การ Focus Group กับพนักงานวิศวกรในบริษัทที่ทำธุรกิจใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบวัดทุกคนมีความเข้าใจภาษาในแบบวัดเป็นอย่างดี

3.5.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบวัดไปทดสอบก่อนใช้จริง (Try Out) โดยผู้วิจัยได้นำแบบวัดที่ผ่านการตรวจสอบความเข้าใจทางภาษาแล้วไปทดสอบก่อนใช้จริง โดยนำไปทดสอบกับพนักงานวิศวกรในบริษัทที่มีธุรกิจเหมือนกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 45 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์กลับมาจำนวน 40 คนเพื่อนำมาวิเคราะห์

2. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item Total Correlation : CITC) ของแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และแบบวัดความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบก่อนใช้จริงมาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับของแบบวัดทั้ง 3 ฉบับ โดยเกณฑ์ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (CITC) ของแบบวัดที่จะนำไปใช้จะต้องสูงกว่า .23 ซึ่งหากพบข้อคำถามที่ค่า CITC ไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด ข้อคำถามนั้นจะถูกตัดออก เมื่อผู้วิจัยทำการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมกับแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับ พบว่ามีข้อคำถาม 1 ข้อของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีค่า CITC เท่ากับ .174 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดแต่เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดจึงจำเป็นต้องคงข้อคำถามไว้

3. หาค่าความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบวัดทั้งฉบับ ของแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และแบบวัดความสุขในการทำงาน ด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency)

จากข้อคำถามที่ผ่านการวิเคราะห์ โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ทั้งในรายส่วนและในภาพรวมทั้งฉบับ พบว่า

- 1) แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีจำนวน 16 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ .855
- 2) แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 11 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ .906
- 3) แบบวัดความสุขในการทำงาน มีจำนวน 8 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ .835
- 4) แบบวัดความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของเครื่องมือนี้ด้วยวิธีการทดสอบซ้ำ (Test – retest Method) เพื่อตรวจสอบความคงที่ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานวิศวกรในบริษัทที่มีธุรกิจเหมือนกลุ่มประชากรที่ศึกษา และเว้นระยะประมาณ 2 สัปดาห์จึงกลับไปวัดซ้ำกลุ่มเดิมแล้วนำคะแนนของทั้งสองครั้งมาหาความสัมพันธ์ ซึ่งพบว่าความสัมพันธ์ของคะแนนความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในของพนักงานวิศวกรในบริษัทที่มีธุรกิจเหมือนกลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งสองครั้งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .90

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1 ผู้วิจัยติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบริษัทที่ทำการศึกษา โดยขออนุญาตแจกแบบสอบถามจำนวน 74 ฉบับ
- 2 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับประชากร โดยชี้แจงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องระบุชื่อ โดยผลการศึกษาจะเสนอในภาพรวม และไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานใดๆของผู้ตอบแบบสอบถามและจะนัดหมายเพื่อเก็บแบบสอบถามคืน
- 3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้วิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้

เมื่อเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว จึงทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนน และทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากร สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยจะแสดงข้อมูลในรูปแบบของ ความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสุขในการทำงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน โดยจะแสดงข้อมูลของค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสุขในการทำงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
4. วิเคราะห์ความเป็นตัวแปรกำกับของความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์โมเดลเชิงพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Model)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความสุขในการทำงาน โดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากพนักงานในตำแหน่งวิศวกรของบริษัทผลิตโครงสร้างเหล็กและเครื่องจักรเป็นจำนวนทั้งสิ้น 74 คน ซึ่งเป็นจำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหลังจากที่ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากประชากรมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแล้ว ผู้วิจัยขอเสนอเป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน โดยแสดงในรูปของ การแจกแจงความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยแสดงคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

ส่วนที่ 4 ทดสอบทางสถิติของตัวแปรความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงาน และทดสอบทางสถิติของตัวแปรความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดจำนวน 74 คน มาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลพื้นฐานของประชากร ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ผลการวิเคราะห์แสดง ดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของประชากร (N = 74)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	50	67.60
หญิง	24	32.40
รวม	74	100.00
2.อายุ		
20 – 30 ปี	32	43.20
31 – 40 ปี	36	48.60
41 – 50 ปี	5	06.80
51 ปีขึ้นไป	1	01.40
รวม	74	100.00
3.ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	62	83.80
สูงกว่าปริญญาตรี	12	16.20
รวม	74	100.00
4.สถานภาพสมรส		
โสด	47	63.50
สมรส	27	36.50
รวม	74	100.00
5.อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	28	37.80
6 – 10 ปี	35	47.30
11 – 15 ปี	7	09.50
16 ปี ขึ้นไป	4	05.40
รวม	74	100.00

จากตารางที่ 4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งหมด 74 คน สามารถจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้ ประชากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชายมีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 ของประชากรและเป็นเพศหญิงจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 ของประชากร ด้านอายุพบว่าประชากรส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี ซึ่งมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 ของประชากร รองลงมาคือประชากรที่มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 ของประชากร ด้านระดับการศึกษาพบว่าประชากรส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8 และประชากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ด้านสถานภาพ พบว่าประชากรส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 ด้านอายุงานพบว่าประชากรส่วนมากมีอายุงานอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือประชากรที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ของประชากร

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยแสดงคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรทั้งหมด ประกอบด้วย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสุขในการทำงาน และ ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสุขในการทำงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน (N=74)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	3.47	0.52
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.75	0.52
ความสุขในการทำงาน	4.10	0.54
ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน	29.18	3.04

4.3 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสุขในการทำงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสุขในการทำงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน โดยใช้การค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในและความสุขในการทำงาน (N = 74)

ตัวแปร	1	2	3	4
1.การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	-			
2.ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	.392**	-		
3.ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน	.304**	.143	-	
4.ความสุขในการทำงาน	.497**	.325**	.385**	-

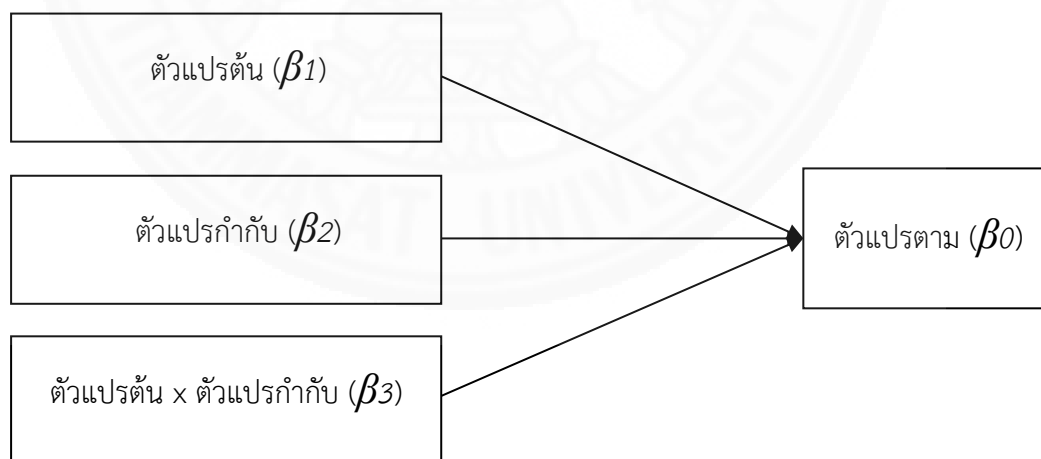
** $p < .01$

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในกับความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .497, .325 และ .385 ตามลำดับ กล่าวคือเมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสูงและมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสูง พนักงานจะมีความสุขในการทำงานสูงด้วย

4.4 การทดสอบทางสถิติของตัวแปรความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสุขในการทำงาน

ในการวิจัยนี้ได้กำหนดให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นตัวแปรทำนายและความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรเกณฑ์ โดยที่มีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยคาดว่าความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในจะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสูงพนักงานจะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงและมีความสุขในการทำงานสูง ในทางกลับกันหากพนักงานมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในต่ำพนักงานจะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและมีความสุขในการทำงานก็จะต่ำไปด้วย ในขณะที่เดียวกันพนักงานที่มีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสูงและมีความสุขในการทำงานสูงไปด้วย ขณะที่หากพนักงานมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานจะต่ำและส่งผลให้มีความสุขในการทำงานต่ำไปด้วย

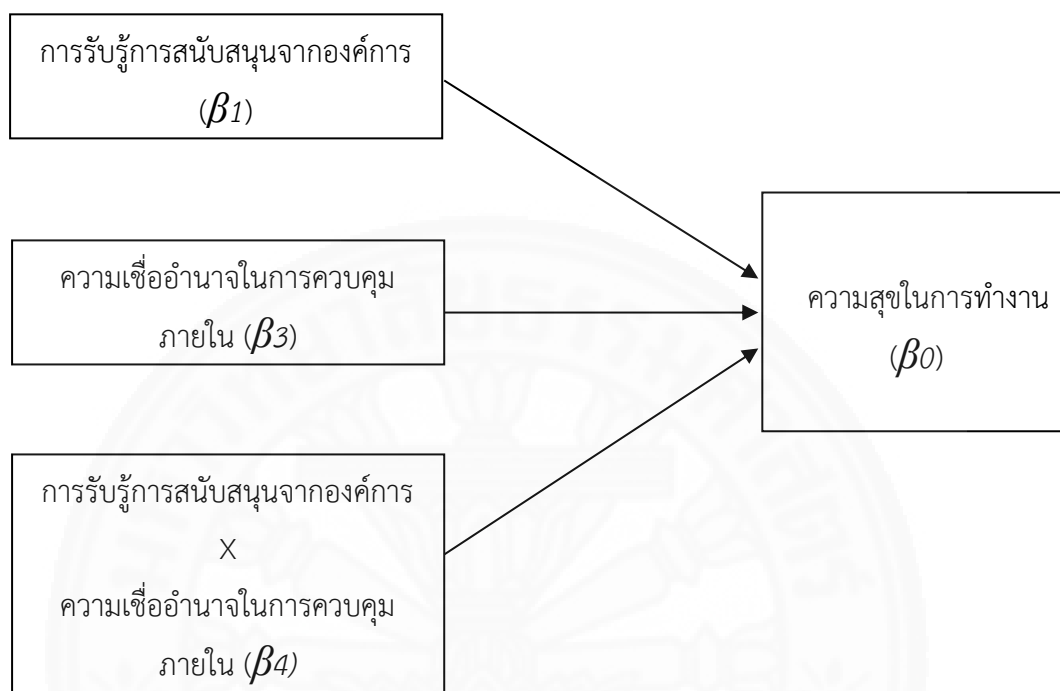
ผู้วิจัยได้ทดสอบโมเดลตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986) ที่กล่าวไว้ว่า ตัวแปรกำกับหมายถึง ตัวแปรเชิงคุณภาพหรือปริมาณ ที่มีอิทธิพลต่อทิศทางและระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยแสดงเป็นโมเดล ดังนี้



ภาพที่ 4.1 โมเดลทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของบารอนและเคนนี่ (Baron and Kenny, 1986)

ในการทดสอบตัวแปรกำกับจะเป็นจริงต่อเมื่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรกำกับ หรือ β_3 มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อควบคุมตัวแปรต้นและตัวแปรตามให้คงที่และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Model)

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงาน ดังนี้



ภาพที่ 4.2 โมเดลทดสอบความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงาน

ในการทดสอบตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นโดยที่ตัวแปรความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในจะกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรทำนายกับความสุขในการทำงานซึ่งเป็นตัวแปรเกณฑ์ที่ต่อเมื่อสัมประสิทธิ์การถดถอย β_4 และค่า ΔR^2 มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นที่ 1 นำตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน มาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายความสุขในการทำงานซึ่งจะได้สมการถดถอยดังนี้

ความสุขในการทำงาน = $\beta_0 + \beta_1$ (การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร) + β_3 (ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน)

ขั้นที่ 2 เพิ่มปฏิสัมพันธ์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเพื่อทำนายความสุขในการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมการถดถอยได้ดังนี้

ความสุขในการทำงาน = $\beta_0 + \beta_1$ (การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร) + β_3 (ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน) + β_4 (การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร x ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมเป็นตัวแปรกำกับ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4

แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสุขการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงาน

	β	R	R ²	ΔR^2	F
ขั้นที่1		.554	.307	.288	15.746
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (β_1)	.419**				
ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน(β_3)	.258**				
ขั้นที่2		.590	.348	.321	12.278
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (β_1)	2.431				
ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน (β_3)	1.651				
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร X ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน (β_4)	-2.830				

** $p < .01$

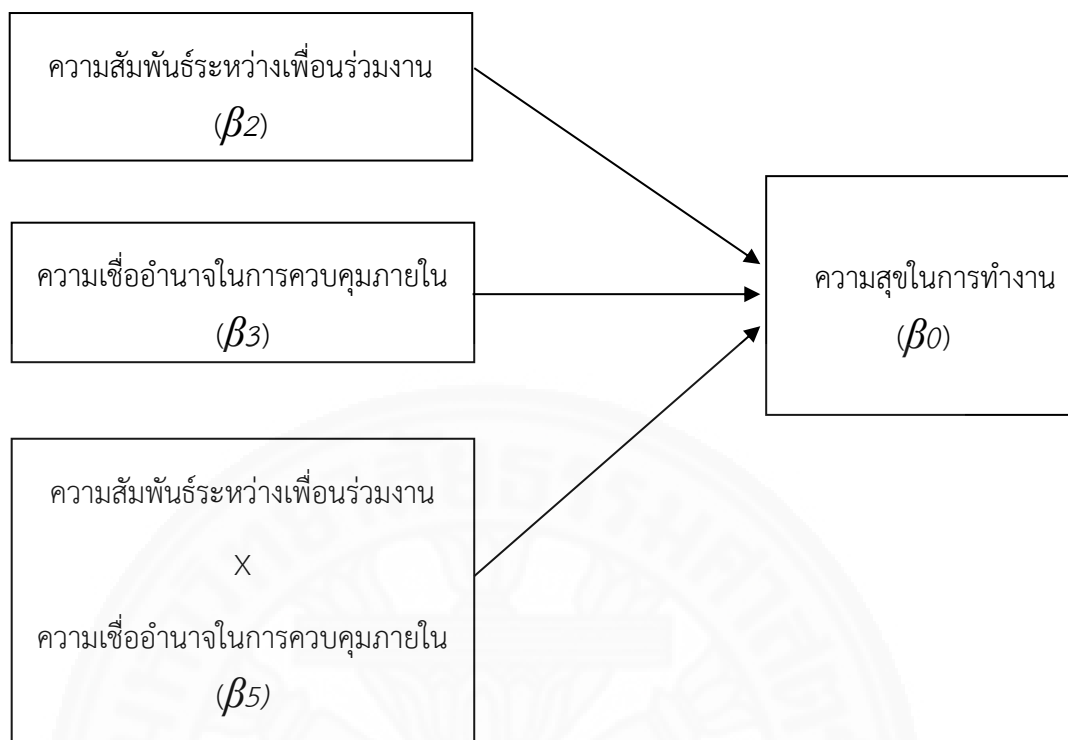
จากตารางที่ 4.4 การทดสอบความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงาน โดยทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น 2 ชั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์อิทธิพลหลัก (Main Effect) โดยใส่ตัวแปรทำนายและตัวแปรกำกับคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 30.7 ($R^2 = .307$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเท่ากับ .419 และ .258 ($p < .01$) ตามลำดับ กล่าวคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสามารถทำนายความสุขในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นที่ 2 วิเคราะห์อิทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction Effect) ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน เมื่อพิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์พบว่า ผลปฏิสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในไม่สามารถอธิบายการผันแปรของความสุขในการทำงานได้ กล่าวคือ ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสุขในการทำงาน

4.5 การทดสอบทางสถิติของตัวแปรความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน

ในขั้นตอนต่อมาผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน ดังนี้



ภาพที่ 4.3 โมเดลทดสอบความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน

ในการทดสอบตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นโดยที่ตัวแปรความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในจะกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นตัวแปรทำนายกับความสุขในการทำงานซึ่งเป็นตัวแปรเกณฑ์ก็ต่อเมื่อสัมประสิทธิ์การถดถอย β_5 และค่า ΔR^2 มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นที่ 1 นำตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน มาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายความสุขในการทำงาน ซึ่งจะได้สมการถดถอยดังนี้

$$\text{ความสุขในการทำงาน} = \beta_0 + \beta_2 (\text{ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน}) + \beta_3 (\text{ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน})$$

ขั้นที่ 2 เพิ่มปฏิสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเพื่อทำนายความสุขในการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมการถดถอยได้ดังนี้

ความสุขในการทำงาน = $\beta_0 + \beta_2$ (ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน) + β_3 (ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน) + β_5 (ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน x ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5

แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเพื่อทำนายความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน

	β	R	R ²	ΔR^2	F
ขั้นที่1		.472	.223	.201	10.171
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน(β_2)	.276*				
ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน(β_3)	.346**				
ขั้นที่2		.554	.307	.277	10.333
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (β_2)	4.425				
ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน (β_3)	3.373				
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน x	-5.482**				
ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน (β_5)					

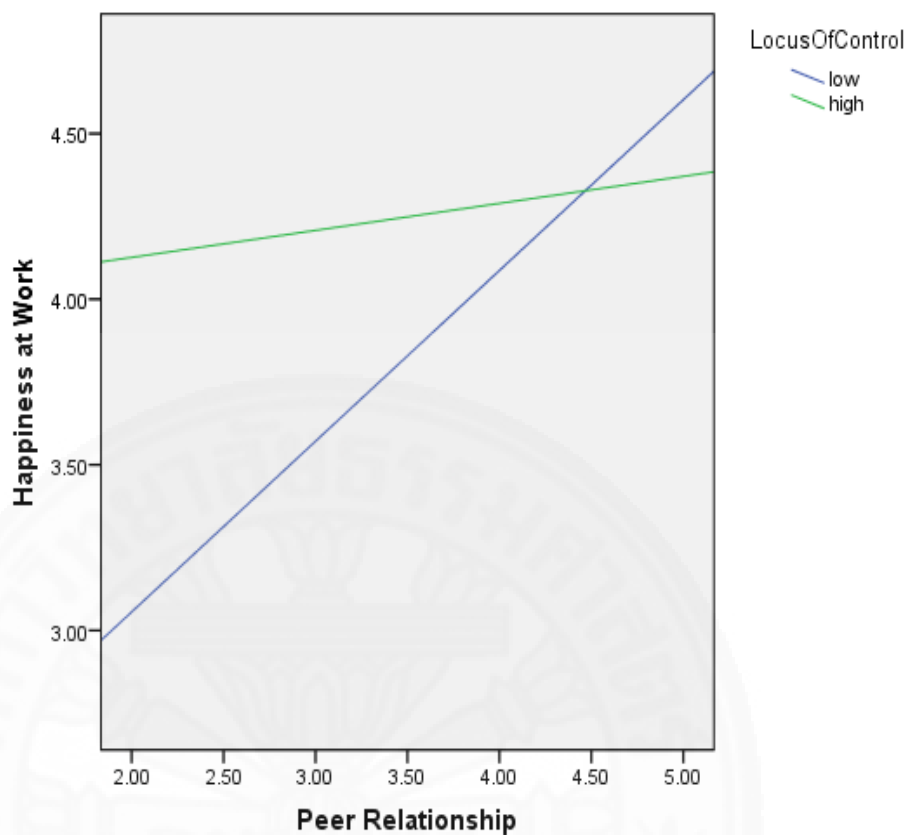
** $p < .01$, * $p < .05$

จากตารางที่ 4.5 การทดสอบความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและมีความสุขในการทำงาน โดยทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่1 วิเคราะห์อิทธิพลหลัก (Main Effect) โดยใส่ตัวแปรทำนายและตัวแปรกำกับ (ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 22.3 ($R^2 = .223$) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเท่ากับ .276 ($p < .05$) และ .346 ($p < .01$) ตามลำดับ กล่าวคือความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสามารถทำนายความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นที่2 วิเคราะห์อิทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction Effect) ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน เมื่อพิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์พบว่า ผลปฏิสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน สามารถอธิบายการผันแปรของความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 30.7 ($R^2 = .30$, $p < .01$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ -5.482 ($p < .01$) และ $\Delta R^2 = .277$ ซึ่งหมายถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสุขในการทำงานได้ร้อยละ 30.7 ดังนั้น ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในจึงเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความสุขในการทำงาน

ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการคำนวณข้อมูลเส้นกราฟเพื่อวิเคราะห์ผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน ซึ่งผู้วิจัยแปรผลปฏิสัมพันธ์ โดยแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสูงและพนักงานที่มีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในต่ำ จากนั้นจึงนำคะแนนของความสัมพัทธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความสุขในการทำงานของพนักงานทั้ง 2 กลุ่มมาทำการคำนวณเพื่อเขียนกราฟ เมื่อนำมาเขียนกราฟเส้นพบว่าปฏิสัมพันธ์มีลักษณะดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 ภาพความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับกลุ่มความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสูงและกลุ่มความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในต่ำ

จากกราฟ แสดงให้เห็นว่าประชากรที่มีคะแนนความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสูง และประชากรที่มีคะแนนความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในต่ำมีลักษณะการเข้าหากันของเส้นตรง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความสุขในการทำงานมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกัน และกัน (interaction) โดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ สามารถอธิบายได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานจะมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานสูงก็ต่อเมื่อ ประชากรมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในต่ำ ในทางกลับกันหากความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานต่ำก็ต่อเมื่อประชากรมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสูง

4.6 อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับความสุขในการทำงาน โดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และผลจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย ตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐาน 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .497 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานในองค์กรรับรู้และตระหนักกว่าว่าองค์กรเห็นความสำคัญของตนเองและองค์กรยังมีรางวัลตอบแทนผลงานของพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานก็จะเกิดความสุขในการทำงานมากขึ้น เพราะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นเป็นแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรกับพนักงานซึ่งจะอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อใจ เมื่อพนักงานได้รับการกระทำที่ดีจากองค์กร พนักงานจึงรู้สึกต้องการที่จะตอบแทนองค์กรทำให้เกิดอัตราการลาออกที่ลดลง เกิดความตระหนักและทุ่มเทในงานมากขึ้น องค์กรก็จะพิจารณาตอบแทนรางวัลกับพนักงานเช่นกัน (Rhoades & Eisenberger, 2002) ทำให้เห็นว่าหากพนักงานมีการรับรู้ว่าองค์กรเห็นความสำคัญและเห็นความทุ่มเทในการทำงานของตนเอง พนักงานก็จะเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรต้องการช่วยองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ส่งผลไปยังผลงานที่ดีต่อไป ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Lyubomirsk, King, and Diener (2005) ที่กล่าวว่า การอยู่ในสถานการณ์ที่ได้รับผลประโยชน์ต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตของบุคคล จะส่งผลให้ระดับความสุขเพิ่มมากขึ้น โดยสิ่งต่างๆที่ได้รับนั้นอาจจะหมายถึงรายได้ ชื่อเสียง การมีสุขภาพที่ดีหรือมีครอบครัวที่ดี (Diener, 1993; Easterlin, 1995, 2001) กล่าวคือ การที่พนักงานมีรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการทำงานและสามารถใช้จ่ายซื้อสิ่งของที่ต้องการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกได้โดยปราศจากความกังวล ก็เป็นส่วนที่ทำให้พนักงานเกิดความสุขได้เช่นกัน (Bajaj & Krishnan, 2014) ซึ่งผลของการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยหลายงานวิจัยที่ศึกษาจากหลากหลายประเทศ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข (Chao Ni & Ying Wang, 2015) นอกจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลต่ออารมณ์

ความรู้สึกของบุคคลแล้วยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นทำให้พนักงานจะมีพฤติกรรมการทำงานที่นอกเหนือจากหน้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนององค์การซึ่งส่งผลให้มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานงานทำให้งานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น (Witt & Carlson, 2006)

สมมติฐาน 2. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .325 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานที่ทำงานร่วมกันมีสัมพันธภาพอันดีต่อกัน มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน พนักงานย่อมจะเกิดความสุขในการทำงาน เนื่องจากธรรมชาติของบุคคลในการอยู่รวมกันเป็นกลุ่มในสังคมย่อมต้องมีการปฏิสัมพันธ์และหากมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความเอาใจใส่ ไว้วางใจในความสามารถของกันและกัน มีทัศนคติที่ดีและมุ่งเน้นไปที่ความสำเร็จของงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และที่สำคัญคือได้รับการยอมรับจากสมาชิกในทีมอย่างจริงจัง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีความเครียด เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงานจึงนำไปสู่ความสุขในการทำงาน (Schultz, 1960; Edelman, 1993; Beyer & Mashall, 1981) นอกจากนี้ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg กล่าวถึงความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยสนับสนุนคือเมื่อพนักงานเกิดความพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานก็มีแนวโน้มจะมีความสุขในการทำงานมากขึ้นและเต็มใจที่จะทำงานหนักเมื่อพนักงานอยู่ในองค์การที่สภาพแวดล้อมในองค์การดี (Hodson, 2001) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาวดี ทองบุญสง (2556) ได้ศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานและยังส่งผลต่ออัตราการคงอยู่ในงานในอัตราที่สูงด้วย และ Basford and Offermann (2012) ได้ศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานมากกว่าการสนับสนุนจากหัวหน้า โดยที่ตำแหน่งงานไม่ได้มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ในประเทศจีนได้มีการศึกษาพบความสัมพันธ์ของ

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (Li Min & Su Yong, 2014)

สมมติฐาน 3. ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัย ปฏิเสธสมมติฐาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น เพื่อทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ว่ามีนัยสำคัญหรือไม่ เมื่อผู้วิจัยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในไม่มีนัยสำคัญ $\Delta R^2 = .348$ กล่าวคือ ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในไม่เป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสุขในการทำงาน แสดงว่า บุคคลที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูงจะมีความสุขในการทำงานสูงไม่ว่าความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในจะสูงหรือต่ำ กล่าวได้ว่าเมื่อองค์กรมีการตอบสนองความพยายามทุ่มเทในการทำงานของพนักงานอย่างเหมาะสม แสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญและมองเห็นถึงความพยายามทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้พนักงานยังตระหนักถึงการมีตัวตนและมีความสำคัญในองค์การ (Eisenberger et al., 1986) ดังนั้นพนักงานจึงมีความรู้สึกทางบวกกับองค์การทำให้เกิดความสุขในการทำงาน และต้องการทำงานเพื่อตอบสนององค์การต่อไป จึงกล่าวได้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์การนั้นสามารถส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขได้ ไม่ว่าจะพนักงานจะเป็นคนที่เชื่ออำนาจภายในตนเองสูงหรือต่ำเพราะเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองการทำงานจากองค์กรซึ่งถือเป็นรางวัลในการทำงานแล้วก็จะเกิดเป็นแรงเสริมทางบวกให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มที่ (Eisenberger, Huntington, Hutchinson, & Sowa, 1986; Rhoades & Eisenberger, 2002) ซึ่งผลจากงานวิจัยครั้งนี้ก็สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bajaj and Krishnan (2014) ที่พบว่าความเชื่ออำนาจในการควบคุมไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสุขในการทำงาน

สมมติฐาน 4 ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัย สนับสนุนสมมติฐาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น พบว่าความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน โดยผลปฏิสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสามารถอธิบายการผันแปรของความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถอธิบายการผันแปรของพนักงานได้ร้อยละ 30.7 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ -5.482 นอกจากนี้ การเขียนกราฟแสดงความสัมพันธ์ยังช่วยยืนยันสมมติฐานกล่าวคือกราฟมีลักษณะการเข้าหากันของเส้นตรง และมีจุดตัดกันของเส้นกราฟเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสุขในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยมีตัวแปรความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ แต่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรกำกับมีค่าเป็นลบ แสดงถึงการเป็นตัวแปรกำกับที่มีลักษณะผกผัน ซึ่งตัวแปรกำกับตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986) หมายถึง ตัวแปรเชิงคุณภาพ หรือตัวแปรเชิงปริมาณที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรที่สามที่มีอิทธิพลต่อทิศทางหรือขนาดของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว คือตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยอาจทำให้ทิศทางหรือขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีผลเปลี่ยนแปลงไป จากการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าไม่พนักงานจะมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีหรือไม่ดีก็ตาม แต่ถ้าพนักงานเป็นบุคคลที่เชื่อว่าผลของการกระทำต่างๆที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากตนเองเป็นผลจากปัจจัยภายในตนเองไม่ได้มาจากสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยภายนอก พนักงานก็จะเกิดความสุขในการทำงาน จึงกล่าวได้ว่าความสุขในการทำงานของพนักงานจะผันแปรตามระดับของความเชื่ออำนาจภายในตน กล่าวคือ พนักงานที่เชื่อหรือรู้ว่าเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลมาจากตัวเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากปัจจัยภายในตนเองและเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้ เมื่อเป็นเช่นนั้น ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งถือเป็นปัจจัยแวดล้อมภายนอกจึงไม่มีผลต่อความสุขในการทำงานหรือมีผลต่อความสุขในการทำงานในระดับต่ำ พนักงานกลุ่มนี้จะเป็นคนที่มีความ

กระตือรือร้นในการทำงาน มีแรงจูงใจที่ต้องการทำงานให้ประสบความสำเร็จเพราะเชื่อว่าหากตนเองทุ่มเททำงานย่อมจะเกิดผลงานที่ดีตามมา (Rotter, 1982; Robbins, 1983; Strickland, 1977) นอกจากนี้ พนักงานกลุ่มนี้ยังมีการรับรู้ความเครียดที่ต่ำและมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดได้ดีอีกด้วย (Arsenault, Dolan, & Ameringen, 1991) ดังนั้นพนักงานจึงมักจะประสบความสำเร็จในการทำงานและส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน (Baron & Greenberg, 1990) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Noor (1995) ที่ได้ศึกษาพบว่าความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน (internal locus of control) เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความท้าทายในงานและความสุข ในทางกลับกันหากพนักงานมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในต่ำคือเชื่อว่าสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากปัจจัยภายนอก ตนเองไม่สามารถจัดการควบคุมสถานการณ์ความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้เพราะเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดไว้แล้ว หากเป็นเช่นนี้ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งถือเป็นปัจจัยภายนอกจึงมีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานสูง เพราะพนักงานกลุ่มนี้จะขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความพยายามและไม่ชวนขวนขวายหาข้อมูลเพื่อมาสนับสนุนการทำงานของตนเอง (Egglance, 1973) ดังนั้นความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานหรือการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนจึงมีอิทธิพลกับระดับความสุขในการทำงานและหากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานหรือความสัมพันธ์ในที่ทำงานไม่ดี ย่อมจะเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่ออารมณ์ความรู้สึกในการทำงานของพนักงานเพราะพนักงานกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการของสังคม ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังผลการปฏิบัติงานอีกด้วย (Strickland, 1977)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับความสุขในการทำงาน โดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานประจำตำแหน่งวิศวกรของบริษัทผลิตโครงสร้างเหล็กและเครื่องจักรแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งหมด 74 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นพนักงานประจำตำแหน่งวิศวกรของบริษัทผลิตโครงสร้างเหล็กและเครื่องจักรแห่งหนึ่งจำนวน 74 คน

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามและแบบวัด ซึ่งลักษณะของแบบสอบถาม และแบบวัดประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยแปลมาจากแบบวัด the Survey of Perceived Organizational Support (SPOS) ของ Eisenberger (1986) ซึ่งได้จัดทำแบบวัดออกมา 2 แบบคือแบบ long version มีข้อคำถามทั้งหมด 36 ข้อ และแบบ short version มีข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ ซึ่งแบบวัดทั้ง 2 แบบนั้นมีความตรงตามเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการวัด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบ short version เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการทำแบบวัด

ส่วนที่ 3 แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยใช้แบบวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่สร้างโดย มิ่งขวัญ พอบุตรี (2557) ซึ่งพัฒนาแบบวัดโดยใช้แนวความคิดของ Alderfer (1972) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบวัดความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยแปลมาจากแบบวัด The Oxford Happiness Questionnaire (OHQ) ของ Hills and Argyle (2002) ซึ่งได้จัดทำแบบวัดความสุขในการทำงานออกมา 2 แบบ คือ แบบ long version ประกอบด้วยข้อคำถาม 29 ข้อและแบบ short version ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ ซึ่งแบบวัดทั้ง 2 แบบนั้นมีความตรงตามเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ต้องการวัด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้ฉบับ short version เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการตอบแบบวัด

ส่วนที่ 5 แบบวัดความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน ผู้วิจัยใช้แบบวัด The Intellectual Achievement Responsibility Questionnaire (IAR) ของ Crandall et al., (1965) ซึ่งแปลโดยอติวัฒน์ พรหมาสา (2533) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 34 ข้อ

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว จึงทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนน และทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1). การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากร สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยจะแสดงข้อมูลในรูปแบบของ ความถี่ ร้อยละ

2). วิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสุขในการทำงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน โดยจะแสดงข้อมูลของค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3). วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสุขในการทำงานและความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

4). วิเคราะห์ความเป็นตัวแปรกำกับของความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับ

ความสุขในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์โมเดลเชิงพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Model)

5.5 สรุปผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสุขในการทำงาน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .497

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .325

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ พบว่าความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสุขในการทำงาน

4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ พบว่าความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์เท่ากับ -5.482 และ ΔR^2 มีค่าเท่ากับ .277

5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

1. ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จากการศึกษาจะพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานรวมทั้งเป็นตัวทำนายการเกิดความสุขในการทำงานด้วย ดังนั้น องค์การควรพิจารณาให้มีการจัดสรรทรัพยากรในองค์การเพื่อส่งเสริมให้พนักงาน

เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่นการจัดสวัสดิการต่างๆ การส่งเสริมความสำเร็จในหน้าที่การงาน รวมถึงใส่ใจในตัวพนักงานเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความมีตัวตนของตนเองในองค์กร เมื่อพนักงานมีการตระหนักว่าองค์กรมองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงานและพนักงานเกิดความทุ่มเทและต้องการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน จะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีกมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานว่ามีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ หรือการรับบุคคลเข้าร่วมทีมที่มีคุณลักษณะคล้ายกันก็ถือเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานได้ เมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันก็จะส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

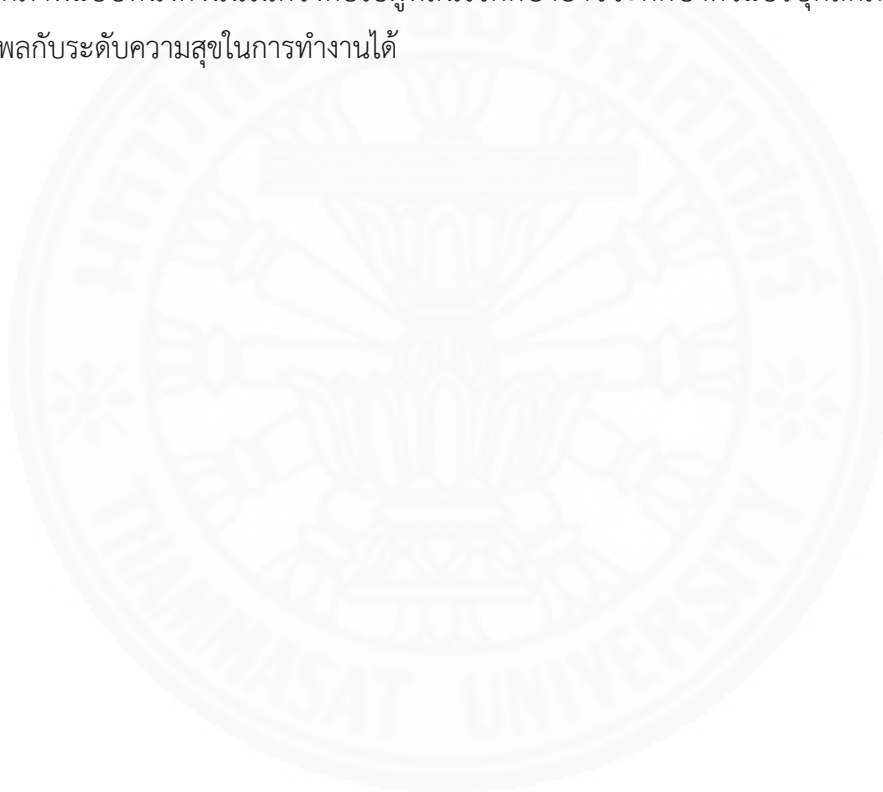
3. ด้านความสุขในการทำงาน ความสุขเป็นตัวแปรสำคัญในการทำงาน เพราะหากบุคคลมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลทางบวกในการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านพฤติกรรมของพนักงานหรือผลงาน ดังนั้นองค์กรควรใส่ใจดูแลพนักงานให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยการศึกษาปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นความสุขในการทำงาน การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีหรือการใส่ใจในพนักงานสามารถสร้างความสุขในกับพนักงานได้ การเกิดความสุขในการทำงานไม่เพียงส่งผลต่อตัวพนักงานเองเท่านั้นแต่ยังส่งผลทางบวกไปยังองค์กรอีกด้วย

4. ด้านความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน จากการศึกษาพบว่าความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงาน ความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นลักษณะของบุคคลที่อธิบายสาเหตุพฤติกรรมที่เกิดขึ้นว่ามาจากตนเอง ตนเองสามารถควบคุมความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้ องค์กรควรมีการคัดเลือกบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในสูงเพราะบุคคลกลุ่มนี้จะเป็นบุคคลที่รับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี มีความกระตือรือร้นสูงและสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี

5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มวิศวกรในบริษัทผลิตโครงสร้างเหล็กเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ที่สนใจอาจจะทำการศึกษากับพนักงานของทั้งบริษัท หรือศึกษาในอาชีพหรือองค์การที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป เพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และสามารถอธิบายไปยังประชากรต่างๆได้มากขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ใช้ตัวแปรกำกับเป็นความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในซึ่งถือเป็นบุคลิกภาพแบบหนึ่งดังนั้นในครั้งต่อไปผู้ที่สนใจศึกษาอาจจะศึกษาตัวแปรบุคลิกภาพอื่นที่น่าจะมีอิทธิพลกับระดับความสุขในการทำงานได้



รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

ชูชัย สมितिไกร (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทความวารสาร

ชัชวาล เทียมถนอม. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างระหว่างเพศ ความเชื่ออำนาจในการควบคุมและการประเมินสถานะแวดล้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต*. วารสารศิลปศาสตร์, 7(1), 128-159.

ชุตติภรณ์ เหลืองรุ่งสว่าง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความเครียดในการทำงาน โดยมีความเชื่ออำนาจควบคุมตนเป็นตัวแปรกำกับ” วารสารสมาคมส่งเสริมการวิจัย ปีที่4 ฉบับที่1 (ม.ค.-เม.ย. 2556) : 53-61

มิ่งขวัญ ศรีมหาบรรณ “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรความเชื่ออำนาจควบคุมภายในตน ความมีอิสระในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน” วารสารสมาคมส่งเสริมการวิจัย ปีที่4 ฉบับที่1 (ม.ค.-เม.ย. 2556) : 129-138

สุภาวดี ทองบุญส่ง “ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด” วารสารวิชาการ Veridian E-Journal บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่6 ฉบับที่.2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2556) : 548

วิทยานิพนธ์

มิ่งขวัญ พ่อบุตรดี (2558) *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นตัวแปรกำกับกรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- อุไร ช้างวารี (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจทีม ขนาดของทีม และความเหนียวแน่นของทีม” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อดิวัฒน์ พรหมาสา (2533). “ผลการฝึกการควบคุมตนเองที่มีต่อความถูกต้องในการทำแบบฝึกหัดวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่มีคะแนนจากแบบวัด ไอ เอ อาร์ ต่างกัน” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- Shannon, B. J. (2013) สืบค้นจาก <http://www.ireachcontent.com/news-releases/new-research-reveals-7-trends-disrupting-todays-workplace-235374031.html>

Books

- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. New York, NY, US: Free Press
- Baron, R. A., & Greenberg, J. (1990). *Behavior in Organization: Understanding and Managing the Human Side of Work* (Third Edition. Toronto: Allyn and Bacon Ed.).
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*: Transaction Publishers.
- Csikszentmihalyi, M., & Csikszentmihalyi, I. S. (1992). *Optimal experience: Psychological studies of flow in consciousness*: Cambridge university press.
- George, J. M., Jones, G. R., & Sharbrough, W. C. (1996). *Understanding and managing organizational behavior*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hodson, C. (2001). *Psychology and work*. Psychology Press.
- Langer, E. (1983). *The Psychology of Control*. Beverly Hills: Sage Publications.

- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Organizational linkage: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York, NY: Academic Press. NHS Information Centre.
- Roethlisberger, F. J., & Dickson, W. J. (1939). *Management and the Worker*. Chicago. Harvard University Press, Cambridge, Mass.
- Rotter, J. B. (1982). *The development and applications of social learning theory*. New York : Praeger.
- Strickland, B. (1977). *Internal-external control of reinforcement*: Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Wagner, J. A. III, & Hollenbeck, J. R. (1992). *Management of Organizational Behavior*: Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Articles

- Akca, B. F., & Yaman. (2010). The Effects of internal-external locus of control variables on burnout levels of teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 3976-3980.
- Argyle, M., & Martin, M. (1991). The psychological causes of happiness. Subjective well-being: *An interdisciplinary perspective*, 77-100.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: the moderating influence of socioemotional needs. *Journal of applied psychology*, 83(2), 288.
- Arsenault, A., Dolan, S. L., & Van Ameringen, M. R. (1991). Stress and mental strain in hospital work: Exploring the relationship beyond personality. *Journal of Organizational Behavior*, 12(6), 483-493.
- Aubé, C., Rousseau, V., & Morin, E. M. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment: The moderating effect of locus of control and work autonomy. *Journal of managerial Psychology*, 22(5), 479-495.

- Basford, T. E., & Offermann, L. R. (2012). Beyond leadership: The impact of coworker relationships on employee motivation and intent to stay. *Journal of Management & Organization*, 18(06), 807-817.
- Beyer, J. E., & Marshall, J. (1981). The interpersonal dimension of collegiality. *Nursing outlook*, 29(11), 662-665.
- Boehm, J. K., & Lyubomirsky, S. (2008). Does happiness promote career success? *Journal of career assessment*, 16(1), 101-116.
- Coleman, D.F., Irving G.P. & Cooper. C.L. (1999). Another look at the locus of control-organizational commitment relationship: it depends on the form of commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 995-1001.
- Comer, D. R. (1991). Organizational newcomers' acquisition of information from peers. *Management communication quarterly*, 5(1), 64-89.
- Cropanzano, R., & Greenberg, J. (1997). Progress in organizational justice: Tunneling through the maze. *International review of industrial and organizational psychology*, 12, 317-372.
- Dekker, I., & Barling, J. (1995). Workforce size and work-related role stress. *Work & Stress*, 9(1), 45-54.
- Denny, K. G., & Steiner, H. (2009). External and internal factors influencing happiness in elite collegiate athletes. *Child Psychiatry and Human Development*, 40(1), 55-72.
- Devin, H. F., Ghahramanlou, F., Fooladian, A., & Zohoorian, Z. (2012). The relationship between locus of control (internal external) and happiness in pre-elementary teachers in Iran. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 4169-4173.
- Diener, E., & Biswas-Diener, R. (2002). Will money increase subjective well-being? *Social indicators research*, 57(2), 119-169.
- Diener, E., Horwitz, J., & Emmons, R. A. (1985). Happiness of the very wealthy. *Social Indicators Research*, 16(3), 263-274.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual review of psychology*, 54(1), 403-425.

- Diener, E., Sapyta, J. J., & Suh, E. (1998). Subjective well-being is essential to well-being. *Psychological Inquiry*, 9, 33-37.
- Diener, E., & Seligman, M. E. (2002). Very happy people. *Psychological science*, 13(1), 81-84.
- Diener, E., & Seligman, M. E. (2004). Beyond money toward an economy of well-being. *Psychological science in the public interest*, 5(1), 1-31.
- Egglund, E. T. (1973). Locus of control and children with cerebral palsy. *Nursing research*, 22(4), 329-333.
- Eisenberger, M., Hornedo, J., Silva, H., Donehower, R., Spaulding, M., & Van Echo, D. (1986). Carboplatin (NSC-241-240): an active platinum analog for the treatment of squamous-cell carcinoma of the head and neck. *Journal of Clinical Oncology*, 4(10), 1506-1509.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(1), 42.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of applied psychology*, 87(3), 565.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4), 384-412.
- Gavin, J. H., & Mason, R. O. (2004). The Virtuous Organization:: The Value of Happiness in the Workplace. *Organizational Dynamics*, 33(4), 379-392.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American sociological review*, 161-178.
- Hurlbert, J. S. (1991). Social networks, social circles, and job satisfaction. *Work and occupations*, 18(4), 415-430.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American journal of public health*, 78(10), 1336-1342.

- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology, 83*, 17-34.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative science quarterly, 370-390*.
- Lyubomirsky, S. (2001). Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational processes in well-being. *American psychologist, 56(3)*, 239.
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: does happiness lead to success? *Psychological bulletin, 131(6)*, 803.
- Mäkikangas, A., Feldt, T., & Kinnunen, U. (2007). Warr's scale of job-related affective well-being: A longitudinal examination of its structure and relationships with work characteristics. *Work & Stress, 21(3)*, 197-219.
- Manion, J. (2003). Joy at work!: creating a positive workplace. *Journal of Nursing Administration, 33(12)*, 652-659.
- McAllister, D. J., & Bigley, G. A. (2002). Work context and the definition of self: How organizational care influences organization-based self-esteem. *Academy of Management Journal, 45(5)*, 894-904.
- McDowell, I. (2010). Measures of self-perceived well-being. *Journal of psychosomatic research, 69(1)*, 69-79.
- Nave, C. S., Sherman, R. A., & Funder, D. C. (2008). Beyond self-report in the study of hedonic and eudaimonic well-being: Correlations with acquaintance reports, clinician judgments and directly observed social behavior. *Journal of Research in Personality, 42(3)*, 643-659.
- Ni, C., & Wang, Y. (2015). The Impact of Perceived Organizational Support and Core Self-Evaluation on Employee's Psychological Well-Being. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies, 3(02)*, 73.
- Noor, N. M. (1995). Job-role quality and women's psychological well-being: Locus of control and social support as moderators. *Journal of community & applied social psychology, 5(4)*, 259-272.

- Pannells, T. C., & Claxton, A. F. (2008). Happiness, creative ideation, and locus of control. *Creativity Research Journal*, 20(1), 67-71.
- Pavot, W., Diener, E., & Fujita, F. (1990). Extraversion and happiness. *Personality and individual differences*, 11(12), 1299-1306.
- Renn, R. W. & Vandenberg, R. J. (1991). Differences in Employee Attitudes and Behaviors Based on Rotter's (1966) Internal-External Locus of Control: Are They All Valid? *Human Relations*, 44, 1161-1178.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), 698.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. . *Psychological Monographs: General and Applied*, 80, 1-28.
- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26, 443-452.
- Rotter, J. B. (1990). Internal versus external control of reinforcement : A case history of a Variable. *American Psychology*, 45, 489-493.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual review of psychology*, 52(1), 141-166.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 57(6), 1069.
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of personality and social psychology*, 69(4), 719.
- Ryff, C. D., & Singer, B. H. (2008). Know thyself and become what you are: A eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of happiness studies*, 9(1), 13-39.
- Saadat, M., Ghasemzadeh, A., Karami, S., & Soleimani, M. (2012). Relationship between self-esteem and locus of control in Iranian University students *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 31, 530-535.

- Salami, S. O. (2010). EMOTIONAL INTELLIGENCE, SELF-EFFICACY, PSYCHOLOGICAL WELL-BEING AND STUDENTS' ATTITUDES: IMPLICATIONS FOR QUALITY EDUCATION. *European Journal of Educational Studies*, 2(3).
- Sarason, I. G., Sarason, B. R., & Shearin, E. N. (1986). Social support as an individual difference variable: Its stability, origins, and relational aspects. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(4), 845.
- Seligman, M.P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Special issue on happiness, excellence, and optimal human functioning. *American Psychologist*, 55(1), 5-183.
- Sias, P. M. (2005). Workplace relationship quality and employee information experiences. *Communication studies*, 56(4), 375-395.
- Spector, P. E., Cooper, C. L., Sanchez, J. I., O'Driscoll, M., & Saprks, K. (2002). Locus of control and well-being at work: How generalizable are western findings. *Academy of Management Journal*, 45, 453-466.
- Stamper, C. L., & Johlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569-588.
- Sweeney, T. J., & Witmer, J. M. (1991). Beyond social interest: Striving toward optimum health and wellness. *Individual Psychology: Journal of Adlerian Theory, Research & Practice*.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63(3), 193-210.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Weiner, B. (1972). Attribution theory, achievement motivation, and the educational process. *Review of Educational Research*, 42, 203-215.
- Witt, L. A., & Carlson, D. S. (2006). The work-family interface and job performance: moderating effects of conscientiousness and perceived organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 343.

- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of management*, 33(2), 141-160.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 84.
- Zelenski, J. M., Murphy, S. A., & Jenkins, D. A. (2008). The happy-productive worker thesis revisited. *Journal of Happiness Studies*, 9(4), 521-537.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผลการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Reliability) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง
คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item – Total Correlation : CITC) ของแบบสอบถาม
รายข้อ (N=40)

ข้อ	ข้อคำถาม	Corrected Item – Total Correlation
แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร Cronbach's Alpha = .855		
1	องค์กรให้คุณค่ากับพนักงานในการที่พนักงานมีส่วนทำให้องค์กรมีความมั่นคง	.455
2	ถ้าองค์กรสามารถจ้างพนักงานใหม่มาทำงานแทนท่าน ด้วยอัตราเงินเดือนที่ต่ำกว่าได้ องค์กรก็จะทำ	.174
3	องค์กรไม่เห็นถึงความพยายามทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน	.562
4	องค์กรสนใจในเป้าหมายและความต้องการของพนักงาน	.603
5	องค์กรไม่ใส่ใจต่อข้อร้องเรียนของพนักงาน	.627
6	หากการตัดสินใจขององค์กรนั้นส่งผลกระทบต่อพนักงาน องค์กรจะไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของพนักงาน	.498
7	องค์กรพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเสมอเมื่อพนักงานมีปัญหา	.565
8	องค์กรใส่ใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน	.565
9	องค์กรมักจะ <u>ไม่</u> รู้ว่าพนักงานได้ทำงานที่ดีที่สุดให้องค์กร	.359
10	องค์กรยินดีที่จะช่วยเหลือพนักงาน เมื่อพนักงานต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ	.462
11	องค์กรใส่ใจต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	.714
12	องค์กรจะเอาเปรียบพนักงานถ้ามีโอกาส	.474

ข้อ	ข้อความ	Corrected Item – Total Correlation
13	องค์กรแสดงความใส่ใจต่อพนักงานเพียงเล็กน้อย	.729
14	องค์กรใส่ใจในความคิดเห็นของพนักงาน	.402
15	องค์กรชื่นชมต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน	.389
16	องค์กรพยายามที่จะทำให้งานของพนักงานน่าสนใจ เท่าที่จะเป็นไปได้	.290
แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน Cronbach's Alpha = .906		
1	ฉันได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	.672
2	ฉันสามารถปรึกษาปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	.546
3	เมื่อฉันปฏิบัติงานผิดพลาด ฉันจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน	.735
4	ฉันรู้สึกมีความสุขเมื่ออยู่ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	.672
5	ฉันและเพื่อนร่วมงาน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	.638
6	ฉันและเพื่อนร่วมงานชอบการทำงานเป็นทีม	.737
7	ฉันและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และแบ่งปันงานเมื่อมีความจำเป็น	.557
8	ฉันและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและจริงใจต่อกัน	.712
9	ฉันสามารถพูดจากับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา	.713
10	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นร่วมกัน ฉันมักจะถูกปิดความรับผิดชอบจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	.649
11	ฉันจะไม่สามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้หากฉันทำงานผิดพลาด	.718

ข้อ	ข้อความ	Corrected Item – Total Correlation
แบบสอบถามความสุขในการทำงาน Cronbach's Alpha = .835		
1	ฉัน <u>ไม่</u> รู้สึกยินดีกับชีวิตการทำงานที่เป็นอยู่	.239
2	การทำงานทำให้ฉันรู้สึกว่าคุณค่า	.630
3	ฉันรู้สึกพึงพอใจกับทุกงานในชีวิตของฉัน	.536
4	ฉันคิดว่างานของฉัน <u>ไม่</u> น่าสนใจ	.643
5	ฉันสามารถค้นพบสิ่งดี ๆ จากการทำงานของฉันได้	.701
6	ฉันสามารถที่จะทำตัวให้เหมาะกับงานทุกอย่างที่ฉันต้องการได้	.687
7	ฉันรู้สึกถึงความสนุกเมื่อฉันทำงาน	.595
8	ในอดีตที่ผ่านมาฉัน <u>ไม่</u> ค่อยมีความทรงจำที่มีความสุขในงานของฉัน	.601

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
กับความสุขในการทำงาน โดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการวิจัยในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยธรรมศาสตร์ โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดนี้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาและพัฒนาความสุขในการทำงานในองค์กร แบบสอบถามแต่ละชุดจะไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ท่านสามารถตอบคำถามตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านและข้อมูลคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อและตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายใน

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพสมรส โสด สมรส
 อื่นๆ
5. อายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี 6 - 10 ปี
 11 - 15 ปี 15 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่บรรยายความรู้สึกของท่านที่มีต่อองค์กรปัจจุบันที่ท่านทำอยู่และทำเครื่องหมาย x ลงในช่องที่สอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	องค์กรให้คุณค่ากับพนักงานในการที่พนักงานมีส่วนทำให้องค์กรมีความมั่นคง					
2	ถ้าองค์กรสามารถจ้างพนักงานใหม่มาทำงานแทนท่านด้วยอัตราเงินเดือนที่ต่ำกว่าได้ องค์กรก็จะทำ					
3	องค์กรไม่เห็นถึงความพยายามทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน					
4	องค์กรสนใจในเป้าหมายและความต้องการของพนักงาน					
5	องค์กรไม่ใส่ใจต่อข้อร้องเรียนของพนักงาน					
6	หากการตัดสินใจขององค์กรนั้นส่งผลกระทบต่อพนักงาน องค์กรจะไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของพนักงาน					
7	องค์กรพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเสมอเมื่อพนักงานมีปัญหา					
8	องค์กรใส่ใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน					
9	องค์กรมักจะไม่ว่าพนักงานได้ทำงานที่ดีที่สุดให้องค์กร					
10	องค์กรยินดีที่จะช่วยเหลือพนักงาน เมื่อพนักงานต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ					
11	องค์กรใส่ใจต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน					
12	องค์กรจะเอาเปรียบพนักงานถ้ามีโอกาส					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
13	องค์กรแสดงความใส่ใจต่อพนักงานเพียงเล็กน้อย					
14	องค์กรใส่ใจในความคิดเห็นของพนักงาน					
15	องค์กรชื่นชมต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน					
16	องค์กรพยายามที่จะทำให้งานของพนักงานน่าสนใจเท่าที่จะเป็นไปได้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่บรรยายความรู้สึกของท่านที่มีต่อเพื่อนร่วมงานที่ท่านทำงานด้วยในปัจจุบัน และทำเครื่องหมาย x ลงในช่องที่สอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ฉันได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
2	ฉันสามารถปรึกษาปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
3	เมื่อฉันปฏิบัติงานผิดพลาด ฉันจะได้รับความเห็นใจจากเพื่อนร่วมงาน					
4	ฉันรู้สึกมีความสุขเมื่ออยู่ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน					
5	ฉันและเพื่อนร่วมงาน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
6	ฉันและเพื่อนร่วมงานชอบการทำงานเป็นทีม					
7	ฉันและเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และแบ่งปันงานเมื่อมีความจำเป็น					
8	ฉันและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรและจริงใจต่อกัน					
9	ฉันสามารถพูดจากับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา					
10	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นร่วมกัน ฉันมักจะถูกขัดขวางหรือขัดขวางจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
11	ฉันจะไม่สามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้หากฉันทำงานผิดพลาด					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่บรรยายความรู้สึกของท่าน และทำเครื่องหมาย x ลงในช่องที่สอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ฉัน <u>ไม่</u> รู้สึกยินดีกับชีวิตการทำงานที่เป็นอยู่					
2	การทำงานทำให้ฉันรู้สึกที่ชีวิตของฉันคุ้มค่า					
3	ฉันรู้สึกพึงพอใจกับทุกงานในชีวิตของฉัน					
4	ฉันคิดว่างานของฉันไม่น่าสนใจ					
5	ฉันสามารถค้นพบสิ่งดี ๆ จากการทำงานของฉันได้					
6	ฉันสามารถที่จะทำตัวให้เหมาะกับงานทุกอย่างที่ฉันต้องการได้					
7	ฉันรู้สึกถึงความสนุกเมื่อฉันทำงาน					
8	ในอดีตที่ผ่านมาฉัน <u>ไม่</u> ค่อยมีความทรงจำที่มีความสุขในงานของฉัน					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความเชื่ออำนาจในการควบคุม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย x ลงในช่อง ที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ถ้าหัวหน้างานเลื่อนตำแหน่งงานให้ท่าน นั้นเป็นเพราะ

- A. หัวหน้างานชอบท่าน
- B. ท่านมีผลการปฏิบัติงานดี

2. การที่ท่านทำงานออกมาดี นั้นเป็นเพราะ

- A. ท่านเตรียมตัวฝึกฝนการทำงานมาอย่างดี
- B. งานที่ท่านทำนั้นง่าย

3. เมื่อท่านมีปัญหาไม่เข้าใจบางอย่างเกี่ยวกับการทำงานของท่าน เป็นเพราะ

- A. หัวหน้างานสั่ง/สอนงานไม่ชัดเจน
- B. ท่านไม่สนใจฟังการสั่ง/สอนงานดีให้พอ

4. หากท่านอ่านหนังสือแล้วจำเนื้อหาไม่ค่อยได้มักจะเป็นเพราะ

- A. เรื่องที่อ่านนั้นเขียนไว้ไม่ดี
- B. ท่านไม่ได้สนใจในเรื่องที่อ่าน

5. ถ้ามีคนมาชมว่าท่านทำงานได้ดีนั้นอาจเป็นเพราะ

- A. ท่านทำผลงานออกมาดีจริงๆ
- B. บุคคลนั้นกำลังอารมณ์ดี

6. ถ้าท่านสามารถทำงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม อาจเป็นเพราะ

- A. ท่านมีความพยายามในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม

B. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น

7. เมื่อท่านเล่นเกมแล้วแพ้ นั้นมักเป็นเพราะ

A. คู่แข่งของท่านเก่งกว่า

B. ท่านเล่นเกมสั่นๆ ได้ไม่ดี

8. สมมติว่าหัวหน้างานของท่านคิดว่าท่านไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ

A. ท่านสามารถทำให้เขาเปลี่ยนใจได้ถ้าท่านพยายาม

B. ไม่ว่าท่านจะอย่างไรก็ตาม คนบางคนก็จะยังมองว่าท่านไม่เก่งอยู่ดี

9. ถ้าท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว นั้นเป็นเพราะ

A. ปัญหานั้นไม่ยาก

B. ท่านแก้ปัญหานั้นอย่างรอบคอบ

10. หากมีคนบอกว่าท่านเป็นคนขี้เกียจนั้นคงเป็นเพราะ

A. บุคคลนั้นกำลังไม่พอใจท่านเป็นอย่างมาก

B. ท่านทำสิ่งที่ไม่ฉลาดเท่าไร

11. หากท่านตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้แต่ปรากฏว่าล้มเหลวท่านคิดว่าความล้มเหลวนี้เกิดขึ้นเพราะ

A. ท่านไม่ได้พยายามมากพอ

B. ไม่มีใครให้ความช่วยเหลือท่าน

12. เมื่อท่านสามารถทำงานบางอย่างได้อย่างรวดเร็ว นั้นเป็นเพราะ

A. ท่านตั้งใจทำอย่างจริงจัง

B. หัวหน้างานสอนงานได้ชัดเจน

13. หากหัวหน้าชมว่าท่านทำผลงานออกมาดี นั่นเป็นสิ่งที่
- A. หัวหน้ามักจะชมเพื่อให้กำลังใจ
 - B. ท่านทำงานนั้นได้ดีจริงๆ
14. หากท่านพบว่าในบางงานท่านต้องแก้ปัญหาด้วยความยากลำบากทั้งนี้เป็นเพราะ
- A. ท่านไม่ได้ศึกษาเรื่องนั้นๆให้ดีพอก่อนที่จะลงมือแก้ปัญหา
 - B. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ยากเกินไป
15. หากท่านลืมนงานที่ได้รับมอบหมาย นั้นเพราะ
- A. หัวหน้างานสั่งงานไม่ดี
 - B. ท่านไม่พยายามที่จะจำ
16. เมื่อท่านไม่มั่นใจในผลงานของท่านที่ทำการออกมา แต่สุดท้ายหัวหน้า/ลูกค้าพอใจในผลงานของท่านเป็นเพราะ
- A. หัวหน้า/ลูกค้า ต้องการงานทุกๆไป ไม่ต้องละเอียด
 - B. ท่านได้พยายามทำงานให้ดีที่สุดเท่าที่เป็นไปได้
17. การที่ท่านจำเรื่องราวส่วนใหญ่ในหนังสือที่อ่านได้ เป็นเพราะ
- A. ท่านสนใจเรื่องราวในหนังสือ
 - B. หนังสือนั้นเขียนไว้ดีอยู่แล้ว
18. ถ้าหัวหน้างานบอกว่าท่านทำงานไม่เอาไหนและไม่รอบคอบ นั้นเป็นเพราะว่า
- A. ท่านทำงานไม่รอบคอบจริงๆ
 - B. หัวหน้างานกำลังไม่พอใจท่าน

19. หากท่านทำผลงานออกมาไม่ดีนั้นเป็นเพราะ

- A. งานนั้นยากเกินไป
- B. ท่านไม่ได้เตรียมตัวมาก่อน

20. เมื่อท่านเล่นเกมสัชนะ นั้นเป็นเพราะ

- A. ท่านเล่นเกมสัชนะ ได้ดีจริงๆ
- B. คู่แข่งของท่านเล่นเกมสัชนะ ไม่ดี

21. ถ้ามีคนคิดว่าท่านเป็นคนทำงานเก่งทั้งนี้คงเป็นเพราะ

- A. บุคคลนั้นพอใจในตัวท่าน
- B. ท่านได้ทำผลงานออกมาได้ดีแสดงถึงความเก่ง

22. ถ้าท่านไม่ผ่านการประเมินผลการทำงาน นั้นจะเป็นเพราะ

- A. บริษัทต้องการทำเช่นนี้ต่อท่านอยู่แล้ว
- B. ท่านยังไม่สามารถทำผลงานออกมาได้ดีมากพอ

23. สมมติว่าท่านทำผลงานออกมาได้ไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็นเพราะ

- A. ท่านไม่รอบคอบกว่าที่เคยเป็น
- B. มีบางคนรบกวนท่าน ทำให้ท่านไม่สามารถทำงานได้

24. ถ้ามีใครบอกว่าท่านเป็นคนเก่งทั้งนี้จะเป็นเพราะ

- A. ท่านเป็นคนทำงานดี
- B. บุคคลนั้นพอใจท่าน

25. สมมติว่าท่านได้รับรางวัลในการทำงาน ท่านคิดว่าสิ่งนั้นเกิดขึ้นเพราะ

- A. มีคนคอยให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านต้องการ
- B. ท่านใช้ความพยายามเป็นอย่างมาก

26. หากลูกค้าบอกว่างานที่ท่านทำออกมานั้นไม่ดี สิ่งนั้นเกิดขึ้นเพราะ

- A. ท่านทำงานไม่ดีพอ
- B. ลูกค้ากำลังหงุดหงิด

27. หากท่านสอนงานให้กับเพื่อนร่วมงานแต่เพื่อนของท่านยังไม่สามารถทำงานได้ สิ่งที่เกิดขึ้นอาจเป็นเพราะ

- A. เพื่อนยังไม่สามารถเข้าใจวิธีการทำงาน
- B. ตัวท่านยังอธิบายไม่ดีพอ

28. ถ้าท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างง่ายดายนั้นมักเป็นเพราะ

- A. งานนั้นง่าย
- B. ท่านศึกษางานนั้นมาอย่างดี

29. การที่ท่านสามารถจำรายละเอียดของงานจากหัวหน้างานหรือลูกค้าได้นั้นเป็นเพราะ

- A. ท่านพยายามอย่างหนักที่จะจำให้ได้
- B. หัวหน้างาน/ลูกค้าอธิบายงานได้อย่างชัดเจน

30. หากท่านไม่สามารถเล่นเกมปริศนาได้ ดูเหมือนเป็นเพราะ

- A. ท่านไม่เก่งในการเล่นเกมปริศนา
- B. คำอธิบายเขียนไว้ไม่ชัดเจนพอ

31. ถ้าลูกค้าบอกว่าท่านเป็นคนเก่งนั้นดูเหมือนว่า

- A. ลูกค้ากำลังอารมณ์ดี
- B. ท่านทำบางอย่างที่แสดงถึงความเก่ง

32. ถ้าท่านอธิบายการทำงานให้เพื่อนฟังจนเพื่อนสามารถทำงานของท่านได้อย่างรวดเร็ว
ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

- A. ท่านอธิบายได้ดี
- B. เพื่อนของท่านสามารถเข้าใจถึงการทำงานได้

33. เมื่อท่านไม่มั่นใจในผลงานของท่านที่ทำออกมาและสุดท้ายหัวหน้า/ลูกค้าไม่พอใจใน
ผลงานของท่านเป็นเพราะ

- A. หัวหน้า/ลูกค้า ต้องการงานที่ละเอียดมากๆ
- B. ท่านทำงานเร่งรีบเกินไป

34. ถ้าหัวหน้างานพูดกับท่านว่าให้พยายามมากกว่านี้ นั่นอาจเป็นเพราะ

- A. หัวหน้ามักจะพูดจาเพื่อให้พนักงานมีความพยายาม
- B. ผลงานของท่านยังไม่ดีเท่าที่ควร

ขอขอบคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาว กนกวรรณ ศรีทองสุข
วันเดือนปีเกิด	23 มิถุนายน 2529
ตำแหน่ง	เจ้าของกิจการ

