



อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน  
และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน  
ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

โดย

นางสาวธัญญามาศ ปัญญาอิง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2559  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน  
และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน  
ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

โดย

นางสาวธัญญา มาศ ปัญญา ยิ่ง




วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ปีการศึกษา 2559  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL, QUALITY OF WORK LIFE,  
ORGANIZATIONAL COMMITMENT, AND INTENTION TO LEAVE  
OF EMPLOYEES IN CONSULTING COMPANY

BY

MISS TUNYAMAS PUNYAYING



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

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาวธัญญามาศ ปัญญาอิง

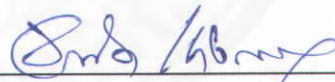
เรื่อง

อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผล  
ต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร. จรณิต แก้วกังवाल)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์



(ศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรื้อน แก้วกังवाल)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงศ์ พูลชอบ)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ อุดุลยฤทธิกุล)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา
ชื่อผู้เขียน	นางสาวธัญญามาศ ปัญญาอิง
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรื่อน แก้วกังวาน
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงาน และส่งผลโดยอ้อมผ่านตัวแปรสื่อของความผูกพันต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ พนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจให้คำปรึกษา จำนวน 343 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ตามแนวคิดที่พัฒนาขึ้นโดย Luthans, Youssef & Avolio (2007) แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามแนวคิดของ Walton (1974) แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1991) และแบบสอบถามด้านความตั้งใจลาออกจากงาน ตามแนวคิดของ March & Simon (1958)

สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (KMO : Kaiser – Mayer – Olkin measure of sampling adequacy) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปร (Confirmatory factor analysis: CFA) และการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path analysis) ด้วย

โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS) โดยผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

แบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-Square = 144.239, df = 78, p = .000, CMIN/DF = 1.849, GFI = .952, AGFI = .916, NFI = .926, CFL = .964, RMSEA = .050, PCLOSE = .492) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานโดยตรง ขณะที่คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานโดยตรง นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรยังทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลไปยังความตั้งใจลาออกงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

Thesis Title	POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL, QUALITY OF WORK LIFE, ORGANIZATIONAL COMMITMENT, AND INTENTION TO LEAVE OF EMPLOYEES IN CONSULTING COMPANY
Author	Miss Tunyamas Punyaying
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Department of Psychology Faculty of Arts Thammasat University
Thesis Advisor	Prof. Dr. Sriruen Kaewkungwal
Academic Years	2016

### ABSTRACT

The purpose of this research is to study, both direct and indirect, effect of positive psychological capital, quality of work life, and organizational commitment on intention to leave of employees in consulting company. 343 samples from professional workers in consulting company with 4 research instruments which consist of questionnaire of positive psychological capital, quality of work life, organization commitment, and intention to leave. Statistical data analysis are Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Pearson's Correlation Coefficient, KMO: Kaiser – Mayer – Olkin measure of sampling adequacy, Confirmatory factor analysis: CFA and Path analysis. The results of research are as follow:

After model testing, the model, which was adapted to fit with data, has the fit statistics as follows: Chi-Square = 144.239, df = 78, p = .000, CMIN/DF = 1.849, GFI = .952, AGFI = .916, NFI = .926, CFL = .964, RMSEA = .050, PCLOSE = .492. Therefore, the research was resulted that positive psychological capital does not directly affect intention to leave, whereas quality of work life and organizational commitment directly affects intention to leave. In addition, positive psychological capital and quality of work

life indirectly affects intention to leave through the mediating role of organizational commitment.

**Keywords:** Positive Psychological Capital, Quality of Work Life, Organizational Commitment, Intention to leave, Consulting Company





## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และการให้ความสนับสนุนช่วยเหลือจากคณาจารย์และผู้มีพระคุณ ดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรือน แก้วกังวาล กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่คอยให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการทำวิทยานิพนธ์และแนวทางในการดำเนินชีวิต ตลอดจนความเอาใจใส่ในการตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ และสละเวลาให้ผู้วิจัยเข้าพบมาตั้งแต่เริ่มแรก จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. จรณิต แก้วกังวาล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงศ์ พูลชอบ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะในบริษัทที่ประกอบธุรกิจให้คำปรึกษาทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณศุภชัย วิชาวุธ คุณกาญจนา พันธุ์ศรีทุม คุณสมรรถพงษ์ ขจรมณี และคุณอัมพิกา สุนทรภักดี ที่คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ตลอดจนคำแนะนำต่างๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ MIOF รุ่น 24 ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจให้กันเสมอมา ให้ความช่วยเหลือกันมาตลอดตั้งแต่เริ่มเรียนจนกระทั่งวันที่วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้การดูแลเอาใจใส่อย่างซื่อสัตย์ เป็นแรงบันดาลใจและกำลังใจที่สำคัญคอยผลักดันให้ผู้วิจัยทำวิทยานิพนธ์ประสบความสำเร็จในท้ายที่สุด

ธัญญา มาศ ปัญญา ยิ่ง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
1.3 สมมติฐานการวิจัย	9
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	11
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้จากงานวิจัย	12
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	13
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	17
2.1.1 ความหมายของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	17
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	19
2.1.3 องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	23
2.1.4 การพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	53
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	56

2.2.1	ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	56
2.2.2	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	57
2.2.3	วัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน	63
2.2.4	ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	63
2.3	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	67
2.3.1	ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	67
2.3.2	องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	68
2.3.3	ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	71
2.3.4	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	72
2.3.5	กระบวนการเกิดของความผูกพันต่อองค์กร	74
2.3.6	วิธีการเพิ่มความรัสึกผูกพันต่อองค์กร	75
2.4	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออกจากงาน	77
2.4.1	ความหมายของการลาออก	77
2.4.2	ความหมายของความตั้งใจลาออก	78
2.4.3	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออกจากงาน	78
2.4.4	ผลของการลาออก	88
2.5	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งสมมติฐานในการวิจัย	91
2.5.1	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและความตั้งใจลาออกจากงาน	91
2.5.2	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงาน	92
2.5.3	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจากงาน	95
2.5.4	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและความผูกพันต่อองค์กร	96
2.5.5	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร	98
2.5.6	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน	99
2.6	กรอบแนวคิดในการวิจัย	102

บทที่ 3 วิธีการวิจัย	103
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	103
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	104
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	105
3.4 แนวทางการสร้างและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	109
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	112
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	112
บทที่ 4 ผลการวิจัย	116
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	116
4.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	119
4.3 ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อการวิเคราะห์องค์ประกอบ	125
4.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปร	128
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	132
4.6 การสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน	141
4.7 การวิเคราะห์เพิ่มเติม	145
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	164
5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคล	166
5.2 สรุปและอภิปรายการวิเคราะห์ทางสถิติเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	167
5.3 สรุปและอภิปรายสมมติฐาน	174
5.4 ข้อเสนอแนะ	185
5.4.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์การ	185
5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต	186
รายการอ้างอิง	187

(9)

ภาคผนวก ก

198

ภาคผนวก ข

206

ประวัติผู้เขียน

213



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 คุณสมบัติของที่มาที่หลากหลายของความได้เปรียบทางการแข่งขัน	22
2.2 ประเภทของเป้าหมายตามทฤษฎีความคาดหวัง	34
2.3 การเปรียบเทียบความสามารถในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคลที่ระดับ ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับระดับความเสี่ยงแตกต่างกัน	49
2.4 แนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้้านบวก	53
2.5 มิติการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้้านบวก (Psychological capital intervention: PCI) ที่พัฒนาโดย Luthans et al.	55
2.6 ความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow	65
2.7 สรุปการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออก	85
2.8 ผลกระทบที่ได้รับจากการลาออก	89
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	104
3.2 จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามทุนทางจิตวิทยาด้้านบวก	106
3.3 จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน	106
3.4 จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร	107
3.5 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม	108
3.6 การแปลผลคะแนน	108
3.7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	111
3.8 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	113
4.1 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	116
4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร	119
4.3 สถิติพรรณนาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัว	122
4.4 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์	125
4.5 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทุนทางจิตวิทยาด้้านบวก และค่าสถิติ KMO และ Bartlett's test of sphericity	126
4.6 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่าสถิติ KMO และ Bartlett's test of sphericity	127

4.7 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กรและ ค่าสถิติ KMO และ Bartlett's test of sphericity	128
4.8 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองเปรียบเทียบกับแบบจำลอง (ปรับแก้) กับข้อมูลเชิงประจักษ์เทียบกับเกณฑ์ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน	136
4.9 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก จากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา	138
4.10 ผลการทดสอบสมมติฐาน	139
4.11 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร	141
4.12 ค่าสมการพยากรณ์ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา	142
4.13 ค่าความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน	145
4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะ ส่วนบุคคลด้านอายุที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน	146
4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน แบ่งตามช่วงอายุของพนักงาน	147
4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงาน แบ่งตามช่วงอายุของพนักงาน	148
4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะ ส่วนบุคคลด้านอายุงานที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน	149
4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน แบ่งตามช่วงอายุงานของพนักงาน	150
4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงาน แบ่งตามช่วงอายุงานของพนักงาน	152
4.20 ค่าความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน	153

4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะ ส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน	154
4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของ พนักงาน แบ่งตามระดับการศึกษาของพนักงาน	155
4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน แบ่งตามระดับการศึกษาของพนักงาน	156
4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงาน แบ่งตามระดับการศึกษาของพนักงาน	156
4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะ ส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน	157
4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงาน แบ่งตามรายได้ต่อเดือนของพนักงาน	158
4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน แบ่งตามรายได้ต่อเดือนของพนักงาน	159
4.28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงาน แบ่งตามรายได้ต่อเดือนของพนักงาน	161
4.29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะ ส่วนบุคคลด้านลักษณะธุรกิจตามสายงานที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน	162
5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	174



## สารบัญรูปร่างภาพ

รูปที่	หน้า
2.1 การขยายตัวของทุนที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน	21
2.2 องค์ประกอบทั้ง 4 ของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	23
2.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	28
2.4 ผลกระทบของปัจจัยหลักของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์	48
2.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ	74
2.6 กระบวนการของลำดับขั้นความผูกพันต่อองค์การที่มีปัจจัยสนับสนุนแตกต่างกัน	75
2.7 ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้ความต้องการที่จะโยกย้าย	79
2.8 ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้ความตั้งใจในการย้ายออกจากองค์การ	80
2.9 ตัวอย่างสมมติฐานของความคาดหวังกับรางวัลที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจถอนตัว	82
2.10 โมเดลกระบวนการลาออกของ Price	83
2.11 โมเดลกระบวนการลาออกของ Mobley et al.	84
4.1 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองตัวแปรแฝงทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก	129
4.2 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตใน การทำงาน	131
4.3 โมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองตัวแปรแฝงความผูกพันต่อ องค์การ	132
4.4 แบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่ม ธุรกิจให้คำปรึกษา	133
4.5 แบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่ม ธุรกิจให้คำปรึกษา (ปรับแก้)	135

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พนักงานจัดเป็นต้นทุนประเภทหนึ่งขององค์การที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะพนักงานเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจและเป็นแรงสนับสนุนสำคัญในการผลักดันเป้าหมายขององค์การให้ประสบความสำเร็จตามที่องค์การกำหนดไว้ (Luthans, Luthans, & Luthans, 2004) แต่ด้วยปัญหาทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในช่วง 1 – 2 ปีที่ผ่านมา ทำให้มีองค์การจำนวนมากที่ต้องปิดตัวลง บางองค์การต้องประกาศลดจำนวนพนักงาน หรือใช้การควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความไม่มั่นคงขององค์การที่อาจจะส่งผลกระทบต่อพนักงานได้ในวันหนึ่ง ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการหางานใหม่และตัดสินใจลาออกในท้ายที่สุด

การลาออกของพนักงานเป็นปัญหาที่องค์การให้ความสำคัญ ซึ่งความตั้งใจลาออกจากงานนั้นสามารถทำนายแนวโน้มการลาออกได้จริง การลาออกทำให้เกิดปัญหาต่อองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม เมื่อพนักงานตัดสินใจลาออกจากองค์การแล้วนั้น องค์การจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ ตลอดจนการฝึกอบรมพนักงานใหม่ ซึ่งจัดเป็นผลกระทบทางตรงขณะเดียวกัน ผลิตภัณฑ์ สินค้า หรือบริการที่เป็นผลผลิตขององค์การก็จะมีประสิทธิภาพและปริมาณลดต่ำลงในระหว่างที่กำลังคัดเลือกหรือฝึกอบรมพนักงานใหม่ ซึ่งจัดเป็นผลกระทบทางอ้อมที่องค์การจะได้รับจากการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในงาน มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ก็จะส่งผลกระทบและเกิดความเสียหายต่อองค์การได้ (Mobley, 1982, p. 15 – 34) ดังนั้น องค์การจึงควรให้ความสำคัญในการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้คงอยู่กับองค์การต่อไปนานๆ ซึ่งวิธีในการสร้างความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การให้เกิดขึ้นกับพนักงานนั้นก็จะต้องเริ่มจากการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันทางใจ สร้างความจงรักภักดีต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและเต็มใจที่จะคงอยู่ปฏิบัติงานให้กับองค์การต่อไป ซึ่งส่งผลดีให้กับองค์การเพราะพนักงานที่เต็มใจคงอยู่กับองค์การนั้นจะเต็มใจที่จะผลิตผลงานที่มีคุณภาพและพร้อมที่จะเสียสละเวลาของตนเองให้กับงานและองค์การ ซึ่งเป็นการช่วยสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การได้ในทางอ้อม และพนักงานก็จะคงอยู่กับองค์การต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออก พบว่า สาเหตุที่เป็นตัวผลักดันให้พนักงานตัดสินใจลาออกหรือเกิดความรู้สึกตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ได้แก่ ไม่รู้สึกผูกพันในงานหรือในองค์กร (Halawi, 2014) เกิดความเบื่อหน่ายในงาน (Moneta, 2011; Weisberg, 1994) เกิดความเครียดในการทำงานซึ่งเป็นเหตุให้ความพึงพอใจในงานและความผูกพันในงานลดลง (Elangovan, 2001) ขาดความสมดุลของเวลาที่ใช้ทำงานกับเวลาที่เป็นส่วนตัว (ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554; Huang, Lawler & Lei, 2007) ไม่มีความก้าวหน้าในงาน (เบญจพร ธีระรักษ์, 2547) ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการทำงาน (Keller, 1975) การได้รับผลตอบแทนจากการทำงานไม่เป็นที่น่าพอใจ (ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554; เบญจพร ธีระรักษ์, 2547) หรือแม้แต่การรับรู้ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในตัวพนักงาน (นาริรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์, 2555; Luthans et al., 2009; Avey, Luthans, & Youssef, 2009; Karatepe & Karadas, 2014) จากตัวอย่างสาเหตุที่กล่าวมานั้น องค์กรจึงควรที่จะศึกษาหาสาเหตุของความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานหรือทำการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ต่อการคงอยู่กับองค์กร และแนวโน้มที่จะลาออก เพื่อที่จะได้วางแผนแก้ปัญหาลดอัตราการลาออกหรือลดความตั้งใจลาออกของพนักงานลง แม้ว่าการรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์กร ไม่มีความตั้งใจที่จะลาออกนั้นจะเป็นสิ่งที่ทำได้ค่อนข้างยาก แต่ในทางกลับกันก็เป็นสิ่งที่ท้าทายอำนาจการตัดสินใจและความสามารถของผู้บริหารองค์กรในการคิดหาวิธีในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด

จากแนวคิดที่ว่าพนักงานเป็นทุนขององค์กรประเภทหนึ่งที่ต้องรักษาไว้ วิธีหนึ่งที่องค์กรจะสามารถแก้ปัญหาการลาออกของพนักงานได้ คือ การทำให้พนักงานรับรู้ถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่องานและต่อองค์กร ซึ่งจะเป็แรงจูงใจให้กับพนักงานเกิดเป็นความผูกพันทางจิตใจและไม่ต้องการที่จะลาออกจากองค์กรโดยผ่านการบริหารจัดการ ให้ความดูแลเอาใจใส่ พัฒนาความรู้ความสามารถให้กับพนักงาน ตลอดจนการทำความเข้าใจถึงสิ่งที่พนักงานนึกคิดหรือมีความต้องการอยู่ในใจ ซึ่งแนวคิดในการมองสิ่งที่พนักงานนึกคิดหรือสิ่งที่อยู่ในจิตใจของพนักงานนี้ เรียกว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychological capital) ซึ่งเสนอโดย Luthans et al. (2007) ที่มีการพัฒนาขึ้นโดยใช้ตัวแปรของจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology) จำนวน 4 ตัวแปร คือ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง (Self-efficacy) ความคาดหวังในการทำงาน (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) มาศึกษาร่วมกันเป็นตัวแปรเดียว เมื่อพนักงานมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่องานและต่อองค์กร (Larson & Luthans, 2006) มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Avey, Luthans & Youssef, 2009) ไม่มีพฤติกรรมขาดงานบ่อย (Karatepe & Karadas, 2014) ไม่มีพฤติกรรมหางานใหม่ และ ไม่ต้องการที่จะลาออกจากงาน (Luthans et al., 2009) องค์กรจึงควรที่จะปลูกฝังทุนทางจิตวิทยา

ด้านบวกให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของตนเองที่องค์กรต้องการ

องค์กรสามารถช่วยเพิ่มระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกให้กับพนักงานได้โดยการฝึกอบรมทักษะในการทำงาน เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงานและเสริมองค์ความรู้ใหม่ให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นใจในการทำงานและมีความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน เมื่อพนักงานมีความมั่นใจในศักยภาพของตนเองแล้ว ก็จะมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนคิดหาแนวทางในการทำงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของผลงาน โดยมีความคาดหวังว่าตนเองจะสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งในการทำงานนั้น พนักงานจะต้องพบเจออุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน พนักงานจะมองว่าอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นบททดสอบความสามารถในการทำงานที่จะต้องพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาสในท้ายที่สุด และเมื่อพนักงานมีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่สูงแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน ทำงานได้อย่างมีความสุข เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร และไม่มี ความตั้งใจที่จะหางานใหม่ เมื่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นสภาวะทางจิตใจของพนักงานที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในการปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว ถ้าพนักงานมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่เข้มแข็งมากเท่าไรก็จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และเป็นพลังสำคัญในการผลักดันองค์กรให้เจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จต่อไป (Luthans, 2007)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกงานพบว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (นารีรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์, 2555; Luthans et al, 2009; and Karateep & Karadas, 2014) ซึ่งจะเห็นได้จากพนักงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานส่วนมากจะเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี มีเป้าหมายในการทำงาน พร้อมทั้งจะเปิดรับโอกาสหรืองานใหม่เพราะประเมินศักยภาพตัวเองแล้วว่าสามารถทำงานนั้นให้สำเร็จได้ กอปรกับมีแนวคิดและความพยายามที่จะพลิกวิกฤตเป็นโอกาสอยู่เสมอ เวลาพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคก็พยายามที่จะแก้ไขให้การทำงานสามารถผ่านไปได้อย่างดี

นอกจากแนวคิดทุนทางจิตวิทยาด้านบวกแล้ว คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) เป็นสิ่งที่สำคัญในการตัดสินใจของพนักงานว่าจะทำงานกับองค์กรหรือจะลาออกเพื่อไปทำงานที่องค์กรอื่นที่ดีกว่า เนื่องจากในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนเรานั้นต่างก็มีความต้องการที่จะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีความสะดวกสบาย ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข แม้แต่ในการทำงานก็เช่นเดียวกัน แต่ละคนต่างก็มีความต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่องค์กรคาดหวัง มีความสุขในการทำงาน ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชา

อีกทั้งยังต้องการที่จะได้รับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนจากการทำงานนั้นด้วย ขณะที่พนักงานบางส่วนต้องการมีเวลาที่สมดุลกันระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน แม้ว่าความต้องการการตอบสนองเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละคนนั้นจะมีความแตกต่างกัน แต่ทุกคนก็ต้องการการตอบสนองความต้องการและความปรารถนา ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรมและมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข (ศรุต กาญจนศิริณู, 2555)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถจัดทำให้พนักงานในการทำงานและในการดำเนินชีวิตในประจำวันเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการคงอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กร ฝ่ายบุคคลและหัวหน้างาน ตลอดจนผู้บริหารจะต้องช่วยกันสำรวจความต้องการในการทำงาน ความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง และจัดสรรให้พนักงานได้อย่างเหมาะสม เช่น การจัดสรรค่าจ้าง ค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ในตลาดแรงงาน การจัดหาสวัสดิการที่ช่วยให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยและสะดวกในการทำงาน การส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในงานเพิ่มเติมผ่านการฝึกอบรม การให้สิทธิเสรีภาพในการทำงานและการตัดสินใจในงานที่พนักงานรับผิดชอบ การช่วยเหลือสังคมภายนอกผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ การมีเวลาพักผ่อนกับครอบครัวและเพื่อนหลังเลิกงานหรือในวันหยุด เป็นต้น เมื่อพนักงานรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีที่สุดที่ได้รับจากองค์กร พนักงานจะทำงานอย่างมีความสุข มีผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และไม่ต้องการที่จะลาออกจากงานหรือหางานใหม่ในองค์กรอื่น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการลาออกจากงานของพนักงาน หากพนักงานรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่องค์กรจัดทำให้ พนักงานจะเกิดความรู้สึกผูกพัน ไม่มีพฤติกรรมหางานใหม่ และไม่ต้องการที่จะลาออกไปทำงานในองค์กรอื่น (ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554; Huang, Lawler & Yei, 2007; Surienty et al., 2013) ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1974) ที่จำแนกคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน การรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำประโยชน์เพื่อสังคม

นอกจากทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานแล้ว มีการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสัมพันธ์ต่อความ

ตั้งใจลาออกของพนักงานด้วย (ชญาณิช นิลแจ้ง, 2550; ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554; นาริรัตน์ เอี่ยมตั้ง พาณิชย์, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Arnold & Feldman (1982) และ Cho, Johnson & Guchait (2009) ที่พบว่า ความตั้งใจลาออกจากงานเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์การ คือ ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากก็จะมี ความตั้งใจในการลาออกลดลง ขณะที่ Buchanan (1974) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้นสามารถทำนายอัตราการลาออกของพนักงานได้ องค์การจึงควรแก้ปัญหาการลาออกของพนักงานโดยการสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นในใจของพนักงาน เพราะถ้าพนักงานมีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การแล้ว พนักงานก็จะไม่ลาออกจากองค์การ

การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการลดอัตราการลาออกของพนักงาน เมื่อความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกทางบวกที่พนักงานมีให้กับองค์การ เป็นการแสดงว่าพนักงานมีความต้องการที่จะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไป ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การแล้ว พนักงานคนนั้นก็จะยอมที่จะปฏิบัติงานให้มีผลการทำงานที่ดี (อรรถพร นิยมเดชา, 2557; Meyer & Allen, 1991; Yousef, 2000) พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจะตระหนักถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ตลอดจนค่านิยมขององค์การ (Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002) และพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงานให้องค์การอย่างสุดกำลังความสามารถ นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์การยังเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวพนักงานให้คงอยู่กับองค์การ ลดปัญหาเรื่องการลาออกและความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้อีกด้วย (ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554)

เมื่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานแล้ว องค์การจะต้องหาแนวทางในการปลูกฝังความผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เช่น การส่งพนักงานไปศึกษาดูงานเพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของพนักงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานในสายงานที่สนใจและมีความรู้ความสามารถในงานนั้น การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงาน สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและสะดวกต่อการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนหรือให้รางวัลอย่างยุติธรรม การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงาน การรับฟังแนวทางและความคิดเห็นที่พนักงานเสนอมา เป็นต้น จากแนวทางที่กล่าวมานั้นจะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์การของพนักงานนั้นเกิดจากการที่พนักงานรับรู้ถึงความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานและความสำคัญของตนเองในการทำงานเพื่อให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ โดยที่ตนเองรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีที่องค์การจัดหา จัดเตรียมไว้ให้ ดังนั้น ทูทางจิตวิทยาด้านบวกและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นในตัวพนักงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (นารีรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์, 2555; Larson & Luthans, 2006) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความคาดหวังในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน และทุนทางจิตวิทยาทางบวกโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจ (นารีรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์, 2555) นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น พนักงานก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น (ศรุต กาญจนหิรัญ; 2555; Parvar et al., 2013) ขณะที่ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน 4 ด้านสามารถทำนายผลของความผูกพันต่อองค์กรได้ คือ ลักษณะงานและค่าตอบแทนและสวัสดิการร่วมกันทำนายความผูกพันในงาน ขณะที่ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พฤติกรรมของหัวหน้างาน และความสมดุลของการทำงานและชีวิตร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Huang, Lawler & Yei; 2007)

จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรนอกจากจะมีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานโดยตรงแล้ว ยังสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อที่สำคัญต่อการตัดสินใจของพนักงานที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปหรือไม่ (Allen & Meyer, 1991; Meyer et al., 2002) โดยมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจึงสามารถทำหน้าที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานและยังทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและคุณภาพชีวิตในการทำงานไปยังความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานได้ด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ด้านกฎหมาย ภาษี บัญชี บุคคล เทคโนโลยี การเงิน และความเสี่ยง พนักงานที่ศึกษานี้เป็นพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจให้คำปรึกษา (Consult) ซึ่งมีพนักงานลาออกปีละ 366, 388, และ 385 คน ในปี 2556, 2557, และ 2558 ตามลำดับ (ข้อมูลเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2559) โดยพนักงานส่วนใหญ่ที่ลาออกนั้นกว่าร้อยละ

ละ 90 เป็นพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในงาน จึงเป็นที่น่าเสียดายขององค์กรที่ต้องสูญเสียพนักงานกลุ่มนี้ไป

ในแต่ละปีภายในกลุ่มบริษัทจะมีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่องาน ต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน พร้อมทั้งให้พนักงานนำเสนอสิ่งที่อยากให้องค์กรปรับปรุง พัฒนา หรือยกเลิกไป ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่ผ่านมา นั้น องค์กรก็มีการนำมาพัฒนาต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทยังมีการปรับเลื่อนตำแหน่งพนักงานปีละ 2 ครั้ง ตามความเหมาะสมและความสามารถของพนักงาน แต่ขณะเดียวกันยังคงมีพนักงานลาออกอย่างต่อเนื่องเช่นกัน แม้ว่าฝ่ายบุคคลจะมีขั้นตอนการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการลาออก (exit interview) ของพนักงาน และนำข้อมูลเหล่านั้นมาศึกษา พัฒนา แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง พนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะก็ยังคงลาออกโดยมีเหตุผลหลักในการลาออก คือ พนักงานได้งานใหม่ในองค์กรใหม่ รองลงมา คือ พนักงานต้องการที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มเติมความรู้ความสามารถที่ช่วยส่งเสริมในการทำงาน

พนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะนี้เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารธุรกิจขององค์กร เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจองค์กรให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะมีการลาออกอย่างต่อเนื่องก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กรและพนักงานที่ยังปฏิบัติงานอยู่เป็นอย่างมาก คือ องค์กรจะมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอในการทำงานหรือในการส่งมอบงานให้ลูกค้าตามเวลาที่กำหนด องค์กรขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในตำแหน่งนั้น พนักงานที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น (work load) เพื่อให้องค์กรสามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ทันตามกำหนดเวลา ซึ่งการทำงานหนักเกินไปส่งผลให้พนักงานเกิดความกดดัน ความเครียด และขาดความสมดุลในเรื่องเวลาการทำงานและการใช้ชีวิตนอกรางาน ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานที่คงอยู่ลาออกเพิ่มขึ้นได้ นอกจากนี้ ยังทำให้ผลิตภัณฑ์ สินค้า หรือบริการที่เป็นผลผลิตขององค์กรมีประสิทธิภาพและปริมาณลดต่ำลงในช่วงที่กำลังคัดเลือกหรือฝึกอบรมพนักงานใหม่ นอกจากการลาออกของพนักงานจะเป็นปัญหาต่อองค์กรและพนักงานแล้ว ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ก็จะได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน เนื่องจากจะต้องทำการสรรหา คัดเลือก และอบรมพนักงานใหม่ แทนที่จะได้มุ่งศึกษา พัฒนานโยบายในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร หรือสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการทำงาน ซึ่งกระบวนการคัดเลือกพนักงานใหม่นี้ก่อให้เกิดเป็นค่าใช้จ่ายขององค์กรในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์รับสมัครพนักงาน และยังทำให้เวลาในการทำงานของผู้บริหารลดน้อยลงด้วย ดังนั้น องค์กรจึงควรที่จะหาวิธีการรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยเฉพาะพนักงานที่มีความรู้และความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน



จากที่มาและความสำคัญของปัญหาที่ได้กล่าวไว้แล้ว ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาหาปัจจัยที่ทำให้พนักงานในบริษัทกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษามีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยต่างๆ แล้ว พบว่า ทูทางจิตวิทยาด้านบวก และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานโดยตรง ขณะเดียวกันก็มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานทางอ้อมโดยผ่านความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ด้วยเช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของทูทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา ตลอดจนสร้างสมการพยากรณ์ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาทูทางจิตวิทยาด้านบวกตามแนวคิดของ Luthans, Youssef & Avolio (2007) คุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1974) ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Allan & Meyer (1990) และ ความตั้งใจลาออกจากงานตามแนวคิดของ March & Simon (1958) เพื่อนำไปใช้วางแผนพัฒนาและกำหนดนโยบายองค์กรในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการศึกษายังช่วยให้องค์กรทราบแนวโน้มความต้องการและเหตุผลของพนักงานที่จะตัดสินใจคงอยู่กับองค์กรหรือลาออกจากองค์กร เพื่อนำไปพัฒนากระบวนการในการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร และเป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนางานวิจัยต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับของทูทางจิตวิทยาด้านบวก ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ศักยภาพของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของทูทางจิตวิทยาด้านบวก ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ศักยภาพของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรสื่อระหว่างทูทางจิตวิทยาด้านบวก ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ศักยภาพของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

1.2.4 เพื่อสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้  
คำปรึกษา

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่สำคัญๆ พบว่ามีสามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยา คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังพบอีกว่า ปัจจัยทั้งสามดังกล่าวส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อด้วย ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงได้ตั้งสมมติฐานเพื่อทำการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของความตั้งใจลาออก ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 1.1 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 1.2 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 1.3 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความคาดหวังในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 1.4 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 1.5 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.9 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 3.1 ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 3.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 3.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 3.4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงาน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสนใจที่จะศึกษาสมการพยากรณ์ทำนาย โดยมีตัวแปรต้น คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรสื่อ คือ ความผูกพันต่อองค์กร ร่วมกันทำนายตัวแปรตามคือ ความตั้งใจลาออกจากงาน ดังนี้

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรอย่างน้อย 1 ด้านสามารถทำนายความตั้งใจลาออกจางาน

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจางาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะในบริษัทที่ประกอบธุรกิจให้คำปรึกษา ซึ่งมีพนักงานทั้งหมด 1,613 คน (ข้อมูลปรับปรุงล่าสุด 4 มกราคม 2559)

1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร 4 ตัวแปร โดยแบ่งออกได้ดังนี้

##### 1.4.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychological capital) ตามแนวคิดของ Luthans, Youssef & Avolio (2007) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเอง ด้านความคาดหวังในการทำงาน ด้านการมองโลกในแง่ดี และ ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) ตามแนวคิดของ Walton (1974) โดยแบ่งตัวแปรย่อยออกเป็น 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน การรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำประโยชน์เพื่อสังคม

1.4.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจลาออกจากงาน (Intention to leave) ตามแนวคิดของ March & Simon (1958)

1.4.2.3 ตัวแปรสื่อ คือ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1991) ซึ่งแบ่งการวัดออกเป็น 3 ด้านคือ ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

#### 1.4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.4.3.1 แบบสอบถามด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ สิริพร วงษ์โทน (2554) ตามแนวคิดที่พัฒนาขึ้นโดย Luthans, Youssef & Avolio (2007) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเอง ด้านความคาดหวังในการทำงาน ด้านการมองโลกในแง่ดี และ ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามขึ้นมาใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.4.3.2 แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554) ตามแนวคิดของ Walton (1974) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบย่อยออกเป็น 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน การรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำประโยชน์เพื่อสังคม มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามขึ้นมาใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.4.3.3 แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ มนตรี แก้วด้วง (2552) ตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1991) ซึ่งแบ่งการวัดออกเป็น 3 ด้าน คือ ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามขึ้นมาใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.4.3.4 5 แบบสอบถามด้านความตั้งใจลาออกจากงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ March & Simon (1958) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นมาใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ทำให้ทราบระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ

2. ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ทำให้ทราบปัจจัยที่สามารถทำนายความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

3. นำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและกำหนดนโยบายองค์กร ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานต่อไป

4. นำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับความตั้งใจลาออกจากงานในบริบทอื่นต่อไปในอนาคต

## 1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

**พนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ (Professional workers)** หมายถึง พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา (Consult) หรือให้ข้อมูล (Advice) ที่มีความรู้เฉพาะสาขาหรือเฉพาะสายงานได้ และเป็นพนักงานประจำอยู่ในองค์กร ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา (Consulting) ด้านกฎหมาย ภาษี บัญชี บุคคล เทคโนโลยี การเงิน และความเสี่ย ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทที่ประกอบธุรกิจให้คำปรึกษา

**ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychological capital)** คือ ความรู้สึกด้านบวกของพนักงานที่สามารถพัฒนาได้ แนวคิดของ Luthans, Youssef & Avolio (2007) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเอง (Self-efficacy) เป็นการรับรู้และประเมินความสามารถของตนเองว่าจะทำงานให้สำเร็จได้หรือไม่ ความสามารถในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างที่ทำงาน และการรับรู้ความสำเร็จที่ต้องการจะไปให้ถึง เป็นความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

(2) ด้านความคาดหวังในการทำงาน (Hope) เป็นความตั้งใจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงานให้สำเร็จ หรือเป็นแรงจูงใจให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ เมื่อเรามีความหวังที่ต้องการจะไปให้ถึง เราก็จะต้องพยายามหรือสร้างแรงบันดาลใจในการมุ่งไปสู่ความหวังที่ตั้งไว้

(3) ด้านการมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นมุมมองที่เสนอต่อสิ่งต่างๆ เป็นไปในทางที่ดี เป็นมุมมองด้านบวก แม้ที่กำลังประสบปัญหาในการทำงานก็ยังสามารถที่จะมองเป็นโอกาสในการทำงานได้ และเมื่อเรามีการมองโลกในแง่ดี เราก็จะมีความสุขในการทำสิ่งนั้นๆ ต่อไป

(4) ด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) เป็นความสามารถในการปรับสภาพอารมณ์ ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน รวมทั้งการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะกดดันในการทำงาน

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life)** คือ การทำงานที่พนักงานรับรู้ถึงสิ่งที่ดีที่ได้รับจากการทำงาน ความเหมาะสมในกระบวนการทำงานและการจัดการภายในองค์กร และการดำเนินชีวิตในองค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายและทางจิตใจ ตามแนวคิดของ Walton (1974) โดยแบ่งตัวแปรย่อยออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

(1) ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation) เป็น การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทน ค่าจ้าง รางวัล และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากการทำงานว่ามีความเหมาะสมตามภาระงานที่ทำ

(2) ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and healthy environment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการทำงานภายในองค์กรว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน องค์กรมีการจัดการด้านของความปลอดภัยและด้านสุขลักษณะที่ดีในการทำงานของพนักงาน

(3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) คือ การที่พนักงานมีโอกาที่จะได้เลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความมั่นคง และเป็นหลักในการทำงานดำเนินชีวิตต่อไปได้ ในที่นี้ยังรวมถึงการวางแผนในการเลื่อนตำแหน่งงานให้พนักงานแต่ละคนด้วย

(4) โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ (Development of human capabilities) คือ การที่พนักงานได้รับโอกาสในการเข้าฝึกอบรมในงานที่ทำเพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงาน หรือโอกาสในการศึกษาต่อในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงาน ตลอดจนการส่งพนักงานไปศึกษาดูงานในที่ต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ ความสามารถในการทำงานของพนักงานตามความเหมาะสม ในที่นี้ ยังรวมถึงองค์กรมีการกำหนดเป้าหมายหรือวางแผนการจัดการฝึกอบรมให้พนักงานตามความเหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน

(5) ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (The total life space) คือ การจัดสรรเวลาอย่างเหมาะสมระหว่างเวลาในการทำงานและการใช้ชีวิตนอกรางาน พนักงานสามารถทำงานในช่วงเวลาทำงาน โดยไม่นำงานกลับไปทำที่บ้านหลังเลิกงาน พนักงานมีเวลาพักผ่อนหรือทำกิจกรรมร่วมกันกับครอบครัว เพื่อน สังคม หรือแม้แต่ตัวเองได้เต็มที่ในช่วงวันหยุดหรือหลังเลิกงาน

(6) การรักษาสติเสรีภาพในการทำงาน (Constitutionalism) คือ พนักงานรับรู้ถึงความเท่าเทียมกันในการทำงานภายในองค์กร การบริหารจัดการงานต่างๆ ของหัวหน้างานหรือผู้บริหารมีความยุติธรรมและเหมาะสมกับพนักงานทุกคน หัวหน้างานหรือผู้บริหารเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระบนความถูกต้องเหมาะสม

(7) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Social integration) คือ บรรยากาศภายในองค์กรที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ความสามัคคีกันภายในทีม ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน และระหว่างพนักงานกับพนักงานด้วยกันเอง การมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคนด้วยความเหมาะสมและยุติธรรม

(8) การทำประโยชน์เพื่อสังคม (Social relevance) เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีต่องานและองค์กรว่า ได้มีโอกาสทำประโยชน์ให้กับสังคม เป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมดีๆ ที่ทำให้เกิดประโยชน์หรือเกิดสิ่งดีๆ ต่อสังคม รวมถึงชื่อเสียงขององค์กรที่มีการยอมรับหรือสรรเสริญในสังคมภายนอกองค์กร

**ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment)** คือ ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทั้งทางกายและทางใจ ไม่ต้องการที่จะละทิ้งหรือลาออกจากองค์กร พร้อมทั้งจะเสียสละหรือให้ความช่วยเหลือองค์กรเต็มความสามารถที่มีอยู่ และพร้อมที่จะเสนอตัวให้ความช่วยเหลือหากองค์กรพบปัญหาเกิดขึ้น ซึ่งในงานวิจัยนี้แบ่งลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ประเภท ตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1991) ดังนี้

(1) ความผูกพันทางด้านจิตใจ (Affective commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่ผูกพันหรือยึดมั่นถ้อยมั่นอยู่กับองค์กร ต้องการที่จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการทำให้องค์กรบรรลุความสำเร็จ เป็นความต้องการของพนักงานที่มีต่อความผูกพันในองค์กร

(2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance commitment) เป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวข้องกับการสูญเสียสิ่งต่างๆ ได้รับจากองค์กร หากจะต้องลาออกหรือละทิ้งจากองค์กร ทำให้พนักงานเลือกที่จะยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป เปรียบเป็นความจำเป็นของพนักงานที่มีต่อความผูกพันในองค์กร

(3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดจากการรับรู้ด้านหน้าที่ ความรับผิดชอบ ที่พนักงานพึงปฏิบัติต่อองค์กรเมื่อเป็นพนักงานในองค์กร เป็นความผูกพันที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน ที่พนักงานรู้สึกว่าจะต้องทำ หากยังมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่



**ความตั้งใจลาออกจากงาน** (Intention to leave) ตามแนวคิดของ March & Simon (1958) เป็นความรู้สึกหรือความคิดของพนักงานที่มีความตั้งใจหรือความต้องการที่จะลาออกจากงานหรือหางานใหม่ หรือโยกย้ายไปยังหน่วยงานอื่น โดยมีสาเหตุที่แตกต่างกันตามความต้องการของแต่ละบุคคล



## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา” นั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า หาข้อมูล ตลอดจนรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร 4 ตัว คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสรุปได้ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐาน
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกค้นพบโดย Luthans et al. (Luthans et al., 2004, 2007) โดยมีองค์ประกอบหลักของทฤษฎี 4 ตัว คือ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์

##### 2.1.1 ความหมายของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

Luthans et al. (2004, p. 151 – 153 & 2007, p. 542) ให้คำจำกัดความว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก หมายถึง คุณลักษณะทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีอยู่ในบุคคลแต่ละคนที่สามารถพัฒนาได้ ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychological) ของ Martin Seligman จำแนกออกเป็น 4 คุณลักษณะ คือ การรับรู้ศักยภาพของตนเอง (Self-efficacy) ในการเพิ่มความพยายามในการทำงานที่ทำทลายความสามารถของตนเองให้ประสบความสำเร็จ การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นการคิดถึงความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นตอนนี้และในวันข้างหน้า ความมุ่งหวังที่

จะไปให้ถึงเป้าหมาย (Hope) และหากจำเป็นก็สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จได้ และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) เมื่อพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สามารถที่จะควบคุมและปรับอารมณ์คืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกจึงเป็นการจัดการต้นทุนขององค์การที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่ทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ ได้ผลตอบแทนจากการลงทุน และได้รับประโยชน์จากการแข่งขัน

Alexander Newman et al. (2014, p. S133) อธิบายว่า ทฤษฎีจิตวิทยาเป็นการปลดปล่อยทรัพยากรมนุษย์ในการพัฒนาและคงไว้ซึ่งศักยภาพในการสร้างโอกาสทางการแข่งขัน

นาริรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์ (2555, น. 11-12) สรุปว่า ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychological capital: PsyCap) พัฒนามาจากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (Positive organization behavior: POB) ซึ่งมีรากฐานมาจากแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology) องค์ประกอบทั้ง 4 ประการส่งผลต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมหรือการแสดงออกที่สามารถวัด พัฒนา และสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นและผลผลิตที่เพิ่มขึ้น

พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ (2555, น. 39) ได้ให้ความหมายของ ทฤษฎีจิตวิทยา ไว้ในบทความทางวิชาการ ว่า เป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่แสดงถึงความเข้มแข็งและศักยภาพทางจิตใจ แม้บุคคลจะต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานก็จะสร้างเสริมพฤติกรรมทางบวกคือมีความหวังมั่นใจว่าตนเองจะหาวิธีการในการแก้ปัญหาได้ ซึ่งสภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมขององค์การ

สิริพร วงษ์โชน (2554, น. 12) สรุปไว้ว่า แนวคิดของทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากการศึกษาพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก ซึ่งมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของจิตวิทยาเชิงบวก โดยแนวคิดของทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกเป็นการศึกษาที่ประยุกต์ใช้คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีและเป็นด้านบวกของมนุษย์ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความหวังการมองโลกในแง่ดี และความยืดหยุ่นทางอารมณ์

จากความหมายของทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกที่ได้รับรวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวก หมายถึง แนวคิดของบุคคลในทางบวกซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีพฤติกรรมทางบวกในการดำเนินชีวิตทั้งในการปฏิบัติงานในองค์กรและการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Luthans et al (2007) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

## 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

เมื่อวันเวลาหมุนเวียนเปลี่ยนผ่าน สิ่งต่างๆ ในโลกก็ย่อมมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลง ทั้งการศึกษา สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี ธุรกิจ ไม่เว้นแม้แต่ความเชื่อ มุมมอง วิธีคิดของบุคคลที่เปลี่ยนไปด้วย ในอดีตนั้น การบริหารจัดการภายในองค์กรจะต้องการผลประโยชน์ในการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงระบบ เครื่องจักร อุปกรณ์ ผลกำไร โดยละเอียดเรื่องของพนักงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน และองค์กรควรที่จะต้องตระหนักหรือแสวงหาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรที่เป็นบุคคลให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถทำงานตอบโจทย์ให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Luthans & Youssef, 2004) แต่เมื่อวิวัฒนาการต่างๆ มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น องค์กรก็เริ่มที่จะให้ความสำคัญกับพนักงานมากขึ้น เพราะพนักงานก็นับเป็นต้นทุนประเภทหนึ่งขององค์กรที่จะต้องลงทุนด้วยมากที่สุด นับตั้งแต่การคัดสรรคัดเลือก การฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ การอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงานของพนักงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน การทำให้พนักงานมีความสุข มีความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

แรกเริ่มในการก่อตั้งองค์กร บริษัท หรือธุรกิจใดๆ ก็ตาม เราจะต้องมีต้นทุน ที่เรียกว่า ทุนทางเศรษฐศาสตร์ (Traditional economic capital) เช่น เงินสด สินทรัพย์ที่จับต้องได้ เช่น ที่ดิน อาคารสำนักงาน โรงงาน อุปกรณ์ โปรแกรมซอฟต์แวร์ ระบบการทำงาน ตลอดจนเทคโนโลยีต่างๆ โดยทุนทางเศรษฐศาสตร์นี้ก็จะแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่คุณมี (What do you have) ซึ่งทางในเศรษฐศาสตร์นั้น ถ้าองค์กรไหนมีเงินมาก มีสินทรัพย์ที่เป็นของตัวเอง องค์กรนั้นก็จะมีโอกาสที่จะได้เปรียบในการทำธุรกิจสร้างผลกำไรได้มาก แต่ทุนในเศรษฐศาสตร์นี้เป็นทุนที่ไม่มีความคงอยู่ยาวนาน เช่น เงินสด เทคโนโลยี ไม่มีความเป็นพิเศษแตกต่างจากคนอื่น เพราะในทุกๆ องค์กรสามารถที่จะสร้างขึ้นได้เช่นกัน โดยที่ทุนในด้านเงินสดและสินทรัพย์นี้สามารถที่จะเพิ่มมากขึ้นได้ แต่อาจจะไม่สามารถเชื่อมต่อถึงกันและกันได้ และอาจจะมีการหมดลงหรือเสื่อมสภาพได้

นอกจากทุนทางเศรษฐศาสตร์แล้ว ทุนตัวถัดไปที่องค์กรหรือธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญคือ ทุนมนุษย์ (Human capital) ซึ่งในที่นี้คือ พนักงานในทุกระดับที่ทำงานให้กับองค์กร ทุนมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวพนักงานทุกคนคือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะเป็นตัววัดองค์การในด้านที่ว่า คุณรู้อะไร (What do you know) โดยจะวัดจากพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้น ทำให้้องค์การต้องมีเกณฑ์ในการวัดหรือประเมินพนักงานขององค์กรว่ามีผลการปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งวิธีในการวัดก็มีมากมายแตกต่างกันไป เช่น การประเมินผล 360 องศา การประเมินโดยหัวหน้างาน การดูจาก

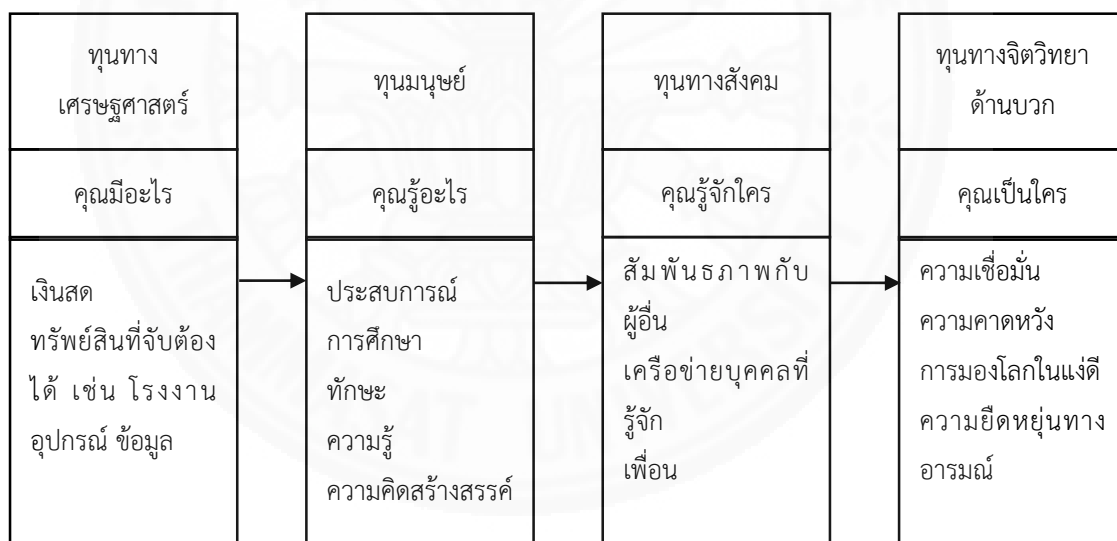
ยอดขายที่ทำได้ในแต่ละช่วงประเมิน เป็นต้น ถ้าพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์กรนั้นก็จะมีต้นทุนที่มีค่ามากและเป็นต้นทุนที่สามารถช่วยนำพาองค์กรให้เดินไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน และการที่พนักงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้นั้น ส่วนหนึ่งก็จะมาจากความรู้ ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของพนักงานเอง และอีกส่วนหนึ่งจะมาจากการพัฒนาหรือการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นจากองค์กรวางแผนจัดการให้ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ทุนมนุษย์แล้วนั้นจะพบว่า พนักงานเป็นต้นทุนที่อาจจะไม่มีความคงอยู่กับองค์กรยาวนาน ไม่ได้มีความพิเศษเพียงหนึ่งเดียว แต่เป็นต้นทุนที่สามารถเพิ่มขึ้นได้จากการรับสมัครคัดเลือกเข้ามาทำงาน และอาจเป็นทุนที่สามารถหมดลงได้เช่นกัน ถ้าพนักงานตัดสินใจที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานขององค์กรนั้น

ทุนตัวถัดมาที่องค์กรต้องสร้างขึ้นนั้นสามารถเป็นได้ทั้งทุนที่ใช้ภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร คือ ทุนทางสังคม (Social capital) เป็นทุนที่จะวัดว่า คุณรู้จักบุคคลไหนบ้าง (Who you know) โดยวัดได้จากระดับความสัมพันธ์ต่างๆ กับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า คู่แข่งทางธุรกิจ เครือข่ายในการติดต่อสื่อสาร โครงสร้างทางสังคม ความเชื่อ บรรทัดฐานทางสังคม หรือแม้แต่วัฒนธรรมองค์กรในการทำธุรกิจนั้นด้วย ซึ่งทุนทางสังคมนี้เป็นทุนที่สนับสนุนการแข่งขันทางด้านธุรกิจให้องค์กรเป็นอย่างมาก โดยวัดได้จากเครือข่ายต่างๆ ที่ธุรกิจมี สัมพันธ์ภาพกับคู่ค้าและลูกค้า คู่แข่งภายนอกองค์กร รวมทั้งความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้วย เพราะเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานก็ย่อมที่จะทำงานไปตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร มีความเชื่อใจในเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และองค์กร ซึ่งทุนทางสังคมนี้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับในแง่ธุรกิจจะพบว่า เป็นทุนที่จะคงอยู่กับองค์กรในระยะยาว มีความเป็นพิเศษเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรนั้น และยังสามารถที่จะพัฒนาเพิ่มขึ้นได้ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน และเป็นสิ่งที่ไม่มียวันหมดไป

จากทุนทั้งสามประเภทที่กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่า ทุนมนุษย์และทุนทางสังคมนั้นจะเกี่ยวข้องกันกับพนักงานและเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางเศรษฐศาสตร์ของการทำธุรกิจเป็นอย่างมาก ทำให้นักวิจัยพยายามที่จะคิดค้นวิธีที่จะช่วยทำให้พนักงานนั้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเอง ตระหนักถึงศักยภาพในการทำงานที่มีอยู่ในตัวเอง และสามารถดึงออกมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนกลายเป็นที่มาของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychological capital) ซึ่งเริ่มขึ้นในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 21 มีที่มาจากแนวคิดจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychology) ที่คิดค้นขึ้นโดย Martin Seligman นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกนั้น เป็นทุนประเภทที่สี่ที่องค์กรและแวดวงธุรกิจเริ่มหันมาให้ความสนใจ ด้วยความคิดที่ว่า คุณเป็นใคร (Who you are) นั่นคือ เรามองตัวเองเป็นอย่างไร พนักงานแต่ละคนอยู่ในที่ที่เหมาะสมแล้วหรือไม่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างทัศนคติด้านบวกให้กับพนักงานด้วยในการพัฒนาตัวเอง โดยอิงพื้นฐานความคิดมาจากจิตวิทยาด้านบวก (Positive

psychology) ที่แบ่งแนวคิดออกเป็น 2 แนวทางคือ ต้นทุนที่มีต่อองค์การด้านบวก (Positive organization scholarship) และ พฤติกรรมต่อองค์การด้านบวก (Positive organization behavior) ถ้าพนักงานเป็นผู้ที่มีจิตวิทยาด้านบวกสูง พวกเขาจะมีปฏิบัติตามกฎกติกาขององค์การ มีมุมมองต่อองค์การด้านบวก และมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้นจะมีความสัมพันธ์กับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ประเภที่รวมกันเป็นทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ความคาดหวังในการทำงาน (Hope) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) ปัจจัยทั้งสี่ประเภที่นี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัด การพัฒนา และการจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Luthans, Luthans, & Luthans, 2004) นอกจากนี้ หากมองทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในมุมมองของเศรษฐศาสตร์จะพบว่า ทุนด้านนี้สามารถคงอยู่กับตัวพนักงานได้ยาวนาน มีลักษณะที่เป็นหนึ่ง สามารถพัฒนาเพิ่มขึ้นได้ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน และยังไม่สามารถเสื่อมสลายหายไปจากตัวบุคคลได้



ภาพที่ 2.1 แสดงการขยายตัวของทุนที่ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน จาก Luthans et al., 2004

## ตารางที่ 2.1

แสดงคุณสมบัติของที่มาที่หลากหลายของความสามารถเปรียบเทียบการแข่งขัน

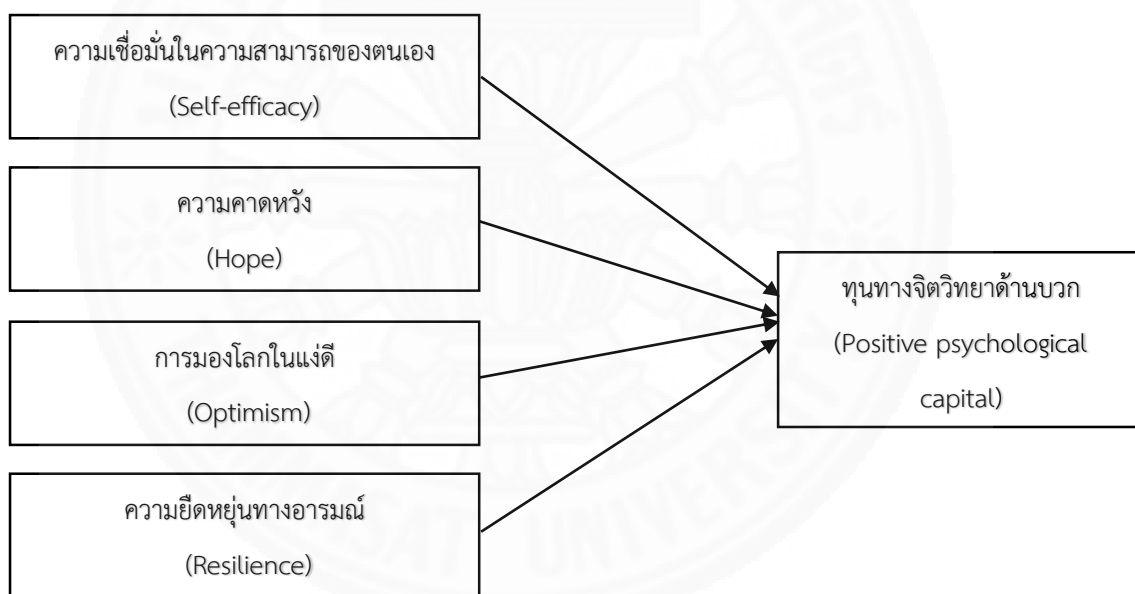
ลักษณะของทุน	ความคงอยู่ ยาวนาน	ความพิเศษ เป็นหนึ่งเดียว	สามารถสร้าง ขึ้นได้ใหม่	ความเชื่อมต่อ ถึงกันและกัน	การ เสื่อมสภาพ
<b>ทุนทางเศรษฐศาสตร์</b>					
เงินสด	✗	✗	✓	✗	✗
โครงสร้าง / ลักษณะ ทางกายภาพ	✓	✗	✓	อาจจะ	อาจจะ
เทคโนโลยี	✗	✗	✗	อาจจะ	✗
<b>ทุนมนุษย์</b>					
ความรู้ที่มีติดตัว	อาจจะ	✗	✓	✗	อาจจะ
ความรู้เชิงกลยุทธ์	✓	✓	✓	✓	✓
<b>ทุนทางสังคม</b>					
เครือข่าย	อาจจะ	✓	✓	✓	อาจจะ
บรรทัดฐานและคุณค่า	✓	✓	✓	✓	✓
ความเชื่อใจ	✓	✓	✓	✓	✓
<b>ทุนทางจิตวิทยาต้านบวก</b>					
ความมั่นใจ	✓	✓	✓	✓	✓
ความคาดหวัง	✓	✓	✓	✓	✓
การมองโลกในแง่ดี	✓	✓	✓	✓	✓
ความยืดหยุ่นอารมณ์	✓	✓	✓	✓	✓

ที่มา Luthans &amp; Youssef, 2004

จากแนวคิดจิตวิทยาเชิงบวกดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมทางบวกที่ดีต่อองค์กรได้นั้น จะต้องมีปัจจัยที่สนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาพฤติกรรมทางบวกเกิดขึ้น ได้แก่ การมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความหวังในการทำงาน เป็นคนมองโลกในแง่ดี และสามารถปรับสภาพอารมณ์ตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยจะได้อธิบายต่อไปในองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาต้านบวก

### 2.1.3 องค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาต้านบวก

ทุนทางจิตวิทยาต้านบวก หมายถึง คุณลักษณะทางจิตวิทยาต้านบวกที่มีอยู่ในบุคคลแต่ละคนที่สามารถพัฒนาได้และถูกจำแนกออกเป็น 4 คุณลักษณะ คือ 1. มีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ในการเพิ่มความพยายามในการทำงานที่ท้าทายความสามารถของตนเองให้ประสบความสำเร็จ 2. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นการคิดถึงความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นตอนนี้และในวันข้างหน้า 3. ความมุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมาย (Hope) และหากจำเป็นก็สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จได้ และ 4. เมื่อพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สามารถที่จะควบคุมและปรับอารมณ์คืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว (Resilience) (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007)



ภาพที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบทั้ง 4 ของทุนทางจิตวิทยาต้านบวก จาก Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007

#### 2.1.3.1 ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy)

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง หรือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากทฤษฎีเรื่องการรับรู้ทางสังคม (Social cognitive theory) โดย Bandura ในปี 1997 ที่มีการนำมาศึกษาต่ออย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นเรื่องของความเชื่อตามการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่มีต่อตนเอง และยังเป็นหนึ่งในตัวแปรย่อยของแนวคิดทุนทางจิตวิทยาต้านบวก



### ความหมายของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

Bandura (1997, p. 2-3) ให้ความหมายว่า เป็นความเชื่อในความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะจัดการและกระทำการตามที่ต้องการในสถานการณ์ต่างๆ อย่างที่คาดหวังไว้ ความเชื่อในความสามารถมีผลต่อบุคคลในด้านของการคิด ความรู้สึก แรงจูงใจ เป็นต้น

Stajkovic & Luthans (1998, p. 240) ให้คำนิยามว่า เป็นการประเมินส่วนบุคคลว่าตนเองมีความสามารถในการรับมือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีพอหรือไม่ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งรวมถึงการประเมินความสามารถของตนเองที่จะทำงานในแต่ละชิ้นภายใต้เงื่อนไขหรือข้อกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ

Pajares (1996, p. 546) ให้คำนิยามว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเป็นการรับรู้ความสามารถของบุคคลที่ได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตั้งใจไว้ และได้รับผลลัพธ์ที่เฉพาะตามที่ตนเองรับรู้

Luthans & Youssef (2004, p. 153) ให้คำนิยามความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่า เป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของบุคคลที่จะระดมพลังแรงจูงใจ ต้นทุนทางสติปัญญา และแนวทางการปฏิบัติภายในเงื่อนไขที่กำหนด โดยผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะเป็นบุคคลที่เลือกงานที่ท้าทายความสามารถและต้องใช้ความมานะพยายาม มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพยายามที่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จ และเมื่อพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคก็พยายามที่จะผ่านไปให้ได้

นิภาภัทร กิตติทรัพย์อรุณ (2555, น. 17) สรุปความหมายไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ที่มีต่อความสามารถของตนเองว่าตนเองมีความสามารถเพียงพอที่จะควบคุมหรือจัดการสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจในการที่จะกระทำพฤติกรรมต่างๆ

สิริพร วงษ์โทน (2554, น. 14) สรุปความหมายของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง คือ การมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน มีความปรารถนาที่จะกระทำในสิ่งที่ยากและท้าทาย มีความทุ่มเท ความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

เกรียงสุข เพ็องฟู (2554, น. 10) ให้ความหมายความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่า ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับระดับความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง

ในการกำหนดระดับของเป้าหมายที่ต้องการมีแรงจูงใจและมีวินัยในตนเองที่จะทำให้เป้าหมายที่กำหนดประสบความสำเร็จ มีความพยายามมุ่งมั่นไม่ยอมแพ้ต่อปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น

วินิตา ไชยมงคล (2551, น. 9) การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าตนมีความสามารถในการจัดการและกระทำเพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ รวมถึงความพยายามที่บุคคลทุ่มเทลงไป และความยืนยันหยัดที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น

ศุภนุช สุทวีไล (2550, น. 11) ให้ความหมายว่า การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองว่าตนเองมีความสามารถพอที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะทำพฤติกรรมต่างๆ และความพยายามที่จะทำพฤติกรรมนั้น

กิตติศักดิ์ จินดากุล (2552, น. 12) สรุปความหมายไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคล ว่าตนเองมีความสามารถพอที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรม และความพยายามที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น

ติลลยา อินทร (2553, น. 11) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกภายในของบุคคลในการจัดการกับความต้องการโดยบุคคลจะรู้ว่าตนเองนั้นมีความสามารถอะไรอยู่บ้าง และจะไม่ประเมินค่าในสิ่งที่ตนต้องเผชิญสูงเกินไป

สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554, น. 11) ให้ความหมายว่า การรับรู้โดยการประเมินตนเองเกี่ยวกับความเชื่อส่วนบุคคลว่าตนมีความเชื่อมั่นในความคิดการกระทำที่พยายามมุ่งมั่นหรือทุ่มเทในการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือสามารถรับผิดชอบงานที่มีความท้าทายความสามารถและความสามารถจัดระเบียบและวางระบบรูปแบบการกระทำที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์หรือปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานได้

### แนวคิดและทฤษฎีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ตามแนวคิดของ Bandura มีที่มาจากสิ่งที่บุคคลต้องการควบคุมระดับของแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และการกระทำที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อของตัวเองที่มีต่อสิ่งต่างๆ เป็นความเชื่อของบุคคลในความสามารถเชิงสาเหตุที่เป็นจุดสำคัญของความต้องการ กลายมาเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในที่สุด หรืออาจเรียกอีกอย่างได้ว่าเป็นความคาดหวัง (Expect) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ (Bandura, 1997) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีผลต่อบุคคลในด้านของการคิด ความรู้สึก แรงจูงใจ ทำให้ความ

เชื่อในความสามารถเป็นความแตกต่างอย่างมีระบบระเบียบและมีความสอดคล้องที่แสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นนั้นมีส่วนทำให้เกิดแรงจูงใจและความสำเร็จของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ (Bandura, 1997)

การประเมินความสามารถของตนเองจะถูกแยกออกจากความคาดหวังจากผลที่จะได้รับ เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นการประเมินความสามารถของบุคคลจากระดับผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จ ขณะที่ความคาดหวังของผลที่จะได้รับเป็นการประเมินจากผลลัพธ์ที่มีพฤติกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน ทำให้การประเมินความสามารถกับการประเมินผลที่จะได้รับมีความแตกต่างกัน เพราะบุคคลแต่ละคนต่างก็มีความเชื่อว่าการกระทำทำให้เกิดผลลัพธ์บางอย่าง แต่พวกเขาก็ไม่ได้แสดงออกตามความเชื่อต่อผลที่จะได้รับ เพราะพวกเขายังคงมีความสงสัยว่าจะสามารถจัดการกับกิจกรรมที่จำเป็นนั้นได้หรือไม่ (Bandura, 1986)

### ปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

Bandura (1994, p. 71-72 & 1997, p. 3-5) เสนอว่า ความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความสามารถนั้นมีปัจจัยที่ทำให้เกิดอยู่ 4 ปัจจัยหลัก คือ การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ที่ตนเองประสบความสำเร็จ (Mastery experiences) ประสบการณ์ของผู้อื่นที่พบเห็นได้ยืม รับรู้ (Vicarious experiences) การได้รับการชักนำจูงใจจากสิ่งต่างๆ ในสังคม (Social persuasion) และ สภาวะของร่างกายและอารมณ์ของตนเอง (Physiological and emotional states)

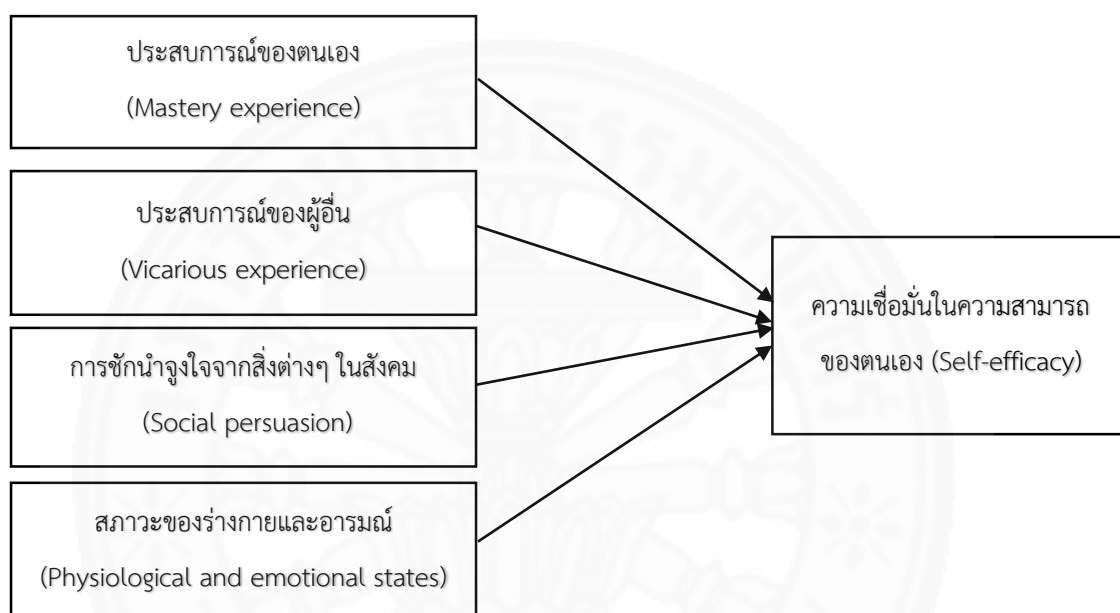
การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ที่ตนเองประสบความสำเร็จ (Mastery experiences) เป็นวิธีที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้ดีที่สุด เป็นการเรียนรู้จากความสำเร็จที่เกิดขึ้นกับตนเองเพื่อที่จะนำไปพัฒนาเป้าหมายและแนวทางแห่งความสำเร็จได้ต่อไป โดยความสำเร็จที่เกิดขึ้นจะพัฒนาเป็นความเชื่อที่ว่าตนเองมีความสามารถ ถ้าความสำเร็จนั้นเกิดขึ้นอย่างง่าย ในเวลาไม่นาน ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็จะเกิดขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากว่าตนเองทำงานไม่สำเร็จ และสะสมเป็นเวลานาน ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองนั้นก็พลตกต่ำลง จนหมดไปได้เช่นกัน แต่ตนเองก็ไม่ควรที่จะคิดว่าตนเองเป็นคนที่ไร้ความสามารถแต่ควรจะเรียนรู้จากความไม่สำเร็จนั้นในการค้นหาแนวทางใหม่เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย ถ้าตนเองมีความเชื่อเช่นนี้แล้ว ก็จะพัฒนาเกิดเป็นความเชื่อในความสามารถของตนเอง มองปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถที่จะต้องก้าวข้ามผ่านไปให้ได้ และประสบความสำเร็จ จนกลายเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้เช่นกัน

ประสบการณ์ของผู้อื่นที่ตนเองพบเห็น ได้ยิน หรือรับรู้ (Vicarious experiences) หรือเรียกอีกอย่างว่าเป็นการเรียนรู้จากตัวแบบ (Modeling) เป็นอีกแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้เช่นกัน เป็นการรับรู้ความสำเร็จของคนอื่นที่มีความคล้ายคลึงกับตนเองเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อว่าตนเองก็จะสามารถประสบความสำเร็จได้ด้วยเช่นกัน ถ้าเราทำตามตัวแบบที่เราเห็น แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าตนเองเห็นตัวแบบที่มีความคล้ายคลึงกับตนเองล้มเหลวก็จะทำให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองลดน้อยลง และอาจจะล้มเหลวได้เช่นกัน ทั้งนี้ผลกระทบที่จะได้รับจากตัวแบบนี้จะส่งผลมากที่สุดเมื่อตัวแบบที่ตนเองรับรู้ที่มีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกับตัวตนของตนเอง แต่ถ้าตัวแบบนี้มีความแตกต่างออกไปก็จะไม่ส่งผลในเรื่องของความเชื่อและการเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบ

การได้รับการชักนำใจจากสิ่งต่างๆ ในสังคม (Social persuasion) ผ่านการชมเชย การให้กำลังใจ การชื่นชมในความสำเร็จที่เกิดขึ้นหรือความสามารถที่ได้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างดี เป็นอีกหนึ่งวิธีในการทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้ด้วย โดยผู้ที่กล่าวชมเชย ชื่นชมยินดี หรือให้กำลังใจนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถ และประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับในวงกว้างด้วยเช่นกัน จริงอยู่ที่ตนเองอาจจะมีความสงสัยในความสามารถของตนเอง มีความไม่แน่ใจว่าจะสามารถทำได้สำเร็จหรือไม่ แต่ถ้ามีใครสักคนที่ตนเองรับรู้และเชื่อในความสามารถของคนคนนั้นแล้วมาพูดโน้มน้าวก็จะทำให้ตนเองเริ่มมีความเชื่อมั่นในตนเองเกิดขึ้นได้เช่นกัน ทั้งนี้ ความเชื่อที่เกิดจากการชักนำใจนี้จะเกิดขึ้นได้ยาก ถ้าบุคคลที่มาพูดกับตนเองนั้นไม่มีความสามารถหรือเคยประสบความสำเร็จล้มเหลวมาก่อน ก็จะทำให้ผู้ฟังไม่เกิดความคล้อยตาม และไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้ในที่สุด บุคคลที่สามารถสร้างความสามารถให้สำเร็จได้นั้น ไม่ได้ทำเพียงแค่การถ่ายทอดผ่านผลการประเมินเท่านั้น แต่จะพยายามสร้างความเชื่อลงไปในความสามารถที่มีอยู่ผ่านการสร้างสถานการณ์ให้แต่ละคนได้ลองนำความสำเร็จที่เคยได้รับมาประยุกต์แก้ปัญหาในสถานการณ์นั้น และหลีกเลี่ยงการนำความล้มเหลวมาเป็นอุปสรรคให้ไม่กล้าที่จะทำสิ่งเหล่านั้นให้สำเร็จ ทั้งนี้การวัดความสำเร็จก็จะวัดจากพัฒนาการของตนเองในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จนั่นเอง

สภาวะของร่างกายและอารมณ์ของตนเอง (Physiological and emotional states) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองขึ้นอยู่กับสภาวะทางกายและทางใจของแต่ละบุคคลด้วย ถ้าตนเองอยู่ในภาวะเครียด สับสน หรือมีความกังวลต่างๆ อยู่ นั่น ก็จะทำให้ไม่มีสมาธิในการที่จะทำงานหรือกิจกรรมใดๆ ซึ่งจะเป็นเหตุให้เราทำงานหรือกิจกรรมนั้นล้มเหลว ความสำเร็จก็ย่อมเกิดขึ้นได้ และเมื่อความไม่สำเร็จเกิดขึ้น การรับรู้ความสามารถของตนเองก็จะลดน้อยลงจนกลายเป็นความเชื่อที่ว่า ตนเองไม่มีความสามารถ ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีสภาพจิตใจที่พร้อมทำงาน

หรือทำกิจกรรมใดๆ ก็ตาม บุคคลนั้นก็จะมีความมั่นใจ มีจินตนาการ และมีสติปัญญาในการคิดหาวิธีต่างๆ ที่จะไปให้ถึงความสำเร็จที่ตั้งไว้ และเมื่อบุคคลนั้นทำงานหรือกิจกรรมสำเร็จได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว ไม่พบอุปสรรค ก็จะพัฒนาขึ้นเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองได้ในที่สุด ดังนั้น ร่างกาย และจิตใจที่พร้อมในการทำงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน และเป็นวิธีในการสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง



ภาพที่ 2.3 แสดงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

### กระบวนการที่เป็นผลมาจากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ความเชื่อมั่นของบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ กระบวนการคิด ตลอดจนกำหนดพฤติกรรมของบุคคล นอกจากนี้ยังสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยา 4 กระบวนการที่มีส่วนจัดการความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อบุคคล (Bandura, 1994) ด้วย คือ

#### 1. กระบวนการรับรู้หรือกระบวนการคิด (Cognitive processes)

พฤติกรรมของบุคคลถูกควบคุมด้วยกระบวนการคิดไว้ก่อนล่วงหน้าที่จะทำเป้าหมายให้เป็นรูปเป็นร่าง เป้าหมายของบุคคลได้รับอิทธิพลจากการประเมินความสามารถของตนเอง ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูง ก็จะตั้งเป้าหมายเพื่อท้าทายความสามารถสูงตามไปด้วย หน้าที่หลักของกระบวนการคิดจะทำให้บุคคลสามารถทำนายสถานการณ์และหาวิธีควบคุมสิ่งต่างๆ ที่จะ

เกิดขึ้นในชีวิต เช่น ทักษะในการแก้ไขปัญหาที่จำเป็นต้องใช้กระบวนการคิดกับข้อมูลที่มีความซับซ้อนหรือไม่แน่นอน ในการทำนายนการเรียนรู้และสร้างเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลจากความรู้อันมีในการสร้างทางเลือก รวบรวมปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และทดสอบหาว่าปัจจัยตัวใดที่ส่งผลให้การกระทำนั้นประสบความสำเร็จได้ดีที่สุด และเมื่อพบวิธีแล้วก็จะบันทึกไว้ว่าการกระทำในลักษณะดังกล่าวจะทำให้เกิดความสำเร็จซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อในความสามารถของตนเองนั่นเอง ดังนั้น คนที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูงก็จะมีผลต่อกระบวนการคิดของบุคคลนั้น ทำให้บุคคลนั้นมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ไม่ตื่นตระหนกหรือกังวลไปกับปัญหาที่เกิดขึ้น แต่จะพยายามคิดหาวิธีป้องกันหรือควบคุมสถานการณ์ดังกล่าวให้ดำเนินต่อไปได้ด้วยดี

2. กระบวนการแรงจูงใจ (Motivational processes) ความเชื่อมั่นในความสามารถส่งผลต่อกระบวนการสร้างแรงจูงใจของบุคคลเป็นสำคัญ บุคคลจะสร้างแรงจูงใจให้ตัวเองและกำหนดการกระทำจากสิ่งที่ผ่านมากระบวนการคิดไว้ล่วงหน้า ซึ่งทำให้บุคคลเชื่อว่ามีความสามารถที่จะทำได้และยังคาดหวังถึงผลที่จะได้รับการกระทำนั้นได้ด้วย เมื่อบุคคลกำหนดเป้าหมายและวางแผนในการกระทำไว้แล้ว บุคคลจะควบคุมการกระทำตามระดับความสามารถที่จำเป็นต่อความสำเร็จที่เป็นผลในอนาคต นั่นคือ เมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นว่าความสำเร็จที่ต้องการนั้นจะต้องทำอย่างไร ด้วยวิธีการแบบไหน มีความยุ่งยากมากน้อยเพียงไร บุคคลนั้นก็สร้างแรงจูงใจจากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ตนเองเดินไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. กระบวนการทางด้านอารมณ์ (Affective processes) ความเชื่อของบุคคลในการจัดการความสามารถส่งผลต่อความเครียดและอารมณ์สะท้อนใจที่บุคคลได้รับจากสถานการณ์ที่ได้รับการคุกคามหรือมีความยุ่งยาก การรับรู้ความสามารถของตนเองช่วยในการควบคุมตัวเร้าที่ก่อให้เกิดความเครียด ความเชื่อมั่นในความสามารถส่งผลให้เกิดการเอาใจใส่ต่อการคุกคามศักยภาพและกระบวนการคิดและการรับรู้ บุคคลที่เชื่อว่าศักยภาพที่ถูกคุกคามด้วยสภาพอารมณ์จะไม่สามารถจัดการมุมมองของสิ่งแวดล้อมที่เต็มไปด้วยปัญหาได้ บุคคลนั้นจะเกิดความกังวลในการจัดการกับความยุ่งยากเหล่านั้น จากนั้นบุคคลจะเพิ่มขยายความรุนแรงของการคุกคามและความกังวลกับสิ่งที่แทบจะไม่มีอะไรเกิดขึ้น ตรงกันข้ามกับบุคคลที่เชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมศักยภาพที่ถูกคุกคาม ก็จะไม่มัวแต่เอาใจใส่กับการคุกคามหรือแม้แต่ความคิดรบกวนต่างๆ แต่จะคิดหาวิธีที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ โดยไม่มีความกระวนกระวายใจหรือความเครียดมาทำให้ไขว่เขว และเมื่อบุคคลมีสภาพอารมณ์และจิตใจที่มีสติ ตระหนักรู้ในสิ่งที่เผชิญหน้าอยู่ ก็จะสามารถรับมือหรือจัดการกับปัญหาหรือสิ่งที่เกิดขึ้นได้

4. กระบวนการคัดเลือก (Selection processes) การกระทำของบุคคล เกิดจากกระบวนการคิดและตัดสินใจของแต่ละบุคคล ซึ่งไม่เพียงแต่การกระทำเท่านั้นแต่ยังรวมถึง สภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ต่างๆ ที่แต่ละบุคคลต้องเผชิญหรือต้องตัดสินใจเลือกทำหรือไม่ทำ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากกระบวนการคัดเลือกของแต่ละบุคคล ที่เป็นผลมาจากความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง โดยที่ทุกคนมักจะเลือกทำในสิ่งที่ตนเองเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำได้หรือสามารถทำให้สำเร็จได้ จะไม่เลือกทำในสิ่งที่คิดว่าเกินความสามารถหรือทำแล้วอาจได้รับความล้มเหลว และบุคคลที่มีความมั่นใจในความสามารถของตัวเองในระดับสูงก็มักจะเลือกทำในสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตนเอง มองอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทายที่ต้องก้าวข้ามไปให้ได้ ขณะที่บุคคลที่ไม่มี ความเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเองก็จะมองปัญหาหรืออุปสรรคเป็นสิ่งที่จะต้องหาทางหลีกเลี่ยง

### ผลของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ความสามารถของตนเองเป็นสิ่งที่ประเมินการกระทำในอนาคต บุคคลจะ เชื่อเกี่ยวกับความสามารถของตนเองใกล้เคียงกับพฤติกรรมที่เป็นอยู่ รูปแบบความคิด และการตอบสนองอารมณ์ความรู้สึกจากประสบการณ์ในสถานการณ์ที่บุคคลจะต้องใช้ความพยายามอย่างมาก ทำให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองส่งผลไปยังกระบวนการทางจิตวิทยาอื่นๆ ที่แตกต่างกัน (Bandura, 1986) ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice behavior) ในการดำเนินชีวิตในแต่ละวันนั้น บุคคลจะต้องมีสิ่งที่จะต้องเลือก ต้องพิจารณา ต้องตัดสินใจทั้งสิ้น โดยที่การเลือกนั้นก็จะมีปัจจัยประกอบในการตัดสินใจที่แตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ แรงจูงใจ ผลที่ได้ ระยะเวลาที่ต้องใช้ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมการเลือกนี้ก็ยังมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจความสามารถส่วนบุคคลด้วย เนื่องจากบุคคลจะต้องเลือกในสิ่งที่ตนเองประเมินแล้วว่ามีความสามารถที่จะจัดการในสิ่งที่เลือกได้ ซึ่งพฤติกรรมการเลือกนี้ยังส่งผลกระทบต่อการพัฒนาตนเองอีกด้วย เพราะบุคคลจะไม่เลือกในสิ่งที่เกินความสามารถของตนเอง ทำให้การพัฒนาความสามารถของตนเองลดลงหรือหยุดชะงัก

2. การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่น (Effort expenditure and persistence) เป็นการพิจารณาความสามารถส่วนบุคคลว่าจะสามารถเผชิญกับปัญหาได้นานแค่ไหน หรือจะจัดการกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก็ ย่อมที่จะมีความพยายามและความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหา เผชิญหน้ากับอุปสรรคได้มากกว่าบุคคลที่ไม่ มั่นใจในความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเองมากก็

จะมีผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถที่มีสะสมอยู่ และยังช่วยในการชักนำบุคคลอื่นที่มีข้อจำกัดในตัวเองให้มีความพยายามและความมุ่งมั่นได้อีกด้วย

3. รูปแบบการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought patterns and emotional reactions) การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองส่งผลต่อรูปแบบการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ระหว่างการกระทำใดที่เกิดขึ้นหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในสภาพแวดล้อมนั้น บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในระดับสูงจะให้ความใส่ใจและความพยายามต่อสถานการณ์นั้นและจะใช้อุปสรรคที่พบเจอเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความพยายามอย่างยิ่งยวดต่อไป นอกจากนี้ การเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองยังเป็นการกำหนดกรอบความคิดในการหาวิธีแก้ปัญหาหรือทางออกที่มียุ่งยากต่างๆ ได้ด้วย

4. การสร้างพฤติกรรมมากกว่าการทำนายพฤติกรรมของมนุษย์ (Human as produces rather than simply foreteller of behavior) การทำความเข้าใจวิธีต่างๆ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำให้งานที่ทำอยู่มีคุณภาพดีขึ้นหรือแยกลงนั้นมีสาเหตุมาจากการกระทำของตนเอง ซึ่งเป็นการสร้างพฤติกรรมของมนุษย์วิธีหนึ่ง บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจะชอบท้าทายความสามารถของตนเองโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สนใจ ด้วยการเพิ่มความพยายามให้มากยิ่งขึ้นเมื่อผลการทำงานแยกลงหรือหาเหตุผลที่เป็นเหตุให้ผิดพลาดเพื่อเป็นประสบการณ์ในการคิดหาทางหรือหาวิธีการใหม่เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นความเชื่อมั่นในความสามารถของแต่ละบุคคลก็จะช่วยในการสร้างพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จมากกว่าจะเป็นเพียงการทำนายอนาคตว่าจะทำงานสำเร็จได้หรือไม่

### มิติของความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ในการวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองนั้น (เกรียงสุข เพ็องฟู, 2554; Bandura, 1977) ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ที่ต้องการมากกว่าจะวัดกับความรู้สึกรับรู้ของประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นจริง โดยที่ความคาดหวังจะเป็นเพียงการประเมินแบบกว้างๆ ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่บุคคลต้องการจะนำเสนอผ่านปัจจัยทางสถิติเพียงมิติเดียว จากการทดลองของ Davison & Wilson (1973); Lick & Bootzin (1975) อ้างใน Bandura, 1977) พบว่า ผู้เข้าร่วมการทดลองจะถูกถามคำถามง่ายๆ ในการตัดสินใจว่าพวกเขาคาดหวังที่จะได้รับประโยชน์จากสิ่งใดอย่างไร เมื่อผู้เข้าร่วมการทดลองต้องประเมินความสามารถของตนเอง พวกเขาจะประเมินผ่านการช่วยเหลือที่ได้รับจากภายนอกมากกว่าการพัฒนาความสามารถ ทำให้การวัดแบบกว้างๆ ส่งผลโดยรวมจากสิ่งอื่นๆ เช่น ความคาดหวัง ความคิด ความเชื่อในศักยภาพของกระบวนการ



และความศรัทธา ดังนั้น ความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้จึงมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยต่อความสำคัญของการการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

เมื่อความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองคือ ความเชื่อมั่นของแต่ละบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองในการจัดการงานที่ได้รับมอบหมายภายในเงื่อนไขที่กำหนด (Stajkovic & Luthans, 2003) นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองนั้นยังมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (Stajkovic & Luthans, 1998) และยังส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน (Stajkovic & Luthans, 2003) ทำให้บุคคลตัดสินใจเลือกที่จะปฏิบัติ โดยวัดได้จากความต้องการภายในและสถานการณ์แวดล้อมภายนอก เมื่อเป็นเช่นนี้ก็จะทำให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของบุคคลก็จะสามารถคาดคะเนได้ ซึ่งไม่ได้มีผลต่อความสำคัญของแรงจูงใจที่เป็นสาเหตุให้เกิดการปฏิบัติใดๆ ก็ตาม การวัดระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสามารถวัดได้จาก 3 มิติ (Stajkovic & Luthans, 2003) ดังต่อไปนี้

1. ความยากและความซับซ้อนของงาน (Magnitude) เป็นการวัดระดับความยากหรือความซับซ้อนของภาระงานนั้น ที่บุคคลเชื่อว่าตนเองจะสามารถทำให้สำเร็จได้หรือไม่ โดยระดับความยากและความซับซ้อนของงานนั้นจะแสดงถึงความแตกต่างของระดับความท้าทายความสามารถในการทำงานนั้นๆ ให้สำเร็จได้ด้วย

2. ความหนักแน่นหรือความกล้าหาญ (Strength) เป็นการวัดความมั่นใจของบุคคลที่เมื่อประเมินระดับความยากของงานแล้วจะยังคงพยายามที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จหรือว่าหลีกเลี่ยงที่จะทำงานนั้น ถ้าบุคคลนั้นมีความมั่นใจในตนเองสูงก็จะแสดงความกล้าหาญที่จะพยายามทำงานนั้นให้สำเร็จ

3. ลักษณะทั่วไป (Generality) ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองอาจจะผันแปรตามกิจกรรมที่มีความคล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่แสดงออกลักษณะของสถานการณ์ หรือสิ่งที่บุคคลได้รับจากพฤติกรรมนั้น ประสบการณ์บางอย่างสร้างความเชื่อมั่นให้กับงานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ขณะที่ประสบการณ์บางอย่างก็จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความสามารถให้กับงานหรือสถานการณ์ทั่วไป

### 2.1.3.2 ความคาดหวังในการทำงาน (Hope)

ความคาดหวังเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก เป็นเงื่อนไขทางจิตวิทยาตัวหนึ่งของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงด้านบวกของบุคคลในการพยายามไปให้ถึง

เป้าหมายที่ตั้งไว้ แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังพัฒนาขึ้นโดย Snyder ในช่วงเริ่มต้นทศวรรษที่ 21 และต่อมา Luthans et al. ได้นำมาเป็นองค์ประกอบหนึ่งของแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวก

### ความหมายของความคาดหวังในการทำงาน

Snyder (2000, p. 8) ให้คำจำกัดความของความคาดหวังไว้ 2 ความหมาย ความหมายที่หนึ่ง คือ ลักษณะของแรงจูงใจทางบวกที่มีพื้นฐานจากความสำเร็จที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ เป้าหมายและวิธีที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย ความหมายที่สอง คือ ชุดของการคิดรับรู้ที่มีพื้นฐานจากความสำเร็จของเป้าหมายและวิธีที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

Luthans et al. (2007, p. 546) สรุปความหมายว่าความคาดหวังเกี่ยวข้องกับพลังหรือแรงจูงใจที่จะพยายามทำเป้าหมายให้สำเร็จ นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับวิถีทางที่มีเป้าหมายหลักและเป้าหมายย่อย รวมถึงวิถีทางเลือกที่จะไปให้ถึงเป้าหมายอีกด้วย

### แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังในการทำงาน

ความคาดหวังหรือความหวัง (Hope) เป็นความคิดของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายที่ตนเองต้องการเป็นตัวกระตุ้นให้หาวิธีหรือเส้นทางที่จะไปให้ถึงเป้าหมายนั้น ซึ่งแนวคิดเรื่องความคาดหวังนี้ก็มักจะถูกนำไปเปรียบเทียบกับแนวคิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง แนวคิดของการมองโลกในแง่ดี หรือแม้แต่แนวคิดของความภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลแต่ละคนล้วนต่างมีเป้าหมายในชีวิตแตกต่างกันไป วิธีการหรือเส้นทางที่จะไปให้ถึงเป้าหมายก็แตกต่างกัน แต่ทั้งสองอย่างก็จะมีแรงจูงใจเป็นตัวช่วยขับเคลื่อนให้บุคคลประสบความสำเร็จได้ในท้ายที่สุด ความคาดหวังแบ่งแนวทางการคิดเกี่ยวกับเป้าหมายออกเป็น 3 ส่วน คือ เป้าหมาย (Goal) วิธีหรือเส้นทาง (Pathway) และพลังขับเคลื่อน (Agency) (Snyder, 2002)

#### 1. เป้าหมาย (Goal)

เป้าหมายทำให้มีการกระทำทางจิตใจเกิดขึ้นต่อเนื่องกันตามลำดับ นอกจากนี้ยังเปลี่ยนแปลงไปตามกรอบชั่วคราวที่อาจเป็นการคาดหวังให้เกิดขึ้นในช่วงสั้น เช่น ฉันต้องการไปรับประทานอาหารกลางวัน หรือการคาดหวังให้เกิดขึ้นในระยะยาว เช่น ฉันต้องการลดน้ำหนัก 10 กิโลกรัม ดังนั้น เป้าหมายที่เปลี่ยนไปตามระดับที่กำหนดไว้กับความไม่ชัดเจนก็จะทำให้เกิดความคาดหวังในระดับที่สูงได้น้อย หรืออาจกล่าวได้อีกอย่างว่า มันเป็นการยากที่จะมีวิธีการไปสู่

เป้าหมายหรือแรงจูงใจที่โน้มน้าวไปสู่เป้าหมายที่คลุมเครือ นอกจากนี้ เป้าหมายจะต้องมีคุณค่าเพียงพอที่จะทำให้มีสติคงอยู่กับความคาดหวังเหล่านั้น ทฤษฎีความคาดหวังแบ่งเป้าหมายเป็น 2 ประเภทตามชนิดของความปรารถนา คือ เป้าหมายที่มีผลลัพธ์ทางบวก และเป้าหมายที่มีผลลัพธ์ทางลบ

## ตารางที่ 2.2

แสดงประเภทของเป้าหมายตามทฤษฎีความคาดหวัง

เป้าหมายที่มีผลลัพธ์ทางบวก	เป้าหมายที่มีผลลัพธ์ทางลบ
<ul style="list-style-type: none"> <li>● คาดหวังถึงเป้าหมายครั้งแรก</li> <li>● คงไว้ซึ่งเป้าหมายปัจจุบันเพื่ออนาคต</li> <li>● เพิ่มเป้าหมายที่เคยเริ่มไว้ก่อนแล้ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก</li> <li>● ป้องกันเพื่อให้เกิดขึ้นนานออกไปอีก</li> </ul>

ที่มา Snyder, 2002

### 2. วิธีหรือเส้นทาง (Pathway)

เส้นทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับความคิดที่เต็มไปด้วยความคาดหวังถึงการประสบความสำเร็จ การคิดถึงเส้นทางไปสู่เป้าหมายช่วยทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถในการหาเส้นทางที่เป็นไปได้ที่จะไปถึงเป้าหมายนั้น หรือที่เข้าใจกันแบบง่ายๆ คือ เมื่อเรามีเป้าหมายในอนาคตแล้ว วิธีหรือเส้นทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้นก็จะเป็นตัวเชื่อมระหว่างปัจจุบันกับจินตนาการในอนาคต ทำให้ช่วงเวลาและวิธีการกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นและมีประโยชน์อย่างมากต่อความคิดของบุคคล

บุคคลที่มีความคาดหวังสูงจะพยายามทำเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ให้สำเร็จ ทำให้ความคิดเกี่ยวกับเส้นทางไปสู่เป้าหมายมีโอกาสที่จะสำเร็จและมั่นใจได้ว่าเส้นทางที่คาดหวังนี้จะสามารถนำไปสู่เป้าหมายที่คาดหวังไว้ได้อย่างแน่นอน สำหรับบุคคลที่มีความคาดหวังต่ำ การคิดถึงเส้นทางแห่งความสำเร็จก็จะห่างไกลจากความเป็นจริง หรือไม่ได้ให้ความสำคัญกับวิธีการในการเดินไปหาเป้าหมายที่ตั้งไว้ สรุปคือบุคคลที่มีความคาดหวังสูงก็จะมีวิธีหรือเส้นทางไปสู่เป้าหมายได้เร็วกว่าและประสบความสำเร็จมากกว่าบุคคลที่มีความคาดหวังต่ำ (Snyder, 2002)

### 3. พลังขับเคลื่อน (Agency)

พลังขับเคลื่อนหรือการรับรู้ความสามารถในการใช้วิธีไปสู่จุดหมายที่ต้องการของบุคคลเป็นองค์ประกอบจูงใจในทฤษฎีความคาดหวัง ความคิดที่ตนเองอ้างอิงนั้นจะ

สะท้อนให้เห็นพลังทางจิตที่จะเริ่มต้นและดำเนินการใช้วิธีไปสู่เป้าหมายที่ต้องการอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งเป้าหมายนั้นสำเร็จ ทำให้คนที่มีความคาดหวังสูงมักจะสร้างแรงจูงใจให้ตัวเองในการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ด้วยวิธีการแตกต่างกันไป เช่น การพูดให้กำลังใจตัวเอง เป็นต้น นอกจากนี้ พลังขับเคลื่อนมีความสำคัญต่อความคิดที่ดำเนินไปสู่เป้าประสงค์ (Goal directed thought) ทุกอย่าง และยังมีความสำคัญเมื่อบุคคลจะต้องเอาชนะอุปสรรคให้ผ่านไปได้

ความคาดหวังเกิดจากการรวมตัวกันของพลังขับเคลื่อนกับเส้นทางที่จะไปสู่เป้าหมาย ตั้งแต่การเริ่มต้นของความคิดคาดหวัง พลังขับเคลื่อน และเส้นทางไปสู่เป้าหมายจะส่งต่อกันและกัน ซึ่งเป็นการเน้นย้ำที่ไปเพิ่มให้กับการไล่ตามเป้าหมายที่ต้องการที่แตกต่างกันไปตามระดับความคาดหวังที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีความคาดหวังสูง คือ มีการคิดถึงเส้นทางไปสู่เป้าหมายสูง และมีพลังขับเคลื่อนสูง จะมีเส้นทางไปสู่เป้าหมายและพลังขับเคลื่อนที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ง่ายและเร็วในการมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งจะตรงข้ามกับบุคคลที่มีความคาดหวังต่ำ คือ มีการคิดถึงเส้นทางไปสู่เป้าหมายต่ำและมีพลังขับเคลื่อนต่ำ ก็จะมีพลังแลและล่าช้าในการที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมาย แต่ถ้าบุคคลมีองค์ประกอบตัวใดตัวหนึ่งที่ไม่เท่ากัน เช่น มีการคิดถึงวิธีการสูงแต่แรงจูงใจต่ำหรือมีการคิดถึงวิธีการต่ำแต่แรงจูงใจสูง ก็จะทำให้เกิดการคิดซ้ำๆ หรือใช้เวลาในการคิดนานในองค์ประกอบที่มีอยู่ในระดับต่ำ

### ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการทำงาน

ความคาดหวังที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลมีระดับที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ (Snyder, 2000) ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการรับรู้ด้านปัญญา (Cognitive) เป็นกระบวนการที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังของบุคคล เป็นทักษะที่ทำให้บุคคลเรียนรู้วิธีการคิดถึงเป้าหมาย คือ ถ้าบุคคลเป็นผู้ที่มีความหวังต่อเป้าหมายที่ชัดเจน บุคคลนั้นก็จะต้องประเมินความรู้ ความสามารถของตนเองว่าจะสามารถรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ เหล่านั้นได้หรือไม่ อย่างไร และเมื่อมีอุปสรรคเกิดขึ้นในระหว่างทาง บุคคลนั้นก็จะสามารถนำความรู้ความสามารถที่มีออกมาใช้ในการแก้ปัญหา เพื่อหาทางไปสู่เป้าหมายตามที่คาดหวังไว้

2. สุขภาพ (Health) เป็นปัจจัยหนึ่งที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล สำหรับบุคคลที่มีสุขภาพกายแข็งแรง ก็จะมีความพร้อมในการคิดหรือจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เป้าหมายที่คาดหวังไว้สำเร็จได้ด้วยดี นอกจากนี้การมีสุขภาพร่างกายที่ดี ก็จะทำให้ไม่

เกิดภาวะความเครียดหรือปัญหาสุขภาพทางใจ ซึ่งเป็นอุปสรรคทำให้ระดับความคาดหวังของคุณเปลี่ยนแปลงและเป้าหมายล้มเหลวได้นั่นเอง

3. การศึกษา (Education) การพัฒนาการศึกษาให้กับบุคคลเป็นอีกวิธีการในการพัฒนาด้านการเรียนรู้ กระบวนการคิด ซึ่งส่งผลต่อระดับความคาดหวังของคุณ ถ้าบุคคลได้รับการศึกษาในระดับที่ดี พวกเขาจะตั้งเป้าหมายที่ต้องการ คิดหาวิธีการไปให้ถึงเป้าหมายให้สำเร็จ บุคคลนั้นก็จะมีระดับความคาดหวังในระดับสูง

4. ประสบการณ์ (Experience) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของคุณ อีกทั้งยังเป็นกระบวนการในการช่วยพัฒนาความคาดหวังได้ด้วย เมื่อบุคคลได้ประสบหรือพบเห็นประสบการณ์ของตนเองหรือบุคคลอื่นที่แสดงให้เห็นถึงวิถีคิดหรือการกระทำที่ทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้สำเร็จได้ บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้น เพื่อไว้เป็นแนวทางในการคิดหาวิธีที่จะทำให้เป้าหมายต่อไปสำเร็จได้เช่นกัน

5. สังคม (Social expectations) การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม จะช่วยให้คุณมีมุมมองในการคิดใหม่อยู่เสมอ เปิดโอกาสให้คุณได้แลกเปลี่ยนความคิดหรือวิธีการในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจช่วยให้คุณบรรลุเป้าหมายที่เราคาดหวังสำเร็จได้ง่ายขึ้น เมื่อคุณมีความคาดหวังและมีแรงสนับสนุนจากบุคคลอื่นในสังคม ก็จะช่วยให้คุณมีกำลังใจในการคิดหาวิธีการไปให้ถึงเป้าหมายได้สำเร็จ และเมื่อทำสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ก็จะเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นในสังคมด้วย

### ผลของความคาดหวังในการทำงาน

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับความคาดหวัง พบว่า ความคาดหวังนั้นไม่เพียงมีความสัมพันธ์และความสำคัญกับการดำเนินชีวิตของคุณเท่านั้น แต่ยังรวมถึงด้านการศึกษา การกีฬา และการทำงานในองค์กรด้วย (Snyder, Lopez, Shorey, Rand, & Feldman, 2003; Luthans & Jensen, 2002) ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้เป้าหมายในการดำเนินชีวิต (Perceived purpose in life) บุคคลที่มีความคาดหวังสูงก็จะคิดถึงความสามารถของตนเองทางบวกและมีความภาคภูมิใจในศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ ไม่มีอาการของความเศร้า สลด หดหู่ สิ้นหวัง หรือท้อแท้ นอกจากนี้บุคคลที่มีความคาดหวังในระดับสูงก็จะเป็นบุคคลที่กำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและพยายามที่จะหาวิธีการทำให้เป้าหมายนั้นสำเร็จ

นอกจากนี้ ความคาดหวังยังส่งผลต่อสุขภาพของคุณ (Health outcomes) บุคคลที่มีระดับความคาดหวังสูงก็จะพยายามดูแลรักษาสุขภาพร่างกายและจิตใจของ

ตัวเองให้พร้อมที่จะทำกิจกรรมหรือภาระงานใดๆ ก็ตามให้สำเร็จ อีกทั้งการมีสุขภาพกายและใจที่แข็งแรงสมบูรณ์ยังช่วยให้คุณมีศักยภาพในการคิดหาวิธีในการไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ด้วย

2. การรับรู้คุณค่าในตัวเองและความสามารถของตัวเอง (Perceived self-worth and ability) ในด้านการศึกษาเล่าเรียนนั้น ผู้เรียนจะต้องมีการทดสอบความรู้ความสามารถในสิ่งที่ได้เรียนรู้ ถ้าผู้เรียนเป็นผู้ที่มีความคาดหวังน้อยก็จะมี ความกังวลในการสอบแข่งขันมากซึ่งอาจจะเป็เหตุให้สอบตกได้ และเมื่อสอบตกก็ไม่ได้ทำการทบทวนย้อนกลับว่าเกิดจากอะไร ซึ่งก็จะตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความคาดหวังสูง เมื่อพวกเขาสอบตก พวกเขาจะนำความล้มเหลวมาปรับปรุงแก้ไข หาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาด และหาวิธีที่จะทำให้ไปถึงเป้าหมายได้ในครั้งต่อไป ดังนั้น ความคาดหวังจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการประเมินคุณค่าและความสามารถของตนเองในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จ

ไม่เพียงแต่การศึกษาเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อผลการแข่งขันกีฬาด้วย นักกีฬาที่มีความคาดหวังสูงก็จะทำการฝึกซ้อมและเตรียมร่างกายให้พร้อมกับการแข่งขันอยู่เสมอ เพื่อที่จะได้ไปถึงเส้นชัยได้ตามที่คาดหวัง ทำให้นักกีฬาอาชีพมีความคาดหวังสูงกว่านักกีฬาสมัครเล่น และมีโอกาสที่จะแสดงความสามารถในการแข่งขันกีฬาได้ดีกว่า แต่ถ้านักกีฬามีความคาดหวังในระดับต่ำ เมื่อต้องฝึกซ้อมบ่อยๆ หรือแข่งขันแล้วมีโอกาที่จะชนะน้อยครั้ง ก็อาจจะถดถอยจากการฝึกซ้อม และถอนตัวไปในที่สุด

3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Connections with other people) บุคคลที่มีความคาดหวังสูงจะเป็นบุคคลที่มีความสามารถทางสังคม (Social competence) เข้ากับบุคคลอื่นได้ง่าย มีความสุขกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และยังมี ความสนใจในเป้าหมายของบุคคลอื่นอีกด้วย บุคคลที่มีความคาดหวังสูง เมื่อต้องมืปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นก็จะสร้างสัมพันธภาพทางบวกกับบุคคลอื่น ทำให้การติดต่อสื่อสารหรือการปฏิสัมพันธ์เป็นไปในทางที่ดี ก่อให้เกิดความสำเร็จในการติดต่อสื่อสารนั้น นอกจากนี้ ยังช่วยให้การร่วมมือกันแก้ปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานร่วมกันบรรลุความสำเร็จได้ดีอีกด้วย

4. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ความคาดหวังประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 มิติ ที่จะทำให้บุคคลทำเป้าหมายให้สำเร็จได้ คือ การคิดตั้งใจไปให้ถึงเป้าหมายและวิธีทำให้เป้าหมายนั้นสำเร็จ การทำงานในองค์การของพนักงานก็เช่นกัน บุคคลที่มีความคาดหวังสูงก็ย่อมที่จะสร้างเป้าหมายในการทำงาน และคิดหาทางที่จะทำงานเหล่านั้นให้สำเร็จ มองอุปสรรคเป็นสิ่งที่ท้าทายที่จะต้องฝ่าฟันให้ได้ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ และมีประสิทธิภาพตามท้องีการคาดหวังไว้เช่นกัน (Luthans & Jensen, 2002) ดังนั้น ความคาดหวังจึง

ไม่เป็นเพียงแคความตั้งใจในการทำเป้าหมายให้สำเร็จ แต่ยังเป็นการลงมือทำให้เป้าหมายนั้นสำเร็จอีกด้วย (Dawkins, Martin, Scott, & Sanderson, 2013)

5. พฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotional labor) บุคคลที่มีความคาดหวังในระดับสูงจะมีพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ในการทำงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมทั้งที่เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ (Natural emotions) และอารมณ์ที่เกิดจากตัวตนข้างใน (Deep acting) นอกจากนี้ ความคาดหวังยังเป็นคุณลักษณะพื้นฐานสำคัญทางจิตวิทยาที่จะเอาชนะสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมได้ด้วย (Tamer, 2015)

6. เมื่อบุคคลมีผลการปฏิบัติงานดีแล้ว ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรด้วย ซึ่งจะทำให้อัตราการคงอยู่ของพนักงานในองค์กรลดน้อยลงเนื่องจากบุคคลที่มีระดับความคาดหวังสูงจะประสบความสำเร็จในงาน และเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วก็จะทำให้มีความพึงพอใจต่อการทำงานนั้น และยินยอมที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ก่อให้เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับ (Larson & Luthans, 2006; Youssef & Luthans, 2007)

### การพัฒนาความคาดหวังในการทำงาน

Luthans et al. (Luthans et al., 2004) ได้เสนอแนะวิธีการพัฒนาความคาดหวังในการทำงาน คือ วิธีในการมุ่งสู่เป้าหมายและแรงจูงใจในการมุ่งสู่เป้าหมายที่สามารถพัฒนาได้ในพนักงานและองค์กร โดยมีแนวทางที่สามารถใช้สร้างความคาดหวังสำหรับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกได้ ดังนี้

1. การตั้งเป้าหมายขององค์กรและตนเองที่ชัดเจนและมีความท้าทาย โดยการกำหนดสัดส่วนของความก้าวหน้า กำหนดวันที่จะต้องทำให้เสร็จ เพื่อช่วยให้เป้าหมายมีความชัดเจน ถึงแม้จะมีความยุ่งยากแต่ก็มีความเป็นไปได้ในการมุ่งสู่เป้าหมาย ซึ่งช่วยให้กระบวนการที่ทำหานั้นสามารถทำได้จริง สิ่งที่ต้องพึงระวังคือ ถ้าเริ่มต้นด้วยระดับความคาดหวังที่ต่ำ เป้าหมายที่ง่ายที่พร้อมจะทำให้สำเร็จทันที อาจจะทำให้ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังก่อนที่จะได้เจอเป้าหมายที่ท้าทายมากกว่า

2. การข้ามขั้น (Stepping method) ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยการจัดการขั้นตอนย่อยที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าและสร้างประสบการณ์ตรงอย่างน้อยที่สุดก็ชนะในจุดเล็กจนกระทั่งประสบความสำเร็จในที่สุด

3. การพัฒนาวิธีการหรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายไปพร้อมกับแผนการปฏิบัติ โดยการใส่ความคิดและความพยายามไปในการพัฒนาวิธีการหรือแผนการปฏิบัติเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

4. รับรู้ความเพลิดเพลิน ความสนุกสนานในการกระบวนการทำงานไปสู่เป้าหมายและไม่มุ่งแต่จะทำเป้าหมายให้สำเร็จเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

5. มีการเตรียมพร้อมและตั้งใจที่จะเผชิญหน้ากับอุปสรรคและปัญหา กำหนดวิธีการที่จะช่วยกำหนดกรอบความเข้าใจต่อปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและช่วยกระตุ้นการมีอยู่ของปัญหาที่ปรากฏตามลำดับ

6. มีการเตรียมพร้อมและเพิ่มพูนความรู้ตลอดเวลา เมื่อวิธีการหรือเส้นทางไปสู่เป้าหมายที่เลือกไว้ไม่สามารถทำให้เป้าหมายบรรลุความสำเร็จได้อีกต่อไป รวมทั้งมีการวางแผนและการฝึกอบรมที่จะช่วยในการสร้างทักษะความสามารถต่างๆ

7. มีการเตรียมพร้อมและฝึกฝนทักษะเมื่อต้องกำหนดเป้าหมายใหม่อีกครั้ง เพื่อหลีกเลี่ยงกับดักของความคาดหวังที่ล้มเหลว บุคคลจะต้องยอมรับเมื่อเผชิญหน้ากับเป้าหมายที่ไม่สามารถเป็นไปได้ ซึ่งรวมถึงวิธีการที่เลือกไม่สามารถใช้ได้เช่นกัน ถ้าเป้าหมายที่ตั้งไว้มีอันต้องล้มเหลวแน่นอน บุคคลจะต้องยอมรับการปรับเปลี่ยนเป้าหมายหรือวิธีการไปสู่เป้าหมาย ซึ่งการฝึกฝนและประสบการณ์ที่ได้รับจะทำให้บุคคลสามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2.1.3.3 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

การมองโลกในแง่ดี (Optimism) เป็นความคิดทางบวกของบุคคลที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งในจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยนักจิตวิทยาที่ชื่อว่า Martin E. P. Seligman นอกจากนี้ การมองโลกในแง่ดียังเป็นองค์ประกอบหนึ่งของแนวคิดทฤษฎานจิตวิทยาด้านบวกที่มีการนำมาศึกษาเป็นปัจจัยหลักกันอย่างแพร่หลาย

#### ความหมายของการมองโลกในแง่ดี

Seligman (1998) (อ้างถึงใน Youssef & Luthans, 2007, p. 778) อธิบายถึงการมองโลกในแง่ดีว่าเป็นรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง โดยถ้าเป็นสถานการณ์ที่ส่งผลในด้านบวก บุคคลจะเชื่อว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นมาจากภายในตัวบุคคล



(Personal) เองที่ทำให้เกิดสิ่งที่ดี และสิ่งนี้ก็จะมีคามคงอยู่ถาวร (Permanent) และพบได้ทั่วไป (Pervasive) ในสถานการณ์อื่นด้วย แต่ถ้าเป็นสถานการณ์ที่ไม่ดี บุคคลก็จะอธิบายว่าเป็นเพราะปัจจัยภายนอก (External) ทำให้เกิดขึ้น มีอยู่เพียงชั่วคราว (Temporary) และเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะเหตุการณ์เท่านั้น (Specific) และบุคคลจะสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

Carver & Scheier (Snyder & Lopez, 2005, p. 231) อธิบายคำว่า การมองโลกในแง่ดีว่า เป็นความคาดหวังของบุคคลถึงสิ่งดีๆ ที่จะเกิดขึ้นกับตัวเองในอนาคต ซึ่งจะตรงกันข้ามกับการมองโลกในแง่ร้ายที่เป็นความคาดหวังของบุคคลถึงสิ่งที่ไม่ดีที่จะเกิดขึ้นกับตัวเองในอนาคต โดยทั้งสองคุณลักษณะนี้มีความแตกต่างกัน และเป็นสิ่งสำคัญในทุกมุมมองของการใช้ชีวิตประจำวัน ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลทั้งในด้านการรับมือหรือจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนความสำเร็จที่บุคคลได้รับจากการจัดการที่แตกต่างกัน

ปัญญากร หอมฤทัยกมล (2552, น. 12) ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดี คือ รูปแบบในการอธิบายสถานการณ์ของบุคคล ถ้าเป็นสถานการณ์ที่ไม่ดี บุคคลจะมีการให้เหตุผลกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนว่า สถานการณ์นั้นเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวเท่านั้น จะเกิดเฉพาะเจาะจงแค่สถานการณ์นั้นเพียงสถานการณ์เดียว ไม่แผ่ขยายไปยังสถานการณ์อื่นๆ และเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก เช่น สิ่งแวดล้อม โชคชะตา หรือเกิดจากบุคคลอื่น ไม่ใช่เป็นเพราะตนทำให้เกิดสถานการณ์นั้น ส่วนสถานการณ์ที่ดี บุคคลจะให้เหตุผลกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนว่า สถานการณ์นั้นเกิดขึ้นอย่างสม่าเสมอ มีการแผ่ขยายไปยังสถานการณ์อื่นๆ ด้วย และเกิดจากการกระทำของตน

ช่อกาญจน์ สุขสุลาภ (2556, น.11) สรุปความหมายไว้ว่า การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความคิด ความเชื่อ หรือทัศนคติเชิงบวกต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตอย่างมีเหตุผล โดยบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะอธิบายสถานการณ์ทางบวกว่าจะเกิดขึ้นอย่างสม่าเสมอ เกิดขึ้นได้อีกเป็นประจำ และเกิดกับสถานการณ์อื่นด้วย รวมทั้งตัวเองเป็นผู้ทำให้เกิดสถานการณ์นั้น ดังนั้นบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีแรงจูงใจในตนเองต่างจากบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย จึงทำให้บุคคลที่มองโลกในแง่ดีไม่หมกมุ่นกับความพ่ายแพ้แต่จะใช้ความพยายามมากขึ้นเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และมีความพึงพอใจกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนมีความสุขในชีวิต

ศิริเพ็ญ ธรรมรัตน์นันท์ (2554, น.22) สรุปความหมายว่า การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความคิด ความเชื่อ หรือทัศนคติในทางบวกต่อสถานการณ์ต่างๆ อย่างมีเหตุมีผล โดยคนที่มองโลกในแง่ดีจะมีการอธิบายสถานการณ์ทางบวกว่าเป็นสถานการณ์ที่คงทนเกิดขึ้นสม่าเสมอ เกิดขึ้นได้อีกเป็นประจำ เกิดกับสถานการณ์อื่นๆ ได้และตนเองเป็นผู้ทำให้เกิดสถานการณ์นั้น ดังนั้นบุคคลที่มองโลกในแง่ดี และบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย จะมีแรงจูงใจในตนเองต่างกัน จึงมีวิธี

ในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นแตกต่างกันไปด้วย โดยบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความเข้าใจ และพึงพอใจกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว รวมทั้งสามารถจัดการกับสถานการณ์เลวร้ายนั้น และมีความสุขในชีวิตมากกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย

### แนวคิดและทฤษฎีการมองโลกในแง่ดี

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectancy-value models of motivation)

แนวคิดการมองโลกในแง่ดี ที่เสนอขึ้นโดย Carver & Scheier พบว่า โครงสร้างหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดการมองโลกในแง่ดี คือ ความคาดหวัง ที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจ เมื่อบุคคลมีเป้าหมายที่ต้องการ พวกเขาจึงจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเหมาะสมเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายนั้น โดยรูปแบบของความคาดหวังแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ เป้าหมาย และ ความคาดหวัง (Snyder & Lopez, 2005)

เป้าหมาย (Goal) คือ สภาพแวดล้อมหรือการกระทำที่สามารถเป็นไปได้ ตามที่ต้องการหรือไม่ต้องการ บุคคลจะพยายามทำพฤติกรรมให้เข้ากับเป้าหมายที่ต้องการ และหลีกเลี่ยงสิ่งซึ่งไม่ต้องการ สิ่งสำคัญของเป้าหมาย คือ คุณค่าที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการที่จะทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพราะถ้าขาดซึ่งเป้าหมายแล้วบุคคลก็ไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องทำงานหรือกิจกรรมหรือ อื่นๆ ทั้งนี้ เป้าหมายจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์หรือเหตุการณ์เฉพาะต่างๆ โดยมีความ คาดหวังช่วยในการเปรียบเทียบช่วงของความเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น

ความคาดหวัง (Expectancy) คือ ความรู้สึกมั่นใจหรือสงสัยเกี่ยวกับการ ทำเป้าหมายให้สำเร็จ ถ้าบุคคลขาดความมั่นใจ พวกเขาจะไม่กระทำสิ่งใด แต่ถ้าพวกเขามีความ มั่นใจ พวกเขาจะพยายามอย่างเต็มที่ในการทำสิ่งใดๆ เพื่อให้ถึงเป้าหมายตามที่พวกเขาคาดหวัง และความพยายามของบุคคลก็จะมีอย่างต่อเนื่องแม้ว่าพวกเขาจะพบเจอกับอุปสรรคที่ยุ่ยากก็ตาม เมื่อบุคคลพบเจอกับปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ความคาดหวังก็จะเป็นประโยชน์ในการทำนาย พฤติกรรมของบุคคล

#### 2. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบที่เป็นการอธิบาย (Explanatory style)

Peterson & Steen (Snyder & Lopez, 2005) ได้อธิบายเกี่ยวกับ รูปแบบที่เป็นการอธิบาย (Explanatory style) การมองโลกในแง่ดีว่าเป็นอารมณ์ทางบวกและ กำลังใจที่ดีในการพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น การได้รับความสำเร็จด้วยวิธีต่างๆ ความมีชื่อเสียง สุขภาพที่ดี ซึ่งรวมถึงการมีชีวิตที่ดี ห่างไกลจากภาวะเจ็บป่วยทางจิตใจ บุคคลแต่ละคนจะมีวิธีในการ

ให้เหตุผลของสถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่างๆ ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกันไป ซึ่งเป็นผลมาจากแนวคิดเรื่องความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือ (Helplessness) และ ทฤษฎีการระบุสาเหตุ (Attribution theory) ซึ่งทั้งสองแนวคิดนี้พัฒนาขึ้นโดย Seligman et al. (Snyder & Lopez, 2005)

ทฤษฎีความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือ (Helplessness) เป็นปัญหาของบุคคลที่เกิดจากความขนาบกันระหว่างการเรียนรู้ ความรู้สึกหมดหนทางจากเหตุการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้และสิ่งไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นในโลกแห่งความจริง ในสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้นั้น บุคคลจะแสดงให้เห็นความบกพร่องที่มีอยู่ในตัวเอง เกิดความกังวลใจ และความเศร้าเสียใจ แต่ถ้าบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่สามารถควบคุมได้ พวกเขาก็จะอยู่ในภาวะที่รอดจากความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือ ดังนั้น สถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้จึงเป็นสาเหตุของความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือ ในตัวบุคคล นอกจากบุคคลจะรับรู้ภาวะหมดหนทางช่วยเหลือได้จากสถานการณ์ที่ตนเองพบเจอแล้ว ก็ยังสามารถรับรู้ได้จากภาวะหมดหนทางช่วยเหลือที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นได้ด้วยเช่นกัน (Vicarious helplessness) ถ้าบุคคลเห็นว่าปัญหาที่ยุ่งยากที่ตนเองกำลังเผชิญอยู่นั้น บุคคลอื่นที่มีคุณลักษณะความรู้ ความสามารถใกล้เคียงกับตนเองก็ยังไม่สามารถแก้ไขได้ ตนเองก็จะเกิดภาวะหมดหนทางช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหายุ่งยากนั้นได้เช่นกัน โดยบุคคลที่มีความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือจะแสดงออกเมื่อการกระทำกับผลลัพธ์ที่ได้ไม่ได้มาจากความบังเอิญ แต่จะสัมพันธ์กับการรับรู้ การอธิบาย และพาดพิงกับเรื่องบังเอิญที่เกิดขึ้น

ทฤษฎีการระบุสาเหตุ (Attribution theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับบุคคลที่รู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือถามตนเองว่าทำไมสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้จึงเกิดขึ้น โดยคำตอบที่ได้ก็จะเป็นตัวแปรสำหรับความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือตามลำดับ ซึ่งจำแนกได้เป็น 4 แบบคือ 1. ถ้าสาเหตุมีความหนักแน่น (Stable) ก็จะชักนำให้ความรู้สึกคงอยู่เป็นเวลานาน 2. ถ้าสาเหตุไม่มั่นคง (Unstable) ก็จะส่งผลกระทบต่อจิตใจเพียงชั่วคราว 3. ถ้าเป็นสาเหตุกว้างๆ ทั่วไป (Global) ก็จะทำให้เป็นที่เข้าใจได้ว่ามีความแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ ถ้าเป็นสถานการณ์เฉพาะ (Specific) ความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือก็จะถูกจำกัดอย่างเหมือนกัน และ 4. สาเหตุที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล (Internal) หรือเป็นความผิดของตนเอง ก็จะทำให้ความภาคภูมิใจในตนเองจะลดน้อยลงตามสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่ถ้าเป็นเกิดขึ้นภายนอกตัวบุคคล (External) หรือเป็นความผิดที่เกิดจากสิ่งอื่น ความภาคภูมิใจในตนเองก็จะคงอยู่เหมือนเดิม

สถานการณ์เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีรูปแบบการอธิบายสาเหตุให้กับสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นประจำกับตนเองโดยเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้น ซึ่งจัดเป็นรูปแบบหนึ่งในการอธิบายให้สาเหตุ ลักษณะการอธิบายที่มีต่อสถานการณ์ที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นภายในตนเอง มีความมั่นคง และมีอยู่ทั่วไปจะเป็นการอธิบายในแบบการ

มองโลกในแง่ร้าย ขณะที่ถ้าอธิบายสถานการณ์ที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นจากภายนอก ไม่มีความคงอยู่ยาวนาน และเป็นเหตุการณ์เฉพาะจะเป็นการอธิบายในแบบการมองโลกในแง่ดี เช่น ถ้าบุคคลพบเจอสถานการณ์ที่ยากจะแก้ไข บุคคลที่มองโลกในแง่ดีก็จะมองว่ามีสาเหตุในการเกิดจากปัจจัยภายนอก ไม่ใช่เพราะตนเองเป็นคนทำให้เกิดขึ้น และปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะเกิดแค่กับสถานการณ์นี้เท่านั้น ไม่ได้มีอยู่ตลอดไป ขณะที่บุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายก็จะโทษว่าเกิดเพราะตนเองทำให้เกิด และปัญหาก็จะคงอยู่เช่นนี้ต่อไป ตรงกันข้ามถ้าบุคคลพบเจอสถานการณ์ที่ดี บุคคลที่มองโลกในแง่ดีก็จะมองว่าเหตุการณ์นั้นจะคงอยู่ตลอดไป ตนเองเป็นผู้ทำให้เกิดขึ้น แต่บุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายก็จะมองว่าเหตุการณ์นั้นเกิดขึ้นโดยบังเอิญจากปัจจัยภายนอกและก็ได้คงอยู่ถาวร ดังนั้น รูปแบบการระบุสาเหตุไม่ใช่ที่มาของปัญหาแต่เป็นเพียงปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดแนวโน้มว่าอาจจะเป็นที่มาหรือต้นตอของปัญหา ความรู้สึกหมกหมนทางช่วยเหลือที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลจึงมีแนวโน้มที่จะเป็นไปได้ทั้งที่คงอยู่ยาวนานหรือแค่ชั่วคราว จะแผ่กว้างออกไปหรือจำกัดแค่สถานการณ์นั้น จะทำให้ความภาคภูมิใจในตนเองลดน้อยลงหรือไม่ ทั้งหมดนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบในการอธิบายสาเหตุที่เกิดขึ้นกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นนั่นเอง

### ปัจจัยที่มีผลต่อการมองโลกในแง่ดี

จากการศึกษาของ Gillham & Reivich (2004) เกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะของการมองโลกในแง่ดีในเด็กและผู้ใหญ่ พบปัจจัยที่ทำให้เกิดการมองโลกในแง่ดีจากปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การเลี้ยงดูของพ่อแม่ (Parenting) การเลี้ยงดูและเอาใจใส่ของพ่อแม่และแม่ที่มีต่อลูกนั้นเป็นสาเหตุหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาคุณลักษณะการมองโลกในแง่ดีได้ เมื่อลูกรับรู้ถึงความรักและความเอาใจใส่ของพ่อแม่ พวกเขาจะรู้สึกปลอดภัยและมีความมั่นใจที่จะออกไปเรียนรู้โลกภายนอก นอกจากนี้ ในการเลี้ยงดูลูกนั้น น้ำเสียงหรือกิริยาสะท้อนกลับของพ่อแม่และแม่ในชีวิตประจำวันก็ยังมีผลต่อการพัฒนามุมมองการคิดของลูกได้ด้วย ถ้าพ่อแม่และแม่เป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี เวลาที่จะอธิบายสถานการณ์ต่างๆ ก็จะเป็นไปในทางบวก แต่ถ้าพ่อแม่และแม่เป็นผู้ที่มองโลกในแง่ร้าย ลูกก็จะได้รับรู้สิ่งต่างๆ ไปในทางลบ ดังนั้น ผู้ปกครองจึงเป็นต้นแบบที่สำคัญของลูกในการมองโลกในแง่ดีและการมองโลกในแง่ร้าย (Gillham & Reivich, 2004)

2. สถานการณ์เลวร้าย (Negative events) เมื่อบุคคลได้เผชิญกับเหตุการณ์ที่เลวร้ายหรือเหตุการณ์ที่ทำให้จิตใจบอบช้ำ ก็อาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการมองโลกในทางลบได้ เช่น เด็กที่ถูกเลี้ยงดูโดยพ่อแม่ที่มีปัญหาทะเลาะกัน บุคคลที่พบกับเหตุการณ์ที่ชีวิตต้องล้มเหลว

หรือบางคนประสบกับอุบัติเหตุร้ายแรง สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีส่วนให้บุคคลมีรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ต่างในทางลบ หรือพัฒนาเป็นการมองโลกในแง่ร้ายได้ในที่สุด (Gillham & Reivich, 2004)

3. การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ต่างๆ (Cognitive experience) บุคคลจะมองโลกในแง่ดีหรือแง่ร้ายนั้นส่วนหนึ่งมาจากประสบการณ์ที่ได้รับหรือที่ได้เรียนรู้ซึ่งมีทั้งประสบการณ์ที่ดีและไม่ดี หากบุคคลได้รับแต่ประสบการณ์ที่ไม่ดีหรือพบเจอแต่สิ่งเลวร้าย พวกเขาก็อาจจะมีมุมมองในทางลบได้ แต่ถ้าบุคคลได้พบเจอหรือรับรู้ประสบการณ์ที่ดี ได้รับความสำเร็จ พวกเขาก็จะมีมุมมองทางบวกในการใช้ชีวิต พฤติกรรมและประสบการณ์รอบตัวทั้งที่ประสบความสำเร็จและที่ล้มเหลวจึงส่งผลต่อมุมมองการมองโลกของบุคคลได้เช่นกัน (Gillham, Reivich, & Shatté, 2001)

### ผลของการมองโลกในแง่ดี

การมองโลกในแง่ดี ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในทุกๆ ด้าน ทั้งเรื่องของความอยู่ดีมีสุข การจัดการกับปัญหาต่างๆ และผลการทำงานของพนักงาน

1. การมีชีวิตที่ดีมีความสุข (Well-being) เมื่อบุคคลพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคที่มีความยุ่งยากหรือมีความซับซ้อน ก็จะประสบกับสภาพอารมณ์ที่แตกต่างกันไป ทั้งตื่นเต้น โกรธ กระวนกระวายใจ เครียด หรือแม้แต่เศร้าโศก ซึ่งการจะสร้างความสมดุลของความรู้สึกต่างๆ ให้กับชีวิตนั้นก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับมุมมองของแต่ละบุคคลระหว่างการมองโลกในแง่ดีและการมองโลกในแง่ร้าย บุคคลที่มองโลกในแง่ดีก็จะคาดหวังที่จะได้ผลลัพธ์ในทางบวกแม้ว่าในสถานการณ์นั้นจะพบกับความยุ่งยาก ความมั่นใจในบุคคลทางบวกจะช่วยให้การผสมผสานความรู้สึกต่างๆ เข้าด้วยกัน และส่งผลออกมาในรูปแบบการคิดบวก แต่ถ้าเป็นบุคคลที่คิดลบก็จะมีแต่อารมณ์ความรู้สึกด้านลบเกิดขึ้นกับตัวเอง (Snyder & Lopez, 2005)

มีงานวิจัยหลายงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีกับความเศร้าเสียใจเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน โดยศึกษากับนักศึกษา คนทำงานประจำ ผู้รอดชีวิตจากภัยสงคราม ผู้ป่วยโรคมะเร็ง โรคนิวตัน คณดูแลผู้ป่วย คณดูแลเด็กเกิดใหม่ เป็นต้น พบว่าบุคคลจะเผชิญกับสถานการณ์ที่เคร่งเครียดอย่างจริงจังมากกว่าปัญหาทั่วไปในชีวิตประจำวัน บุคคลที่มองโลกในแง่ร้ายจะพบกับความวิตกกังวลอย่างรุนแรงเมื่อเทียบกับบุคคลที่มองโลกในแง่ดี จากงานวิจัยของ Scheier et al. (1989) ได้ทำการวิจัยกับผู้ชายที่เข้ารับการผ่าตัดหัวใจแบบบายพาส พบว่า ก่อนเข้ารับการผ่าตัด หลังผ่าตัด 1 สัปดาห์ จนถึง 6 เดือน พวกเขามีระดับการมองโลกในแง่ดีต่อการรักษาในระดับต่ำ หลังจาก 6 เดือนผ่านไป ระดับการมองโลกในแง่ดีของ

พวกเขาเพิ่มมากขึ้น มีความสุขมากขึ้น ความเจ็บปวดลดน้อยลง มีความพึงพอใจต่อการรักษาทางการแพทย์ จากนั้นอีก 5 ปี พบว่าพวกเขามองโลกในแง่ดีมากขึ้นและประสบการณ์จากการผ่าตัดที่ได้รับก็ช่วยให้พวกเขามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความสุขในการดำเนินชีวิต การมองโลกในแง่ดีไม่เพียงแต่ส่งผลทางบวกต่อความสุขในการดำเนินชีวิตของบุคคลที่มีปัญหาด้านสุขภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงบุคคลผู้ทำหน้าที่ดูแลผู้ป่วยและเด็กเกิดใหม่ด้วย ถ้าพวกเขามองโลกในแง่ดีก็จะช่วยให้พวกเขามีอาการซึมเศร้าต่างๆ ลดลง สุขภาพทางกายแข็งแรง และมีการจัดสรรเวลาในชีวิตประจำวันได้ดีขึ้น (Snyder & Lopez, 2005)

2. การจัดการกับปัญหาต่างๆ (Coping with situation) นอกจากประสบการณ์การมองโลกในแง่ดีจะช่วยให้ความเครียดเมื่อต้องเผชิญปัญหาต่างๆ ลดน้อยลงแล้ว การมองโลกในแง่ดียังช่วยให้บุคคลสามารถจัดการปัญหาต่างๆ ได้ด้วย บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะมีความพยายามต่อเนื่องในการแก้ปัญหาที่ความยุ่งยากซับซ้อน ไม่พยายามผลักปัญหาออกจากตัวหรือหาทางเลี่ยงที่จะเผชิญกับปัญหา ซึ่งทั้งความพยายามและการหลีกเลี่ยงปัญหานั้นก็แสดงออกได้หลายวิธีที่แตกต่างกัน ทำให้การมองโลกในแง่ดีจึงส่งผลต่อวิธีการจัดการปัญหาต่างๆ ได้ด้วย บุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะสนใจปัญหาที่จะต้องแก้ไข มองปัญหาเป็นศูนย์กลางในการคิด โดยเฉพาะปัญหาที่สามารถควบคุมไว้ได้แล้ว หากเป็นปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะควบคุมไม่ได้ก็จะพยายามหาวิธีใหม่ในการแก้ไขปัญหา แต่สิ่งที่คุณคิดว่ามองโลกในแง่ดีจะไม่ทำก็คือ การหลีกเลี่ยงให้ไกลจากปัญหา หากเจอปัญหาที่ยาก พวกเขาก็จะใช้เทคนิคต่างๆ ในการพยายามแก้ไข ซึ่งรวมถึงการยอมรับความจริงว่าปัญหานั้นมีความยาก พยายามหาสาเหตุที่ซ่อนอยู่ และจะต้องทำให้ดีที่สุดเพื่อจะผ่านไปให้ได้ ในการแก้ปัญหาต่างๆ นั้น บุคคลที่มองโลกในแง่ดี จะมีการคิดวางแผนอย่างเป็นขั้นตอน กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน เรียนรู้สิ่งใหม่จากปัญหาที่เกิดขึ้น พยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อ และมีวิธีการรับมือกับปัญหาได้อย่างเหมาะสมและสำเร็จได้ในที่สุด แต่หากว่าทำไม่สำเร็จก็จะพยายามต่อไปด้วยการคิดว่าเดี๋ยวทุกอย่างก็จะผ่านไปได้ด้วยดี (Snyder & Lopez, 2005)

3. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) มีงานวิจัยศึกษาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดี พบว่าการมองโลกในแง่ดีมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรด้วย บุคคลที่มองโลกในแง่ดี จะมีความคาดหวังเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในการทำงานและมีผลการปฏิบัติที่ดี เมื่อบุคคลมีความคาดหวังแล้วก็จะพยายามที่จะหารูปแบบการอธิบายที่สนับสนุนความสำเร็จนั้น และเมื่อพวกเขาต้องพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคพวกเขาก็จะไม่ย่อท้อ และจะหารูปแบบการอธิบายที่ช่วยให้เกิดผลทางบวกในการทำงานต่อไป จนกระทั่งประสบความสำเร็จในการทำงานต่างๆ มีผลการปฏิบัติงานที่ดี (Rand, 2009; Youssef & Luthans, 2007; Jensen, Luthans, Lebsack, & Lebsack, 2007; K. W. Luthans, Lebsack, & Lebsack, 2008)

## การพัฒนาการมองโลกในแง่ดีในการทำงาน

การพัฒนาการมองโลกในแง่ดีในการทำงานตามแนวคิดของ Schneider (อ้างถึงใน Luthans & Youssef, 2004) มีแนวทางดังต่อไปนี้

1. การมองประสบการณ์ในอดีตอย่างอ่อนโยน (Leniency for the past) บุคคลควรนำความล้มเหลวในอดีตมาใช้ในการเรียนรู้และค้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อทำเป้าหมายในการทำงานให้สำเร็จ โดยอธิบายถึงความล้มเหลวนั้นในมุมมองทางบวก นำความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียนในการทำงานให้สำเร็จ เพราะเมื่อทำงานสำเร็จแล้ว บุคคลก็จะพบกับผลการปฏิบัติงานที่ดี ความผิดพลาดนั้นก็就会被มองข้ามไป เหลือไว้แต่ข้อดีที่ได้รับจากความผิดพลาดนั้น เหมือนสุภาภิตไทยว่า สี่เท้ายังรู้พลาด นักปราชญ์ยังรู้พลั้ง

2. ความพึงพอใจกับปัจจุบันที่เกิดขึ้น (Appreciation for the present) เวลาที่ทำงานก็ย่อมที่จะต้องเจอทั้งงานที่ง่ายและงานที่ยาก บุคคลจึงควรที่จะมีความพึงพอใจและยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้า ไม่ว่าจะเหตุการณ์นั้นจะดีหรือร้าย ง่ายหรือยาก ควบคุมได้หรือไม่ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจและยอมรับได้แล้ว ก็จะมีวิธีการอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ทำให้ทำงานได้อย่างสนุกและมีความสุข แต่ถ้าบุคคลไม่พึงพอใจหรือไม่มีความสุขในงานที่ทำอยู่ก็จะทำให้ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานผิดพลาด และเกิดเป็นมุมมองในทางลบได้

3. การค้นหาโอกาสสำหรับอนาคต (Opportunity-seeking for the future) เป็นอีกหนึ่งแนวทางในการพัฒนาการมองโลกในแง่ดี โดยบุคคลพยายามหาวิธีหรือแนวทางในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น ปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงานต่างๆ ของตนเอง โดยประเมินจากความรู้ความสามารถของตนเองเป็นพื้นฐานในการสร้างโอกาสในอนาคต ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมองเห็นอนาคตและโอกาสในการเติบโตในงานที่ทำอยู่ และยังเป็นการสร้างทัศนคติทางบวกในการทำงานอีกด้วย

### 2.1.3.4 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience)

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีการศึกษามานานตั้งแต่ในอดีต แต่เริ่มมีการนำมาพัฒนาและศึกษาอย่างจริงจังในช่วงปี 1970 ซึ่งในอดีตนั้น บุคคลจะรู้จักความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) ในรูปของคำอื่น เช่น ความคงทน คงอยู่ ไม่สามารถทำลายได้ (Invulnerable)

ความยืดหยุ่น การคืนสภาพได้ (Resilient) หรือ สิ่งต่อต้านความเครียด (Stress-resistant) ต่อมาในภายหลังจึงเปลี่ยนมาใช้ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ (Resilience) (Snyder & Lopez, 2005)

### ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์

Fraser et al. (1999 อ้างใน Greene, Galambos & Lee, 2004) ให้คำนิยามว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคจนประสบความสำเร็จ แม้ว่าจะจะเป็นสิ่งที่มีความยุ่งยากสูง

Masten (1994 อ้างใน Greene et al., 2004) ให้คำนิยามว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถในการพัฒนาศักยภาพภายใต้ภาวะกดดันและสามารถปรับอารมณ์ให้คืนสู่ปกติได้

Masten & Coatsworth (1998 อ้างใน Masten & Powell, 2003) สรุปความหมายว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์ คือ การดำเนินชีวิตของบุคคลที่มีพื้นฐานในการพิจารณา 2 เรื่องคือ 1. คุณทำดีแล้ว (Doing okay) ซึ่งหมายถึง ผลการปฏิบัติงานหรือผลจากการพัฒนาที่ประสบความสำเร็จของบุคคลตามบริบทที่กำหนดไว้ กับ 2. มีความเสี่ยงหรืออุปสรรคที่ต้องผ่านไปให้ได้ตอนนี้หรือที่ผ่านมา (Significant risk or adversity to overcome)

Masten & Reed (อ้างใน Snyder & Lopez, 2005) ให้ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ว่า เป็นลักษณะของปรากฏการณ์ที่เป็นรูปแบบของการปรับเปลี่ยนในทางบวกภายใต้บริบทของความยุ่งยากหรือมีความเสี่ยง

Masten & Obradovic (Masten & Obradovic, 2006) ให้นิยามความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ว่าเป็นกรอบความคิดแบบกว้างที่ครอบคลุมแนวความคิดที่หลากหลายเกี่ยวกับรูปแบบด้านบวกของการปรับตัวภายใต้อุปสรรคต่างๆ

Grotberg (1995 อ้างใน Grotberg, 2001) ให้คำจำกัดความ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของมนุษย์ในการเผชิญหน้ากับปัญหา ความยุ่งยากต่างๆ จนสามารถเอาชนะอุปสรรคที่เกิดขึ้น และนำทักษะที่ได้รับไปเป็นประสบการณ์ที่เข้มแข็งต่อไปในการทำงานและการดำเนินชีวิต

Luthans & Youssef (2004) ให้ความหมายของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถในการกลับคืนสู่สภาพปกติจากความทุกข์ใจ ความไม่แน่นอน ความผิดพลาด หรือแม้แต่สิ่งที่เป็นเรื่องดีแต่มีที่ท่าจะพลิกเปลี่ยนเป็นเรื่องร้าย



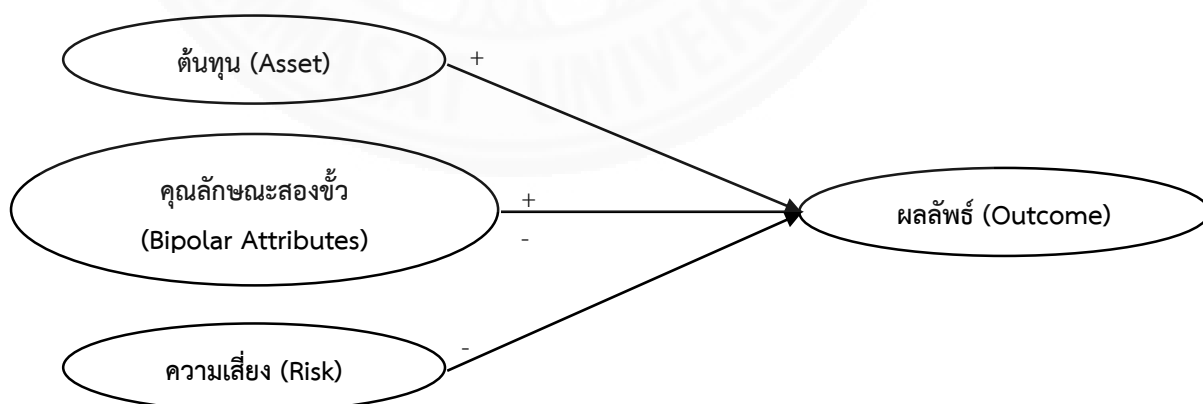
### แนวคิดและทฤษฎีความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นความสามารถส่วนบุคคลมากกว่าจะเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมีเกณฑ์ที่แตกต่างกันสำหรับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ขณะที่บางส่วนก็ไม่ได้คาดหวังที่จะปรับสภาพทางอารมณ์เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวเท่านั้น ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคลจึงถูกแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมและเป็นรูปแบบในการดำเนินชีวิต (Masten & Powell, 2003) ในอดีตความยืดหยุ่นทางอารมณ์จะได้รับการศึกษามากในบริบทของจิตวิทยาคลินิกหรือการบำบัดทางจิตในเด็กและบุคคลที่มีประสบการณ์ที่ไม่น่าจดจำ ซึ่งต่อมาในภายหลังก็เริ่มมีการนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานมากขึ้น

### ปัจจัยที่เกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์

Masten (Masten, 2001) ได้แบ่งรูปแบบของความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่วนตัวบุคคล ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

1. ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (Variable-focused approach) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมโดยรอบ และประสบการณ์ที่ทำให้เกิดผลที่ดีหรืออาจมีความเสี่ยงสูง โดยมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อหลักคือ ความเสี่ยง (Risk) ต้นทุน (Asset) และ คุณลักษณะที่มีสองขั้ว (Bipolar attributes)



ภาพที่ 2.4 แสดงผลกระทบของปัจจัยหลักของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ จาก Masten, 2001

2. ส่วนตัวบุคคล (Person-focused approach) เป็นการศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะของบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันในความยืดหยุ่นทางอารมณ์

ตารางที่ 2.3

แสดงการเปรียบเทียบความสามารถในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคลที่ระดับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับระดับความเสี่ยงแตกต่างกัน

		ระดับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง	
		ต่ำ	สูง
บุคคลที่มีความเสี่ยงแตกต่างกัน	ต่ำ	มีความเสี่ยงสูง (Highly vulnerable)	มีความสามารถเพียงพอ (Competent/Unchallenged)
	สูง	อาการที่ไม่พึงประสงค์ (Maladaptive)	สามารถปรับสภาพอารมณ์ได้ (Resilience)

ที่มา Snyder & Lopez, 2005

จากรูปแบบทั้ง 2 ส่วนนั้น Masten & Reed (อ้างใน Snyder & Lopez, 2005) ได้ศึกษาการพัฒนาด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์และเสนอปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ต้นทุน (Assets or resources) คือ คุณลักษณะที่วัดได้ของแต่ละบุคคลซึ่งสามารถทำนายผลทางบวกในอนาคตได้ ซึ่งในที่นี้จะรวมถึงต้นทุนทางทางสังคม ทุนมนุษย์ และทุนทางวัตถุที่นำมาปรับใช้ในกระบวนการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะมีลักษณะตรงข้ามกับปัจจัยเสี่ยง (Risk factors)

2. ปัจจัยป้องกัน (Protective factors) คือ คุณลักษณะที่วัดได้ของแต่ละบุคคลหรือสถานการณ์ซึ่งสามารถทำนายผลทางบวกในอนาคตในกรณีที่พบเจอเรื่องทุกข์ยากหรือความเสี่ยงได้ หรือเป็นตัวแปรในการทำนายการทำงานที่อยู่ภายใต้ภาวะเสี่ยงเท่านั้น หรือเป็นงานที่จะส่งผลทางบวกได้ก็ต่อมีความยุ่งยากหรืออยู่ในภาวะเสี่ยงสูง

3. กระบวนการป้องกัน (Protective processes) เป็นกระบวนการทำงานหรือการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดผลทางบวกแม้ว่าจะต้องเจอกับความทุกข์ยากหรือความเสี่ยงจากการพัฒนาหรือการทำงานนั้นก็ตาม

Grotberg (1995 อ้างใน Harland, Harrison, Jones, & Reiter-Palmon, 2005) ได้จำแนกปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ได้ 3 ส่วน ดังนี้

1. สิ่งที่มี (I Have) เป็นปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสนับสนุนบุคคลในการปรับสภาพทางอารมณ์ เช่น การเลี้ยงดูจากครอบครัว ความสัมพันธ์ที่ได้รับจากครอบครัว โรงเรียน และที่ทำงาน ที่ทำให้บุคคลเกิดความเชื่อถือ ความรัก ความมั่นคงปลอดภัย ตลอดจนการมีตัวแบบที่ดีให้บุคคลได้เรียนรู้และปฏิบัติตาม บทบาทหรือความรับผิดชอบที่ได้รับ ที่ทำให้บุคคลรับรู้ถึงความถูกต้อง สิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ และกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่บุคคลจะต้องปฏิบัติตาม รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วย หรือเมื่อต้องการความรู้และทักษะเพิ่มเติมในการทำงาน

2. สิ่งที่มีเป็น (I am) เป็นปัจจัยที่มีอยู่ภายในใจหรือจิตใต้สำนึกของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นส่วนสนับสนุนในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ เช่น ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความภาคภูมิใจตนเอง การมองโลกในแง่ดี ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเชื่อและศรัทธา ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะช่วยทำให้บุคคลมีความรู้สึกดีที่จะทำสิ่งดีให้กับบุคคลอื่นและสังคมรอบข้าง รวมทั้งยังมีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตัวเองกระทำ และมั่นใจว่าสิ่งที่ทำนั้นมีความถูกต้องและเหมาะสม

3. สิ่งที่สามารถ (I can) เป็นปัจจัยที่บุคคลเรียนรู้จากการเรียนรู้ประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งมีส่วนสนับสนุนในความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคล โดยการพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น หรืออุปสรรคที่รบกวนในการทำงาน การหาวิธีในการแก้ไขปัญหา พยายามควบคุมความรู้สึกของตนเองเมื่อพบเจอความยุ่งยากใจในการทำงาน ตลอดจนการขอความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาจากบุคคลอื่นหรือผู้เชี่ยวชาญหากจำเป็น

### ผลของความยืดหยุ่นทางอารมณ์

จากงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมาพบว่า ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน การมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความสุขในงานที่ทำ และความผูกพันต่อองค์กร (Youssef & Luthans, 2007) รวมทั้งความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Luthans, Avey, & Jensen, 2009) ซึ่งจากการศึกษาในอดีตนั้นทำให้ตระหนักได้ว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานในองค์กร (Coutu, 2002 อ้างใน Luthans et al., 2004) ดังต่อไปนี้

1. ในการปฏิบัติงานในองค์การย่อมจะต้องพบเจออุปสรรคหรือปัญหาต่างๆ เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ ถ้าบุคคลไม่สามารถปรับสภาพอารมณ์ให้ยอมรับกับความจริงที่เกิดขึ้นและพิจารณาหาวิธีรับมือและแก้ปัญหาได้ บุคคลนั้นก็将会เกิดความเครียด ไม่มีความสุขกับงานที่ทำอยู่ และส่งผลต่อเนื่องให้เกิดการอยากจะลาออกจากงาน มีพฤติกรรมการทำงานใหม่ และลาออกจากงานในที่สุด ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์จึงมีความสำคัญในการช่วยให้บุคคลสามารถยอมรับกับความจริงที่เกิดขึ้นและเตรียมพร้อมหาวิธีจัดการกับอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานได้

2. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การเป็นสิ่งที่บุคคลจะต้องปฏิบัติตาม หากบุคคลยึดติดกับสิ่งที่เคยปฏิบัติ ไม่เปิดโอกาสให้สิ่งใหม่ ก็จะทำให้เกิดอารมณ์ต่อต้าน ไม่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงนั้น และส่งผลให้เกิดการมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ประสงค์ขององค์การ (Counterproductive work behavior) แต่ตรงกันข้ามถ้าบุคคลนั้นมีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ที่ดี ก็ย่อมที่จะสามารถปรับตัว ปรับอารมณ์ เปิดรับ และเรียนรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ไม่ยาก ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์จึงเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองและปรับตัวสำหรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในองค์การได้

3. การมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานและพัฒนาเป็นความผูกพันในงานและต่อองค์การได้ เมื่อบุคคลมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ และมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และมองว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญและมีคุณค่าต่องานที่ปฏิบัติ นั้น ก็ย่อมจะต้องมีความสุขในการปฏิบัติงาน และมีผลปฏิบัติงานที่ดีในที่สุด ดังนั้น ความยืดหยุ่นทางอารมณ์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความเชื่อและทัศนคติที่ดีในตัวบุคคล

### การพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์ในการทำงาน

Luthans et al. ได้อ้างถึง Reivich & Shatter (2002 อ้างใน Luthans et al., 2004) เกี่ยวกับการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์ของบุคคลและในการทำงานว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่เป็นทักษะด้านการรู้จักตัวเองและทักษะด้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทั้งสองได้พัฒนาวิธีในการช่วยพัฒนาการปรับสภาพอารมณ์ในการทำงานดังนี้

1. หลีกเลียงการคิดในด้านลบเมื่อมีการทำงานผิดพลาดหรือมีอะไรที่ไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น

2. ตรวจสอบความถูกต้องของความเชื่อเกี่ยวกับปัญหาและหาวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานที่เหมาะสม

3. มีสติและมีเป้าหมายที่ชัดเจนเมื่อพบกับปัญหาหรือมีความเครียดเกิดขึ้น

ความยืดหยุ่นทางอารมณ์เป็นกระบวนการหนึ่งในการดำเนินชีวิตและการทำงานภายในองค์กร ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป Masten (อ้างใน Luthans & Youssef, 2004) ได้เสนอวิธีการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยแบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ การเพิ่มต้นทุน การลดความเสี่ยง และการปรับเปลี่ยนกระบวนการ

1. การเพิ่มต้นทุน (Asset-focused strategies) ในการดำเนินชีวิตในประจำวันและการทำงานในองค์กรนั้น บุคคลย่อมไม่สามารถหลีกเลี่ยงจากอุปสรรคและปัญหาต่างๆ ได้ ดังนั้น การเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานหรือที่ตัวบุคคลจึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ การเพิ่มต้นทุนให้กับพนักงานในองค์กรนั้นสามารถทำได้โดยการเพิ่มทุนทางด้านจิตวิทยาด้านบวกให้กับพนักงาน การส่งพนักงานไปฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้ในงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสามารถที่จะทำงานที่ตั้งเป้าหมายไว้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การลดความเสี่ยง (Risk-focused strategies) ความเสี่ยงและความเครียดเป็นอุปสรรคสำคัญของความยืดหยุ่นทางอารมณ์ ถ้าบุคคลสามารถที่จะลดปัจจัยหรือภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดต่อความยืดหยุ่นทางอารมณ์ได้ ก็จะสามารถควบคุมผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการได้ เช่น ในการทำงานของพนักงานในองค์กรนั้นย่อมพบเจออุปสรรค มีปัญหาที่ต้องการแก้ไข ซึ่งเมื่อสะสมมากเข้าก็จะทำให้พนักงานเกิดความเครียด และส่งผลต่อสุขภาพทำให้ร่างกายเจ็บป่วย องค์กรสามารถช่วยลดความเสี่ยงในเรื่องของความเครียดและปัญหาสุขภาพได้โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี การจัดให้มีการทำประกันสุขภาพให้กับพนักงาน และจัดให้มีสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพสำหรับพนักงานและครอบครัว เป็นต้น

3. การปรับเปลี่ยนกระบวนการ (Process-focused strategies) เป็นการพัฒนาความยืดหยุ่นทางอารมณ์โดยมุ่งเน้นที่การปรับเปลี่ยนกระบวนการการวางกลยุทธ์และการเรียนรู้ภายในองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการจัดการความเสี่ยง และยังเป็นการวางแผนป้องกันการเกิดปัญหาล่วงหน้า ตลอดจนกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาหากมีปัญหาคาดการณ์ไว้เกิดขึ้น ทั้งนี้ องค์กรควรมีกระบวนการทำงานต่างๆ ที่พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง หรือสามารถที่จะปรับเปลี่ยนได้ง่าย เพื่อลดภาวะความเครียดให้กับพนักงานเมื่อถึงเวลาที่พนักงานจะต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

## 2.1.4 การพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

จากองค์ประกอบของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าแนวคิดของทุกองค์ประกอบล้วนแล้วแต่มีวิธีในการพัฒนาแนวคิดตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันไป และเมื่อนำแนวคิดทั้ง 4 แนวคิดมารวมกันเป็นองค์ประกอบของแนวคิดทุนทางจิตวิทยาด้านบวกแล้วพบว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นปัจจัยหลักที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงานได้ (Luthans, Avey, Avolio, Norman, & Combs, 2006, p. 388) ทำให้ Luthans et al. ได้พัฒนาแบบสอบถามวัดทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Psychological capital questionnaire: PCQ) ขึ้น โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ จำแนกตามองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ (Luthans, Luthans, & Avey, 2014) นอกจากการพัฒนาแบบสอบถามแล้ว Luthans et al. ยังมีการพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Psychological capital intervention: PCI) ขึ้นด้วย (Luthans et al., 2014)

โปรแกรมการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาด้านบวก เป็นการออกแบบมาเพื่อช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติผ่านองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังแสดงในตารางที่ 2.4 และ 2.5

ตารางที่ 2.4

แสดงแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

องค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	แนวทางในการพัฒนา
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผ่านประสบการณ์ตรงที่ได้รับ</li> <li>2. เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ผู้อื่นหรือตัวแบบ</li> <li>3. การโน้มน้าวใจในสังคม</li> <li>4. การได้รับข้อเสนอแนะทางบวก</li> <li>5. การกระตุ้นทางกายและใจ</li> </ol>
ความคาดหวัง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการกำหนดเป้าหมาย</li> <li>2. การข้ามขั้นในการทำงาน</li> <li>3. การมีส่วนร่วมในงาน</li> <li>4. แสดงออกถึงความมั่นใจ</li> <li>5. การเตรียมความพร้อม</li> <li>6. การวางแผนตามสถานการณ์</li> <li>7. การฝึกฝนทักษะและฝึกซ้อม</li> <li>8. การปรับเป้าหมายใหม่</li> </ol>

## ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

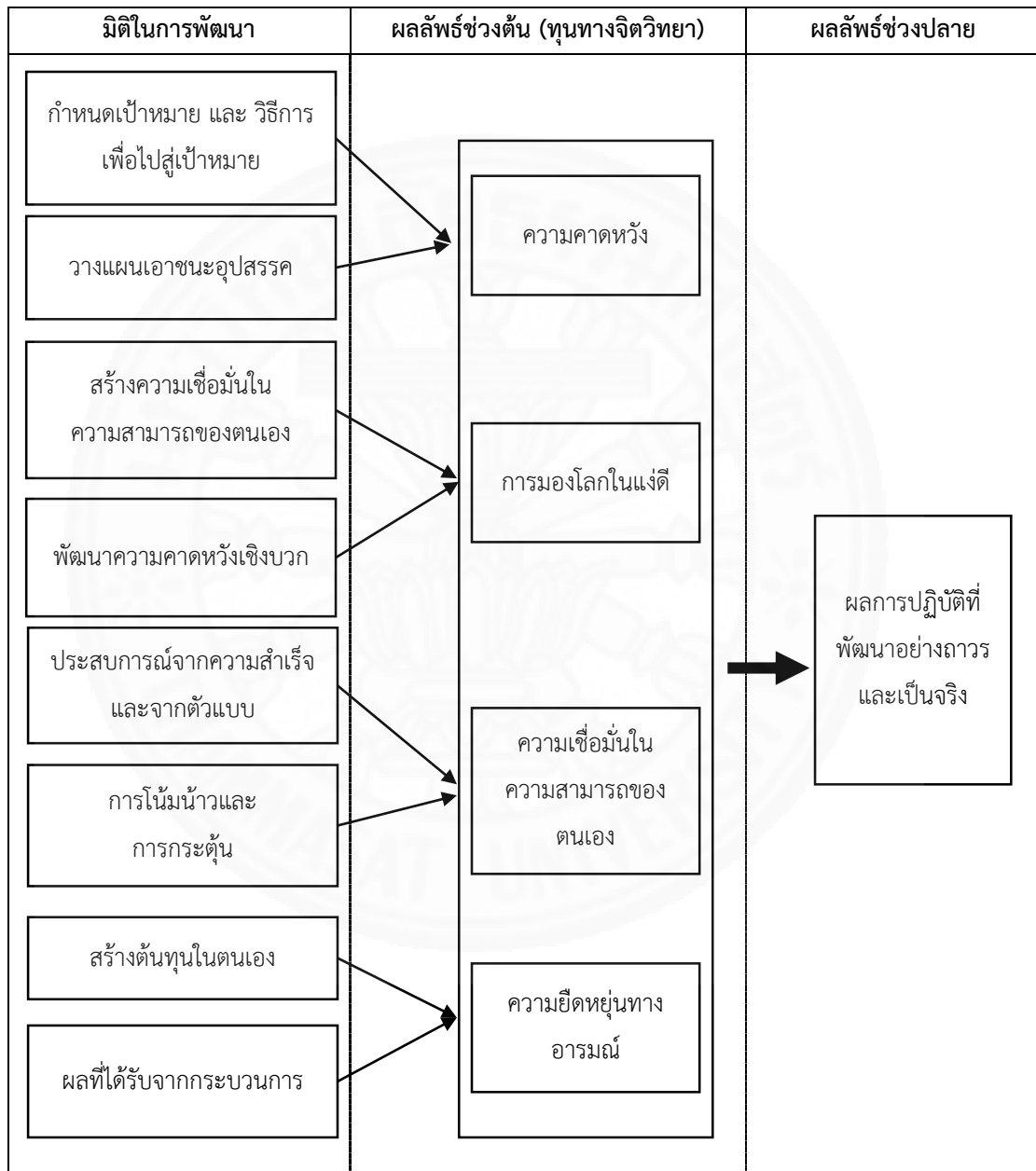
แสดงแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

องค์ประกอบทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	แนวทางในการพัฒนา
การมองโลกในแง่ดี	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มองประสบการณ์ในอดีตอย่างอ่อนโยน</li> <li>2. พึงพอใจกับปัจจุบันที่มีอยู่</li> <li>3. ค้นหาโอกาสเพื่ออนาคต</li> <li>4. อยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง</li> <li>5. พร้อมปรับตัวอยู่เสมอ</li> </ol>
ความยืดหยุ่นทางอารมณ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มต้นทุนที่มีอยู่</li> <li>2. ลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น</li> <li>3. ปรับเปลี่ยนกระบวนการตามความเหมาะสม</li> </ol>

ที่มา Luthans &amp; Youssef, 2004

## ตารางที่ 2.5

แสดงมิติการพัฒนาทุนทางจิตวิทยาต้านบวก (Psychological capital intervention: PCI) ที่พัฒนาโดย Luthans et al.



ที่มา Luthans, Luthans, & Avey, 2014



## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เมื่อกล่าวถึงการดำเนินชีวิตในประจำวันของคนเรานั้น แต่ละคนต่างก็มีความต้องการที่จะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีความสะดวกสบาย ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข แม้แต่ในการทำงานก็เช่นเดียวกัน แต่ละคนต่างก็มีความต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่องค์การคาดหวัง มีความสุขในการทำงาน ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ได้บังคับบัญชา อีกทั้งยังต้องการที่จะได้รับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนจากการทำงานนั้นด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ก็จะมีคนบางส่วนที่ต้องการมีเวลาพักผ่อนระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ทำให้เริ่มมีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้การให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละคนนั้นก็แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ การอบรมเลี้ยงดู ความคาดหวัง ความต้องการ เป็นต้น

### 2.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อแยกตามรูปศัพท์จะแบ่งออกได้เป็น 3 คำ คือ คุณภาพ (Quality) ชีวิต (Life) และ การทำงาน (Work) ซึ่ง พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้คำนิยามว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ และ การทำงาน หมายถึง สิ่งหรือกิจกรรมที่ทำ สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ลักษณะของความเป็นอยู่และการทำกิจกรรมใดๆ ที่ดี นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยอีกหลายท่านที่ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1974 อ้างถึงใน Parvar, Allameh & Ansari, 2013, p. 136) อธิบายถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน 8 ประการที่สามารถสนองความต้องการหรือความปรารถนาของพนักงานได้

Bowditch & Buono (2005 อ้างถึงใน Parvar, Allameh, & Ansari, 2013, p. 136) อธิบายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นแนวทางที่ให้ความสนใจกับสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการทำงานของพนักงานในด้านของสุขภาพและสภาพความเป็นอยู่ของพนักงาน และเป็นแนวทางที่ให้ความสนใจในการเพิ่มคุณภาพของประสบการณ์ในงานของพนักงาน

Cummings & Worley (1997, p. 753) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ วิธีคิดเกี่ยวกับกับพนักงาน การทำงาน และองค์การ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสุขภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและประสิทธิผลขององค์การ

Srivastava & Kanpur (2014, p. 54) อธิบายคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า เป็นกระบวนการในองค์การที่ทำให้พนักงานทุกระดับมีความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมและจัดการสภาพแวดล้อมในองค์การ วิธีการปฏิบัติงาน และผลจากการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจ แรงจูงใจ การมีส่วนร่วม และประสบการณ์ความผูกพันของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในที่ทำงาน

มนตรี แก้วดวง (2552, น. 24) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตคือความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์การได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่สนองความต้องการของพนักงานทั้งร่างกายและจิตใจ

ศรุต กาญจนหิรัญ (2555, น. 23) ให้ความหมายว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรมและมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ซึ่งแตกต่างออกไปตามการรับรู้ ประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล

สายสัมพันธ์ จำปาทอง (2554, น. 22) สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์การที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงาน และการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การและปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ลูกจ้าง นอกจากนี้ยังหมายถึง เป้าหมายในการพัฒนาองค์การหรือเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้องค์การพัฒนาจากอีกด้านหนึ่ง (ไม่ดี) ไปสู่อีกด้านหนึ่ง (ดี)

จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความลงตัวของการทำงานและการใช้ชีวิตของบุคคลที่มีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจกับการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับจากงานที่ทำ และพร้อมที่จะแบ่งปันความสุขและความพึงพอใจนั้นไปสู่บุคคลรอบข้าง

## 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse (1980) อธิบายว่า วลี “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี 1960 โดย Davis et al. เพื่อให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตที่ไม่ดีที่มีอยู่ในทั่วไปโดยไม่จำเป็นในที่

ทำงาน โดยเน้นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมการทำงานทั้งหมดเสมือนเป็นสิ่งเดียวกัน

คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 มิติ (Cascio, 1995) คือ มิติของระเบียบปฏิบัติและเงื่อนไขต่างๆ ที่องค์กรกำหนดไว้ เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย เกณฑ์ในการปรับตำแหน่ง และ มิติตามการรับรู้ของพนักงาน เช่น ความปลอดภัยและมั่นคงในงาน ได้รับการพัฒนาและการเรียนรู้ในงาน ซึ่งทั้งสองมิติล้วนแล้วมีความสัมพันธ์ต่อกัน แม้ว่ามิติตามการรับรู้ของพนักงานจะเป็นการรับรู้ที่แตกต่างกันไปแต่ละบุคคล แต่พนักงานทุกคนก็จะอยู่ภายใต้ระเบียบและเงื่อนไขขององค์กร ดังนั้น ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจต่อมิติทั้งสองด้านก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และไม่มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554) ซึ่งในงานวิจัยนี้เลือกศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานในมิติตามการรับรู้ของพนักงานเป็นแนวทางในการศึกษา

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต (Quality of life) ของพนักงานทุกคน ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน หัวหน้างาน ฝ่ายบริหาร และเจ้าของกิจการ การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีมานานตั้งแต่ต้นศตวรรษที่ 19 หรือในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม (Cummings & Worley, 1997) p.14 โดยเริ่มต้นในประเทศในทวีปยุโรปและค่อยพัฒนาไปที่ทวีปอเมริกา และในทวีปเอเชียในท้ายที่สุด

Huse (1980) และ Cummings & Worley (1997) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนอย่างพอเพียง (Adequate and fair compensation) เป็นการรับรู้ของพนักงานต่อเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับนั้นมีความพอเพียงต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นแล้วพนักงานยังคงยอมรับได้

2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and healthy environment) เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าถูกสุขลักษณะ มีความสะดวกในการทำงาน ที่ทำงานมีความปลอดภัยต่อร่างกายและทรัพย์สิน รวมถึงสุขภาพร่างกายและจิตใจด้วย

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) พนักงานรับรู้ได้ว่าภาระงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความเหมาะสมกับศักยภาพที่มีอยู่ สามารถควบคุมการทำงานได้ พนักงานสามารถนำความรู้ ความสามารถที่มีมาใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม และมีการเพิ่มพูนความรู้ อบรมทักษะในการทำงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

4. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Growth and security) พนักงานได้รับผิดชอบงานที่ช่วยในการพัฒนาความสามารถในการทำงาน และรับรู้ได้ถึงโอกาสความก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่ เป็นโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในการทำงาน

5. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Social integration) หมายถึง พนักงานมีโอกาสที่จะได้แสดงความคิดเห็น ความสามารถในงาน และการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ทำได้อย่างอิสระ ซึ่งรวมถึงการมีโอกาสได้ติดต่อสื่อสาร มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน

6. สิทธิเสรีภาพ (Constitutionalism) เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสิทธิเสรีภาพ ของตนเองขณะทำงานภายในองค์กร การเคารพในสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล ความยุติธรรมในการตัดสินใจพิจารณาต่างๆ เช่น การให้รางวัล การลงโทษ อย่างเท่าเทียมกัน

7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต (The total life space) พนักงานสามารถแยกเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างสมดุล ภาระงานที่ทำไม่ก่อให้เกิดความเครียดหรือภาวะเศร้าโศกในวันหยุดหรือวันลา นั้น พนักงานสามารถที่จะใช้เวลาพักผ่อนกับครอบครัวและเพื่อนได้อย่างไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับภาระงานที่ทำอยู่

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และภูมิใจในองค์กรที่ได้มีส่วนรับผิดชอบสังคม ทำประโยชน์เพื่อสังคม

Cummings & Worley (1997) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของ “ความเกี่ยวข้องของพนักงาน (Employee involvement: EI)” ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งในการพิจารณาตัดสินใจของพนักงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน โดยมีองค์ประกอบ 4 ประการ ซึ่งมีความเป็นอิสระจากกัน ดังต่อไปนี้

1. อำนาจ (Power) ในที่นี้หมายถึงการให้อำนาจพนักงานในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม ซึ่งการให้อำนาจกับพนักงานนั้นจะทำให้พนักงานสามารถตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ได้หลายด้าน เช่น วิธีการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมาย ผลการปฏิบัติงาน การบริการลูกค้า และการคัดเลือกพนักงาน การให้อำนาจพนักงานสามารถทำได้โดยการถามคำถามที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่างๆ

2. ข้อมูล (Information) การที่พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้จะช่วยให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้ถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งองค์กรสามารถพัฒนาความเกี่ยวข้องของพนักงานได้โดยการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการทำงานให้พนักงานได้รับรู้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจ

3. ความรู้และทักษะ (Knowledge and skills) เมื่อพนักงานมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานจะช่วยในการตัดสินใจในงานที่มีประสิทธิผลต่อองค์กร ดังนั้น องค์กรควรที่จะสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมและสร้างโปรแกรมพัฒนาต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานในการปฏิบัติงาน

4. รางวัล (Rewards) เมื่อบุคคลทำงานสำเร็จย่อมที่จะต้องทำให้บุคคลอื่นได้รับรู้ในความสำเร็จนั้น การให้รางวัลเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานได้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมกับองค์กร โดยรางวัลนั้นอาจอยู่ในรูปแบบของคำชมเชย ประกาศนียบัตร เงินรางวัล หรือแม้แต่การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

Delamotte & Takezawa (1984) ได้ศึกษาและแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 5 มิติ ดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 สภาพการทำงาน (Traditional goals) ในที่นี้หมายถึงสภาพการทำงานของพนักงานแบ่งออกได้เป็น 3 ประการ คือ ความปลอดภัยภายในองค์กรและสุขอนามัยที่ดีของพนักงาน (Occupational safety and health) ระยะเวลาในการทำงาน (Working time) และงานที่มีความมั่นคงปลอดภัย (Job security) ซึ่งได้รับการยอมรับมานานแล้วว่าเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ถ้าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสมต่อการทำงานของพนักงาน เช่น เสียงดังเกินไป อุณหภูมิในห้องทำงานสูงหรือต่ำเกินไป สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้พนักงานทำงานได้ไม่เต็มที่ อีกทั้งยังส่งผลเสียต่อสุขภาพของพนักงานด้วย และถ้าพนักงานต้องทำงานต่อเนื่องเป็นเวลานาน ไม่มีเวลาพัก หรือต้องทำงานล่วงเวลาหรือในวันหยุด ก็จะทำให้เกิดความเครียดในงานและอาจเจ็บป่วยได้ง่าย ขณะเดียวกันเมื่อองค์กรประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ การปรับลดขนาดองค์กรหรือโยกย้ายพนักงานก็มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้และทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงความไม่มั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ดังนั้น องค์กรจึงมีนโยบายที่ชัดเจนหากประสบปัญหาทางเศรษฐกิจขึ้น

มิติที่ 2 การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมในองค์กร (Fair treatment at work) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานทุกเพศ ทุกวัย ทั้งในแง่ของการได้รับรางวัลหรือการลงโทษ การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ในมิตินี้ องค์กรจะต้องให้การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือเหยียดสีผิว ไม่จำกัดสิทธิในการแสดงความคิดเห็น การกำหนดกฎระเบียบในองค์กรที่ถูกต้อง ชัดเจน เช่น การกำหนดเวลาในการทำงาน การกำหนดคบทลงโทษ เกณฑ์ในการประเมินผลการทำงาน ตลอดจนการเลิกจ้างหรือไล่ออกอย่างเป็นธรรม

มิติที่ 3 การมีโอกาสในการตัดสินใจ (Influence on decision) การตัดสินใจเป็นสิ่งแสดงถึงอำนาจในรูปแบบหนึ่งที่พนักงานต้องการได้รับจากองค์กรเช่นกัน โดยองค์กรสามารถที่

จะให้โอกาสพนักงานในการตัดสินใจผ่านงานที่ทำอยู่ การเป็นตัวแทนพนักงานในการแสดงความคิดเห็นหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เป็นตัวแทนในการเข้าประชุมกับทีมทำงาน เพื่อให้พนักงานได้รับรู้สภาพการทำงานและปัญหาที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการแก้ปัญหานั้นด้วย

มิติที่ 4 การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenge of work content) เมื่อพนักงานต้องทำงานที่ซ้ำกันทุกวัน จะทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงานและเกิดความเบื่อหน่ายในงาน เพราะพนักงานมีความรู้ความสามารถในงานนั้นแล้ว ดังนั้น การได้รับมอบหมายให้ทำงานใหม่หรืองานที่ท้าทายความสามารถบ้างจะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน และยังเป็นโอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานได้อีกวิธีหนึ่งด้วย นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร (Change) ยังเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของพนักงานได้เช่นกันหากองค์กรมีการนำเสนอให้พนักงานได้เข้าใจและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงนั้น

มิติที่ 5 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work and life cycle) เป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องกันระหว่างชีวิตในเวลางานและนอกเวลางาน ซึ่งพนักงานต้องการความสมดุลระหว่างสองส่วน องค์กรมีส่วนในการช่วยจัดความสมดุลให้กับพนักงานได้โดยการกำหนดเวลาการทำงานที่ชัดเจน มีวันหยุดและวันลา การจัดหาวิธีลดความเครียดในการทำงานให้กับพนักงาน การให้ความใส่ใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานนอกเวลางาน รวมถึงการช่วยวางแผนการดำเนินชีวิตหลังเกษียณให้กับพนักงาน เป็นต้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานและองค์กร ถ้าองค์กรมีการดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างดี พนักงานรับรู้ได้ถึงคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน พนักงานก็จะมีความสุขและมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร และทำงานให้องค์กรเต็มกำลังความสามารถที่มีอยู่ Walton (1975 อ้างใน ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554; Timossi, Pedroso, Francisco, & Pilatti, 2008; Parvar, Allameh, & Ansari, 2013) ได้อธิบายองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 8 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation) การได้รับค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือนที่พอเพียงในการดำรงชีวิตนั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงาน โดยค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือนที่ได้รับนั้นควรที่จะเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นได้ด้วย เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป

2. ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and healthy environment) องค์กรควรจัดสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้ถูกสุขลักษณะ

และมีความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน เพราะพนักงานจะต้องทำงานอยู่ภายในองค์กรอย่างน้อย 7 – 8 ชั่วโมงต่อวัน

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) เมื่อพนักงานทำงานมาได้สักระยะหนึ่ง ก็จะเริ่มคิดถึงความก้าวหน้าในงานและการมีหน้าที่การงานที่มั่นคง องค์กรในฐานะนายจ้างจะต้องมีการวางแผนในเรื่องของความก้าวหน้าในงานให้กับพนักงาน เพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกมั่นใจให้กับพนักงานในการทำงานให้กับองค์กรต่อไป แต่ถ้าองค์กรจำเป็นที่จะต้องปรับลดพนักงาน ก็จะต้องมีการวางแผนและชี้แจงให้พนักงานรับทราบล่วงหน้า และมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้พนักงานจะได้วางแผนในการดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างเหมาะสม

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ (Development of human capabilities) องค์กรมีการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในงานที่ทำ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้พนักงานได้มีวิธีการทำงานที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นวิธีในการลดความเครียดจากงานที่ทำได้อีกด้วย

5. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (The total life space) เป็นองค์ประกอบหลักในการทำงานและการดำเนินชีวิตทั้งต่อพนักงานและนายจ้างในการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตในเวลางานและนอกเวลางาน ทั้งพนักงานและนายจ้างต่างมีความต้องการที่จะมีเวลาให้กับการทำงาน เวลาให้ครอบครัว เวลาพักผ่อนกับมิตรสหาย และเวลาส่วนตัวที่มีความสมดุลอย่างลงตัว

6. การรักษาสีติเสรีภาพในการทำงาน (Constitutionalism) พนักงานทุกคนต้องการที่จะได้รับสิทธิเสรีภาพในการทำงาน การตัดสินใจในงาน ไม่แตกต่างกัน รวมทั้งยังต้องการให้นายจ้างช่วยปกป้องรักษาสีติที่พนักงานควรจะได้รับในองค์กร รวมทั้งองค์กรจะต้องมีกฎเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการกำหนดระเบียบปฏิบัติ การให้รางวัล การลงโทษ ตลอดจนเกณฑ์การประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรมกับพนักงานทุกคน

7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Social integration) พนักงานทุกคนต่างก็มีความภาคภูมิใจในตนเอง ในงานที่ตนเองทำอยู่ รวมทั้งต่อองค์กรที่ตนเองทำงานให้ ซึ่งความภาคภูมิใจต่างๆ เหล่านี้ส่วนหนึ่งมาจากสภาพแวดล้อมและสังคมภายในองค์กร เช่น การไม่มีอคติในที่ทำงาน มีความเป็นอยู่ร่วมกันที่ดี เปิดใจยอมรับตัวตนของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการปรับตัวเข้าสู่สังคมของแต่ละบุคคล

8. การทำประโยชน์เพื่อสังคม (Social relevance) การที่องค์กรมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการทำประโยชน์ให้กับสังคม และเป็นที่ยอมรับในสังคม พนักงานจะมีความรู้สึกยินดี

และภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การและยังมีส่วนช่วยกระตุ้น สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์เพื่อสังคมได้อีกด้วย

### 2.2.3 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานภายในองค์การ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับพนักงานภายในองค์การสามารถเกิดขึ้นได้โดยผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลขององค์การในการกำหนดระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ให้สอดคล้องตามหลักกฎหมาย และมีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในองค์การ โดยนำเสนอแนวทางในการพัฒนาให้ฝ่ายบริหารพิจารณา และแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของพนักงานที่ควรจะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เพื่อที่พนักงานจะได้เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์การในระยะยาว Srivastava & Kanpur ได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้ (Srivastava & Janpur, 2014) เพื่อให้พนักงานมีการทำงานที่ดีขึ้นและสื่อสารกันได้ดีขึ้น ซึ่งส่งผลให้ความเครียดลดลง ระดับความผูกพันของพนักงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยมากขึ้น พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ผลงานที่ได้มีคุณภาพ พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถบริหารจัดการเวลาในงานและนอกงานได้ นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานยังส่งผลให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงมีการเปลี่ยนถ่ายที่ดี เกิดความมั่นคงภายในองค์การ และพนักงานได้มีส่วนร่วมในการสร้างความเป็นอยู่ที่ดีภายในองค์การ

### 2.2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานเป็นที่ปรารถนาของพนักงานทุกคน จากการศึกษาในอดีตที่ผ่านมาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติ (ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554) ความพึงพอใจในงาน (Huse, 1980) ความผูกพันต่อองค์การ (ศรุต กาญจนศิริ ธิรัฐ, 2555; Parvar et al., 2013; Huang, Lawler, & Lei, 2007; Normala, 2010) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554; Huang et al., 2007) ดังนั้น การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจึงเป็นแรงจูงใจ (Motivation) หนึ่งที่จะช่วยให้พนักงานพึงพอใจในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation theory) ของนักทฤษฎีหลายท่านที่ได้อธิบายไว้ ดังนี้



**1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับชั้น (Need hierarchy theory) ของ Maslow's (1943 อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2553)** มนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการ (Need) ที่แตกต่างกันไปทั้งในการดำรงชีวิตประจำวันและในการทำงาน ซึ่งความต้องการที่แตกต่างกันนี้เองจึงเป็นพลังขับเคลื่อนอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation) ไม่ว่าจะเป็นความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ความปลอดภัยในการทำงาน และการดำเนินชีวิต ความรัก ความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างและในสังคม เป็นต้น เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ขึ้น

การที่องค์กรต้องการจะให้พนักงานทำงานให้มีประสิทธิภาพ แต่พนักงานไม่ให้ความร่วมมือตามที่องค์กรต้องการ แม้ว่าพนักงานนั้นจะมีความรู้ ความสามารถก็ตาม องค์กรจะต้องคิดหาวิธีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานให้ความร่วมมือในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ Maslow (Maslow, 1954) ได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับชั้น ซึ่งเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งของพนักงานและองค์การในการทำงานร่วมกัน โดยมีลำดับชั้น 5 ชั้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการพื้นฐาน (The basic needs)

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (The safety needs)

ขั้นที่ 3 ความต้องการมีส่วนร่วมและความรัก (The belongingness and love needs)

ขั้นที่ 4 ความต้องการความเคารพนับถือ (The esteem needs)

ขั้นที่ 5 ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (The need for self-actualization)

## ตารางที่ 2.6

แสดงความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

ระดับความต้องการ	การตอบสนองความต้องการ	ปัจจัยในส่วนของกิจการ
1. ความต้องการพื้นฐาน	อาหาร น้ำ เพศสัมพันธ์ การนอนหลับพักผ่อน	การจ่ายค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ห้องอาหาร
2. ความต้องการความปลอดภัย	ความปลอดภัย ความมั่นคง การป้องกัน	สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย สวัสดิการจากองค์กร งานที่มั่นคง
3. ความต้องการมีส่วนร่วมและความรัก	ความรัก การมีส่วนร่วม	การเป็นตัวแทนกลุ่ม ความเป็นกันเองในกลุ่มเพื่อน การมีบทบาทพร้อมกันในการทำงาน
4. ความต้องการความเคารพนับถือ	ความภูมิใจในตนเอง การได้รับความเคารพตนเอง เกียรติยศ การเคารพนับถือ	การได้รับการยอมรับจากสังคม การมีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง	ความก้าวหน้าในงาน การประสบความสำเร็จในงาน ความคิดสร้างสรรค์ในงาน	ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มีโอกาสนในการสร้างสรรค์งาน ประสบความสำเร็จในการทำงาน ประสบความสำเร็จในองค์กร

ที่มา Steers &amp; Porter, 1991

ความสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นนั้น มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลตั้งแต่ระดับล่าง (Lower need hierarchy) ให้เต็มก่อนแล้วจึงค่อยๆ ตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้น (Higher need hierarchy) ตามลำดับต่อไป ถ้าความต้องการขั้นต้นยังไม่ได้มีการตอบสนอง ความต้องการขั้นอื่นก็จะไม่ได้รับการตอบสนองเช่นกัน เพราะความต้องการในขั้นที่ 1 เป็นความต้องการพื้นฐานทางกายหรือทางสรีระ (Physiological needs) ของมนุษย์ ที่เป็นความต้องการแรกที่มีมนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นอาหาร เครื่องดื่ม เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม ที่พักอาศัย สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นที่ 1 แล้ว พวกเขาก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคงในการดำรงชีวิตและการทำงาน ซึ่งเป็น

ความต้องการในขั้นที่ 2 โดยพวกเขาจะเริ่มมองหางานที่มีความมั่นคง เจ้าหน้าที่คอยดูแลปกป้อง ให้ความช่วยเหลือในการทำงาน จากนั้นพวกเขาก็จะเริ่มมองหาความรักจากบุคคลรอบข้างและต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นความต้องการในขั้นที่ 3 เพื่อที่พวกเขาจะไม่รู้สึกโดดเดี่ยวหรือรู้สึกเป็นส่วนเกินในสังคมตรงนั้น และเมื่อพวกเขาได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคมหรือองค์กรนั้นแล้ว พวกเขาก็จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้น นั่นคือ ความต้องการในขั้นที่ 4 การได้รับการยอมรับ ความเคารพนับถือจากบุคคลอื่น ต้องการที่จะมีตำแหน่งการทำงานที่เป็นที่ยอมรับ มีอำนาจที่เหนือกว่าบุคคลอื่น และเป็นคนสำคัญ และในที่สุดพวกเขาก็จะต้องการการพัฒนาศักยภาพของตนเองหรือความต้องการในขั้นที่ 5 เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีอิสระที่จะสร้างสรรค์ผลงานตามที่ตนเองต้องการ ดังนั้น ความต้องการตามลำดับขั้นที่องค์กรสามารถจัดทำให้กับพนักงานได้จะเป็นแรงผลักดันที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจแล้วก็จะแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพตามที่องค์กรต้องการ

**2. ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two – factor theory of motivation) ของ Herzberg (1966 อ้างใน สิริอร วิชชาวุธ, 2553; Steers & Porter, 1991) เกิดจากการนำแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ไปศึกษาพัฒนาเพิ่มเติมในช่วงปี ค.ศ. 1950 – 1960 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเกิดจากปัจจัย 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) และ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors)**

ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) องค์กรจะต้องหาพัฒนาปัจจัยอนามัยให้ตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ระเบียบปฏิบัติภายในองค์กร (Company policies) ค่าตอบแทน (Salary) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน (Coworker relation) การควบคุมบังคับบัญชา (Supervisory style) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job safety) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working environment) สถานภาพหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน (Status) เป็นต้น

ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ในงานที่ทำอยู่ ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ลักษณะงาน (Work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement) และ โอกาสที่จะก้าวหน้า (Growth)

Herzberg ได้ทำการเก็บข้อมูลพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานพบว่า ปัจจัยจูงใจเป็นสาเหตุหลักของความพึงพอใจในงาน

และ ปัจจัยอนามัยเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ดังนั้น องค์กรจะต้องจัดหาองค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานให้กับพนักงานเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ขณะที่องค์ประกอบด้านปัจจัยอนามัยนั้นเป็นองค์ประกอบภายนอกที่องค์การสามารถจัดทำให้พนักงานได้ตามความเหมาะสมหรือตามความสามารถของพนักงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นและทฤษฎีสององค์ประกอบ ซึ่งเป็นการเน้นย้ำให้เห็นความสำคัญของความต้องการของพนักงาน หากองค์การต้องการให้พนักงานมีผลการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในงาน รู้สึกผูกพันต่อองค์การ องค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงานทั้งในด้านการทำงานและชีวิตนอกรางาน โดยมอบหมายให้ฝ่ายบุคคลหรือฝ่ายบริหารดูแลรับผิดชอบ และจัดหามาตรการรองรับ เพื่อที่พนักงานจะได้มีความสุขในการทำงาน และมีความคงอยู่กับองค์กรต่อไป

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นปัจจัยที่มีการศึกษามากมายต่อเนื่อง และสามารถใช้ร่วมกับการทำนายความต้องการคงอยู่หรือความตั้งใจลาออกจากองค์การได้ จากการศึกษาจากงานวิจัยในอดีตจะพบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่านของปัจจัยอื่นๆ เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น ไปสู่ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันไป เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นต้น

### 2.3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

Muchinsky (Muchinsky, 2006, p. 319) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นระดับความรู้สึกของพนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อนายจ้างของพวกเขา

Riggio (Riggio, 2009, p. 224) ให้คำจำกัดความว่า ความผูกพันต่อองค์การคือความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับองค์การที่ทำงานด้วยทั้งหมด

Sheldon (Sheldon, 1971) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติหรือความเชื่อที่มีต่อองค์การซึ่งสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับการแสดงตัวตนของบุคคลต่อองค์การ โดยการแสดงตัวตนต่อองค์การนี้แสดงถึงการประเมินผลทางบวกต่อองค์การผ่านปัจจัย 2 ปัจจัย คือ การ

ลงทุน (Investment) หมายถึง การมีส่วนร่วมในองค์การ และการมีส่วนร่วมในสังคม (Social involvement) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกอื่นในองค์การ

ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554, น. 20) สรุปความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่บุคคลมีให้กับองค์การที่ตนเองอยู่ โดยมีการยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ มีความรู้สึกผูกพันและมีความจงรักภักดีกับองค์การที่ตนเองอยู่

ทัศนัย สุวรรณรัตน์ (2556, น. 54) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การ คือ ทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์การ พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเท ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและไม่เต็มใจที่จะลาออกจากองค์การ แม้จะมีรายได้ที่สูงขึ้นก็ตาม ซึ่งหากพนักงานขาดความผูกพันต่อองค์การ จะทำให้พนักงานขาดงาน ไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน และมีการโยกย้ายเปลี่ยนงาน

วารุณี แดบสูงเนิน (2554 น. 23) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การซึ่งเป็นผลจากการ แลกเปลี่ยนมีปฏิสัมพันธ์จากการทำงานในองค์การ เป็นการแสดงออกทั้งในด้านความรู้สึกผูกพัน ยึดมั่น ไม่อยากออกจากองค์การไป ซึ่งแสดงออกในด้านพฤติกรรมโดยการทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์การ บรรลุความสำเร็จ

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงถึงความผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์การ ยินดีที่จะเสียสละเพื่อองค์การ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน หากเมื่อองค์การขอความร่วมมือหรือความช่วยเหลือก็ยินดีที่จะให้การตอบรับอย่างเต็มที่ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer (1991) ที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ ที่ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสภาวะทางจิตวิทยาที่อธิบายความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์การและการตัดสินใจคงอยู่กับองค์การของพนักงาน โดยมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบคือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

### 2.3.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

Allen & Meyer อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นสภาวะทางจิตวิทยาที่อธิบายความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์การและการตัดสินใจคงอยู่กับองค์การของพนักงาน โดยมีองค์ประกอบที่สะท้อนให้เห็นความผูกพัน 3 องค์ประกอบ คือ ความปรารถนา (Desire) หรือความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) ความจำเป็น (Need) หรือความผูกพันด้านการคงอยู่กับ

องค์การ (Continuance commitment) และ หน้าที่ (Obligation) หรือความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) (Meyer & Allen, 1991, 1996)

1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ (Affective commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่ยึดติด เกี่ยวข้องอยู่กับองค์การ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจ พวกเขาจะมีความต้องการ (Want to) ที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พร้อมทั้งจะมีส่วนร่วมในการทำเป้าหมายขององค์การให้สำเร็จ และมีความต้องการคงอยู่กับองค์การต่อไป

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) เป็นการรับรู้ของพนักงานในด้านมูลค่าที่พนักงานจะต้องสูญเสียไปหากลาออกจากองค์การแห่งนี้ ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การเพราะความจำเป็น (Have to) ที่จะต้องคงอยู่กับองค์การเนื่องจากพนักงานไม่มีความมั่นใจว่าถ้าลาออกจากองค์การแล้ว ที่ทำงานที่ใหม่จะมีสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างไร มีเงินเดือนและสวัสดิการตามที่ต้องการหรือไม่ มีเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานที่มีเป้าหมายในการทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่ เป็นต้น

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) เป็นความผูกพันในรูปแบบของความรับผิดชอบ หน้าที่ สิทธิอันพึงได้ ที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกควรที่จะ (Ought to) คงอยู่กับองค์การต่อไป เมื่อพนักงานเชื่อว่าพวกเขามีหน้าที่รับผิดชอบในงานที่ทำอยู่อย่างชอบธรรม พวกเขาควรที่จะกระทำให้กับองค์การให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ก่อให้เกิดเป็นความผูกพันและคงอยู่กับองค์การต่อไป

ความผูกพันทางด้านจิตใจสะท้อนให้เห็นความผูกพันต่อองค์การเพราะพนักงานรู้สึกรักในองค์การที่ตนเองทำงานอยู่ ขณะที่ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การสะท้อนให้เห็นความผูกพันของพนักงานที่มีองค์การเพราะพนักงานยังไม่สามารถหาองค์การอื่นที่ดีกว่าองค์การที่ตนเองอยู่ตอนนี้ได้ และความผูกพันด้านบรรทัดฐานสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเพราะความจงรักภักดีต่อตัวองค์การ (Muchinsky, 2006)

Mowday, Porter, & Steer (1982) อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นระหว่างลักษณะของแต่ละบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับองค์การ โดยเฉพาะ ซึ่งความผูกพันได้จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ความผูกพันทางด้านความรู้สึก (Attitudinal commitment) เป็นกระบวนการที่พนักงานรับรู้ถึงความสัมพันธ์ของตัวพนักงานที่มีต่อองค์การ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในการประเมินคุณค่าและเป้าหมายของตนเองที่มีความสอดคล้องกับขององค์การ

2. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavioral commitment) เป็นกระบวนการที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของพนักงานที่กลายมาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและพร้อมที่จะรับมือกับปัญหาต่างๆ ขององค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นผ่านความตั้งใจทำงานเพื่อองค์การและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นมากกว่าความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การ แต่ยังเกี่ยวข้องกับความตั้งใจของพนักงานที่ยินยอมให้ในสิ่งที่องค์การต้องการ ดังนั้น ความผูกพันจึงไม่ใช่แค่เพียงความรู้สึก ความเชื่อ และความคิดเห็นที่แต่ละบุคคลแสดงออกมาเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการกระทำของบุคคลด้วย Mowday, Porter, & Steer แบ่งองค์ประกอบที่แสดงให้เห็นถึงความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (Strong belief in and acceptance of the organization's goals and values) เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ พวกเขาจะมีความเชื่ออย่างแน่วแน่ต่อเป้าหมาย นโยบาย วิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์การ และพร้อมที่จะปรับเป้าหมายของตัวเองให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้สามารถทำงานและใช้ชีวิตในองค์การได้อย่างมีความสุข

2. ความตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์การ (A willingness to exert considerable effort on behalf of the organization) ความผูกพันต่อองค์การเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานและเสียสละตนเองให้กับการทำงานเพื่อองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การจะยินยอมที่จะทำงานให้มากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ หรือยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับองค์การในการทำงานเพื่อสังคมโดยไม่ได้รับค่าตอบแทนใดๆ ขณะที่พนักงานบางส่วนนั้นเมื่อทำงานยังไม่เสร็จเรียบร้อยก็จะยินดีและตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จแม้ว่างานนั้นจะไม่ใช่งานเร่งด่วนก็ตาม

3. ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (A definite desire to maintain organizational membership) เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การแล้ว พวกเขาก็จะพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มาทำงานสม่ำเสมอ ไม่ขาดงาน และพร้อมที่จะทำงานคงอยู่กับองค์การต่อไปตามที่ความผูกพันยังคงมีอยู่และไม่มีปัจจัยอื่นมาทำให้ความผูกพันลดน้อยหรือหมดลง

Buchanan (1974) อธิบายกรอบแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นลักษณะของความเป็นพรรคพวกเดียวกันที่มีความรู้สึกผูกพันกันโดยมีเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเข้ามาเกี่ยวข้อง และบุคคลเชื่อว่าบทบาทของตนนั้นมีความสัมพันธ์ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์การและต้องการที่จะคงอยู่ใน

องค์การนั้นต่อไป Buchanan ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ 3 องค์ประกอบ คือ

1. การแสดงตัวตน (Identification) เป็นการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และเป็นความภาคภูมิใจในองค์การที่ตนเองคงอยู่ด้วย

2. ความสัมพันธ์กับองค์การ (Involvement) เป็นความสัมพันธ์ของพนักงานในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การผ่านบทบาทหน้าที่การทำงานที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การบรรลุความสำเร็จ

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) เป็นความรู้สึกยึดมั่นในองค์การของพนักงานและยินยอมที่จะเป็นพนักงานในองค์การนั้นต่อไป

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการอยู่รอดขององค์การ เป็นการคงไว้ซึ่งความสำเร็จขององค์การ โดยมีพนักงานในองค์การเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนและมุ่งไปสู่เป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ ดังนั้น เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ พนักงานจะมีความตั้งใจทำงาน ต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ และไม่มี ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

### 2.3.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

Mowday, Porter, & Steers (Mowday et al., 1982) ได้เสนอความสำคัญของการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานไว้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การช่วยในการทำนายพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การลาออกจากงาน ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การแล้วก็จะต้องการคงอยู่กับองค์การและต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจสำหรับหัวหน้างานและนักวิทยาศาสตร์ด้านพฤติกรรม การเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์การแสดงถึงการเพิ่มระดับความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์การ ซึ่งทุกองค์การปรารถนาที่จะให้พนักงานมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความจงรักภักดี

3. ความผูกพันต่อองค์การช่วยให้เข้าใจกระบวนการทางจิตวิทยาในการอธิบายเกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมายในการใช้ชีวิตของบุคคล การเลือกจำแนกสิ่งซึ่งมีอยู่ในสภาพแวดล้อมที่บุคคลอยู่และเข้าใจในสภาพแวดล้อมนั้น



### 2.3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

Allen & Meyer (1991) ได้ศึกษาและสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานว่ามีปัจจัยแตกต่างกันไปตามองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลักซึ่งจะมีความคล้ายคลึงกับ Mowday, Porter, & Steers (Mowday et al., 1982) คือ บุคลิกลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ หน้าที่ความมั่นคงในงาน ระดับการศึกษา เพศ เชื้อชาติ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เป็นต้น ลักษณะโครงสร้างองค์การ เช่น ขนาดองค์การ สหภาพองค์การ อำนาจการปกครอง เป็นต้น และประสบการณ์การทำงานของพนักงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทางด้านการคงอยู่กับองค์การ ประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ การประเมินคุณค่าสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่ทำให้องค์การ คือ การที่พนักงานพิจารณาประเมินภาระงานที่ทำอยู่นั้นได้รับค่าตอบแทนหรือรางวัลเหมาะสมหรือไม่ การที่พนักงานเสียสละแรงกายแรงใจในการทำงานแล้วได้รับสิ่งใดตอบแทนบ้างหรือไม่ และ องค์การอื่นที่เป็นตัวเปรียบเทียบกับองค์การที่คงอยู่ปัจจุบัน คือ พนักงานมีองค์การอื่นหรือตัวเลือกอื่นที่ให้สิ่งแลกเปลี่ยนได้ดีกว่าองค์การที่คงอยู่หรือไม่ ทั้งเงินเดือน สวัสดิการ รางวัล หรือสิ่งตอบแทนอื่นๆ ซึ่งถ้าหากพนักงานพบองค์การที่เปรียบเทียบแล้วไม่ดีกว่าองค์การเดิม พนักงานก็จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทางด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ วัฒนธรรมองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความคุ้นเคย ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ ผ่านกฎระเบียบ ข้อบังคับ และสภาพสังคมขององค์การ และการลงทุนขององค์การ หมายถึงการที่องค์การแสดงให้เห็นว่าองค์การให้ความสำคัญกับพนักงานเท่าเทียมกัน ซึ่งสังเกตได้จากการจัดสรรสวัสดิการ การจ่ายค่าตอบแทนหรือรางวัล ตลอดจนการส่งพนักงานไปฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ในงาน เพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และยังส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในตัวพนักงานอีกด้วย

Mowday, Porter, & Steers (Mowday et al., 1982) ได้ศึกษาและสรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานว่ามีปัจจัยที่เป็นสาเหตุในการเกิดความผูกพัน 4 ปัจจัย สรุปดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal characteristics) เช่น อายุ ความมั่นคงของตำแหน่งหน้าที่การงาน ระดับการศึกษา เพศ เชื้อชาติ และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ล้วนแล้วมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้วยกันทั้งหมด เมื่อบุคคลมีอายุที่เพิ่มขึ้น มี

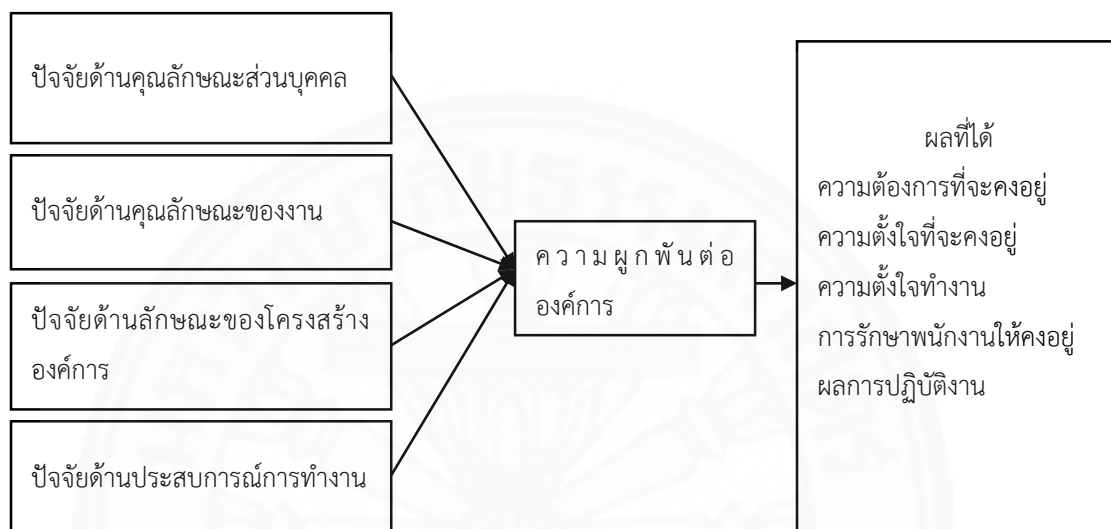
อาชีพการงานที่มั่นคง ก็จะไม่ต้องการลาออกหรือโยกย้ายที่ทำงานใหม่ ตรงกันข้ามกับระดับการศึกษา หากบุคคลมีระดับการศึกษาที่เพิ่มสูงขึ้น ก็จะรู้สึกว่าองค์กรจะไม่มีตำแหน่งหรืองานที่เหมาะสมกับตนเอง สำหรับเพศนั้น เพศหญิงจะมีความผูกพันกับองค์กรมากกว่าเพศชายเมื่อตนเองมีกลุ่มเพื่อนหรือสังคมที่สามารถเข้ากันได้ดี ขณะที่ปัจจัยด้านบุคลิกภาพนั้นก็มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ชอบการแข่งขัน และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย จะมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กร บุคคลจะรู้สึกว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นที่มาของความต้องการความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีจริยธรรมในการทำงานสูงจะยังมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วยเช่นกัน

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน (Role – related characteristics) สิ่งสำคัญของลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทคือ ขอบเขตของงานหรือความท้าทายในงาน (Job scope or challenge) ความขัดแย้งในงาน (Role conflict) ความไม่ชัดเจนของงาน (Role ambiguity) หากพนักงานพบว่างานที่รับผิดชอบอยู่มีขอบเขตงานที่ชัดเจนและมีความน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ พนักงานนอกจากจะได้รับประสบการณ์ในงานเพิ่มขึ้นแล้วก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งตรงกันข้ามกับพนักงานที่พบว่างานที่ทำอยู่นั้นมีแต่ปัญหา ความขัดแย้ง และมีความคลุมเครือ พนักงานก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรลดน้อยลง

3. ปัจจัยด้านลักษณะของโครงสร้างองค์กร (Structural characteristics) ซึ่งประกอบด้วย ขนาดขององค์กร (Organization size) การเข้าร่วมสหภาพ (Union presence) ช่วงเวลาควบคุม (Span of control) และ อำนาจศูนย์กลาง (Centralization of authority) เมื่อทำการศึกษาแล้วกลับไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่พบปัจจัยด้านระเบียบแบบแผน (Formalization) ความช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกัน (Function dependence) และ การกระจายอำนาจ (Decentralization) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในองค์กรที่มีความเป็นระเบียบแบบแผน พนักงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ องค์กรนั้นก็จะมีพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

4. ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน (Work experience) สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ปัจจัยคือ การเป็นบุคคลสำคัญสำหรับองค์กร การมีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร และ สังคมสัมพันธ์ภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การที่พนักงานได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรในการทำงานและช่วยขับเคลื่อนเป้าหมายให้ องค์กรสำเร็จนั้น นอกจากจะเป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และยังเป็น

ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีทัศนคติทางบวกต่อองค์กรได้ด้วย และเมื่อบุคคลมีทัศนคติทางบวกแล้ว ก็จะทำให้ระดับของความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลเพิ่มขึ้นได้ นอกจากนี้แล้วการมีสังคมสัมพันธ์ยังเป็นอีกปัจจัยที่มีส่วนทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งสังคมสัมพันธ์จะรวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้ได้บังคับบัญชาภายในองค์กร

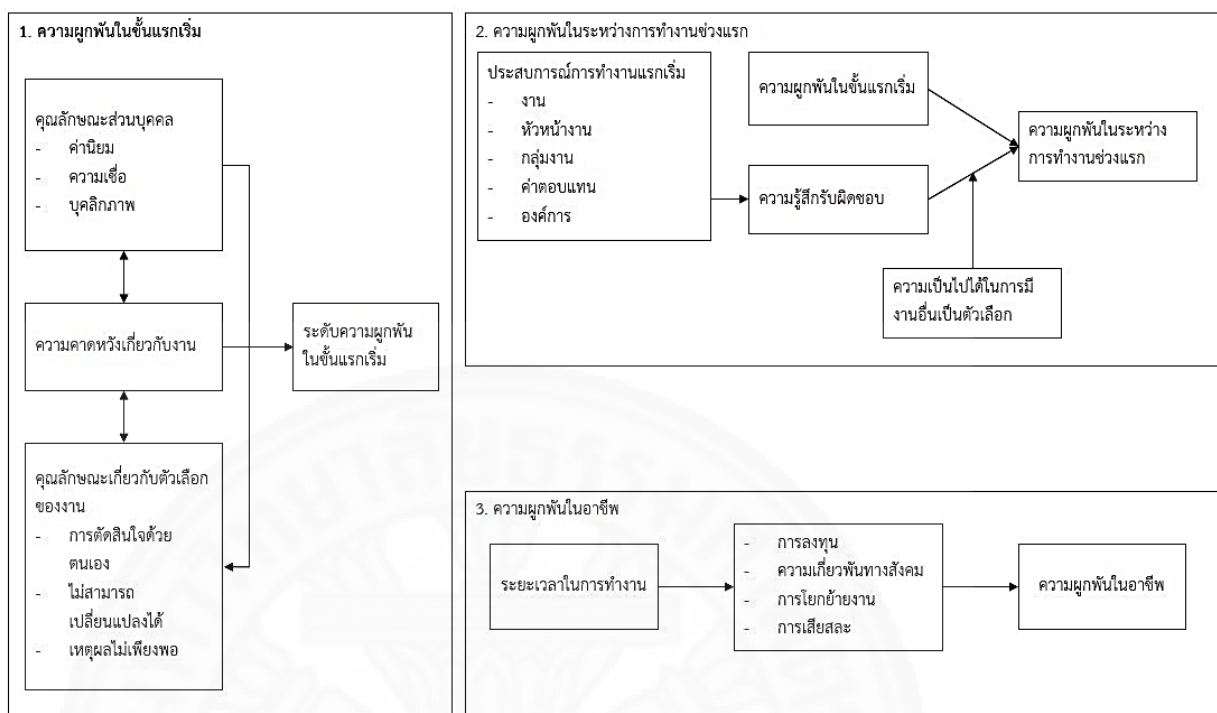


ภาพที่ 2.5 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จาก Mowday, Porter, & Steers, 1982

### 2.3.5 กระบวนการเกิดของความผูกพันต่อองค์กร

Mowday, Porter, & Steers (Mowday et al., 1982) ได้เสนอกระบวนการเกิดความผูกพันต่อองค์กรแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความผูกพันในขั้นแรกเริ่ม (Initial commitment)
2. ความผูกพันในระหว่างการทำงานช่วงแรก (Commitment during early employment)
3. ความผูกพันในอาชีพ (Commitment during later career)



ภาพที่ 2.6 แสดงกระบวนการของลำดับขั้นความผูกพันต่อองค์การที่มีปัจจัยสนับสนุนแตกต่างกัน จาก Mowday, Porter, & Steers, 1982

### 2.3.6 วิธีการเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับองค์การ เพราะถ้าพนักงานมีความรู้สึกผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์การแล้ว ก็จะทำให้พนักงานต้องการที่จะมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ และไม่มีแนวโน้มที่คิดจะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การ ดังนั้น Riggio (2009) จึงได้เสนอวิธีที่จะช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ดังนี้

1. การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน (Increasing employees' job satisfaction) จากงานวิจัยส่วนหนึ่งสรุปว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Riggio, 2009) ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในงานจึงมีส่วนในการช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์การได้ ด้วยวิธีต่อไปนี้ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างงาน (Changes in job structure) สามารถทำได้โดยการเปลี่ยนงาน (Job rotation) เป็นการย้ายพนักงานไปทำงานในส่วนอื่น เพื่อเป็นฝึกให้พนักงานได้ทำงานที่หลากหลายและเป็นการเพิ่มความสามารถในงาน การมอบหมายงานเพิ่ม (Job enlargement) เป็นการเพิ่มงานที่หลากหลายให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถและมีคุณค่าสำหรับองค์การ

การปรับเปลี่ยนการจ่ายค่าตอบแทน (Changes in pay structure) เป็นอีกวิธีหนึ่งในการเพิ่มความพึงพอใจในงานให้กับพนักงานและทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำได้ 3 วิธี คือ การจ่ายค่าตอบแทนตามความรู้ความสามารถ (Skill-based pay) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนตามระดับของผลงานที่ทำได้แทนการจ่ายตามตำแหน่งงาน การจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Merit pay) และการจ่ายค่าตอบแทนตามผลประกอบการ (Gainsharing) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนที่พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของทีมงาน กลุ่มงาน ซึ่งมักจะตอบแทนในรูปแบบของโบนัส

2. การแบ่งหุ้น (Profit sharing) ให้กับพนักงาน เป็นวิธีในการสร้างความผูกพันให้กับพนักงาน โดยให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กร ซึ่งการแบ่งหุ้นให้แน่นอนอาจจะแบ่งเพียงเล็กน้อยโดยประเมินจากผลการปฏิบัติงานและผลประกอบการขององค์กร นอกจากนี้ การแบ่งหุ้นยังเป็นการช่วยให้พนักงานได้รู้ถึงความซับซ้อนในการบริหารจัดการตลอดจนการสร้างผลกำไรให้กับองค์กร แต่เมื่อพนักงานได้มีหุ้นส่วนร่วมแล้ว พวกเขา ก็จะตระหนักถึงผลลัพธ์ที่ควรจะได้ จะมี และ ยังช่วยให้พนักงานมีความคงอยู่กับองค์กรต่อไป

3. ตารางการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexible work schedule) เป็นการควบคุมวันทำงานหรือชั่วโมงการทำงานของพนักงานให้มีความยืดหยุ่น ซึ่งจะเป็นผลดีกับพนักงานที่ต้องใช้เวลาในการเดินทางมาทำงานหลายชั่วโมง หรือพนักงานที่มีภาระเกี่ยวกับการดูแลเด็กและคนชรา การปรับตารางการทำงานที่ยืดหยุ่นสามารถทำได้ 2 วิธี คือ การลดจำนวนวันทำงานและเพิ่มจำนวนชั่วโมงต่อวัน (Compressed workweeks) เป็นการเพิ่มจำนวนชั่วโมงในการทำงานต่อวันขึ้น และลดจำนวนวันในการทำงานลง เช่น ในหนึ่งสัปดาห์พนักงานต้องทำงาน 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แทนที่พนักงานจะต้องทำงาน 5 วัน วันละ 8 ชั่วโมง ก็ปรับให้พนักงานสามารถทำงานเพียง 4 วัน วันละ 10 ชั่วโมง เป็นต้น วิธีที่สองได้แก่ การกำหนดเวลางานที่ยืดหยุ่น (Flextime) เป็นการให้พนักงานมาทำงานครบตามจำนวนชั่วโมงต่อวัน แต่สามารถยืดหยุ่นเวลาในการเข้าออกงานได้ เช่น การกำหนดเวลาเข้างานที่เหลื่อมเวลากัน เพื่อเพิ่มทางเลือกในการทำงาน ระหว่าง 7.30 – 16.30 หรือ 8.00 – 17.00 หรือ 8.30 – 17.30 เป็นต้น ทั้งนี้ พนักงานจะต้องพิจารณาเนื้องานที่ทำด้วยว่าถ้ามีการทำงานที่ยืดหยุ่นแล้วจะส่งผลกระทบต่อองค์กรหรือไม่

4. การจัดหาสวัสดิการ (Benefit programs) ที่หลากหลายให้กับพนักงาน เช่น การให้มีเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น การจัดโปรแกรมการตรวจสุขภาพที่หลากหลาย การจัดกิจกรรมผ่อนคลาย เช่น การออกกำลังกาย การนวดบำบัดให้กับพนักงาน การส่งพนักงานไปอบรมความรู้และทักษะในงานเพิ่ม การจัดสวัสดิการด้านสุขภาพให้กับครอบครัวของพนักงาน การจัดให้มีทุนการศึกษาสำหรับบุตรธิดาของพนักงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

ความตั้งใจลาออกจากงาน (Intention to leave) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่ไม่ต้องการจะเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งมีความหมายแตกต่างจากการลาออก (Quit) เพราะเป็นสถานะที่พนักงานตัดสินใจสิ้นสุดการเป็นสมาชิกขององค์การ ในการศึกษาเรื่องการลาออกของพนักงานนั้น อาจจะได้ผลลัพธ์ที่ชัดเจน จึงทำให้มีการศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงานเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์การสามารถประเมินสถานการณ์ของพนักงานได้ และวางแผนการคัดเลือก สรรหาพนักงานใหม่ ตลอดจนการวางกลยุทธ์ในการปรับมุมมองของพนักงานให้คงอยู่กับองค์การแทนความตั้งใจลาออก จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ความตั้งใจลาออกจากงานนั้นเป็นผลมาจากพนักงานขาดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ (มาลิณี อันวิเศษ, 2554; นาริรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์, 2555; Riggio, 2009; Elangovan, 2001; Mowday et al., 1982)

### 2.4.1 ความหมายของการลาออก

Riggio (2009) แบ่งการลาออกเป็น 2 ประเภท คือ การสมัครใจลาออกด้วยตนเอง (Voluntary turnover) และ การลาออกโดยไม่ได้สมัครใจ (Involuntary turnover) เช่น การเลิกจ้าง (Layoffs) การถูกไล่ออก (Fired) ซึ่งการลาออกส่งผลเสียต่อองค์การในด้านการสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและทำให้ผลผลิตขององค์การลดต่ำลง อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ การฝึกอบรมให้กับพนักงานใหม่ เป็นต้น

Weisberg (1994) กล่าวถึงการลาออกกว่าเป็นปรากฏการณ์ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในองค์การ มีส่วนเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มีค่าเป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน โดยเฉพาะกับพนักงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสพการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นมูลค่าในการลงทุนทางด้านทุนมนุษย์ที่สำคัญ จัดว่าเป็นการลาออกโดยสมัครใจ

Neal (1989) กล่าวถึงการลาออกของพนักงานว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวัดสุขภาพขององค์การ โดยมีตัวแปร 2 ตัวที่ระบุถึงการลาออกคือ ความพึงพอใจในงาน และ โอกาส

Mobley (1982, p. 10) ให้คำจำกัดความของการลาออกกว่าเป็นการสิ้นสุดการเป็นสมาชิกขององค์การโดยที่บุคคลได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินจากองค์การ Mobley จำแนกประเภทของการสิ้นสุดการเป็นสมาชิกขององค์การออกเป็น 2 ประเภทคือ การสิ้นสุดการเป็นสมาชิกจากองค์การด้วยความสมัครใจ เช่น การลาออก ซึ่งพนักงานเป็นผู้ริเริ่มการสิ้นสุดการเป็นสมาชิกด้วยตนเอง และ การสิ้นสุดการเป็นสมาชิกขององค์การด้วยความไม่เต็มใจ เช่น การไล่ออก การเลิกจ้าง

ซึ่งรวมถึงการเกษียณและการเสียชีวิตด้วย ซึ่งการสิ้นสุดการเป็นสมาชิกในแบบหลังนี้ถือเป็นการเป็นผู้ริเริ่มการสิ้นสุดการเป็นสมาชิกของพนักงาน

#### 2.4.2 ความหมายของความตั้งใจลาออก

Riggio (2009, p. 229) ให้คำจำกัดความ ความตั้งใจลาออกจากงานว่า เป็นการรายงานความรู้สึกของพนักงานเองที่มีความรู้สึกต้องการจะลาออกจากงาน แต่ยังไม่ได้ออกจากงานทันที เพราะยังไม่มียานใหม่ทดแทนและยังกลัวความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นเมื่อลาออกจากงาน

Weisberg (1994) ให้คำอธิบายการตั้งใจลาออกว่า เป็นสัญลักษณ์ของการลาออก ซึ่งเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายการลาออกได้จริง

นาริรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์ (2555, น. 51) สรุปความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกว่า หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะลาออกจากองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน โดยมีการประเมินความเป็นไปได้ในการที่จะออกไปจากองค์การอย่างถาวรในอนาคตอันใกล้

มาลีนี อ้นวิเศษ (2554, น. 78) สรุปความหมายความตั้งใจที่จะลาออกว่า หมายถึง ความตั้งใจของพนักงานที่จะลาออกจากองค์การแห่งนี้ และมีพฤติกรรมในการทำงานในองค์การใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของพนักงานเอง

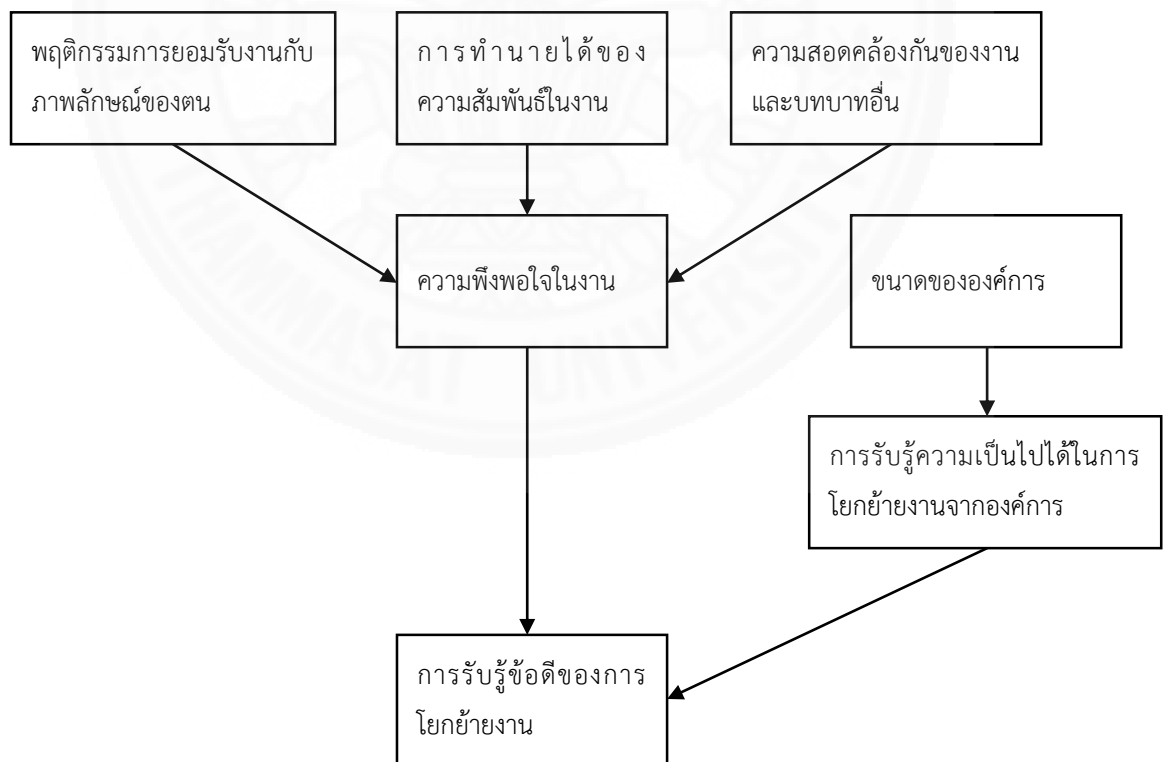
ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554, น. 25) สรุปความหมายของความตั้งใจที่จะลาออกว่า หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่จะลาออกจากในองค์การปัจจุบันเพื่อไปทำงานที่องค์กรอื่นโดยเกิดจากความสมัครใจของพนักงานเอง

จากความหมายของการตั้งใจลาออกที่ได้รวบรวมมาแล้วนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะยุติการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยเริ่มจากการมองหางานใหม่ องค์กรใหม่ จากนั้นจึงจะตัดสินใจลาออกจากงานหรือองค์การที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันด้วยความสมัครใจ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของ March & Simon (1985) ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้

#### 2.4.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออก

ในอดีตมีนักวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกในฐานะตัวแปรที่ใช้ในการทำนายการลาออกจากงานของพนักงานในองค์การจำนวนมาก (Mowday et al., 1982) ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับการลาออกเริ่มมีขึ้นในปี 1955 โดย Brayfield & Crockett และ ในปี 1957 โดย

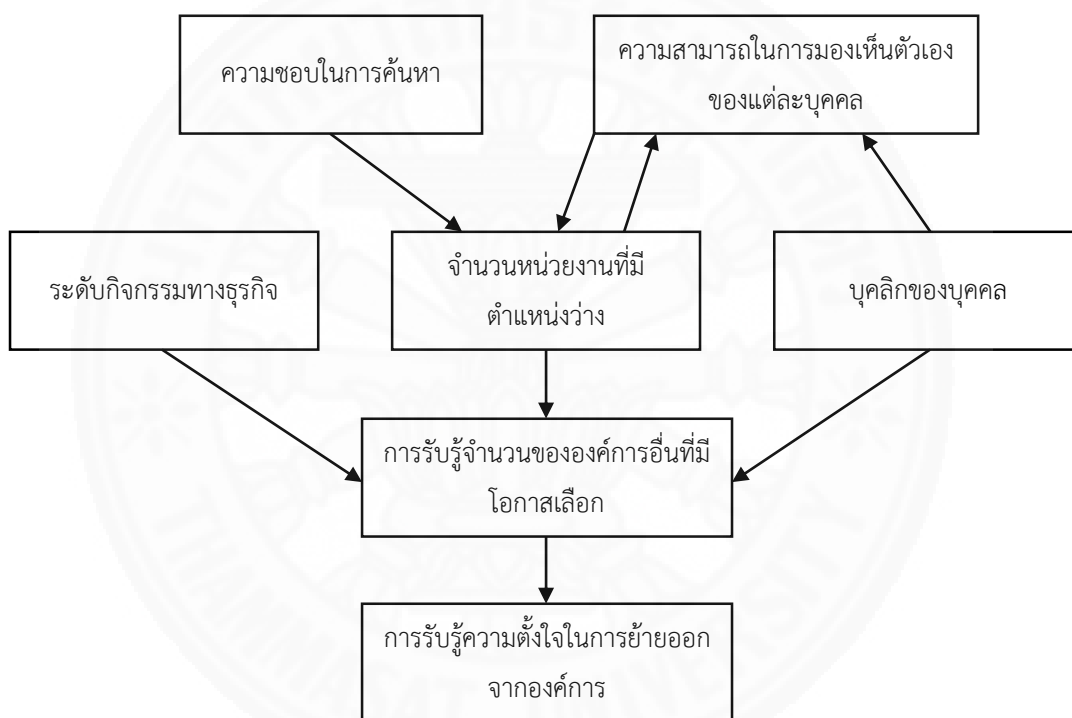
Herzberg et al. พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความไม่พึงพอใจของพนักงานกับการลาออก ต่อมา March & Simon ได้อธิบายแนวคิดการตัดสินใจเข้าร่วม (Decision to participate) ในปี 1958 ซึ่งเป็นโมเดลสมมติเกี่ยวกับการเพิ่มความสมดุระหว่างประโยชน์ของสิ่งจูงใจที่อยู่เหนือประโยชน์ของผลงาน ลดความโน้มเอียงของบุคคลที่จะลาออกจากองค์กรในทางตรงกันข้ามก็ลดความสมดุที่มีผลกระทบที่ต่างกักันด้วย ซึ่งความสมดุระหว่างสิ่งจูงใจและผลงานนั้นได้รับอิทธิพลจาก 2 ตัวแปร คือ การรับรู้ความต้องการที่จะโยกย้ายและการรับรู้ความตั้งใจในการย้ายออกจากองค์กร และจากตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้ทำให้ March & Simon ได้สร้างโมเดลการลาออกออกมา 2 โมเดล ดังรูปที่ 2.7 และ 2.8 โดยการรับรู้ความต้องการที่จะโยกย้ายเป็นปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลจากระดับความพึงพอใจในงานของบุคคลแต่ละคนร่วมกับการรับรู้ความเป็นไปได้ในการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงเป็นปัจจัยหลักของการลาออก ขณะที่การรับรู้ความสะดวกในการเคลื่อนย้ายจากองค์กรเป็นปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้จำนวนตัวเปรียบเทียบภายนอกองค์กรทั้งในด้านกิจกรรมที่บ่งบอกสภาพทางธุรกิจขององค์กร จำนวนขององค์กรที่นำมาเปรียบเทียบ และบุคลิกลักษณะของพนักงาน



ภาพที่ 2.7 แสดงปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้ความต้องการที่จะโยกย้ายจาก March & Simon, 1958



จากรูปที่ 2.7 การรับรู้ข้อดีของการโยกย้ายงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่น่ามาซึ่งความตั้งใจลาออกจากงานและการลาออกจากงานในท้ายที่สุด ปัจจัยที่มีส่วนทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ข้อดีของการโยกย้ายงานนั้นมาจากระดับความพึงพอใจในงานที่ลดน้อยลงโดยมีสาเหตุมาจาก 3 ปัจจัยด้วยกันคือ พฤติกรรมการยอมรับงานกับภาพลักษณ์ของตน การทำนายได้ของความสัมพันธ์ในงาน และความสอดคล้องกันของงานและบทบาทอื่น นอกจากนี้ ขนาดขององค์การยังทำให้เกิดการรับรู้ความเป็นไปได้ในการโยกย้ายงานจากองค์การ ซึ่งพนักงานสามารถรับรู้ข้อดีของการโยกย้ายงานและตัดสินใจที่จะโยกย้ายงานต่อไป



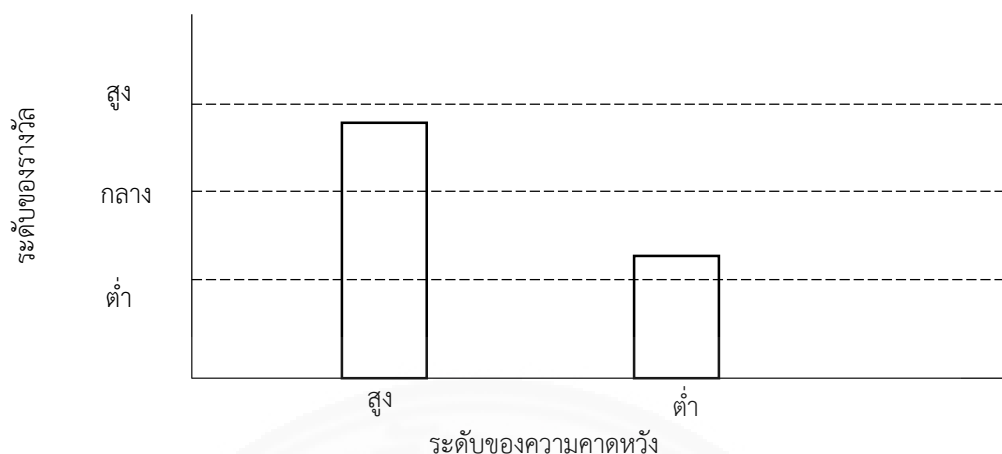
ภาพที่ 2.8 แสดงปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้ความตั้งใจในการย้ายออกจากองค์การ จาก March & Simon, 1958

จากรูปที่ 2.8 การรับรู้ความตั้งใจในการย้ายออกจากองค์การของแต่ละบุคคล เป็นปัจจัยที่น่ามาซึ่งการลาออกในท้ายที่สุด โดยที่การรับรู้ความตั้งใจในการย้ายออกจากองค์การของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับ การรับรู้จำนวนขององค์การอื่นที่มีโอกาสเลือกที่ซึ่งบุคคลมีคุณสมบัติเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับในองค์การที่สามารถมองเห็นจากตัวบุคคลนั้น ขณะที่จำนวนขององค์การอื่นที่มีโอกาสเลือกนั้นจะพิจารณาจากระดับกิจกรรมทางธุรกิจ จำนวนหน่วยงานที่มีตำแหน่งว่าง และบุคลิกของแต่ละบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ระยะเวลาในการทำงาน และความเชี่ยวชาญ

พิเศษ ทั้งนี้การพบเจอจำนวนหน่วยงานที่มีตำแหน่งว่างของแต่ละบุคคลนั้นก็ขึ้นอยู่กับความชอบในการค้นหาของแต่ละบุคคลและความสามารถในการมองเห็นตัวเองในแง่มุมต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน

ในปี 1964 Vroom ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการลาออกพบความสัมพันธ์ระหว่างความไม่พึงพอใจกับการลาออก และยังเสนอว่าการที่บุคคลลาออกน่าจะเป็นหน้าที่ที่แตกต่างกันระหว่างอำนาจ 2 อย่างคือ การคงอยู่และการลาออก โดยอำนาจของการคงอยู่นั้นจะแสดงถึงระดับความพึงพอใจขณะที่อำนาจของการลาออกนั้นเกิดจากผลลัพธ์ของบุคคลที่ไม่บรรลุความสำเร็จหรือตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง จากนั้น Schuh ได้ศึกษาการลาออกโดยการทบทวนงานวิจัยในปี 1967 ผ่านตัวแปรบุคลิกภาพและข้อมูลด้านสาขาอาชีพและประชากรศาสตร์ พบว่า การลาออกมีความสัมพันธ์กับระดับความสามารถทางปัญญา ความถนัด หรือบุคลิกภาพ นอกจากนี้ ความสนใจทางด้านสาขาอาชีพและข้อมูลทางประชากรศาสตร์สามารถทำนายการลาออกได้อย่างเที่ยงตรง ขณะเดียวกัน ในปี 1968 Stoikov & Raimon ได้ศึกษาการลาออกในมุมมองด้านจิตวิทยาพบว่า ปัจจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์ส่งผลต่อการลาออก นั่นคือ เมื่อองค์กรมีผลประกอบการทางธุรกิจที่ดี การให้รางวัลเป็นตัวเงินมีผลต่อการลาออกอย่างมาก เพราะพนักงานต่างคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนได้สูงขึ้นตามสภาพขององค์กร

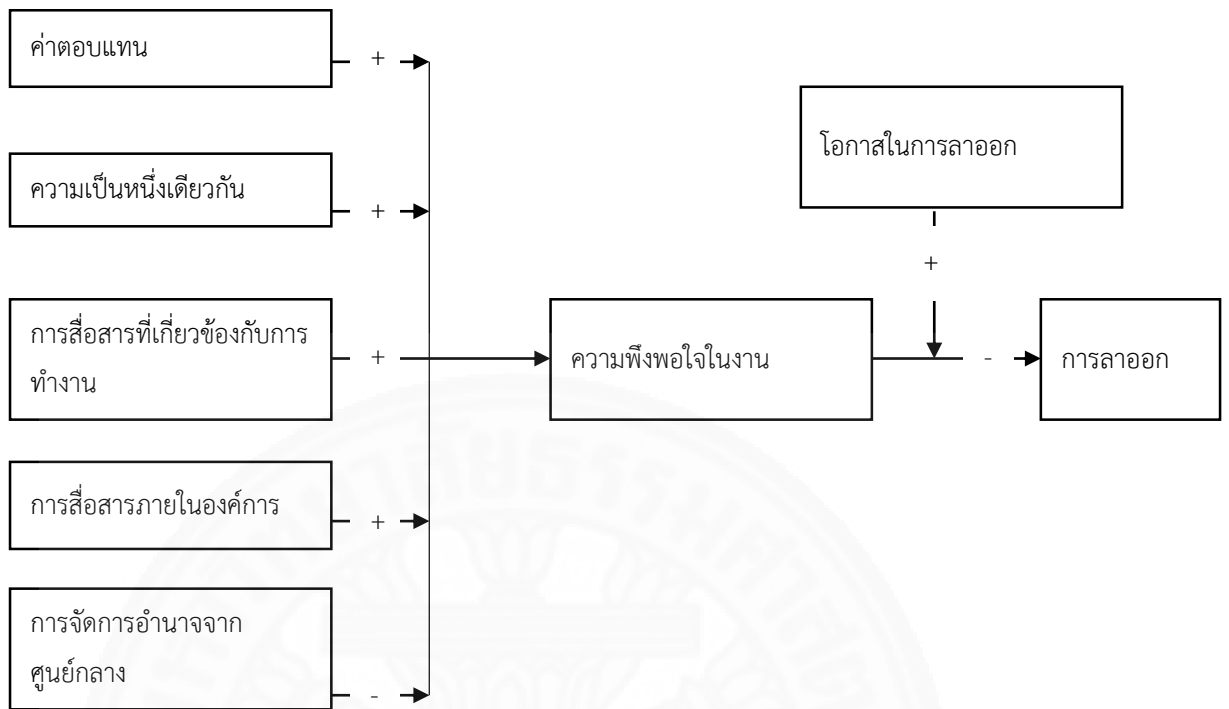
ต่อมาในปี 1971 Lefkowitz ได้ทบทวนงานวิจัยจากมุมมองทางด้านจิตวิทยาคลินิก พบปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน คือ ความคาดหวังในงานแรกเริ่มเกี่ยวกับลักษณะของงาน ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมการทำงานทางกายภาพ ผลตอบแทนทางด้านการเงิน ลักษณะภายในของงาน และ รูปแบบการทำงานของหัวหน้างานและการขับเคลื่อนในการทำงานกลุ่ม ขณะที่ Porter & Steers ซึ่งทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับการลาออกในปี 1973 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังในงานของพนักงานที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับรางวัลที่ได้รับ พบว่า เมื่อพนักงานมีระดับรางวัลที่ได้รับในระดับสูง ก็จะเป็นการง่ายที่พนักงานจะมีความคาดหวังในงานที่สูงขึ้นเช่นกัน ในทางตรงกันข้าม เมื่อพนักงานมีระดับรางวัลที่ได้รับในระดับต่ำ ก็จะทำให้พนักงานมีความคาดหวังในงานที่ลดต่ำลง ดังแสดงในรูปที่ 2.9 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังของพนักงานแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการลาออก คือ 1. ปัจจัยด้านภาพรวมขององค์กร เช่น การจ่ายค่าตอบแทน นโยบายการเลื่อนตำแหน่ง 2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ขนาดพื้นที่ทำงาน รูปแบบการทำงานของหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3. ปัจจัยด้านลักษณะงาน เช่น ลักษณะงานที่ต้องการ และ 4. ปัจจัยด้านตัวบุคคล เช่น อายุ ตำแหน่งงาน



ภาพที่ 2.9 แสดงตัวอย่างสมมติฐานของความคาดหวังกับรางวัลที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจถอนตัว จาก Mowday, Porter, & Steers, 1982

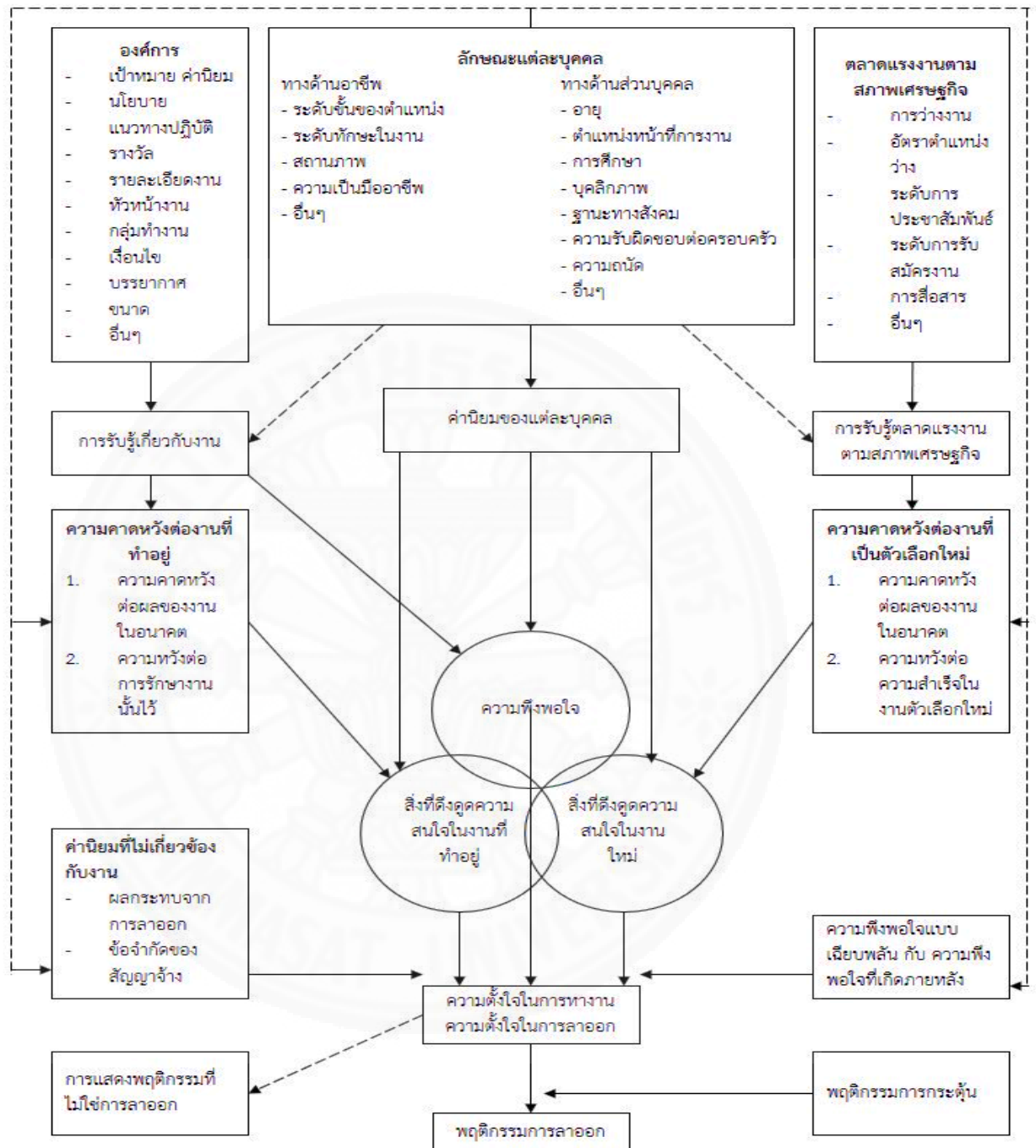
ในปี 1973 Pettman ได้ทบทวนงานวิจัยเพื่อยืนยันโมเดลการลาออกของ March & Simon โดยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนการลาออกด้วยวิธีที่หลากหลาย ระเบียบข้อบังคับที่รวมเข้าด้วยกัน และการขาดแคลนวิธีการที่แม่นยำในการออกแบบงานวิจัย ซึ่งปัจจัยบางตัวนั้นช่วยสนับสนุนแบบทดสอบของ March & Simon ให้มีความชัดเจนขึ้น ต่อมาในปี 1977 เริ่มมีการศึกษาเกี่ยวกับการลาออกอย่างแพร่หลาย งานวิจัยเกิดขึ้น 3 งานด้วยกันจากนักวิจัย 3 กลุ่ม คือ Price, Forrest et al., & Mobley et al.

Price นักสังคมวิทยา ได้เสนอโมเดลกระบวนการลาออก (Model of turnover process) ว่าเกิดจากปัจจัยที่สำคัญ 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ค่าตอบแทน ความเป็นหนึ่งเดียวกัน การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และการจัดการอำนาจจากศูนย์กลาง เมื่อปัจจัยต่างๆ เหล่านี้รวมเข้ากับโอกาสในการลาออกก็จะทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกได้ การลาออกของพนักงานบริหารอย่างต่อเนื่องจะสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายผลิต ดังแสดงในรูปที่ 2.10 ต่อมา Forrest et al. ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการลาออกโดยพยายามรวมปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและเศรษฐศาสตร์เข้าด้วยกัน โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับโมเดลความคาดหวังของ Vroom มาใช้ในการศึกษา จากงานวิจัย Forrest et al. พบว่าปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและเศรษฐศาสตร์มีอิทธิพลต่อการดึงดูดความสนใจในงานและความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงาน



ภาพที่ 2.10 แสดงโมเดลกระบวนการลาออกของ Price จาก March & Simon, 1958

Mobley et al. ได้คิดโมเดลการลาออกของพนักงาน (The Model of employee turnover) มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ที่เป็นสื่อกลางระหว่างความพึงพอใจในงานและการลาออก เพื่อดูว่าความพึงพอใจในงานนั้นนำมาซึ่งการลาออกหรือไม่ โดยตั้งสมมติฐานในการวิจัยว่า ความไม่พึงพอใจนำมาซึ่งการหยุดหรือลี้ภัย การตั้งใจหางานใหม่ ความตั้งใจที่จะอยู่ต่อหรือลาออก และการตัดสินใจลาออกในที่สุด



ภาพที่ 2.11 แสดงโมเดลกระบวนการลาออกของ Mobley et al. จาก Mobley, 1982

จากโมเดลของ Mobley et al. ในรูปที่ 2.11 นั้น พฤติกรรมความตั้งใจลาออกเป็นจุดที่อยู่ก่อนลำดับสุดท้ายที่เป็นจริง เป็นจุดที่มีความสำคัญมากกว่าความพึงพอใจในงานของพนักงาน ซึ่งในงานวิจัยของ Mobley et al. ในปี 1978 ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความตั้งใจ

ลาออกที่มีต่อการลาออกจริงพบความสัมพันธ์ที่ระดับ .49 ขณะที่ความสัมพันธ์ของความไม่พึงพอใจที่มีต่อการลาออกอยู่ที่ระดับ .21 ต่อมาในปี 1979 Mobley et al. ได้ศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออก พบว่า อายุ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ความพึงพอใจโดยรวม รายละเอียดเกี่ยวกับงาน การตั้งใจในการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกทั้งสิ้น ทั้งนี้ ความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกจากงานนั้นก็มาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ทั้งปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์ นอกจากนี้ยังรวมถึงปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ความคาดหวัง และคุณค่าในงาน และปัจจัยเกี่ยวกับตัวเลือกเกี่ยวกับงานที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานเช่นเดียวกัน

ในปี 1979 Muchinsky & Tuttle ได้ศึกษาหาสาเหตุของการลาออกของพนักงานจากงานวิจัยกว่า 150 งานวิจัยพบตัวแปรที่สามารถทำนายการลาออกของพนักงานแบ่งได้เป็น 5 ประเภท คือ ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านชีวประวัติ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคะแนนสอบ นอกจากนี้ยังพบว่าความสำคัญของการรับรู้หรือการศึกษาดูงานที่จะต้องทำจริงและความคาดหวังในภายหลังทำงาน เช่น การศึกษาคู่มือก่อนการทำงาน การฝึกอบรมในงาน ตัวอย่างงาน และการปฐมนิเทศในงาน จะช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานได้

ซึ่งจากงานวิจัยต่างๆ ที่กล่าวไว้ข้างต้น สามารถสรุปเป็นตารางการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการลาออกได้ดังตาราง 2.7

ตารางที่ 2.7

แสดงสรุปการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออก

ผู้วิจัย	แนวทางการวิจัย	ผลที่ได้	รูปแบบโมเดล
Brayfield & Crockett (1955)	ผลกระทบของความพึงพอใจในงานต่อการลาออก	พบความสัมพันธ์ระหว่างความไม่พึงพอใจกับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญในระดับปานกลาง	ไม่มี
Herzberg et al. (1957)	ทบทวนงานวิจัยที่มีเนื้อหาครอบคลุม	พบความสัมพันธ์ระหว่างความไม่พึงพอใจกับการลาออกอย่างมีนัยสำคัญในระดับปานกลาง	ไม่มี
March & Simon (1958)	ทบทวนงานวิจัยที่มีเนื้อหาครอบคลุม	การลาออกได้รับผลกระทบจากความพอใจที่จะลาออกร่วมกับความตั้งใจในการย้ายจากองค์กร	มี

## ตารางที่ 2.7 (ต่อ)

## แสดงสรุปการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการลาออก

ผู้วิจัย	แนวทางการวิจัย	ผลที่ได้	รูปแบบโมเดล
Vroom (1964)	ทบทวนงานวิจัยที่มีเนื้อหาจำกัด	การลาออกเกิดจากอำนาจในการชักนำให้ยังคงอยู่กับอำนาจในการชักนำให้ลาออก	มี
Schuh (1967)	บุคลิกภาพและตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ ทำนายการลาออก	ความสนใจในด้านสายอาชีพและข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ทำนายการลาออกได้เป็นบางอย่าง	ไม่มี
Stoikov & Raimon (1968)	ปัจจัยทางด้านเศรษฐศาสตร์	ปัจจัยด้านการเงินและตลาดแรงงานส่งผลกระทบต่ออัตราการลาออกในวงกว้างในภาคอุตสาหกรรม	ไม่มี
Lefkowitz (1971)	ทบทวนงานวิจัยที่มีเนื้อหาครอบคลุม	การลาออกเป็นผลมาจากความคาดหวังในงาน ความพึงพอใจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน ลักษณะของงาน และรูปแบบการทำงานของหัวหน้างาน	ไม่มี
Porter & Steers (1973)	ทบทวนงานวิจัยที่มีเนื้อหาครอบคลุม	ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการลาออกปานกลาง ผลกระทบหลักต่อการลาออกพบในตัวบุคคล งาน สภาพแวดล้อมในงาน และปัจจัยด้านองค์การและความคาดหวัง	มีบางส่วน
Pettman (1973, 1975)	ทดสอบโมเดลการลาออกของ March and Simon	โมเดลการลาออกสนับสนุนงานวิจัยระดับปานกลาง	มี
Price (1977)	ทบทวนงานวิจัยที่มีเนื้อหาครอบคลุม	การลาออกมีผลกระทบจากความไม่พึงพอใจรวมกับโอกาสในการลาออก และการพิจารณาผลของการลาออกที่มีต่อองค์การ	มี
Forrest et al. (1977)	การรวมปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการลาออกเข้าด้วยกัน	จากโมเดลของ Vroom พบว่าปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและเศรษฐศาสตร์ส่งผลต่อการลาออก	มี
Mobley (1977) et al. (1979)	ทบทวนงานวิจัยที่มีเนื้อหาครอบคลุม	โมเดลการเชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจและการลาออกที่แท้จริงในปี 1977 และวิเคราะห์งานวิจัยเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนโมเดลที่สร้างได้	มี

## ตารางที่ 2.7 (ต่อ)

แสดงสรุปการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการลาออก

ผู้วิจัย	แนวทางการวิจัย	ผลที่ได้	รูปแบบโมเดล
Muchinsky & Tuttle (1979)	ทบทวนงานวิจัยที่มีเนื้อหาครอบคลุม	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกมาจากทัศนคติส่วนบุคคล การทำงาน และสภาพทางประชากรศาสตร์ ที่เป็นสิ่งสนับสนุนข้อเสนอที่คาดหวังไว้	ไม่มี

ที่มา Mowday, Porter, &amp; Steers, 1982

นอกจากนี้ Branham (Branham, 2005) ยังได้ศึกษาถึงสาเหตุของการลาออกของพนักงานอีกด้วย โดยส่วนใหญ่หัวหน้างานหรือฝ่ายบุคคลจะเข้าใจว่า พนักงานลาออกเพราะต้องการโอกาสและผลตอบแทนทางการเงินที่ดีกว่า แต่ในมุมมองของพนักงานที่ลาออกนั้นไม่ใช่สาเหตุนี้เพียงอย่างเดียว ยังมีสาเหตุที่ไม่ใช่ทางการเงินเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น ปัญหาด้านสุขภาพ ภาระงานที่มากเกินไปเกินความสามารถและตำแหน่งงานวัฒนธรรมองค์กร ความเครียด ปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน เป็นต้น แต่เมื่อศึกษาเชิงลึกแล้วพบว่า การที่พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะลาออกนั้นเพราะความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง คือ ความต้องการความเชื่อใจไว้วางใจ ความต้องการมีความคาดหวังในงานที่ดีขึ้น ความต้องการที่จะรู้สึกถึงความมีคุณค่า และความต้องการรู้สึกถึงความท้าทายในงาน นอกจากนี้ Branham ยังได้สรุป 7 เหตุผลของการลาออกที่ถูกซ่อนไว้หรือพนักงานที่จะลาออกนั้นไม่เปิดเผยข้อมูลทั้งหมด ดังนี้

1. งานและที่ทำงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เช่น เมื่อเข้ามาทำงานในองค์กรแล้วพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่เคยตกลงไว้ในวันสัมภาษณ์งาน พนักงานฝ่ายบุคคลไม่ให้ความชัดเจนเกี่ยวกับข้อมูลในองค์กรหรือสิทธิอันพึงมีของพนักงาน หัวหน้างานไม่ปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานให้ตามที่ตกลงไว้ พนักงานไม่ได้รับการอบรมในงานอย่างเพียงพอ เป็นต้น

2. การจับคู่งานและบุคคลไม่เหมาะสม เช่น งานน่าเบื่อและซ้ำซากจำเจ งานที่รับผิดชอบไม่ท้าทายความสามารถ พนักงานมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำอยู่ เมื่อพนักงานได้รับการอบรมเรียนรู้ในงานใหม่แล้วองค์กรก็ย้ายพนักงานไปรับผิดชอบงานอื่นแทน เป็นต้น

3. การสอนงานและการให้ข้อมูลสะท้อนกลับน้อยเกินไป เช่น พนักงานไม่ได้รับการสอนงานจากหัวหน้างาน พนักงานไม่ได้รับการประเมินและข้อมูลสะท้อนกลับตลอด



ระยะเวลาที่ทำงาน หัวหน้างานไม่มีเวลาในการสอนงาน หัวหน้างานแจ้งแค่เรื่องที่พนักงานทำผิดพลาดแต่ไม่เคยชมเมื่อพนักงานทำถูกต้อง พนักงานรู้สึกเหมือนไม่ได้รับการใส่ใจในงานที่ตนเองทำอยู่ เป็นต้น

4. โอกาสเติบโตก้าวหน้ามีเพียงเล็กน้อย ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ โอกาสก้าวหน้าในงานมีจำกัด กระบวนการหาตำแหน่งงานไม่ยุติธรรมหรือไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีการสรรหาพนักงานภายในองค์กรก่อนที่จะรับสมัครจากภายนอก การพิจารณาเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งไม่ยุติธรรมและลำเอียง ไม่มีการฝึกอบรมในงาน และอื่นๆ เช่น หัวหน้างานสนใจแต่ความก้าวหน้าของตนเอง องค์กรไม่มีการพัฒนาความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น

5. รู้สึกไม่มีคุณค่าและไม่เป็นที่ยอมรับ เช่น พนักงานไม่ได้รับการตอบรับจากองค์กรเสมือนหนึ่งเป็นเครื่องจักรกล เมื่อพนักงานต้องออกไปทำงานนอกพื้นที่เสมือนเป็นบุคคลที่ถูกลืมหองค์การ เป็นความผิดพลาดที่ยิ่งใหญ่เมื่อไม่มีใครในองค์กรรู้ว่าวันนี้เป็นวันเริ่มงานวันแรกของพนักงานคนหนึ่ง องค์กรให้รางวัลแสดงความยินดีกับพนักงานหลังจากที่ความสำเร็จของพนักงานผ่านไปกว่าครึ่งปีแล้ว พนักงานที่ได้โบนัสต้องเป็นบุคคลที่หัวหน้างานชอบเท่านั้น สภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสมต่อการทำงาน เป็นต้น

6. ความเครียดที่เกิดจากงานมากเกินไปและความไม่สมดุลระหว่างงานและชีวิต เช่น องค์กรเลือกประหยัดค่าใช้จ่ายในการรับพนักงานเพิ่มทำให้พนักงานที่คงอยู่มีภาระงานมากเกินไป พนักงานต้องนำงานกลับไปทำที่บ้านหลังเลิกงานหรือในวันหยุด องค์กรละเลยปัญหาเรื่องการล่วงละเมิดทางเพศ เป็นต้น

7. สูญเสียความเชื่อใจและความมั่นใจในผู้ที่อาวุโส เช่น พนักงานระดับบริหารให้ความสนใจเฉพาะเรื่องเงินและตัวเลขแต่ละเลยเรื่องจริยธรรม พนักงานระดับบริหารไม่มีความใส่ใจในพนักงานในองค์กรแต่สนใจผลประโยชน์ของตนเองฝ่ายเดียว หัวหน้างานไม่สละเวลาเพื่อสื่อสารกับพนักงานแม้แต่การทักทาย หัวหน้าไม่เคยรับรู้ว่ามีพนักงานคนหนึ่งทำงานอยู่ตรงนี้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรพนักงานมักจะรับรู้จากสื่อภายนอก เป็นต้น

#### 2.4.4 ผลของการลาออก

การลาออกของพนักงานย่อมมีผลกระทบทั้งต่อองค์กรและต่อบุคคล ซึ่งบุคคลนั้นแบ่งออกเป็นบุคคลที่ลาออกและบุคคลที่คงอยู่กับองค์กร โดยที่ผลกระทบนั้นสามารถเป็นไปได้ทั้งผลกระทบทางบวกและผลกระทบทางลบ ดังแสดงในตารางที่ 2.8 (Mobley, 1982; Mowday et al., 1982) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

## ตารางที่ 2.8

แสดงผลกระทบที่ได้รับจากการลาออก

ผลกระทบ ต่อ	ผลกระทบทางบวก	ผลกระทบทางลบ
ผลกระทบ ต่อ องค์กร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการปรับปรุง เปลี่ยนนโยบายการเลื่อนตำแหน่งพนักงาน</li> <li>- เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงาน และมีการเพิ่มนโยบายในการโยกย้ายพนักงาน</li> <li>- เป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานผ่านทางตลาดแรงงานและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งพนักงาน</li> <li>- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน</li> <li>- เป็นการลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากคุณลักษณะของบุคคลที่ลาออก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิดค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกพนักงานใหม่ ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและฝึกอบรม</li> <li>- พนักงานที่คงอยู่เกิดความไม่มั่นใจในองค์กร</li> <li>- เกิดการสื่อสารข้อมูลเป็นไปในทางลบจากบุคคลที่จะลาออก</li> <li>- การทำงานหยุดชะงัก</li> <li>- ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดต่ำลง</li> <li>- เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรทั้งที่เป็นทางการและศูนย์กลางอำนาจ</li> <li>- ลดความเกี่ยวข้องเชิงสังคมในที่ทำงานของพนักงาน</li> </ul>

## ตารางที่ 2.8 (ต่อ)

แสดงผลกระทบที่ได้รับจากการลาออก

ผลกระทบ ต่อ	ผลกระทบทางบวก	ผลกระทบทางลบ
ผลกระทบ ต่อบุคคล ที่ลาออก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นการเพิ่มรายได้จากการทำงานและทักษะการทำงานที่มี</li> <li>- เป็นการเลื่อนตำแหน่งงานหรือความก้าวหน้าในงาน</li> <li>- เป็นการพัฒนาการทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่</li> <li>- เพิ่มความท้าทายในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบระหว่างงานเก่ากับงานใหม่</li> <li>- เกิดการพัฒนาตนเองจากงานใหม่ที่ได้รับ</li> <li>- ได้รับผลประโยชน์จากงานใหม่ในรูปแบบอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน</li> <li>- งานใหม่ช่วยกระชับความสัมพันธ์อันดีกับครอบครัวเมื่อครอบครัวสนับสนุนให้เลือกงานใหม่</li> <li>- ได้รับความสัมพันธ์เชิงสังคมจากงานใหม่</li> <li>- เป็นการเพิ่มความผูกพันต่องานและองค์กรใหม่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สูญเสียความเป็นอาวุโสในที่ทำงานเดิม</li> <li>- สูญเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากหน้าที่การงานเดิม</li> <li>- ไม่ได้รับเงินคืนจากค่าใช้จ่ายในการเคลื่อนย้าย</li> <li>- เกิดปัญหาขัดแย้งกับครอบครัวเมื่อครอบครัวไม่เห็นด้วยกับงานใหม่</li> <li>- เกิดความเครียดจากการเผชิญกับงานใหม่</li> <li>- สูญเสียสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนที่ทำงานเก่า</li> <li>- งานใหม่ทำให้ลดความสัมพันธ์อันดีกับครอบครัว</li> </ul>
ผลกระทบ ต่อบุคคล ที่คงอยู่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงาน</li> <li>- มีทัศนคติทางบวกต่องาน เข้าใจสาเหตุที่บุคคลลาออกจากงาน</li> <li>- ทำให้พนักงานที่คงอยู่มีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น</li> <li>- เกิดการกระตุ้นนโยบายการเลื่อนตำแหน่งงานในองค์กร และเป็นการส่งเสริมสัมพันธ์ภาพทางสังคมกับบุคคลที่ลาออก</li> <li>- เกิดการเริ่มต้นที่จะค้นหาสิ่งที่จะส่งผลให้ทำงานที่ดีกว่าเดิม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มการทำงานหนักเพราะมีบุคคลลาออก ทำให้ผู้ที่คงอยู่มีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น</li> <li>- ผลการปฏิบัติงานลดน้อยลงเพราะภาระงานและความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น</li> <li>- เกิดความเครียดและความไม่มั่นใจต่อสภาพงานที่มีอยู่</li> <li>- สูญเสียความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ลาออกไป</li> <li>- ทัศนคติทางบวกที่มีต่องานลดน้อยลงจากข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลที่ลาออก</li> </ul>

ที่มา Mowday, Porter, &amp; Steers, 1982

## 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตั้งสมมติฐานในการวิจัย

### 2.5.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและความตั้งใจลาออกจากงาน

Luthans et al. (2009) ศึกษาความขัดแย้งระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีต่อความเครียดและการลาออกของพนักงาน พบว่า ตัวแปรทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.35$ ;  $p < .01$ ) และตัวแปรทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกและพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.24$ ;  $p < .01$ ) และ ( $\beta = -.16$ ;  $p < .01$ ) ตามลำดับ นอกจากนี้ จากการทดสอบสมมติฐานยังพบว่า ความเครียดเป็นตัวแปรส่งผ่าน (Partial mediate) ระหว่างความสัมพันธ์ด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกและพฤติกรรมการทำงาน เมื่อผู้วิจัยเพิ่มตัวแปรความเครียดเข้ามาเป็นตัวแปรส่งผ่านทำให้ค่าความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกลดต่ำลงจาก  $\beta = -.29$  ( $p < .01$ ) เป็น  $\beta = -.24$  ( $p < .01$ ) และความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับพฤติกรรมการทำงาน จาก  $\beta = -.20$  ( $p < .01$ ) เป็น  $\beta = -.16$  ( $p < .01$ )

Avey, Luthans & Youssef (2009) ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มค่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในการทำนายทัศนคติและพฤติกรรมเกี่ยวกับงาน พบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้งต่อตนเองและต่อองค์กร ( $r = .40$ ,  $p < .01$ ) และ ( $r = .58$ ,  $p < .01$ ) ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีทัศนคติและความเชื่อทางลบต่อองค์กร ( $r = -.44$ ,  $p < .01$ ) ความตั้งใจลาออก ( $r = -.42$ ,  $p < .01$ ) และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ( $r = -.50$ ,  $p < .01$ )

Karatepe & Karadas (2014) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกต่อความขัดแย้งระหว่างที่ทำงานและครอบครัว ความตั้งใจลาออก และความตั้งใจขาดงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรม พบว่า พนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูงจะประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการภาระงานและภาระครอบครัว และยังสามารถป้องกันข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการประสานกันของบทบาททั้งสอง นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับในโรงแรมที่มีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูงจะแสดงความตั้งใจลาออกและความตั้งใจขาดงานในระดับต่ำ

นารีรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์ (2555) ศึกษาเรื่อง ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของบุคคลสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกระทรวงการคลัง พบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมและรายด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน

จากงานวิจัยที่สอดคล้องกันนี้ ผู้วิจัยจึงอนุมานได้ว่า ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อความตั้งใจลาออกจางานของพนักงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของทูนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจางาน โดยตั้งสมมติฐานดังต่อไปนี้

### **สมมติฐานที่ 1 ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจางาน**

สมมติฐานที่ 1.1 ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจางาน

สมมติฐานที่ 1.2 ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจางาน

สมมติฐานที่ 1.3 ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความคาดหวังในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจางาน

สมมติฐานที่ 1.4 ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจางาน

สมมติฐานที่ 1.5 ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจางาน

### **2.5.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจางาน**

Huang, Lawler & Yei (2007) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันในงานและต่อองค์กรและความตั้งใจลาออก โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพตรวจสอบบัญชี พบว่า ความผูกพันในงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร แต่จากการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์จากความผูกพันต่อองค์กรไปยังความผูกพันในงาน นอกจากนี้ ในการศึกษายังพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน 4 ด้านสามารถทำนายผลของความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกของพนักงานได้ คือ ลักษณะงานและค่าตอบแทนและสวัสดิการร่วมกันทำนายความผูกพันในงาน ขณะที่ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พฤติกรรมของหัวหน้างาน และความสมดุลของการทำงานและชีวิตร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และลักษณะงานกับความสมดุลของการทำงานและชีวิตร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงาน

Surienty et al. (2013) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจางานด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติแบบตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial

Least Square) โดยในงานวิจัยนี้ ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน 4 ด้าน จาก 8 ด้าน คือ พฤติกรรมของหัวหน้างาน การได้รับค่าตอบแทนอย่างพอเพียง ลักษณะงาน และความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิต โดยที่การได้รับค่าตอบแทนอย่างพอเพียง ลักษณะงานจะสะท้อนให้เห็นมุมมองขององค์กร ขณะที่ พฤติกรรมของหัวหน้างานและความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตจะสะท้อนให้เห็นมุมมองของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคม พบว่า พฤติกรรมของหัวหน้างาน ลักษณะของงาน และความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความตั้งใจลาออกจากงาน โดยที่ความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตเป็นตัวแปรที่ทำนายความตั้งใจลาออกจากงานได้อย่างมีนัยสำคัญที่สุด (แม้ว่างานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจะไม่ได้นำตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1975) มาใช้ทั้งหมด 8 องค์ประกอบ แต่มีเพียง 2 องค์ประกอบคือ การได้รับค่าตอบแทนอย่างพอเพียง และ ความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิต ซึ่ง 1 ใน 2 องค์ประกอบ คือ ความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตนั้น มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำมาอ้างอิงในผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง)

ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาบริษัทฟาร์มเลี้ยงไก่ปุ๋ย-ยาพันธุ์แห่งหนึ่ง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานแบบโดยรวมและและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

ปวลี วิทยานันท์ (2556) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน เขาวนทางจิตวิญญาณที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก พบว่า พนักงานพาณิชย์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง และองค์ประกอบแต่ละด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน

ภณทิลา บุญปั้น (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยเอื้ออำนวยต่อการทำงาน การรับรู้ภาระงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกภายใต้บทบาทสื่อความผูกพันต่องานของข้าราชการระดับ 1 – 6 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า ปัจจัยเอื้ออำนวยต่อการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับผลสะท้อนกลับจากงาน ด้านการสอนงานจากผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานส่งผลทางตรง

และทางอ้อมผ่านความผูกพันต่องานไปยังความตั้งใจลาออกจากงาน นอกจากนี้ การรับรู้ภาระงานยังส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านความผูกพันต่องานไปยังความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากงานวิจัยที่สอดคล้องกันนี้ ผู้วิจัยจึงอนุมานได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน โดยตั้งสมมติฐานดังต่อไปนี้

## สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 2.9 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

### 2.5.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออกจาก

งาน

Arnold & Feldman (1982) ศึกษาการวิเคราะห์ตัวแปรพหุคูณ (Multivariate analysis) ปัจจัยในการลาออก พบว่า การลาออกเป็นผลมาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญ คือ อายุ ความมั่นคงในตำแหน่งงานในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ถึงความปลอดภัยในงาน และความตั้งใจที่จะหาตำแหน่งงานเปรียบเทียบกับ นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมการลาออกนั้นจะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการหางานเพื่อเปรียบเทียบกับงานเดิมที่ทำอยู่มากกว่าความตั้งใจจะเปลี่ยนตำแหน่งงาน

Cho, Johnson & Guchait (2009) ศึกษาเรื่อง ความตั้งใจลาออกของพนักงานเปรียบเทียบกับความตั้งใจคงอยู่ โดยใช้ปัจจัยเดียวกัน ซึ่งทำการศึกษากับกลุ่มพนักงานที่ทำงานบริการในสหรัฐอเมริกา จำนวน 416 คน พบว่า ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากก็จะมี ความตั้งใจในการลาออกลดลงแต่ก็ไม่ได้ทำให้ระดับความตั้งใจในการคงอยู่เพิ่มขึ้น ตรงกันข้าม พนักงานที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกลับส่งผลให้ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานลดลงและความตั้งใจในการคงอยู่ของพนักงานเพิ่มขึ้น ขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานนั้นไม่มีนัยสำคัญกับความต้องการคงอยู่ของพนักงาน (แม้ว่างานวิจัยนี้จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษาโดยตรง แต่จากผลการวิจัยที่ระบุว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีผลทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานลดลงได้นั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษางานวิจัยชิ้นนี้และอนุมานว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน)

ชญาณิช นิลแจ้ง (2550) ศึกษาเรื่อง การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง พบว่า ตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา และตัวแปรด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกได้ร้อยละ 43.30 โดยที่ พนักงานที่ได้รับการละเมิดทางจิตวิทยาที่ระดับสูงจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่ำกว่าพนักงานที่ได้รับการละเมิดทางจิตวิทยาต่ำ อีกทั้งยังความตั้งใจที่จะลาออกสูงกว่าพนักงานที่ได้รับการละเมิดทางจิตวิทยาที่ระดับต่ำ ในด้านของความผูกพันต่อองค์กรนั้น จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสูงกว่าและมีระดับความตั้งใจที่จะลาออกต่ำกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ และพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสูงนั้นจะมีความระดับความตั้งใจที่จะลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่ำ



ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาบริษัทฟาร์มเลี้ยงไก่ปุ๋ย-ยาพันธุ์แห่งหนึ่ง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรทั้งแบบโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านความผูกพันต่อหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

นารีรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์ (2555) ศึกษาเรื่อง ทูทางจิตวิทยาด้านบวก ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของบุคคลสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกระทรวงการคลัง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน

จากงานวิจัยที่สอดคล้องกันนี้ ผู้วิจัยจึงอนุมานได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน โดยตั้งสมมติฐานดังต่อไปนี้

### สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 3.1 ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 3.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 3.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

สมมติฐานที่ 3.4 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

## 2.5.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทูทางจิตวิทยาด้านบวกและความผูกพันต่อ

### องค์กร

Larson & Luthans (2006) ศึกษาศักยภาพที่อาจเกิดขึ้นได้จากการเพิ่มคุณค่าของทูทางจิตวิทยาด้านบวกในการทำนายทัศนคติต่อการทำงาน พบว่า ทูทางจิตวิทยาด้านบวกที่ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานมากกว่าองค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและการมองโลกในแง่ดีร่วมกัน โดยทูทางจิตวิทยาด้านบวกนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .373$ ) และมีความสัมพันธ์

กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .313$ ) ขณะที่ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและการมองโลกในแง่ดีนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานทั้งสองแบบข้างต้น แม้ว่าความยืดหยุ่นทางอารมณ์จะมีความสัมพันธ์กับกับความพึงพอใจในงาน ( $r = .253$ ) และความผูกพันต่อองค์การ ( $r = .251$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ก็ยังคงมีค่าความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานทั้งสองแบบนี้ต่ำกว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบร่วมกัน ซึ่งตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่มีค่าความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ( $r = .381$ ) และความผูกพันต่อองค์การ ( $r = .378$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สูงกว่าทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบร่วมกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบสามารถทำนายความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงานทั้งสองแบบได้ดีกว่าองค์ประกอบเพียงตัวใดตัวหนึ่ง นอกจากนี้ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าเมื่อเทียบกับทุนมนุษย์และทุนทางสังคม โดยที่ทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ( $r = .319$ ) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ขณะที่ทุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ( $r = .319$ ) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

สิริพร วงษ์โทน (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกทั้งแบบโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีปัจจัยอื่น เช่น ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ที่อาจจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

นารีรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์ (2555) ศึกษาเรื่อง ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจที่จะลาออกของบุคคลสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง พบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี ความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และทุนทางจิตวิทยาทางบวกโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจ เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความคาดหวังในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

แม้ว่าจะมีหลักฐานในการวิจัยเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างน้อย แต่จากงานวิจัยที่สอดคล้องกันข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงอนุมานได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพัน

ต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกจากงาน โดยตั้งสมมติฐานดังต่อไปนี้

#### สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกจากงาน

##### 2.5.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อ

##### องค์การ

Parvar et al. (2013) ศึกษา อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์การโดยการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling) กรณีศึกษาบริษัท โอไอซีไอ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น พนักงานก็จะมี ความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เพราะทำให้พนักงานรู้สึกถึงความสะดวกสบายในการทำงาน ขณะที่การรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เมื่อพนักงานรับรู้ถึงสิทธิอันชอบธรรม พนักงานจะรู้สึกถึงความปลอดภัยและมีความเป็นส่วนตัวซึ่งส่งผลต่อการมีสมาธิในการทำงาน ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคมยังมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้วย เมื่อองค์การมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมมาก ครอบครัวและเพื่อนของพนักงานก็จะมี ความภาคภูมิใจที่พนักงานทำงานองค์การแห่งนี้ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น (จากการศึกษางานวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวแปรเดียวกันกับตัวแปรที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้ และจากผลการวิจัยที่คุณภาพชีวิตมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การนั้น ทำให้ผู้วิจัยอนุมานว่า ความผูกพันต่อองค์การน่าที่จะเป็นตัวแปรสื่อไปยังความตั้งใจลาออกจากงานได้)

มนตรี แก้วดวง (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายเสื้อผ้าแบรนด์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้านทุกด้านทุกด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาบริษัทฟาร์มเลี้ยงไก่ปุ๋ย-ยาพันธุ์แห่งหนึ่ง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานแบบโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ศรุต กาญจนศิริ (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม และที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การได้

จากงานวิจัยที่สอดคล้องกันนี้ ผู้วิจัยจึงอนุมานได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงาน โดยตั้งสมมติฐานดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงาน**

### **2.5.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจลาออกจากงาน**

ชฎานิศ นิลแจ้ง (2550) ศึกษา การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง พบว่า ความผูกพันต่อองค์การ การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถทำนายความตั้งใจที่จะลาออกได้

ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาบริษัทฟาร์มเลี้ยง

ไก่อู่ – ย่าพันธุ์ แห่งหนึ่ง พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันต่อหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกจากงานได้ร้อยละ 54.9

ชญานา เจนวนิชย์วิบูลย์ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการมีจิตใจเป็นเจ้าของ ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานสัญญาจ้าง : กรณีศึกษาบริษัทสำรวจและผลิตปิโตรเลียมแห่งหนึ่ง พบว่า ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง การปกป้องสิทธิในการครอบครองและอัตลักษณ์ที่แสดงความเป็นเจ้าขององค์การ สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจคงอยู่ในงาน โดยมีค่าอำนาจในการทำนายร้อยละ 56.4

สิริพร วงษ์โพน (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ พบว่า ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวกด้านการมองโลกในแง่ดี ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในงาน และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน เป็นองค์ประกอบที่สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 41.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นารีรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจที่จะลาออกของบุคคลสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกได้ร้อยละ 35.7

วรนาฏ เวณุอาธร (2555) ศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากหัวหน้างาน ความผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการองค์กรภายใต้การดูแลของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าและด้านการเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก และสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 10.6

ศรุต กาญจนหิรัญ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน 3 ด้าน คือ ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 40.9

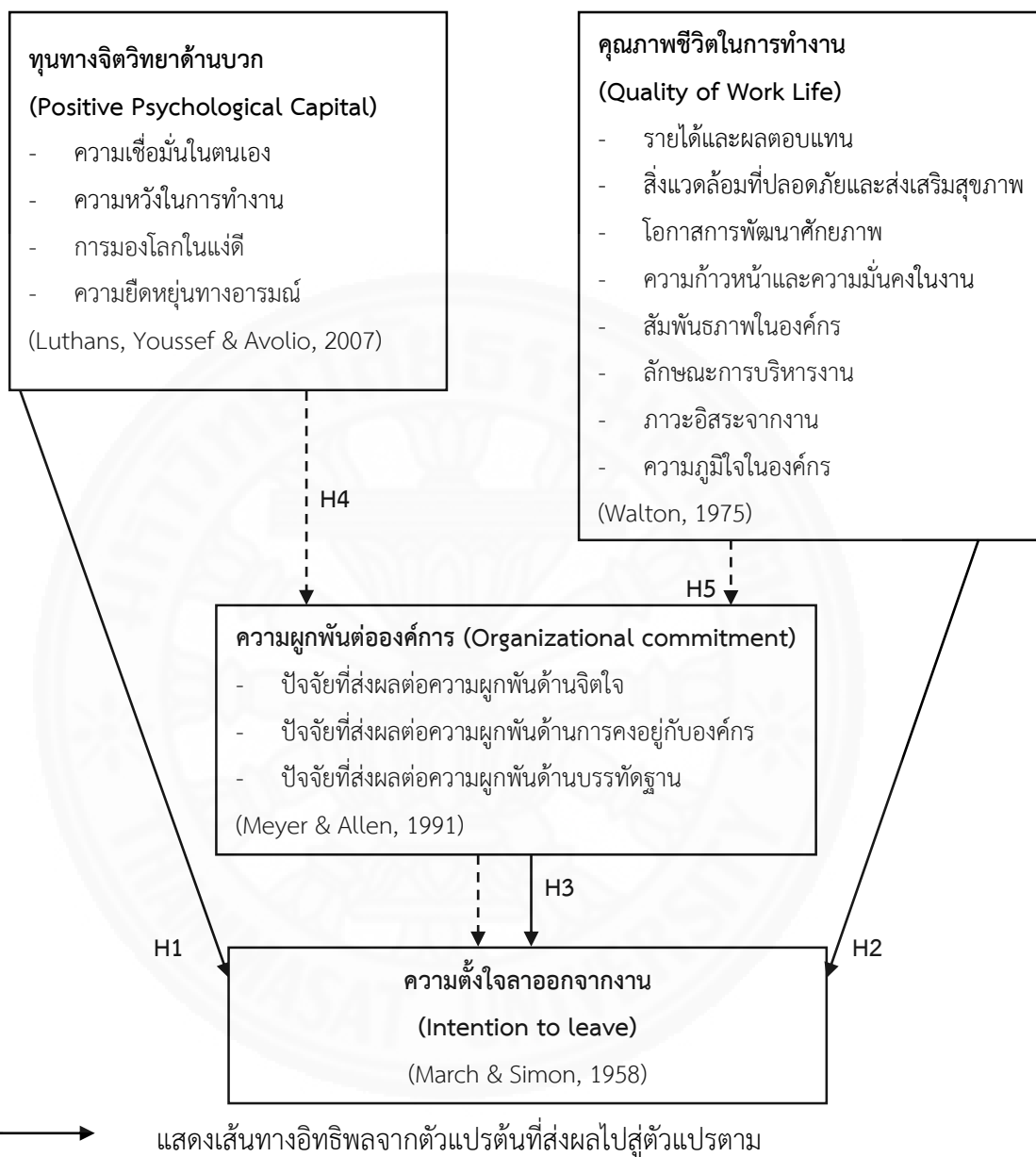
ปวลี วิทยานันท์ (2556) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน เขาวนทางจิตวิญญาณที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวแปรเพียงตัวเดียวที่สามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากงานได้

พิทักษ์ ไทยแก้ว (2557) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเด่นของบุคคลทุนทางจิตวิทยา และสุขภาวะเชิงอัตวิสัย กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำนวน 5 ตัว คือ คุณลักษณะเด่นของบุคคลด้านความมีสติปัญญาและความรู้ คุณลักษณะเด่นของบุคคลด้านความยุติธรรม คุณลักษณะเด่นของบุคคลด้านความเข้าใจในตนเอง ทุนทางจิตวิทยาด้านความหยุนตัว และสุขภาวะเชิงอัตวิสัย โดยมีอำนาจพยากรณ์ร่วมกัน ร้อยละ 57.3

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงอนุมานได้ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ สามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากงานได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาสมการพยากรณ์ทำนาย โดยมีตัวแปรต้น คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรสื่อ คือ ความผูกพันต่อองค์การ ร่วมกันทำนายตัวแปรตามคือความตั้งใจลาออกจากงาน ดังนี้

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ อย่างน้อย 1 ด้านสามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากงาน

## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา โดยผู้วิจัยได้มีกระบวนการในการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะในกลุ่มบริษัทที่ประกอบธุรกิจให้คำปรึกษา ซึ่งมีพนักงานทั้งหมด 1,613 คน (ข้อมูลล่าสุดเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2559) กลุ่มบริษัทแห่งนี้แบ่งโครงสร้างองค์การเป็นบริษัทย่อยในเครือจำแนกเป็น 4 สายงานหลักตามลักษณะธุรกิจที่ให้บริการ คือ ธุรกิจการให้คำปรึกษาด้านบัญชี ธุรกิจการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และภาษีอากร ธุรกิจการให้คำปรึกษาด้านการเงิน เทคโนโลยี บุคคลและความเสี่ยง และธุรกิจการให้คำปรึกษาด้านสนับสนุนภายในองค์กร โดยมีสายงานที่เป็นพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ 3 สายงาน คือ ธุรกิจการให้คำปรึกษาด้านบัญชี ธุรกิจการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและภาษีอากร และธุรกิจการให้คำปรึกษาด้านการเงิน เทคโนโลยี บุคคลและความเสี่ยง ดังตารางที่ 3.1

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น Schumacker and Lomax (Schumacker & Lomax, 1996; Hair et al., 1998 อ่างโน พรพรรณ โชคะสุด, 2556 และ Schumacker & Lomax, 2010) ได้เสนอวิธีคำนวณหาค่ากลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 คนต่อตัวแปรหนึ่งตัว ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรทั้งหมด 16 ตัว จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ควรนำมาใช้ในการวิเคราะห์จึงควรมี 320 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 350 คน เพื่อให้มีจำนวนเพียงพอในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป และเพื่อป้องกันการได้แบบสอบถามกลับคืนไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ



เนื่องจากพนักงานกลุ่มผู้เชี่ยวชาญนั้นจะต้องมีการออกไปทำงานนอกสถานที่เป็นเวลาหลายวัน หรือ บางครั้งอาจจะเป็นสัปดาห์ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนน้อยกว่าที่กำหนดได้ ดังแสดง ในตารางที่ 3.1

ในการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตามชั้นแบบชั้นภูมิอย่างง่าย (Stratified random sampling) โดยการแบ่งกลุ่มประชากรเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะประเภทธุรกิจ คือ ธุรกิจการให้คำปรึกษาด้านบัญชี ธุรกิจการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและภาษีอากร และธุรกิจการให้คำปรึกษาด้านการเงิน เทคโนโลยี บุคคลและความเสี่ยง จากนั้นผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นด้วยวิธีการแบ่งสัดส่วน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกกลุ่มประชากรมีโอกาสในการถูกเลือกอย่างเท่าเทียมกัน (ชัยพร วิชาวุธ, 2519, น. 80 - 83) ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรครบถ้วนจากทุกกลุ่ม

ตารางที่ 3.1

แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ชั้นภูมิ (กลุ่ม)	จำนวน พนักงาน	คิดเป็น สัดส่วน	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
ด้านบัญชี	1,148	71.17	250
ด้านกฎหมายและภาษีอากร	260	16.12	56
ด้านการเงิน เทคโนโลยี บุคคล และความเสี่ยง	205	12.71	44
รวม	1,613	100.0	350

### 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร 5 ตัวแปร โดยแบ่งออกได้ดังนี้

#### 3.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive psychological capital) ตามแนวคิดของ Luthans, Youssef & Avolio (2007) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ด้านความคาดหวังในการทำงาน (Hope) ด้านการมองโลกในแง่ดี (Optimism) และด้านการปรับสภาพทางด้านอารมณ์ (Resilience)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) ตามแนวคิดของ Walton (1974) โดยแบ่งตัวแปรย่อยออกเป็น 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation) ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and healthy environment) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ (Development of human capabilities) ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (The total life space) การรักษาสีทธิเสรีภาพในการทำงาน (Constitutionalism) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Social integration) และการทำประโยชน์เพื่อสังคม (Social relevance)

### 3.2.2 ตัวแปรตาม

ความตั้งใจลาออกจากงาน (Intention to leave) ตามแนวคิดของ March & Simon (1958)

### 3.3.3 ตัวแปรสื่อ

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) ตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1991) ซึ่งแบ่งการวัดออกเป็น 3 ด้าน คือ ความผูกพันทางด้านจิตใจ (Affective commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment)

## 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยแบบสอบถาม 1 ชุดแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล** ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความรู้ความเชี่ยวชาญ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่ 1 นี้เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวก** ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ สิริพร วงษ์โทน (2554) ตามแนวคิดที่พัฒนาขึ้นโดย Luthans, Youssef & Avolio (2007) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบเป็น 4 ด้าน มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามขึ้นใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวนข้อความทั้งหมด 24 ข้อ ดังรายละเอียดข้อความต่อไปนี้

## ตารางที่ 3.2

แสดงจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามทุนทางจิตวิทยาด้ว้านบวก

ทุนทางจิตวิทยาด้ว้านบวก	จำนวน (ข้อ)	ข้อคำถาม	
		เชิงบวก	เชิงลบ
ด้ว้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	6	1, 2, 3, 4, 5, 6	
ด้ว้านความคาดหวังในการทำงาน	6	7, 8, 9, 10, 11, 12	
ด้ว้านการมองโลกในแง่ดี	6	13, 14, 15, 16, 17, 18	
ด้ว้านการปรับสภาพทางด้ว้านอารมณ์	6	19, 20, 21, 22, 23, 24	

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้ว้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554) ตามแนวคิดของ Walton (1974) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบย่อยออกเป็้าน 8 ด้ว้าน มาเป็้านต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามขั้ันใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 54 ข้อ ดังรายละเอียดข้อคำถามต่อไปนี้

## ตารางที่ 3.3

แสดงจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	จำนวน (ข้อ)	ข้อคำถาม	
		เชิงบวก	เชิงลบ
ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม	6	1, 2, 3, 5, 6	4
ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	7	7, 9, 10, 11, 12	8, 13
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	7	15, 17, 19, 20	14, 16, 18
โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์	8	21, 22, 23, 25, 26, 27	24, 28
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	6	29, 30, 32, 33	31, 34
การรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงาน	7	35, 37, 39, 40, 41	36, 38
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	7	42, 43, 45, 46, 47	44, 48
การทำประโยชน์เพื่อสังคม	6	49, 50, 51, 52, 53, 54	-

**ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กร** ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ มนตรี แก้วดวง (2552) ตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1991) ซึ่งแบ่งการวัดออกเป็น 3 ด้าน มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามขึ้นใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ ดังรายละเอียดข้อคำถามต่อไปนี้

#### ตารางที่ 3.4

แสดงจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน (ข้อ)	ข้อคำถาม	
		เชิงบวก	เชิงลบ
ความผูกพันทางด้านจิตใจ	8	1, 2, 3, 5, 6, 7	4, 8
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	8	10, 11, 13, 14, 15, 16	9, 12
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	8	17, 20, 21, 22, 23	18, 19, 24

**ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านความตั้งใจลาออกจากงาน** ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ March & Simon (1958) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ แบ่งเป็นคำถามเชิงบวก 7 ข้อ (ได้แก่ 1, 2, 3, 4, 6, 8, 9) และคำถามเชิงลบ 3 ข้อ (ได้แก่ 5, 7, 10)

#### เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

แบบสอบถามส่วนที่ 2, 3, 4, 5 เป็นแบบสอบถามที่เป็นการเลือกตอบได้เพียงหนึ่งข้อ โดยใช้มาตราวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังแสดงในตารางที่ 3.5

## ตารางที่ 3.5

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก	คะแนนข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เกณฑ์การแปลผลคะแนนของข้อมูลนั้น ผู้วิจัยหาค่าพิสัย (Range) โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากสูตรการหาอันตรภาคชั้นข้างต้น ผู้วิจัยจึงแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อเป็นเกณฑ์ ดังนี้

## ตารางที่ 3.6

แสดงการแปลผลคะแนน

ช่วงคะแนน	ระดับคะแนน
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	คะแนนระดับต่ำมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	คะแนนระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	คะแนนระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	คะแนนระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	คะแนนระดับสูงมาก

### 3.4 แนวทางการสร้างและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้าง พัฒนา และปรับปรุงข้อคำถามเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรดังกล่าว

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามด้านทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวกของ สิริพร วงษ์โทน (2554) แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของ ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554) แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กรของ มนตรี แก้วด้วง (2552) มาเรียบเรียง ปรับปรุง ให้มีเนื้อหาครอบคลุมกับนิยามที่กำหนด และผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามด้านความตั้งใจลาออกจากงานขึ้นใหม่ให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามแนวคิดของ March & Simon (1958)

3. นำข้อคำถามจำนวน 4 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวก แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร และแบบสอบถามความตั้งใจลาออกจากงาน มาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ตามสูตรของ Lawshe (1975, p. 563 – 575) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เป็นผู้พิจารณาข้อคำถามว่ามีความเกี่ยวข้องหรือสอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.99 จึงจะถือว่ามีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงจะสามารถนำข้อคำถามข้อดังกล่าวไปใช้วัดได้

สูตรสำหรับหาค่า CVR ตามวิธีการของ Lawshe คือ

$$CVR = \frac{Ne - N/2}{N/2}$$

โดย CVR = ค่า Content Validity Ratio ของแต่ละข้อ

Ne = จำนวนผู้ประเมินที่คิดว่าคำถามนั้นมีความสำคัญ

N = จำนวนผู้ประเมินในข้อนั้น

ผลจากการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ (รายละเอียดในภาคผนวก ก) สรุปได้ดังนี้

3.1 แบบสอบถามวัดทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวก จำนวน 24 ข้อ ตัดออก 1 ข้อ คือ ข้อ 12 เหลือข้อคำถามทั้งหมด 23 ข้อ

3.2 แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 54 ข้อ ตัดออก 11 ข้อ คือ ข้อ 7, 8, 13, 18, 21, 22, 28, 34, 36, 45, 46 เหลือข้อคำถามทั้งหมด 43 ข้อ

3.3 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 24 ข้อ ตัดออก 6 ข้อ คือ ข้อ 3, 4, 17, 19, 23, 24 เหลือข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

3.4 แบบสอบถามวัดความตั้งใจลาออกจากงาน จำนวน 10 ข้อ ตัดออก 3 ข้อ คือ ข้อ 6, 8, 10 เหลือข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลอง (Pretest) ก่อนใช้จริงกับพนักงานที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจสอบคุณภาพโดย การวิเคราะห์รายข้อ (Item analysis) โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminant power) ด้วยการแบ่งกลุ่มผลการตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มสูง (25%) และกลุ่มต่ำ (25%) นำผลที่ได้จากทั้งสองกลุ่มมาทดสอบหาค่าสถิติที (t-test) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS for Windows) เพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือมีค่ามากกว่า 1.75 ซึ่งถือว่ามีค่าอำนาจจำแนกสูง และตัดข้อคำถามที่มีค่าที่น้อยกว่า 1.75 ออก (รัตนา ศิริพานิช, 2533 หน้า 158 – 159) ผลจากการวิเคราะห์รายข้อ มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ (รายละเอียดในภาคผนวก ก) สรุปได้ดังนี้

4.1 แบบสอบถามวัดทุนทางจิตวิทยาด้านบวก จำนวน 23 ข้อ มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกไปจำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 6 ทำให้เหลือข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ

4.2 แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 43 ข้อ มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกไปจำนวน 3 ข้อ คือ ข้อ 20, 32, 44 ทำให้เหลือข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ

4.3 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 18 ข้อ และไม่มีข้อคำถามที่ถูกตัด ทำให้เหลือข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

4.4 แบบสอบถามวัดความตั้งใจลาออกจากงาน จำนวน 7 ข้อ และไม่มีข้อคำถามที่ถูกตัด ทำให้เหลือข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach Coefficient Alpha:  $\alpha$ ) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (รัตนา ศิริพานิชย์, 2533) โดยหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งรายด้านและรายฉบับจากการดูค่า Alpha และ Scale if item deleted เพื่อเลือกข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสูง (รายละเอียดในภาคผนวก ก) จากการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังกล่าว ผู้วิจัยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 3.7

## ตารางที่ 3.7

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น
<b>ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก</b>	<b>22</b>	<b>.943</b>
1. ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	5	.808
2. ด้านความคาดหวังในการทำงาน	5	.904
3. ด้านการมองโลกในแง่ดี	6	.897
4. ด้านการปรับสภาพทางด้านอารมณ์	6	.893
<b>คุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>	<b>40</b>	<b>.913</b>
1. ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม	6	.832
2. ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	4	.776
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	5	.773
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์	5	.646
5. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	4	.858
6. การรักษาสีทึบสีภาพในการทำงาน	6	.731
7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4	.680
8. การทำประโยชน์เพื่อสังคม	6	.777
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>	<b>18</b>	<b>.825</b>
1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ	6	.824
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	8	.790
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	4	.586
<b>ความตั้งใจลาออกจากงาน</b>	<b>7</b>	<b>.865</b>

จากแนวทางการสร้างและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจะได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาคผนวก ข



### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากโครงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเสนอไปยังกลุ่มบริษัทที่ประกอบวิชาชีพเฉพาะ

3.5.2 ผู้วิจัยติดต่อไปยังกลุ่มบริษัทที่ประกอบวิชาชีพเฉพาะ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อการศึกษาเท่านั้น ผลการวิจัยที่ได้จะแสดงเป็นภาพรวม และข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับและทำลายทิ้งทันทีที่งานวิจัยนี้ผ่านการตรวจสอบและอนุมัติ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นั้นจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

3.5.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่กลุ่มบริษัทที่ประกอบวิชาชีพเฉพาะ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตอบแบบสอบถามให้กับทุกคนได้ทราบและยืนยันว่าข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับและทำลายทิ้งทันทีที่งานวิจัยนี้ผ่านการตรวจสอบและอนุมัติ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นั้นจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยข้อมูลที่เป็นความจริงและได้ผลการสำรวจที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

3.5.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความเรียบร้อย โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มากรอกให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่แรก และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS) ต่อไป

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมากรอกให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)
2. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจางาน โดยใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (KMO : Kaiser – Mayer – Olkin measure of sampling adequacy) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปร (Confirmatory factor analysis: CFA)

3. ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path analysis) ด้วยโปรแกรม AMOS: Analysis of Moment Structures (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

ตารางที่ 3.8

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
<p><b>สมมติฐานที่ 1</b> ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 1.1 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 1.2 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 1.3 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความคาดหวังในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 1.4 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 1.5 ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p>	<p>การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล</p> <p>Path Analysis</p>
<p><b>สมมติฐานที่ 2</b> คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p>	<p>การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล</p> <p>Path Analysis</p>

## ตารางที่ 3.8 (ต่อ)

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
<p>สมมติฐานที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 2.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 2.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการรักษาสีทึเสรีภาพในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 2.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 2.9 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p>	<p>การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล</p> <p>Path Analysis</p>
<p><b>สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</b></p> <p>สมมติฐานที่ 3.1 ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 3.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 3.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p> <p>สมมติฐานที่ 3.4 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</p>	<p>การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล</p> <p>Path Analysis</p>

## ตารางที่ 3.8 (ต่อ)

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกจางาน	การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล Path Analysis
สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจางาน	การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล Path Analysis

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรต้น คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ตัวแปรสื่อ คือ ความผูกพันต่อองค์การ มาสร้างสมการทำนาย ความตั้งใจลาออกจางาน โดยสถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression, Enter Mode) คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การอย่างน้อย 1 ด้านสามารถทำนายความตั้งใจลาออกจางาน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังทำการวิเคราะห์เพิ่มเติม เพื่อศึกษา

1. การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

2. การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

3. การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา” ศึกษากับพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะจำนวน 350 คน โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 400 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 344 ฉบับ จากนั้นผู้วิจัยได้คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ทั้ง คงเหลือแบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ได้จริงจำนวน 343 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.75 ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 3 ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปร

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 6 การสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์เพิ่มเติม

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และความรู้ความเชี่ยวชาญ โดยสามารถสรุปได้ดังแสดงในตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1

แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 343)

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	102	29.7
หญิง	241	70.3

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 343)

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ (ปี)		
21 – 30 ปี	254	74.1
31 – 40 ปี	66	19.2
41 – 50 ปี	23	6.7
อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	47	13.7
1 – 3 ปี	91	26.5
3 – 6 ปี	117	34.1
6 – 9 ปี	28	8.2
9 – 12 ปี	25	7.3
12 ปีขึ้นไป	35	10.2
สถานภาพ		
โสด	292	85.1
สมรส	51	14.9
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.7
ระดับปริญญาตรี	254	74.1
ระดับปริญญาโท	83	24.2
รายได้ต่อเดือน		
15,001 – 25,000 บาท	63	18.4
25,001 – 35,000 บาท	102	29.7
35,001 – 45,000 บาท	62	18.1
มากกว่า 45,000 บาท	116	33.8

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 343)

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลักษณะธุรกิจตามสายงาน		
ด้านบัญชี	243	70.8
ด้านกฎหมายและภาษีอากร	56	16.3
ด้านการเงิน เทคโนโลยี บุคคล และความเสี่ยง	44	12.8
<b>รวม</b>	<b>343</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง ร้อยละ 70.3 และเพศชาย ร้อยละ 29.7 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 74.1 อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.2 และอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.7 ในส่วนของอายุงาน กลุ่มตัวอย่างมีอายุงาน 3 – 6 ปี เป็นสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 34.1 รองลงมามีอายุงาน 1 – 3 ปี ร้อยละ 26.5 อายุงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 13.7 อายุงาน 12 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.2 อายุงาน 6 – 9 ปี ร้อยละ 8.2 และอายุงาน 9 – 12 ปี ร้อยละ 7.3 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.1 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

ในส่วนของระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 24.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.7 โดยกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาท เป็นสัดส่วนสูงสุดที่ร้อยละ 33.8 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.7 รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.4 และรายได้ 35,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.1 ตามลำดับ

ส่วนลักษณะธุรกิจตามสายงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในสายงานด้านบัญชี คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาเป็น สายงานด้านกฎหมายและภาษีอากร คิดเป็นร้อยละ 16.3 และสายงานด้านการเงิน เทคโนโลยี บุคคล และความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 343 คน สามารถสรุปค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงานได้ดังแสดงในตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
<b>ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก</b>	3.79	.51	สูง
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	3.82	.56	สูง
การมองโลกในแง่ดี	3.83	.65	สูง
ความคาดหวังในการทำงาน	3.83	.62	สูง
การปรับสภาพทางด้านอารมณ์	3.68	.57	สูง
<b>คุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>	3.18	.32	ปานกลาง
ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม	3.08	.73	ปานกลาง
ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	3.66	.68	สูง
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.36	.60	ปานกลาง
โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์	2.80	.46	ปานกลาง
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	2.97	.37	ปานกลาง
การรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงาน	3.18	.37	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.05	.34	ปานกลาง
การทำประโยชน์เพื่อสังคม	3.34	.67	ปานกลาง
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>	2.96	.51	ปานกลาง
ความผูกพันทางด้านจิตใจ	3.00	.74	ปานกลาง
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.02	.65	ปานกลาง
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	2.78	.81	ปานกลาง
<b>ความตั้งใจลาออกจากงาน</b>	3.33	.86	ปานกลาง



จากตารางที่ 4.2 ซึ่งแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร พบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก มีค่าเฉลี่ยระดับสูง เท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความคาดหวังในการทำงานและด้านการมองโลกในแง่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง เท่ากับ 3.82 และด้านการปรับสภาพทางด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เท่ากับ 3.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.66 รองลงมา คือ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.36 การทำประโยชน์เพื่อสังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.34 การรักษาสีทึบสีเรื่อภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.18 ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.08 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.05 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.97 และ โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.80 ตามลำดับ

ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เท่ากับ 2.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.02 รองลงมา คือ ความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.00 และ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เท่ากับ 2.78 ตามลำดับ

ในส่วนของความตั้งใจลาออกจากงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.33

อักษรย่อของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

PsyCap	ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก
Self	ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง
Opt	การมองโลกในแง่ดี
Hope	ความคาดหวังในการทำงาน
Res	การปรับสภาพทางด้านอารมณ์
QWL	คุณภาพชีวิตในการทำงาน
Q1	ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม

Q2	ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
Q3	ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
Q4	โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์
Q5	ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน
Q6	การรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงาน
Q7	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
Q8	การทำประโยชน์เพื่อสังคม
OC	<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>
Aff	ความผูกพันทางด้านจิตใจ
Org	ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร
Norm	ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
Leave	<b>ความตั้งใจลาออกจากงาน</b>

ตารางที่ 4.3

แสดงสถิติพรรณนาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัว

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1. PsyCap	3.786	.507	1	.797**	.820**	.906**	.851**	.463**	.249**	.471**	.218**	.068	.146**	.448**	.011	.394**	.146**	.252**	.027	.025	-.043
2. Self	3.819	.562		1	.475**	.679**	.596**	.378**	.197**	.341**	.168**	.002	.100	.494**	.086	.305**	.028	.118**	-.044	-.011	.067
3. Opt	3.833	.650			1	.683**	.598**	.402**	.204**	.421**	.287**	.113*	.139*	.276**	-.008	.305**	.209**	.287**	.075	.076	-.064
4. Hope	3.830	.618				1	.668*	.441**	.221*	.464**	.160**	.070	.175**	.399**	.000	.418**	.168**	.256**	.030	.076	-.034
5. Res	3.675	.567					1	.343**	.219**	.354**	.127*	.036	.074	.362**	-.027	.292**	.075	.177**	.021	-.063	-.098
6. QWL	3.180	.324						1	.696**	.690**	.591**	.416**	.386**	.659**	.227**	.729**	.476**	.586**	.069	.432**	-.243**
7. Q1	3.082	.734							1	.388**	.386**	.139*	.193**	.284**	.037	.277**	.306**	.352**	.002	.374**	-.315**
8. Q2	3.656	.681								1	.371**	.063	.169**	.402**	.058	.501**	.303**	.428**	.032	.218**	-.204**
9. Q3	3.361	.598									1	.225**	.085	.224**	-.074	.227**	.213**	.347**	-.087	.266**	-.147**
10. Q4	2.805	.458										1	.204**	.222**	.013	.205**	.192**	.267**	-.031	.226**	-.242**
11. Q5	2.973	.369											1	.290**	.060	.187*	.220**	.186**	.131*	.153**	.032
12. Q6	3.185	.372												1	.228**	.506**	.292**	.295**	.175**	.137*	.000
13. Q7	3.051	.344													1	.207**	.079	.039	.081	.040	.185**
14. Q8	3.340	.669														1	.458**	.555**	.106	.362**	-.127*
15. OC	2.955	.507															1	.751**	.675**	.705**	-.340**
16. Aff	2.991	.737																1	.114*	.566**	-.490**
17. Org	3.016	.653																	1	.133*	.031
18. Norm	2.778	.810																		1	-.340**
19. Leave	3.332	.858																			1

\*\*p < .01 / \*p < .05

จากตารางที่ 4.3 ซึ่งแสดงค่าสถิติพรรณนาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร รายคู่ พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังนี้

1. ทูทางจิตวิทยาต้นบวกไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = -.043$ )
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ( $r = -.243$ )
3. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ( $r = -.340$ )

เมื่อพิจารณาตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทูทางจิตวิทยาต้นบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร พบความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจลาออกจากงาน ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้


ตัวแปรแฝงทูทางจิตวิทยาต้นบวกประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และการปรับสภาพทางด้านอารมณ์ พบว่า ความคาดหวังในการทำงานและการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $r = .209$ ,  $r = .168$  ตามลำดับ) ขณะที่ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและการปรับสภาพทางด้านอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงาน

ตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัว ได้แก่ ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน การรักษาสีทธิเสรีภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการทำประโยชน์เพื่อสังคม พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $r = .306$ ,  $r = .303$ ,  $r = .213$ ,  $r = .192$ ,  $r = .220$ ,  $r = .292$ , และ  $r = .458$  ตามลำดับ) ยกเว้นตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ขณะเดียวกันเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงาน พบว่า ตัวแปรค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $r = -.315$ ,  $r = -.204$ ,  $r = -.147$ ,  $r = -.242$ , และ  $r = .185$  ตามลำดับ) ยกเว้นการทำประโยชน์เพื่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ( $r = -.127$ ) และ ความสมดุล

ระหว่างชีวิตและการทำงานและการรักษาสีทึบสีผิวในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงาน

ตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน พบว่าตัวแปรความผูกพันทางด้านจิตใจและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $r = -.490$  และ  $r = -.340$  ตามลำดับ) ขณะที่ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงาน

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าในการวิเคราะห์ทางสถิติ

$\bar{x}$	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
	ตัวแปรสังเกตได้
	ตัวแปรแฝง
	เส้นแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปร
	เส้นแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
TE	อิทธิพลรวม (Total effect)
DE	อิทธิพลทางตรง (Direct effect)
IE	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect)
$\chi^2$	ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi - square)
df	องศาอิสระ (Degree of freedom)
CMIN/DF	ค่าสถิติที่ทำการปรับลดอิทธิพลของขนาดตัวอย่างที่มีต่อสถิติไคสแควร์
GFI	ค่า Goodness of Fit Index
AGFI	ค่า Adjusted Goodness of Fit Index
NFI	ค่า Normed Fit Index
CFL	ค่า Comparative Fit Index
RMSEA	ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างต่อองศาอิสระ
PCLOSE	ค่า p-value

## ตารางที่ 4.4

แสดงค่าดัชนีวัดความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีวัดความ กลมกลืน	เกณฑ์ทางสถิติ
$\chi^2$	มีค่าต่ำหรือเข้าใกล้ศูนย์ หรือ p-value > 0.05 แสดงว่ามีความกลมกลืน
CMIN/DF	< 2 โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ < 3 โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม
GFI	$\geq 0.95$ หรือ $\geq 0.90$ โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์
AGFI	$\geq 0.90$ โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์
NFI	$\geq 0.90$ โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์
CFL	> 0.90 โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์
RMSEA	$\leq 0.05$ โมเดลมีความกลมกลืนดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ $\leq 0.08$ โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์
PCLOSE	$\geq 0.05$ โมเดลมีความกลมกลืนดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ที่มา: กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556

## 4.3 ผลการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ในการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปนั้น จะใช้สถิติทดสอบคือ KMO และ Bartlett's test of sphericity โดยค่าสถิติ KMO (Kaiser – Mayer – Olkin measure of sampling adequacy) ที่ได้จะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็นช่วงระดับได้ (พรพรรณ โขคะสุด, 2556 ) ดังนี้

0.80 ขึ้นไป	แสดงว่า เหมาะสมดีมากที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ
0.70 – 0.79	แสดงว่า เหมาะสมดีที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ
0.60 – 0.69	แสดงว่า เหมาะสมปานกลางที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ
0.50 – 0.59	แสดงว่า เหมาะสมน้อยที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ
ต่ำกว่า 0.50	แสดงว่า ไม่เหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ

ขณะที่ค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity ใช้ในการทดสอบว่าตัวแปรต่างๆ นั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยถ้าค่าสถิติที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าตัวแปรต่างๆ นั้นมีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบสำหรับงานวิจัยนี้ จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝงของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

#### 4.3.1 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและค่าสถิติ KMO และ Bartlett's test of sphericity

ตัวแปรสังเกตได้	1	2	3	4
1. ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	1	.475**	.679**	.596**
2. การมองโลกในแง่ดี		1	.683**	.598**
3. ความคาดหวังในการทำงาน			1	.668**
4. การปรับสภาพทางอารมณ์				1
**p < .01 ค่าสถิติ KMO = 0.791 ค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity = $\chi^2 = 673.301$ , df = 6, Sig. = .000				

จากตารางที่ 4.5 ค่าสถิติทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ได้แก่ ค่าสถิติ KMO = 0.791 แสดงว่าเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ และค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity  $\chi^2 = 673.301$ , df = 6, Sig. = .000 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ตัวแปรทั้ง 4 ตัวจึงมีความสัมพันธ์กันสามารถที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้

### 4.3.2 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 4.6

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงานและค่าสถิติ  
KMO และ Bartlett's test of sphericity

ตัวแปรสังเกตได้	1	2	3	4	5	6	7	8
1. ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็น ธรรม	1	.388**	.386**	.139*	.193*	.284**	.037	.277**
2. ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูก สุจริตลักษณะ		1	.371**	.063	.169**	.402**	.058	.501**
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคง ในงาน			1	.225**	.085	.224**	-.074	.277**
4. โอกาสในการพัฒนา ความสามารถมนุษย์				1	.204**	.222**	.013	.205**
5. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการ ทำงาน					1	.290**	.060	.187**
6. การรักษาสีทึบสีภาพในการ ทำงาน						1	.288**	.506**
7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน							1	.207**
8. การทำประโยชน์เพื่อสังคม								1
*p < .05 / **p < .01 ค่าสถิติ KMO = 0.745 ค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity = $\chi^2 = 466.572$ , df = 28, Sig. = .000								

จากตารางที่ 4.6 ค่าสถิติทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าสถิติ KMO = 0.745 แสดงว่าเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ และค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity  $\chi^2 = 466.572$ , df = 28, Sig. = .000 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ตัวแปรทั้ง 8 ตัวจึงมีความสัมพันธ์กันสามารถที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบต่อได้



### 4.3.3 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงของ ความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 4.7

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กรและค่าสถิติ KMO และ Bartlett's test of sphericity

ตัวแปรสังเกตได้	1	2	3
1. ความผูกพันด้านจิตใจ	1	.114*	.566**
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร		1	.133*
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน			1
*p < .05 / **p < .01 ค่าสถิติ KMO = .522 ค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity = $\chi^2 = 137.985$ , df = 3, Sig. = .000			

จากตารางที่ 4.7 ค่าสถิติทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ค่าสถิติ KMO = 0.522 แสดงว่าเหมาะสมน้อยที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ และค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity  $\chi^2 = 137.985$ , df = 3, Sig. = .000 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ตัวแปรทั้ง 3 ตัวจึงมีความสัมพันธ์กันสามารถที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้

### 4.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปร (Confirmatory factor analysis: CFA)

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงแล้วนั้น ต่อไปผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปร เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองการวัดตัวแปรแฝงว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวนั้นเป็นองค์ประกอบที่เหมาะสมสำหรับตัวแปรแฝงที่กำหนดไว้จริง ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองการวัดตัวแปรแฝงทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

#### 4.4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองการวัดตัวแปรแฝงทุนทางจิตวิทยาต้านบวก

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงทุนทางจิตวิทยาต้านบวกสามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี ความคาดหวังในการทำงาน และการปรับสภาพทางอารมณ์ พบว่า ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านเกณฑ์ค่าสถิติการวัดระดับความกลมกลืนทุกตัว แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยพิจารณาจาก

ค่าไค-สแควร์เท่ากับ .001 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 ค่า p เท่ากับ .979

ค่า CMIN/DF เท่ากับ .001

ค่า GFI เท่ากับ 1.00

ค่า AGFI เท่ากับ 1.00

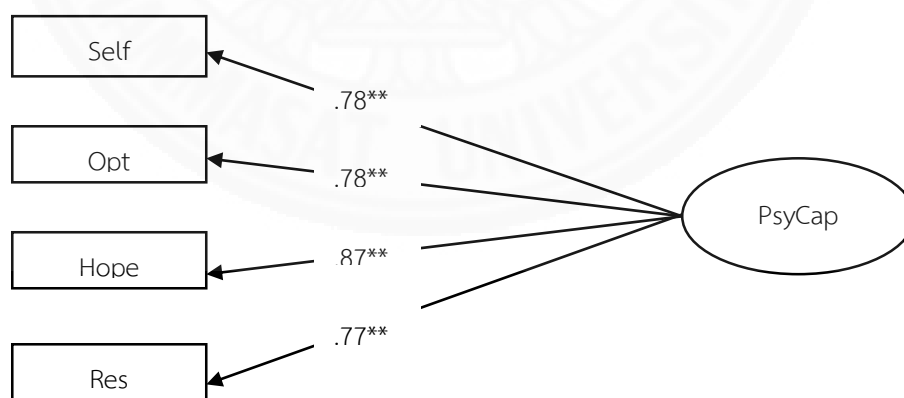
ค่า NFI เท่ากับ 1.00

ค่า CFI เท่ากับ 1.00

ค่า RMSEA เท่ากับ .000

ค่า PCLOSE เท่ากับ .986

นอกจากนี้ ยังพบความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรปรากฏ 1 คู่ ดังแสดงในภาพที่ 4.1



\*\*p < .01

$\chi^2 = .001$ ,  $df = 1$ ,  $p = .979$ ,  $CMIN/DF = .001$ ,  $GFI = 1.00$ ,  $AGFI = 1.00$ ,  $NFI = 1.000$ ,  $CFL = 1.000$ ,  $RMSEA = .000$ ,  $PCLOSE = .986$

ภาพที่ 4.1 แสดงโมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองตัวแปรแฝงทุนทางจิตวิทยาต้านบวก

#### 4.4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองการวัดตัวแปรแฝง

##### คุณภาพชีวิตในการทำงาน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัว คือ ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม ที่ทำงานมีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน การรักษาสีทธิเสรีภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการทำประโยชน์เพื่อสังคม พบว่า ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านเกณฑ์ค่าสถิติการวัดระดับความกลมกลืนทุกตัว แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยพิจารณาจาก

ค่าไค-สแควร์เท่ากับ 22.523 ท้องศาอิสระเท่ากับ 13 ค่า p เท่ากับ .048

ค่า CMIN/DF เท่ากับ 1.733

ค่า GFI เท่ากับ .983

ค่า AGFI เท่ากับ .954

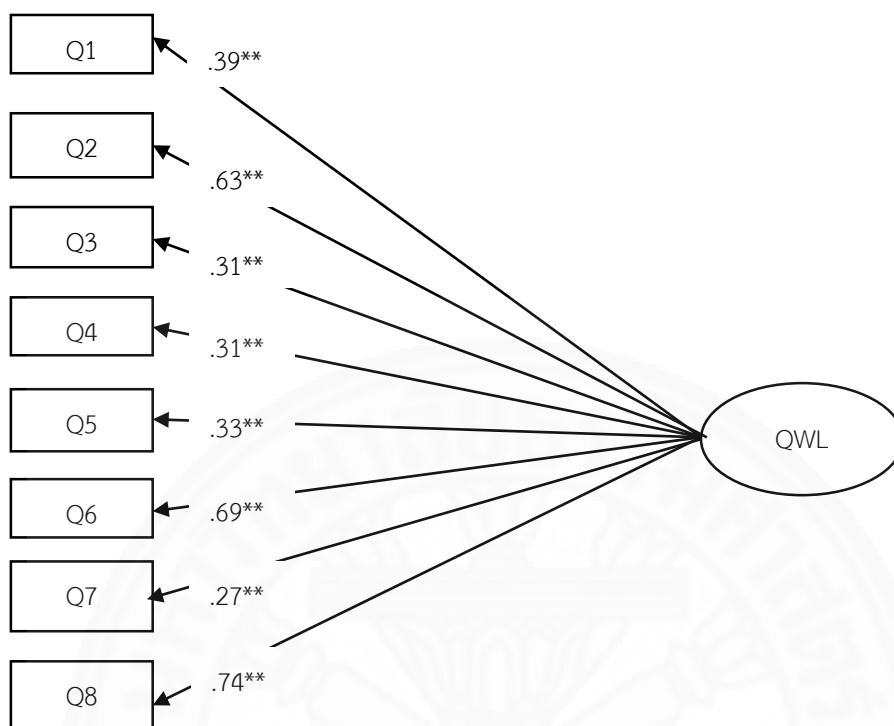
ค่า NFI เท่ากับ .952

ค่า CFI เท่ากับ .979

ค่า RMSEA เท่ากับ .046

ค่า PCLOSE เท่ากับ .535

นอกจากนี้ ยังพบความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรปรากฏ 7 คู่ ดังแสดงในภาพที่ 4.2



\*\*p < .01

$\chi^2 = 22.523$ ,  $df = 13$ ,  $p = .048$ ,  $CMIN/DF = 1.733$ ,  $GFI = .983$ ,  $AGFI = .954$ ,  $NFI = .952$ ,  $CFL = .979$ ,  $RMSEA = .046$ ,  $PCLOSE = .535$

ภาพที่ 4.2 แสดงโมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน

#### 4.4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองการวัดตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์การ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์การสามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน พบว่า ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ผ่านเกณฑ์ค่าสถิติการวัดระดับความกลมกลืนทุกตัว แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก

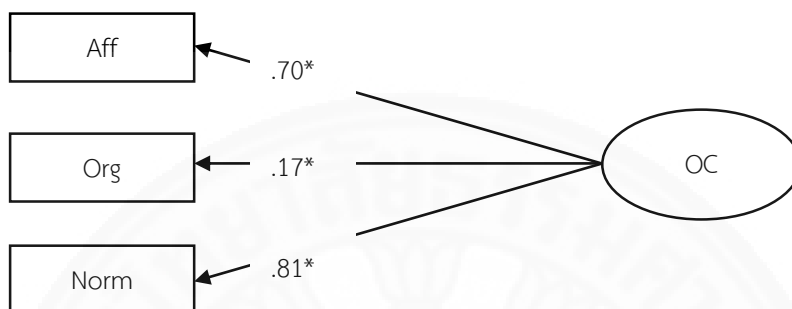
ค่าไค-สแควร์เท่ากับ .177 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 ค่า p เท่ากับ .674

ค่า CMIN/DF เท่ากับ .177

ค่า GFI เท่ากับ 1.00

ค่า AGFI เท่ากับ .998

ค่า NFI เท่ากับ .999  
 ค่า CFI เท่ากับ 1.00  
 ค่า RMSEA เท่ากับ .000  
 ค่า PCLOSE เท่ากับ .782 ดังแสดงในภาพที่ 4.3



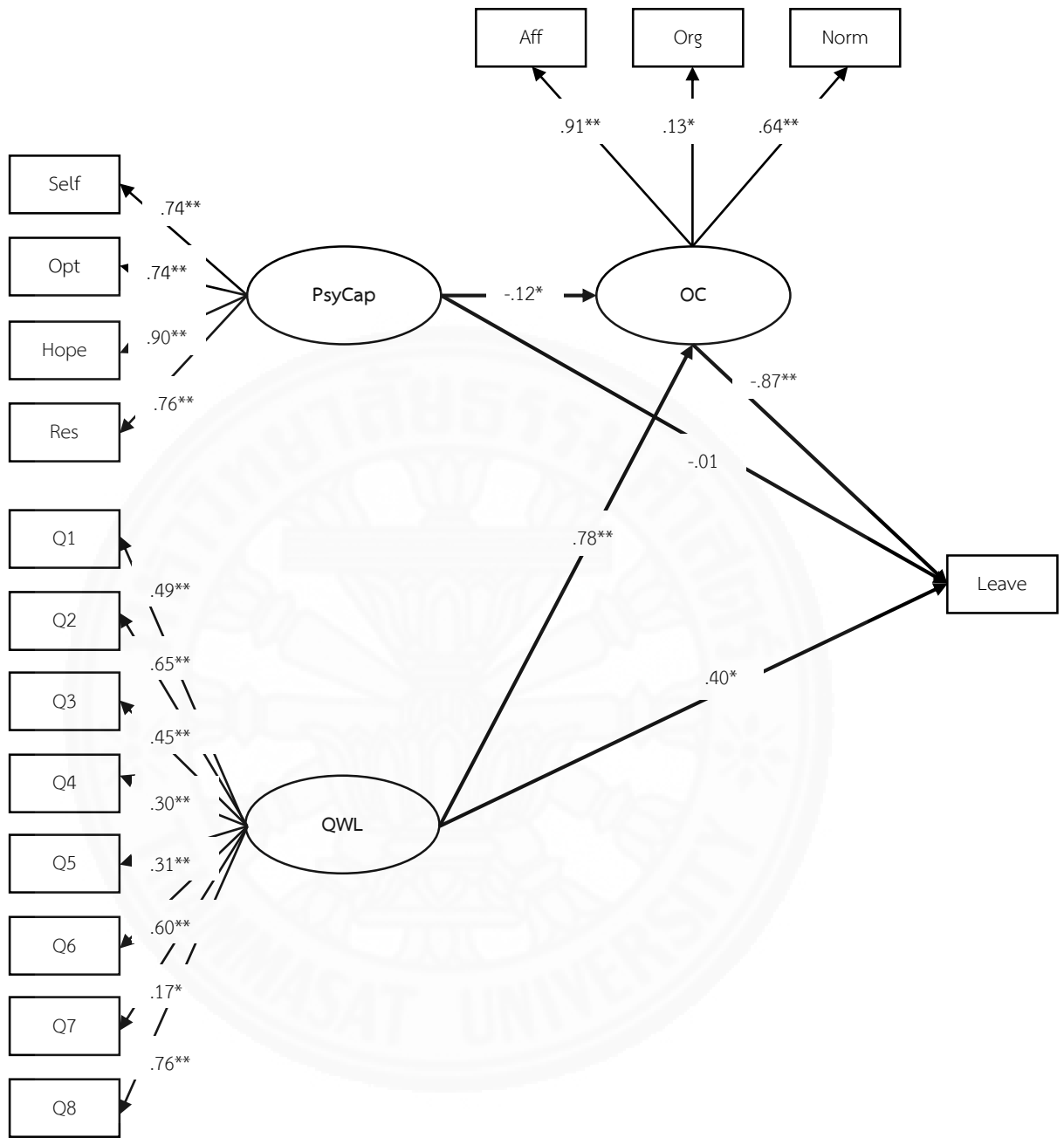
\*p < .05

$\chi^2 = .177$ ,  $df = 1$ ,  $p = .674$ ,  $CMIN/DF = .177$ ,  $GFI = 1.000$ ,  $AGFI = .998$ ,  $NFI = .999$ ,  $CFL = 1.000$ ,  $RMSEA = .000$ ,  $PCLOSE = .782$

ภาพที่ 4.3 แสดงโมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร

#### 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรต่างๆ แล้ว พบว่าตัวแปรสังเกตได้และตัวแปรแฝงมีความกลมกลืนกันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทุกตัว คือ ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร จากนั้น ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร ด้วยการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์เส้นทางส่งผล (Path analysis) เพื่อศึกษาการส่งผลของตัวแปรที่สันนิษฐานว่าเป็นสาเหตุของตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจลาออกจากงาน ทั้งที่เป็นอิทธิพลทางตรง (Direct effect) และ อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานจากข้อมูลเชิงประจักษ์ทุกตัว ดังแสดงในภาพที่ 4.4



\*\*p = < .01 / \*p = < .05

→ เส้นทางแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปร

ภาพที่ 4.4 แสดงแบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

จากภาพที่ 4.4 แสดงแบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจ ให้คำปรึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) ด้วยโปรแกรม AMOS (Analysis of Moment Structures) พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา ไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก

ค่าไค-สแควร์เท่ากับ 533.514 ที่องศาอิสระเท่ากับ 100 โดยมี ค่า p เท่ากับ .000

ค่า CMIN/DF เท่ากับ 5.335

ค่า GFI เท่ากับ .843

ค่า AGFI เท่ากับ .786

ค่า NFI เท่ากับ .728

ค่า CFI เท่ากับ .764

ค่า RMSEA เท่ากับ .113

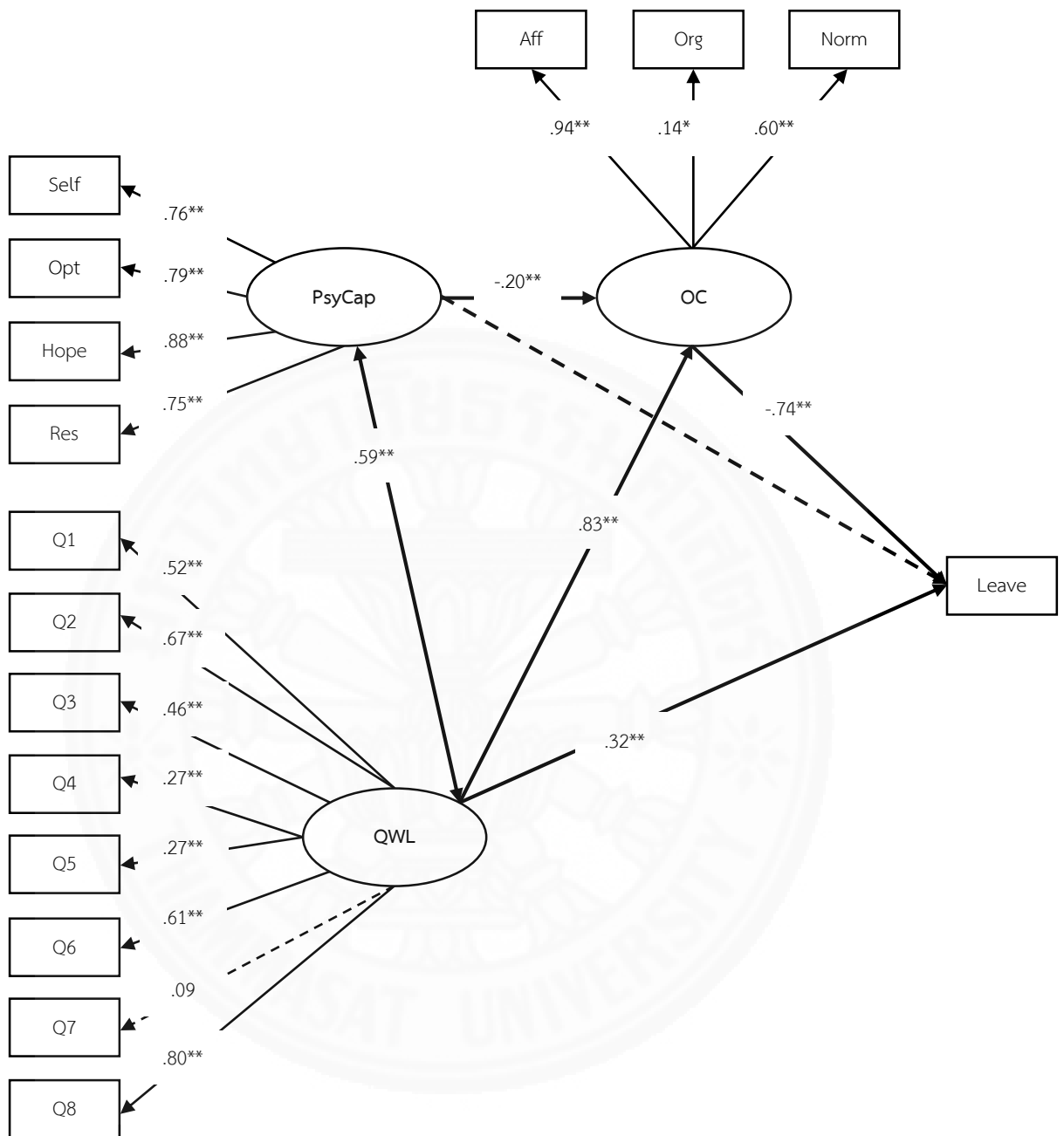
ค่า PCLOSE เท่ากับ .000

ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความผันแปรของความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาได้ร้อยละ 54.4

ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังแสดงในภาพที่ 4.4

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการปรับแบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเพิ่มเส้นอิทธิพลจากทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไปยังคุณภาพชีวิตในการทำงาน และตัดเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติออก จากนั้นผู้วิจัยได้เพิ่มเส้นความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อนของตัวแปรปรากฏโดยพิจารณาจากค่า M.I. (Modification Indices) โดยดูจากค่าที่มีเส้นความสัมพันธ์สูงสุดก่อน และทำไปทีละคู่ และนำไปวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) ด้วยโปรแกรม AMOS (Analysis of Moment Structures) ดังแสดงในรูปที่ 4.5



\*\*p = < .01 / \*p = < .05

- เส้นทางแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปร
- - - -> เส้นทางที่ไม่แสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปร

ภาพที่ 4.5 แสดงแบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา (ปรับแก้)



จากภาพที่ 4.5 แสดงแบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจ ให้คำปรึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ปรับแก้) โดยการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (Path Analysis) ด้วยโปรแกรม AMOS (Analysis of Moment Structures) พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยพิจารณาจาก

ค่าไค-สแควร์เท่ากับ 145.391 ที่องศาอิสระเท่ากับ 77 โดยมี ค่า p เท่ากับ .000

ค่า CMIN/DF เท่ากับ 1.888

ค่า GFI เท่ากับ .951

ค่า AGFI เท่ากับ .913

ค่า NFI เท่ากับ .926

ค่า CFI เท่ากับ .963

ค่า RMSEA เท่ากับ .051

ค่า PCLOSE เท่ากับ .434

ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความผันแปรของความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาได้ร้อยละ 37.2

ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ดังแสดงในภาพที่ 4.5

#### ตารางที่ 4.8

แสดงผลการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองเปรียบเทียบกับแบบจำลอง (ปรับแก้) กับข้อมูลเชิงประจักษ์เทียบกับเกณฑ์ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน

ค่าสถิติ	เกณฑ์ค่าสถิติ	ค่าสถิติจากแบบจำลอง	ค่าสถิติจากแบบจำลอง (ปรับแก้)	สรุป
Chi-square	p-value > 0.05	$\chi^2 = 533.514,$ df = 100, p = .000	$\chi^2 = 145.391,$ df = 77, p = .000	ผ่าน
CMIN/DF	< 2	5.335	1.888	ผ่าน

## ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

แสดงผลการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองเปรียบเทียบกับแบบจำลอง (ปรับแก้) กับข้อมูลเชิงประจักษ์เทียบกับเกณฑ์ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน

ค่าสถิติ	เกณฑ์ค่าสถิติ	ค่าสถิติจากแบบจำลอง	ค่าสถิติจากแบบจำลอง (ปรับแก้)	สรุป
GFI	$\geq 0.95$	.843	.951	ผ่าน
AGFI	$\geq 0.90$	.786	.913	ผ่าน
NFI	$\geq 0.90$	.728	.926	ผ่าน
CFL	$> 0.90$	.764	.963	ผ่าน
RMSEA	$\leq 0.05$	.113	.051	ผ่าน
PCLOSE	$\geq 0.05$	.000	.434	ผ่าน

จากการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ของแบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า จากการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลด้วยสถิติ Chi-square จะสรุปได้ว่า โมเดลไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่เนื่องจากการใช้สถิติ Chi-square นั้นจะมีข้อเสียที่ว่าค่า Chi-square จะมีค่ามากเมื่อโมเดลมีขนาดตัวอย่างใหญ่จึงทำให้โมเดลไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) หากพิจารณาจากค่าสถิติอื่นๆ คือ CMIN/DF, GFI, AGFI, NFI, CFL, RMSEA, PCLOSE จะพบว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า แบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษามีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

แสดงค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

ตัวแปรต้น	ความผูกพันต่อองค์กร			ความตั้งใจลาออกจากงาน		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	-.20	-	-.20**	.15	.15	-
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	-	-	-	-	-	-
การมองโลกในแง่ดี	-	-	-	-	-	-
ความคาดหวังในการทำงาน	-	-	-	-	-	-
การปรับสภาพทางด้านอารมณ์	-	-	-	-	-	-
<b>คุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>	<b>.83</b>	-	<b>.83**</b>	<b>-.29</b>	<b>-.62</b>	<b>.32**</b>
ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม	-	-	-	-	-	-
ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	-	-	-	-	-	-
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	-	-	-	-	-	-
โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์	-	-	-	-	-	-
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	-	-	-	-	-	-
การรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงาน	-	-	-	-	-	-
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-	-	-	-	-	-
การทำประโยชน์เพื่อสังคม	-	-	-	-	-	-
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>	-	-	-	<b>-.74</b>	-	<b>-.74**</b>
ความผูกพันด้านจิตใจ	-	-	-	-	-	-
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	-	-	-	-	-	-
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	-	-	-	-	-	-

\*\*p = < .01

จากตารางที่ 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา พบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมมีอิทธิพลทางตรง ต่อความผูกพันต่อองค์กร (DE = -.20) และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกจากงาน (IE = .15)

คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร (DE = .83) และมีอิทธิพลโดยรวมต่อความตั้งใจลาออกจากงาน (TE = -.29) ซึ่งแบ่งเป็นอิทธิพลทางตรง (DE = .32) และอิทธิพลทางอ้อม (IE = -.62)

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงาน (DE = -.74) ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้สามารถอธิบายการทดสอบสมมติฐานได้ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10

แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 1</b> ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	
สมมติฐานที่ 1.1 ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกด้านความคาดหวังในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกด้านการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 2</b> คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	
สมมติฐานที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

## แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.9 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</b>	
สมมติฐานที่ 3.1 ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.4 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกจากงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงาน	ยอมรับสมมติฐาน

#### 4.6 การสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกจากงาน

นอกจากการทดสอบสมมติฐานแล้ว ผู้วิจัยได้สร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกจากงาน โดยนำตัวแปรต้น คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และตัวแปรสื่อคือ ความผูกพันต่อองค์กร มาสร้างสมการทำนาย ความตั้งใจลาออกจากงาน โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.11 และ 4.12

ตารางที่ 4.11

แสดงค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

ลำดับ	ตัวแปร	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	F	Sig F (p-value)
1	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	.490	.240	.238	107.632**	.000
2	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.531	.281	.277	66.586**	.000
3	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม	.553	.306	.300	49.893**	.000
4	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม	.573	.329	.321	41.366**	.000
5	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	.587	.345	.335	35.430**	.000
6	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์	.603	.364	.353	32.066**	.000
7	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	.614	.377	.364	28.957**	.000

\*\*p < .01

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีประสิทธิภาพในการทำนายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา คือ ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม ด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม ด้านความสมดุล

ระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากรางงานได้ร้อยละ 24.0 เมื่อเพิ่มตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จะเพิ่มความสามารถในการทำนายได้ร้อยละ 4.1 เมื่อเพิ่มตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม จะเพิ่มความสามารถในการทำนายได้ร้อยละ 2.5 เมื่อเพิ่มตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม จะเพิ่มความสามารถในการทำนายได้ร้อยละ 2.3 เมื่อเพิ่มตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน จะเพิ่มความสามารถในการทำนายได้ร้อยละ 1.6 เมื่อเพิ่มตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ จะเพิ่มความสามารถในการทำนายได้ร้อยละ 1.9 และเมื่อเพิ่มตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จะเพิ่มความสามารถในการทำนายได้ร้อยละ 1.3 และเมื่อนำตัวแปรทั้ง 7 ตัว คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม ด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมารวมกันทำนายความตั้งใจลาออกจากรางงานจะสามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากรางงานได้ร้อยละ 37.7

ดังนั้น จากผลการทดสอบจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรอย่างน้อย 1 ด้านสามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากรางงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

#### ตารางที่ 4.12

แสดงค่าสมการพยากรณ์ความตั้งใจลาออกจากรางงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	p-value
(ค่าคงที่)	3.099	.496		6.243	.000
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	-.630	.065	-.542	-9.768	.000
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.449	.111	.180	4.041	.000
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม	-.278	.057	-.238	-4.850	.000

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

แสดงค่าสมการพยากรณ์ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	p-value
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำ ประโยชน์เพื่อสังคม	.228	.069	.178	3.307	.001
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุล ระหว่างชีวิตและการทำงาน	.365	.105	.157	3.489	.001
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการ พัฒนาความสามารถมนุษย์	-.308	.086	-.164	-3.583	.000
คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน	.185	.070	.129	2.630	.009

\*\*p < .01

จากตารางที่ 4.12 สามารถสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา ได้ดังนี้

ความตั้งใจลาออกจากงาน = 3.099 (ค่าคงที่) - .630 (ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ) + .499 (คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) -.278 (คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม) + .228 (คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม) + .365 (คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน) - .308 (คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์) + .185 (คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน)

จากสมการทำนายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกจากงานได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. นาย ก ได้คะแนนจากการตอบแบบสอบถามดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ 2.00 คะแนน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4.00 คะแนน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม 2.00 คะแนน คุณภาพชีวิตในการทำงาน



ด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม 5.00 คะแนน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิต และการทำงาน 2.00 คะแนน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ 4.00 คะแนน และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการงาน 3.00 คะแนน จะสามารถทำนายคะแนนความตั้งใจลาออกจากงานของนาย ก ได้ดังนี้

$$\text{ความตั้งใจลาออกจากงาน} = 3.099 - .630 (2) + .499 (4) - .278 (2) + .228 (5) + .365 (2) - .308 (4) + .185 (3)$$

$$= 3.099 - 1.26 + 1.996 - .556 + 1.14 + .73 - 1.232 + .555$$

$$= 4.472$$

คะแนนความตั้งใจลาออกจากงานสามารถแปลผลได้โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้  
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำมาก  
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ  
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง  
 คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับสูง  
 คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับสูงมาก

จากเกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนดังกล่าวข้างต้น แสดงว่า นาย ก มีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับสูงมาก

2. นางสาว ก ได้คะแนนจากการตอบแบบสอบถามดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ 4.00 คะแนน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3.00 คะแนน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม 4.00 คะแนน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม 2.00 คะแนน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน 4.00 คะแนน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ 2.00 คะแนน และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการงาน 1.00 คะแนน จะสามารถทำนายคะแนนความตั้งใจลาออกจากงานของนางสาว ก ได้ดังนี้

$$\text{ความตั้งใจลาออกจากงาน} = 3.099 - .630 (4) + .499 (3) - .278 (4) + .228 (2) + .365 (4) - .308 (2) + .185 (1)$$

$$= 3.099 - 2.52 + 1.497 - 1.112 + .456 + 1.46 - .616 + .185$$

$$= 2.449$$

คะแนนความตั้งใจลาออกจากงานสามารถแปลผลได้โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้  
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำมาก  
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ  
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง  
 คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับสูง  
 คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับสูงมาก  
 จากเกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนดังกล่าวข้างต้น แสดงว่า นางสาว ก มีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ

#### 4.7 การวิเคราะห์เพิ่มเติม

นอกจากสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ทดสอบแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติม เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และลักษณะธุรกิจตามสายงาน ที่แตกต่างกันมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีสมมติฐานเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 6 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และลักษณะธุรกิจตามสายงาน ที่แตกต่างกัน มีทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13

แสดงค่าความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน

ตัวแปร	เพศชาย (n = 102)		เพศหญิง (n = 241)		t-test	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	3.898	.474	3.739	.515	2.770**	.006
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.246	.331	3.152	.317	2.453*	.015
3. ความผูกพันต่อองค์กร	3.010	.444	2.932	.530	1.317	.189
4. ความตั้งใจลาออกจากงาน	3.384	.860	3.309	.857	.733	..464

\*\*p < .01 / \*p < .05

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่าง (t-test) ที่ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน ตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า

1. เพศชายและเพศหญิงมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01
2. เพศชายและเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
3. เพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
4. เพศชายและเพศหญิงมีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน

ตัวแปร	ช่วงอายุ	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
1. ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	21 – 30 ปี (n = 254)	3.762	.483	1.646	.194
	31 – 40 ปี (n = 66)	3.888	.571		
	41 – 50 ปี (n = 23)	3.759	.562		
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน	21 – 30 ปี (n = 254)	3.163	.324	1.726	.180
	31 – 40 ปี (n = 66)	3.212	.294		
	41 – 50 ปี (n = 23)	3.277	.389		
3. ความผูกพันต่อองค์กร	21 – 30 ปี (n = 254)	2.895	.472	11.857**	.000
	31 – 40 ปี (n = 66)	3.035	.558		
	41 – 50 ปี (n = 23)	3.391	.504		
4. ความตั้งใจลาออกจากงาน	21 – 30 ปี (n = 254)	3.428	.823	10.154**	.000
	31 – 40 ปี (n = 66)	3.197	.815		
	41 – 50 ปี (n = 23)	2.652	1.015		

\*\*p < .01 / \*p < .05

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน โดยแบ่งลักษณะของช่วงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 อายุ 21 – 30 ปี กลุ่มที่ 2 อายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มที่ 3 อายุ 41 – 50 ปี พบว่า

1. พนักงานกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน
3. พนักงานกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 11.857, p < .01$ )
4. พนักงานกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 10.154, p < .01$ )

จากตารางข้างต้น พบว่า พนักงานกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร และมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของช่วงอายุที่ละคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) ดังแสดงในตารางที่ 4.15 และ 4.16

ตารางที่ 4.15

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แบ่งตามช่วงอายุของพนักงาน

ตัวแปร	อายุ	21 – 30 ปี ( $\bar{X} = 2.895$ )	31 – 40 ปี ( $\bar{X} = 3.035$ )	41 – 50 ปี ( $\bar{X} = 3.391$ )
ความผูกพันต่อองค์กร	21 – 30 ปี ( $\bar{X} = 2.895$ )		.141* (.039)	.497** (.000)
	31 – 40 ปี ( $\bar{X} = 3.035$ )			.356* (.003)
	41 – 50 ปี ( $\bar{X} = 3.391$ )			

\*\*  $p < .01$  / \*  $p < .05$

จากตารางที่ 4.15 เมื่อนำผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวมาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาโดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) พบว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ขณะที่พนักงานกลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ตารางที่ 4.16

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงาน แบ่งตามช่วงอายุของพนักงาน

ตัวแปร	อายุ	21 – 30 ปี ( $\bar{X}$ = 3.428)	31 – 40 ปี ( $\bar{X}$ = 3.197)	41 – 50 ปี ( $\bar{X}$ = 2.652)
ความตั้งใจลาออกจากการงาน	21 – 30 ปี ( $\bar{X}$ = 3.428)		.231* (.046)	.776** (.000)
	31 – 40 ปี ( $\bar{X}$ = 3.197)			.545** (.007)
	41 – 50 ปี ( $\bar{X}$ = 2.652)			

\*\* p < .01 / \* p < .05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อนำผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวมาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาโดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) พบว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความตั้งใจลาออกจากการงานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความตั้งใจลาออกจากการงานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ .01

ตารางที่ 4.17

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน

ตัวแปร	ช่วงอายุงาน	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
1. ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	น้อยกว่า 1 ปี (n = 47)	3.725	.493	.576	.719
	1 – 3 ปี (n = 91)	3.778	.452		
	3 – 6 ปี (n = 117)	3.798	.540		
	6 – 9 ปี (n = 28)	3.706	.340		
	9 – 12 ปี (n = 25)	3.891	.503		
	12 ปีขึ้นไป (n = 35)	3.839	.659		
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี (n = 47)	3.163	.352	1.336	.249
	1 – 3 ปี (n = 91)	3.163	.310		
	3 – 6 ปี (n = 117)	3.156	.323		
	6 – 9 ปี (n = 28)	3.238	.246		
	9 – 12 ปี (n = 25)	3.156	.256		
	12 ปีขึ้นไป (n = 35)	3.297	.400		
3. ความผูกพันต่อองค์กร	น้อยกว่า 1 ปี (n = 47)	2.846	.513	4.919**	.000
	1 – 3 ปี (n = 91)	2.979	.485		
	3 – 6 ปี (n = 117)	2.876	.489		
	6 – 9 ปี (n = 28)	2.847	.347		
	9 – 12 ปี (n = 25)	3.100	.498		
	12 ปีขึ้นไป (n = 35)	3.284	.586		
4. ความตั้งใจลาออกจากงาน	น้อยกว่า 1 ปี (n = 47)	3.046	.679	8.769**	.000
	1 – 3 ปี (n = 91)	3.380	.803		
	3 – 6 ปี (n = 117)	3.602	.862		
	6 – 9 ปี (n = 28)	3.347	.812		
	9 – 12 ปี (n = 25)	3.366	.840		
	12 ปีขึ้นไป (n = 35)	2.649	.811		

\*\*p < .01 / \*p < .05

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน โดยแบ่งลักษณะของช่วงอายุงานออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 อายุงานน้อยกว่า 1 ปี กลุ่มที่ 2 อายุงาน 1 – 3 ปี กลุ่มที่ 3 อายุงาน 3 – 6 ปี กลุ่มที่ 4 อายุงาน 6 – 9 ปี กลุ่มที่ 5 อายุงาน 9 – 12 ปี และกลุ่มที่ 6 อายุงาน 12 ปีขึ้นไป พบว่า

1. พนักงานกลุ่มที่มีอายุงานแตกต่างกันมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานกลุ่มที่มีอายุงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน
3. พนักงานกลุ่มที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 4.919, p < .01$ )
4. พนักงานกลุ่มที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 8.769, p < .01$ )

จากตารางข้างต้น พบว่า พนักงานกลุ่มที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร และมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของช่วงอายุงานที่ละคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) ดังแสดงในตารางที่ 4.18 และ 4.19

ตารางที่ 4.18

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แบ่งตามช่วงอายุงานของพนักงาน

ตัวแปร	อายุงาน	น้อยกว่า 1 ปี ( $\bar{X} = 2.846$ )	1 – 3 ปี ( $\bar{X} = 2.979$ )	3 – 6 ปี ( $\bar{X} = 2.876$ )	6 – 9 ปี ( $\bar{X} = 2.847$ )	9 – 12 ปี ( $\bar{X} = 3.100$ )	12 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.284$ )
ค ว า ม ผุ ก พ ัน ต่ อ อง ค ร์ ก ร	น้อยกว่า 1 ปี ( $\bar{X} = 2.846$ )		-.133 (.134)	-.030 (.727)	-.001 (.994)	-.254* (.038)	-.438** (.000)
	1 – 3 ปี ( $\bar{X} = 2.979$ )			.103 (135)	.132 (.216)	-.121 (.279)	-.305** (.002)
	3 – 6 ปี ( $\bar{X} = 2.876$ )				.029 (.781)	-.224* (.040)	-.408** (.000)

## ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แบ่งตามช่วงอายุงานของพนักงาน

ตัวแปร	อายุงาน	น้อยกว่า 1 ปี ( $\bar{X} = 2.846$ )	1 – 3 ปี ( $\bar{X} = 2.979$ )	3 – 6 ปี ( $\bar{X} = 2.876$ )	6 – 9 ปี ( $\bar{X} = 2.847$ )	9 – 12 ปี ( $\bar{X} = 3.100$ )	12 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.284$ )
ความ ผูกพัน ต่อ องค์กร	6 – 9 ปี ( $\bar{X} = 2.847$ )					-.253 (.063)	-.437** (.001)
	9 – 12 ปี ( $\bar{X} = 3.100$ )						-.184 (.155)
	12 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.284$ )						

\*\*p < .01 / \*p < .05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อนำผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวมาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาโดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) พบว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 9 – 12 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 12 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 พนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 1 – 3 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 12 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 พนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 3 – 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 9 – 12 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และพนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 12 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 พนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 6 – 9 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 12 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ .01



ตารางที่ 4.19

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจางานของพนักงาน แบ่งตามช่วงอายุงานของพนักงาน

ตัวแปร	อายุงาน	น้อยกว่า 1 ปี ( $\bar{X} = 3.046$ )	1 – 3 ปี ( $\bar{X} = 3.380$ )	3 – 6 ปี ( $\bar{X} = 3.602$ )	6 – 9 ปี ( $\bar{X} = 3.347$ )	9 – 12 ปี ( $\bar{X} = 3.366$ )	12 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 2.649$ )
ความตั้งใจ ลาออก จางาน	น้อยกว่า 1 ปี ( $\bar{X} = 3.046$ )		-.334* (.023)	-.556** (.000)	-.301 (.121)	-.320 (.112)	.397* (.029)
	1 – 3 ปี ( $\bar{X} = 3.380$ )			-.222 (.051)	.033 (.851)	.014 (.938)	.731* (.000)
	3 – 6 ปี ( $\bar{X} = 3.602$ )				.255 (.137)	.236 (.188)	.953** (.000)
	6 – 9 ปี ( $\bar{X} = 3.347$ )					-.019 (.933)	.698** (.001)
	9 – 12 ปี ( $\bar{X} = 3.366$ )						.717** (.001)
	12 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 2.649$ )						

\*\*p < .01 / \*p < .05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อนำผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวมาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจางานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาโดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) พบว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีความตั้งใจลาออกจางานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 1 – 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 3 – 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ส่วนพนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 12 ปีขึ้นไป มีความตั้งใจลาออกจางานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี และอายุงาน 1 – 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 3 – 6 ปี อายุงาน 6 – 9 ปี และอายุงาน 9 – 12 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ .01

## ตารางที่ 4.20

แสดงค่าความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน

ตัวแปร	โสด (n = 292)		สมรส (n = 51)		t-test	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	3.760	.498	3.935	.538	2.284*	.023
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.173	.320	3.217	.345	.893	.372
3. ความผูกพันต่อองค์กร	2.914	.477	3.187	.607	3.61**	.000
4. ความตั้งใจลาออกจากงาน	3.376	.817	3.076	1.032	1.975	.053

\*\*p < .01 / \*p < .05

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่าง (t-test) ที่ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน ตามลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า

1. พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
2. พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน
3. พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01
4. พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
1. ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 6)	3.349	.307	3.194*	.042
	ปริญญาตรี (n = 254)	3.773	.524		
	ปริญญาโท (n = 83)	3.858	.448		
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 6)	3.121	.193	.372	.689
	ปริญญาตรี (n = 254)	3.173	.327		
	ปริญญาโท (n = 83)	3.204	.321		
3. ความผูกพันต่อองค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 6)	2.713	.708	11.159**	.000
	ปริญญาตรี (n = 254)	3.029	.496		
	ปริญญาโท (n = 83)	2.745	.464		
4. ความตั้งใจลาออกจากงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 6)	2.452	.343	4.795**	.009
	ปริญญาตรี (n = 254)	3.393	.896		
	ปริญญาโท (n = 83)	3.207	.707		

\*\*p < .01 / \*p < .05

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน โดยแบ่งลักษณะของช่วงอายุงานออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่ 2 ปริญญาตรี กลุ่มที่ 3 ปริญญาโท และกลุ่มที่ 4 ปริญญาเอก แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีกลุ่มปริญญาเอก จึงเหลือผลการวิเคราะห์เพียง 3 กลุ่ม ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า

1. พนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ( $F = 3.194$ ,  $p < .05$ )
2. พนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 11.159, p < .01$ )

4. พนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความตั้งใจออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 4.795, p < .01$ )

จากตารางข้างต้น พบว่า พนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก ความผูกพันต่อองค์การ และมีความตั้งใจออกจากงานแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษาที่ละคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) ดังแสดงในตารางที่ 4.22 – 4.24

ตารางที่ 4.22

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงาน แบ่งตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.3485$ )	ปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.7729$ )	ปริญญาโท ( $\bar{X} = 3.8582$ )
ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.3485$ )		-.424* (.042)	-.510* (.017)
	ปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.7729$ )			-.085 (.182)
	ปริญญาโท ( $\bar{X} = 3.8582$ )			

\*\* $p < .01$  / \* $p < .05$

จากตารางที่ 4.22 เมื่อนำผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวมาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาโดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) พบว่า พนักงานกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ตารางที่ 4.23

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แบ่งตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 2.7130$ )	ปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.0293$ )	ปริญญาโท ( $\bar{X} = 2.7450$ )
ความผูกพันต่อองค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 2.7130$ )		-.316 (.121)	-.032 (.878)
	ปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.0293$ )			.284** (.000)
	ปริญญาโท ( $\bar{X} = 2.7450$ )			

\*\*p < .01

จากตารางที่ 4.23 เมื่อนำผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวมาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาโดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) พบว่าพนักงานกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญที่ .01

ตารางที่ 4.24

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากรางานของพนักงาน แบ่งตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 2.4524$ )	ปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.3931$ )	ปริญญาโท ( $\bar{X} = 3.2065$ )
ความตั้งใจลาออกจากรางาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 2.4524$ )		-.941** (.008)	-.754* (.036)
	ปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.3931$ )			.187 (.083)
	ปริญญาโท ( $\bar{X} = 3.2065$ )			

\*\*p < .01 / \*p < .05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อนำผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวมาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาโดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) พบว่าพนักงานกลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความตั้งใจลาออกจากงานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 และระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ตารางที่ 4.25

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน

ตัวแปร	รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
1. ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	15,001 – 25,000 (n = 63)	3.799	.396	1.062	.365
	25,001 – 35,000 (n= 102)	3.742	.574		
	35,001 – 45,000 (n = 62)	3.732	.568		
	มากกว่า 45,001 (n = 116)	3.847	.463		
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน	15,001 – 25,000 (n = 63)	3.281	.299	3.245*	.022
	25,001 – 35,000 (n= 102)	3.126	.303		
	35,001 – 45,000 (n = 62)	3.151	.289		
	มากกว่า 45,001 (n = 116)	3.187	.360		
3. ความผูกพันต่อองค์กร	15,001 – 25,000 (n = 63)	3.179	.374	5.415**	.001
	25,001 – 35,000 (n= 102)	2.906	.546		
	35,001 – 45,000 (n = 62)	2.865	.423		
	มากกว่า 45,001 (n = 116)	2.925	.545		
4. ความตั้งใจลาออกจากงาน	15,001 – 25,000 (n = 63)	3.179	.752	4.871**	.002
	25,001 – 35,000 (n= 102)	3.235	.895		
	35,001 – 45,000 (n = 62)	3.689	.866		
	มากกว่า 45,001 (n = 116)	3.308	.831		

\*\*p < .01 / \*p < .05

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน โดยแบ่งลักษณะของช่วงอายุงานออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท กลุ่มที่ 2 รายได้ 15,001 – 25,000 บาท กลุ่มที่ 3 รายได้ 25,001 – 35,000 บาท กลุ่มที่ 4 รายได้ 35,001 – 45,000 บาท และกลุ่มที่ 5 รายได้มากกว่า 45,000 บาท แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จึงเหลือผลการวิเคราะห์เพียง 4 กลุ่ม ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า

1. พนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ( $F = 3.245, p < .05$ )
3. พนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 5.415, p < .01$ )
4. พนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 4.871, p < .01$ )

จากตารางข้างต้น พบว่า พนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้ต่อเดือนที่ละคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) ดังแสดงในตารางที่ 4.26 – 4.28

ตารางที่ 4.26

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แบ่งตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	รายได้ต่อเดือน	15,001 – 25,000 ( $\bar{X} = 3.281$ )	25,001 – 35,000 ( $\bar{X} = 3.126$ )	35,001 – 45,000 ( $\bar{X} = 3.151$ )	มากกว่า 45,001 ( $\bar{X} = 3.187$ )
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	15,001 – 25,000 ( $\bar{X} = 3.281$ )		.155** (.003)	.130* (.024)	.094 (.061)
	25,001 – 35,000 ( $\bar{X} = 3.126$ )			-.025 (.629)	-.061 (.163)

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แบ่งตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	รายได้ต่อเดือน	15,001 – 25,000 ( $\bar{X}$ = 3.281)	25,001 – 35,000 ( $\bar{X}$ = 3.126)	35,001 – 45,000 ( $\bar{X}$ = 3.151)	มากกว่า 45,001 ( $\bar{X}$ = 3.187)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	35,001 – 45,000 ( $\bar{X}$ = 3.151)				-.036 (.477)
	มากกว่า 45,001 ( $\bar{X}$ = 3.187)				

\*\*p < .01 / \*p < .05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อนำผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวมาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาโดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) พบว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 และพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ตารางที่ 4.27

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แบ่งตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	รายได้ต่อเดือน	15,001 – 25,000 ( $\bar{X}$ = 3.179)	25,001 – 35,000 ( $\bar{X}$ = 2.906)	35,001 – 45,000 ( $\bar{X}$ = 2.865)	มากกว่า 45,001 ( $\bar{X}$ = 2.925)
ความผูกพันต่อองค์กร	15,001 – 25,000 ( $\bar{X}$ = 3.179)		.273** (.001)	.314** (.000)	.254** (.001)
	25,001 – 35,000 ( $\bar{X}$ = 2.906)			.041 (.608)	-.019 (.778)



ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แบ่งตาม รายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	รายได้ต่อเดือน	15,001 – 25,000 ( $\bar{X} = 3.179$ )	25,001 – 35,000 ( $\bar{X} = 2.906$ )	35,001 – 45,000 ( $\bar{X} = 2.865$ )	มากกว่า 45,001 ( $\bar{X} = 2.925$ )
ค ว า ม ผูกพันต่อ องค์กร	35,001 – 45,000 ( $\bar{X} = 2.865$ )				-.060 (.443)
	มากกว่า 45,001 ( $\bar{X} = 2.925$ )				

\*\*p < .01

จากตารางที่ 4.27 เมื่อนำผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวมาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาโดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) พบว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 พนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 และพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ .01

ตารางที่ 4.28

แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน แบ่งตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	รายได้ต่อเดือน	15,001 – 25,000 ( $\bar{X} = 3.179$ )	25,001 – 35,000 ( $\bar{X} = 3.235$ )	35,001 – 45,000 ( $\bar{X} = 3.689$ )	มากกว่า 45,001 ( $\bar{X} = 3.308$ )
ความตั้งใจลาออกจากงาน	15,001 – 25,000 ( $\bar{X} = 3.179$ )		-0.056 (.678)	-.510** (.001)	-.129 (.330)
	25,001 – 35,000 ( $\bar{X} = 3.235$ )			-.454** (.001)	-.073 (.526)
	35,001 – 45,000 ( $\bar{X} = 3.689$ )				-.381** (.004)
	มากกว่า 45,001 ( $\bar{X} = 3.308$ )				

\*\*p < .01

จากตารางที่ 4.28 เมื่อนำผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวมาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาโดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) พบว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีความตั้งใจลาออกจากงานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 พนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความตั้งใจลาออกจากงานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 และพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท มีความตั้งใจลาออกจากงานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 อย่างมีนัยสำคัญที่ .01

ตารางที่ 4.29

แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะส่วนบุคคลด้านลักษณะธุรกิจตามสายงานที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน

ตัวแปร	ลักษณะธุรกิจตามสายงาน	$\bar{x}$	S.D.	F	p-value
1. ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก	ด้านบัญชี (n = 243)	3.781	.524	.383	.682
	ด้านกฎหมายและภาษีอากร (n = 56)	3.835	.527		
	ด้านการเงิน เทคโนโลยี บุคคล และความเสี่ยง (n = 44)	3.750	.379		
2. คุณภาพชีวิต ในการทำงาน	ด้านบัญชี (n = 243)	3.191	.321	.736	.480
	ด้านกฎหมายและภาษีอากร (n = 56)	3.173	.316		
	ด้านการเงิน เทคโนโลยี บุคคล และความเสี่ยง (n = 44)	3.127	.347		
3. ความผูกพันต่อ องค์กร	ด้านบัญชี (n = 243)	2.968	.513	.338	.713
	ด้านกฎหมายและภาษีอากร (n = 56)	2.909	.486		
	ด้านการเงิน เทคโนโลยี บุคคล และความเสี่ยง (n = 44)	2.939	.507		
4. ความตั้งใจ ลาออกจากงาน	ด้านบัญชี (n = 243)	3.352	.912	.792	.454
	ด้านกฎหมายและภาษีอากร (n = 56)	3.202	.663		
	ด้านการเงิน เทคโนโลยี บุคคล และความเสี่ยง (n = 44)	3.383	.761		

\*\*p < .01 / \*p < .05

จากตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของลักษณะส่วนบุคคลด้านลักษณะธุรกิจตามสายงานที่มีต่อทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน โดยแบ่งลักษณะของช่วงอายุงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ด้านบัญชี กลุ่มที่ 2 ด้านกฎหมายและภาษีอากร และกลุ่มที่ 3 ด้านการเงิน เทคโนโลยี บุคคล และความเสี่ยง ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า

1. พนักงานกลุ่มที่ทำงานในลักษณะธุรกิจตามสายงานแตกต่างกันมีทุนทางจิตวิทยา  
ด้านบวกไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานกลุ่มที่ทำงานในลักษณะธุรกิจตามสายงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตใน  
การทำงานไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานกลุ่มที่ทำงานในลักษณะธุรกิจตามสายงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานกลุ่มที่ทำงานในลักษณะธุรกิจตามสายงานแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ศักยภาพของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ศักยภาพของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ และ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรสื่อระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ศักยภาพของตนเอง ความคาดหวังในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และ ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

1.2.4 เพื่อสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา

งานวิจัยนี้ศึกษากับพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจให้คำปรึกษาจำนวน 350 คน โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 400 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 344 ฉบับ จากนั้นผู้วิจัยได้คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ทิ้ง คงเหลือแบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ได้จริงจำนวน 343 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.75 ของแบบสอบถามทั้งหมด

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยแบบสอบถาม 1 ชุดแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ความรู้ความเชี่ยวชาญ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่ 1 นี้เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ สิริพร วงษ์โทน (2554) ตามแนวคิดที่พัฒนาขึ้นโดย Luthans, Youssef & Avolio (2007) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบเป็น 4 ด้าน มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามขึ้นใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวนข้อความทั้งหมด 22 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .943

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554) ตามแนวคิดของ Walton (1974) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบย่อยออกเป็น 8 ด้าน มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามขึ้นใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวนข้อความทั้งหมด 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .913

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ มนตรี แก้วด้วง (2552) ตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1991) ซึ่งแบ่งการวัดออกเป็น 3 ด้าน มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามขึ้นใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวนข้อความทั้งหมด 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .825

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านความตั้งใจลาออกจากงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ March & Simon (1958) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นใหม่ให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีข้อความทั้งหมด 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .865

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมากรอกให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows และโปรแกรม Analysis of Moment Structure : AMOS) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) 2. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงาน โดยใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการทดสอบหาค่าสถิติ t (t-test) และ 3. ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path analysis)

## 5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคล

จากการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา” สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

### ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเพศหญิง 241 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี 254 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 มีอายุงาน 3 – 6 ปี 117 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 มีสถานภาพโสด 292 คน คิดเป็นร้อยละ 85.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 254 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท 116 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และอยู่ในสายงานด้านบัญชี 221 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยคิดว่า จากลักษณะงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาที่คอยให้คำปรึกษากับลูกค้าซึ่งจะต้องพูดคุยกับลูกค้าบ่อยครั้ง และลักษณะงานเฉพาะทางที่ต้องการความละเอียดรอบคอบ ทำให้พนักงานที่ทำงานด้านนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เนื่องจากงานลักษณะนี้เป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง มีภาระงานมาก และจะต้องทำงานนอกสถานที่บ่อยครั้ง ทำให้พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาส่วนใหญ่เป็นเด็กรุ่นใหม่ เพิ่งจบการศึกษา มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี และมีสถานภาพโสด นอกจากนี้ลักษณะงานที่ต้องใช้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน ทำให้พนักงานที่ทำงานด้านนี้ต้องสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นอย่างน้อย และเมื่อพนักงานต้องทำงานที่ใช้ความรู้ความสามารถและลักษณะงานมีความเสี่ยง พนักงานต้องมีใบประกอบวิชาชีพ ทำให้องค์กรต้องจ่ายค่าตอบแทนในระดับสูง ธุรกิจหลักขององค์กรคือให้คำปรึกษาด้านการตรวจสอบบัญชี ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในสายงานด้านบัญชี

## 5.2 สรุปและอภิปรายการวิเคราะห์ทางสถิติเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

### ระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวก

จากการศึกษาทุนทางจิตวิทยาด้านบวก พบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษามีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า ด้านความคาดหวังในการทำงานและด้านการมองโลกในแง่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง เท่ากับ 3.82 และ ด้านการปรับสภาพทางด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการรับรู้ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านความคาดหวังในการทำงาน ด้านการมองโลกในแง่ดี และด้านการปรับสภาพทางอารมณ์ อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติภายในองค์การที่มีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ผ่านการอบรม การสัมมนา การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น เพื่อพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติด้านบวก และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานและรับมือกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าทำให้พนักงานมีความสามารถทางสติปัญญาเป็นต้นทุนในการประกอบวิชาชีพ นอกจากนี้ลักษณะงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาที่จะต้องให้คำปรึกษา คำแนะนำในเรื่องเฉพาะทางต่างๆ กับลูกค้าที่มีความเสี่ยงค่อนข้างสูง ทำให้พนักงานต้องเตรียมพร้อมในการรับมือทั้งในด้านการให้คำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ปัญหาให้ลูกค้า แนวทางในการทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆ และการควบคุมอารมณ์ที่เกิดจากการทำงาน ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่ดีที่พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษามีค่าเฉลี่ยของระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูง

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยคิดว่า การที่พนักงานมีการรับรู้ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูงเป็นสิ่งที่ดีต่อตัวพนักงานและต่อองค์การ พนักงานที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานก็จะทำงานได้อย่างเต็มที่ สามารถที่จะให้คำปรึกษาและคำแนะนำให้กับลูกค้าได้ ขณะเดียวกันเมื่อพนักงานมีการมองโลกในแง่ดีและมีความคาดหวังในการทำงานร่วมด้วย พนักงานก็จะไม่ตื่นตระหนกกับปัญหาที่เกิดขึ้นในงานแต่จะพยายามมองหาวิธีแก้ปัญหาหรือหาแนวทางในการทำงานให้สำเร็จ และจะสามารถพลิกปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นโอกาสในการทำงานที่ทำทลายความสามารถของตัวเอง และถ้าพนักงานมีความพร้อมในการปรับสภาพทางอารมณ์ก็



จะช่วยให้พนักงานมีสติในการทำงาน และควบคุมสภาพอารมณ์ในการทำงานได้เป็นอย่างดี ดังนั้น การที่พนักงานมีระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูงจึงเป็นสิ่งดี เพราะช่วยทำให้พนักงานสามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้ดี มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เป็นที่น่าพึงพอใจทั้งต่อตัวพนักงานเองและต่อองค์กร อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และไม่ต้องการลาออกจากงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า เมื่อพนักงานมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่องานและต่อองค์กร (Larson & Luthans, 2006) มีผลการปฏิบัติงานที่ดี (Luthans, 2007) และไม่มี ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (นาริรัตน์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์, 2555; Luthans et al, 2009; and Karateep & Karadas, 2014)

นอกจากนี้ ในการวิเคราะห์เพิ่มเติมยังพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับของทุนทางจิตวิทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $r = 2.77$ ) และพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ( $F = 3.194$ ,  $p < .05$ ) ขณะที่ความแตกต่างด้านอายุ อายุงาน สถานภาพ รายได้ และสายงานของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะนั้นไม่ทำให้ระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกมีความแตกต่างกัน

### ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน 8 ด้าน พบว่า ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.66 รองลงมา คือ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.36 การทำประโยชน์เพื่อสังคม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.34 การรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.18 ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.08 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.05 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.97 และ โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.80 ตามลำดับ จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับที่ไม่สูงเกินไปและไม่ต่ำเกินไป เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบรายด้าน พบว่า

ด้านความปลอดภัยและสุขลักษณะที่ดีในการทำงาน จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและสุขลักษณะที่ดีในการทำงานสูงสุด เนื่องจากลักษณะ

งานที่ต้องเดินทางออกนอกสถานที่บ่อยครั้ง หรือต้องนั่งทำงานภายในสำนักงานเป็นเวลาหลายชั่วโมงติดต่อกัน ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องทำงานในช่วงกลางคืนด้วย องค์การจึงให้ความช่วยเหลือสนับสนุนในการจัดหายานพาหนะในการเดินทางเพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับพนักงานและสามารถติดตามตรวจสอบได้ และเพราะลักษณะงานที่ต้องทำงานติดต่อกันเนืองยาวนาน หรืออาจจะมีงานเร่งด่วนที่ต้องทำให้เสร็จ องค์การจึงจัดให้มีห้องครัวเพื่อให้พนักงานมีพื้นที่ในการพักรับประทานอาหารหรือนั่งพักผ่อนช่วงสั้นๆ ระหว่างทำงาน นอกจากนี้ การที่องค์การจัดเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอกับการทำงานและมีพนักงานเทคนิคให้ความช่วยเหลือในกรณีเกิดปัญหาในการทำงานตลอดเวลานั้น ยังเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความใส่ใจขององค์การที่มีต่อพนักงาน ซึ่งสิ่งต่างๆ ที่องค์การจัดให้ทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงความปลอดภัยและสุขลักษณะที่ดีในการทำงานสูงสุด

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าพนักงานรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานรองลงมาจากความปลอดภัยและสุขลักษณะที่ดีในการทำงาน แสดงว่า พนักงานมีความต้องการที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานและมีหน้าที่การงานที่มั่นคง เนื่องจากพนักงานที่ทำงานในองค์การมีอายุระหว่าง 20 – 30 เริ่มทำงานในระดับปฏิบัติการ พนักงานจึงมีความคาดหวังที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานและมีหน้าที่การงานที่มั่นคง องค์การเคยประสบกับการลาออกของพนักงานเนื่องจากพนักงานได้งานใหม่ที่มีตำแหน่งงานสูงขึ้น ทำให้องค์การปรับเปลี่ยนนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน โดยมีการแบ่งขั้นตำแหน่งใหม่อย่างเหมาะสมและให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อคูการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเงินเดือนให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม ซึ่งการปรับเปลี่ยนนโยบายขององค์การในด้านดังกล่าวทำให้พนักงานรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานในระดับปานกลางตามผลที่ได้จากการวิจัย

ด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคมในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์การที่ริเริ่มทำกิจกรรมดีๆ คืนสู่สังคมหรือที่เรียกว่า CSR ทุกครั้งที่องค์การจัดกิจกรรมต่างๆ พนักงานจำนวนมากต้องการที่จะเข้าร่วม แม้ว่าพนักงานจะทำงานหนักมาตลอดสัปดาห์ แต่พนักงานก็ยังมีคามยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมทำประโยชน์เพื่อสังคมที่จะจัดขึ้นในวันสุดสัปดาห์ ซึ่งการทำประโยชน์เพื่อสังคมขององค์การนั้นทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานอยู่ในองค์การที่เป็นองค์การขนาดใหญ่ เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป และยังเป็นองค์การที่ทำประโยชน์เพื่อสังคมอีกด้วย (ฉัตรชัย ชุมวงศ์, 2554)

ด้านการรับรู้สิทธิเสรีภาพในการทำงาน จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการรับรู้สิทธิเสรีภาพในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานรับรู้ได้ถึงความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการทำงานภายในองค์กร ผู้บริหารมีความยุติธรรม และเปิดโอกาสให้พนักงานทำงานได้อย่างมีสิทธิเสรีภาพภายใต้กฎระเบียบต่างๆ ขององค์กร นอกจากนี้ องค์กรยังทำการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อเสนอของพนักงานมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานร่วมกัน และผู้บริหารยังสนับสนุนให้พนักงานรักษาสิทธิอันพึงได้ของพนักงานเองในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีภาพโดยไม่กระทบต่อองค์กรหรือบุคคลอื่น

ด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรมในระดับปานกลาง แสดงว่า องค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนต่างๆ มีความเป็นธรรม ไม่มากเกินไปและไม่น้อยเกินไป อีกทั้งสวัสดิการที่นอกเหนือจากค่าตอบแทนยังมีความเหมาะสม เนื่องจากพนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และมีอายุงาน 1 – 3 ปี แต่ได้รับค่าตอบแทนรายเดือนมากกว่า 45,000 บาท เป็นส่วนใหญ่ พนักงานจึงรับรู้ได้ว่าค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นมีความพอเพียงและเป็นธรรมอย่างที่ควรจะเป็น

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ไปในแนวทางที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งรวมถึงผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และเนื่องจากลักษณะงานที่เป็นการให้คำปรึกษาเฉพาะทางนั้นทำให้พนักงานต้องทำงานเป็นทีม แบ่งปันความรู้และข้อมูลในการทำงานหรือในการให้คำปรึกษากับลูกค้าที่มาใช้บริการ แม้ว่าพนักงานจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและทำงานกันเป็นทีม แต่เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะที่จะต้องมีการไปทำงานที่สำนักงานของลูกค้า หรือตรวจสอบโรงงานของลูกค้า ทำให้พนักงานมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานลดน้อยลง จึงเป็นเหตุให้พนักงานมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับที่ปานกลาง ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554) และ ปวลี วิทยานันท์ (2556) ที่ทำการวิจัยกับพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทเอกชน และพนักงานธนาคาร ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รับรู้ถึงความเสมอภาคที่ได้รับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน จะมีความตั้งใจลาออกจากงานลดน้อยลง

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานยังคงพึงพอใจกับความสมดุลของเวลาที่ทำงานและชีวิตส่วนตัวหลังเวลางาน เนื่องจากลักษณะงานการให้คำปรึกษานั้นเป็นงานที่มีความกดดันค่อนข้างสูงทั้งจากลูกค้า ผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภายนอกที่พนักงานต้องติดต่อขอความช่วยเหลือ ซึ่งเวลาในการทำงานจะค่อนข้างแตกต่างกัน เช่น เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการจะทำงาน 8.30 – 16.30 แต่ลูกค้าอยู่ต่างประเทศมีช่วงเวลาที่แตกต่างกันตามแต่ละพื้นที่ จึงทำให้การนัดประชุมอาจจะต้องปรับเปลี่ยนเวลาตามความเหมาะสม ทำให้พนักงานไม่สามารถกำหนดเวลาทำงานที่ชัดเจนได้ ทำให้บางวันอาจจะต้องมาทำงานแต่เช้า ขณะที่บางวันอาจจะต้องเลิกงานดึก หรือบางครั้งอาจจะต้องทำงานในวันหยุด ด้วยเหตุนี้องค์การจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของความสมดุลระหว่างเวลาทำงานและชีวิตของพนักงานจึงกำหนดให้พนักงานสามารถทำงานภายนอกสำนักงานได้ และมีเวลาทำงานแบบยืดหยุ่น ด้วยเหตุนี้พนักงานจึงมีความพึงพอใจคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี แดบสูงเนิน (2554) ที่ทำการศึกษากลุ่มพยาบาลพบว่า พยาบาลระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้ายของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงว่า พนักงานมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาทักษะในการทำงานในระดับที่เหมาะสม คือ เข้ารับการอบรมครบตามหลักสูตรที่องค์การกำหนดให้ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์การที่มีการจัดฝึกอบรมและสัมมนาทั้งภายในและภายนอกองค์การเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการติดตามข่าวสารและตัวบทกฎหมายใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอีกด้วย แต่ด้วยข้อจำกัดเรื่องการทำงานของพนักงานที่อาจต้องออกนอกสถานที่หรือติดประชุมกับลูกค้าอาจจะทำให้พนักงานไม่สามารถเข้าร่วมการอบรมหรือสัมมนาได้ทุกครั้งอย่างที่ต้องการ จึงเป็นเหตุผลที่พนักงานจะรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ จากการศึกษาเพิ่มเติมยังพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ( $r = 2.453$ ) และพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ( $F = 3.245, p < .05$ ) ขณะที่ความแตกต่างด้านอายุ อายุงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา และสายงานของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะนั้นไม่ทำให้ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความแตกต่างกัน

### ระดับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร พบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษามีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน 3 ด้าน พบว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.02 รองลงมา คือ ความผูกพันทางด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.00 และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เท่ากับ 2.78 ตามลำดับ

ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร จากผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษามีความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี และอยู่ในสายงานบัญชี ซึ่งจะต้องออกไปทำงานที่บริษัทหรือโรงงานของลูกค้าบางครั้งเป็นเวลาหลายสัปดาห์หรืออาจเป็นเดือน จึงเป็นสาเหตุให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรในด้านความต้องการคงอยู่กับองค์กรไม่สูงมากนัก ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer ที่ให้คำจำกัดความว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance commitment) เป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวข้องกับการสูญเสียสิ่งต่างๆ ได้รับจากองค์กร หากจะต้องลาออกหรือละทิ้งจากองค์กร ทำให้พนักงานเลือกที่จะยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปเปรียบเป็นความจำเป็นของพนักงานที่มีต่อความผูกพันในองค์กร (Allen & Meyer, 1991) นั่นคือพนักงานยังมีอายุไม่มากนัก ได้รับค่าตอบแทนค่อนข้างสูง และองค์กรยังมีการพิจารณาปรับตำแหน่งให้พนักงานเป็นประจำทุกปี ดังนั้น พนักงานจึงมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป แต่ถ้าพนักงานพบเจอโอกาสที่ดีกว่า เช่น ได้รับค่าตอบแทนที่ดีกว่า ได้รับตำแหน่งที่สูงกว่า ก็อาจจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรลดลงได้

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษามีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง น่าจะเกิดจากพนักงานมีอายุ 20 – 30 ปี และมีอายุงาน 3 – 6 ปี ซึ่งถือว่าไม่มากนัก จึงอาจจะยังมีความรู้สึกผูกพันไม่สูงเท่าที่ควร อีกทั้งพนักงานไม่มีความรู้สึกความเป็นเจ้าของของบริษัทเพราะพนักงานเป็นเพียงลูกจ้างของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากผู้บริหารองค์กรที่เป็นหุ้นส่วนภายในบริษัท จึงเป็นสาเหตุให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจไม่สูงมาก แต่ด้วยองค์กรพยายามกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ เปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอความคิดเห็นในเรื่องสำคัญๆ ที่มีผลเกี่ยวข้องกับพนักงานโดยตรง ซึ่งช่วยให้พนักงานตระหนักถึงโอกาสที่องค์กรมอบให้ ทำให้พนักงานรับรู้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษามีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้วิจัยคิดว่ามีสาเหตุเนื่องมาจากบริษัทที่เก็บข้อมูลเป็นบริษัทต่างชาติขนาดใหญ่ที่มีเครือข่ายทั่วโลก ภาวะเปียบ ข้อบังคับต่างๆ ก็จะมีค่อนข้างมาก ซึ่งอาจจะทำให้กระบวนการทำงานบางอย่างมีความซับซ้อนหรือล่าช้า ทำให้พนักงานจะต้องมีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นในการทำงาน จนบางครั้งทำงานได้ไม่สะดวกเท่าที่ควร แม้ว่าพนักงานจะรู้สึกว่าองค์การตอบสนองเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้วก็ตาม เมื่อพนักงานทำการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานกับบริษัทอื่นที่ประกอบธุรกิจเดียวกันก็จะพบว่าไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากนัก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ จากการศึกษาเพิ่มเติมยังพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 7.969, p < .01$ ) พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 4.919, p < .01$ ) พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 11.810, p < .01$ ) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 11.159, p < .01$ ) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 5.415, p < .01$ ) ขณะที่ความแตกต่างด้านเพศและสายงานของพนักงานไม่ทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์การมีความแตกต่างกัน

### ระดับความตั้งใจลาออกจากงาน

จากการศึกษาความตั้งใจลาออกจากงาน พบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษามีระดับความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลญา ชำนาญคำ (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของผู้ช่วยสอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย ที่พบว่า มีแนวโน้มการลาออกในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมี 3 ปัจจัย คือ ความซับซ้อนของงาน ความหลากหลายของงาน และ ผู้บังคับบัญชาและองค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์ ลิมโยธิน (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย ที่พบว่า พนักงานมีแนวโน้มความตั้งใจจะลาออกจากงานในระดับปานกลาง โดยที่ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 ขณะที่ความสมดุลของชีวิตกับงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาที่พบว่า พนักงานกลุ่มธุรกิจให้ค่าปรีกษามีระดับความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลางนั้น แม้ว่าพนักงานจะมีความตั้งใจลาออกจากงานในระดับปานกลาง แต่ก็มีโอกาสเป็นไปได้ที่พนักงานจะมีความตั้งใจลาออกจากงานสูง เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3 – 6 ปี และมีสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานสูงหากเจอบริษัทที่ให้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า มีโอกาสพัฒนาทักษะความสามารถได้มากกว่า และมีโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่งสูงกว่า อีกทั้งลักษณะงานที่ทำอยู่นั้นค่อนข้างมีความกดดันในเรื่องเวลา จากหัวหน้างาน และจากความต้องการของลูกค้า ซึ่งล้วนเป็นสาเหตุที่อาจจะทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้

นอกจากนี้ จากการศึกษเพิ่มเติมยังพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 7.100, p < .01$ ) พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 8.769, p < .01$ ) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 4.795, p < .01$ ) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $F = 4.871, p < .01$ ) ขณะที่ความแตกต่างด้านเพศ สถานภาพ และสายงานของพนักงานไม่ทำให้ระดับความตั้งใจลาออกจากงานมีความแตกต่างกัน

### 5.3 สรุปและอภิปรายสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 1</b> ทูทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	
สมมติฐานที่ 1.1 ทูทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ทูทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

## แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 ทู่นทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความคาดหวังในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 ทู่นทางจิตวิทยาด้านบวกด้านการมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 ทู่นทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</b>	
สมมติฐานที่ 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.5 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.6 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.8 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.9 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน



## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

## แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</b>	
สมมติฐานที่ 3.1 ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.2 ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.3 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.4 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกจากงาน</b>	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงาน</b>	ยอมรับสมมติฐาน
การสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การอย่างน้อย 1 ด้านสามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ	ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

จากตารางที่ 5.1 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จากผลการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา” สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

## สมมติฐานที่ 1 ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

จากการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 1.1 – 1.5 พบว่า ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวม และรายด้านคือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี ความคาดหวังในการทำงาน และการปรับสภาพทางอารมณ์ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การทดสอบสมมติฐานปฏิเสธสมมติฐาน โดยปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 – 1.5 คือ ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวม และรายด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านความคาดหวังในการทำงาน และด้านการปรับสภาพทางอารมณ์

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นคุณลักษณะสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานต้องมี เพราะในการให้คำแนะนำ คำปรึกษากับลูกค่านั้น ผู้ให้คำแนะนำจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ อย่างถ่องแท้ สามารถชี้ให้เห็นผลดี ผลเสีย ตลอดจนผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากคำแนะนำนั้นๆ เมื่อพบอุปสรรคในการทำงานก็มีความพร้อมในการแก้ปัญหา ดังนั้น ถ้าพนักงานมีทูนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูง พร้อมทั้งมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี ความคาดหวังในการทำงาน และการปรับสภาพทางด้านอารมณ์ในระดับสูง ก็จะทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Karatepe & Karadas (2014) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของทูนทางจิตวิทยาด้านบวกต่อความขัดแย้งระหว่างที่ทำงานและครอบครัว ความตั้งใจลาออก และความตั้งใจขาดงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรม พบว่า ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกโดยรวมมีอิทธิพลทางตรงทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ( $b = -.53, t = -8.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานสูงสุด รองลงมาเป็นการมองโลกในแง่ดี การปรับสภาพทางอารมณ์ และความคาดหวังในการทำงาน ตามลำดับ และงานวิจัยของ Luthans et al. (2009) ศึกษาความขัดแย้งระหว่างทูนทางจิตวิทยาด้านบวกที่มีต่อความเครียดและการลาออกของพนักงาน โดยศึกษากับพนักงานที่มีสาขาอาชีพและสายงานแตกต่างกัน พบว่า ตัวแปรทูนทางจิตวิทยาด้านบวกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.24; p < .01$ ) นั่นคือพนักงานที่มีทูนทางจิตวิทยาด้านบวกในระดับสูง ก็จะมีความตั้งใจลาออกต่ำ

อย่างไรก็ตาม จากผลการทดสอบสมมติฐาน จะเห็นได้ว่า ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกนั้นไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lok (2011) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับ อารมณ์ด้านบวกและความตั้งใจลาออกจากงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในฮ่องกง โดยมีทูนทางจิตวิทยาด้านบวกและสุขภาวะการทำงานที่ดีเป็นตัวแปรสื่อ พบว่า ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่มี

อิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานแต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกจากงานผ่านความพึงพอใจในงานและความเครียด และอาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมขององค์กรที่เน้นให้มีการจัดฝึกอบรมและให้ความรู้กับพนักงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง มีการส่งพนักงานไปสัมมนาหรืออบรมภายนอกองค์กร จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีร่วมกัน ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ตลอดจนทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ทุนทางจิตวิทยา ด้านบวกด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และความคาดหวังในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา นอกจากนี้ในช่วงที่เก็บข้อมูลนั้น เป็นช่วงที่พนักงานมีปริมาณงานจำนวนมากที่ต้องจัดการให้เสร็จภายในรอบบัญชีของลูกค้า อีกทั้งยังเป็นช่วงสุดท้ายของการยื่นภาษีประจำปีของลูกค้าอีกด้วย จึงอาจทำให้พนักงานอยู่ในภาวะกดดันจากการทำงาน มีความเครียดสะสม และมีปัญหาที่เกิดจากการทำงานมากกว่าในภาวะปกติ จึงส่งผลให้ผลการทดสอบสมมติฐานจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้ขัดแย้งกับงานวิจัยอื่นๆ ที่ผ่านมาในอดีต

## สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 – 2.9 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมส่งผลโดยรวมต่อความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $DE = .32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้านทุกด้านไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานโดยตรง

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การทดสอบสมมติฐานย่อยรับสมมติฐานเป็นบางส่วน คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา ขณะที่คุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้านไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานโดยตรง แต่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานทางอ้อมผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความลงตัวของระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตของบุคคล ที่มีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจกับการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับจากงานที่ทำ และพร้อมที่จะแบ่งปันความสุขและความพึงพอใจนั้นไปสู่บุคคลรอบข้าง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1974 อ้างถึงใน Parvar, Allameh & Ansari, 2013, p. 136) ที่ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน 8 ประการที่สามารถสนองความต้องการหรือความปรารถนาของพนักงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า คุณภาพชีวิตใน

การทำงานโดยรวมและรายด้านมีอิทธิพลต่อความความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้ค่าปรึกษา ดังนั้น ถ้าองค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน เช่น ค่าตอบแทนที่เป็นที่ยอมรับและแข่งขันได้ในตลาดอาชีพเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ มีสวัสดิการที่พอเพียงสำหรับพนักงานและครอบครัว พื้นที่ทำงานมีความปลอดภัย สะดวก และมีอุปกรณ์เครื่องมือพร้อมต่อการทำงาน พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้และทักษะในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ พนักงานมีช่วงวันหยุดหรือเวลาหลังเลิกงานให้ตัวเองและครอบครัวโดยไม่ต้องหอบหิ้วงานกลับไปทำที่บ้าน และองค์กรมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางกายและทางใจ เมื่อพนักงานมีความสุข มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี พนักงานก็จะไม่มีความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Huang, Lawler & Yei (2007) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันในงานและต่อองค์กรและความตั้งใจลาออก โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพตรวจสอบบัญชี พบว่า ความสมดุลของการทำงานและชีวิตร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงาน และงานวิจัยของ Surienty et al. (2013) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากการวิเคราะห์ทางสถิติแบบตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Square) พบว่า ความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความตั้งใจลาออกจากและยังเป็นตัวแปรที่ทำนายความตั้งใจลาออกจากการได้อย่างมีนัยสำคัญที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์ ลิมโยธิน (2555) ที่ศึกษาตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม และ ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากการอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ตามลำดับ (DE = -.11 และ -.07 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากการอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 (DE = .32) หมายความว่า แม้ว่าพนักงานจะรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานจากองค์กรแล้ว แต่ก็ยังคงมีความตั้งใจลาออกจากการ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเนื่องมาจาก พนักงานส่วนใหญ่มีสถานะโสด มีอายุ 21 – 30 ปี และมีอายุงาน 3 – 6 ปี ซึ่งยังเป็นช่วงวัยที่ยังสนใจงานที่มีความหลากหลาย ทำทายความสามารถ ดังนั้น แม้ว่าองค์กรจะมีค่าตอบแทนที่เพียงพอแข่งขันกับตลาดได้ มีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถ และมีความก้าวหน้าในงาน และมีความมั่นคง แต่พนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน หรืออาจรับรู้ถึงโอกาสในการปรับเปลี่ยนงาน ก็เป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความตั้งใจลาออกจากการได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ March and Simon (1958) Price (1977) และ Mobley et al.(1982)

### สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

จากการทดสอบสมมติฐานย่อยที่ 3.1 – 3.4 พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $DE = -.74$ ) ขณะที่ความผูกพันต่อองค์การรายด้านทั้ง 3 ด้านไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานโดยตรง แต่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การโดยรวมต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การทดสอบสมมติฐานยอมรับสมมติฐานเป็นบางส่วน คือ ยอมรับสมมติฐานที่ 3.1 ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน โดยปฏิเสธสมมติฐานที่ 3.2 - 3.4 คือ ความผูกพันต่อองค์การรายด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Arnold & Feldman (1982) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ตัวแปรพหุคูณ (Multivariate analysis) ปัจจัยในการลาออก และ Cho, Johnson & Guchait (2009) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกของพนักงาน เปรียบเทียบกับความตั้งใจคงอยู่โดยใช้ปัจจัยเดียวกัน พบว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน นั่นคือ ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ก็จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจลาออกจากงานในระดับต่ำหรือลดน้อยลงได้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรชัย ชุมวงศ์ (2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาบริษัทฟาร์มเลี้ยงไก่ปุ๋ย-ยาพันธุ์ แห่งหนึ่ง และ นารินทร์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์ (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์การ และความตั้งใจที่จะลาออกของบุคคลสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์ ลิมโยธิน (2555) ที่ศึกษาตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $DE = -.028$ ) โดยเสนอว่าการสร้างเจตคติที่ดีต่อการทำงานที่ได้ทำหรือสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานจะสร้างความรู้สึผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถแสดงระดับของความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานได้ นั่นคือ ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การไม่ต่ำ จะเพียงด้านใดด้านหนึ่งหรือครบทุกด้าน โอกาสที่พนักงานจะลาออกจากงานจะอยู่ในระดับต่ำ แต่ถ้า

พนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กรเลย พนักงานคนนั้นก็พร้อมที่จะลาออกจากงานทันทีที่พบตัวเปรียบเทียบกับที่ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาณิช นิลแจ้ง (2550) ที่ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีระดับความตั้งใจลาออกจากงานต่ำกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ด้าน แต่ละด้านก็มีความแตกต่างกันไป พนักงานบางคนอาจจะมีความผูกพันด้านจิตใจ แต่อาจไม่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ขณะที่บางคนอาจจะมีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร แต่อาจไม่มีความผูกพันด้านจิตใจ ดังนั้น การที่งานวิจัยนี้พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรรายด้านทุกด้านไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ก็เนื่องมาจากความผูกพันต่อองค์กรเพียงด้านใดด้านหนึ่งนั้นอาจไม่สามารถส่งผลที่ชัดเจนได้ แต่เมื่อทุกด้านรวมกันจึงส่งอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน เช่น ความผูกพันด้านบรรทัดฐานนั้น จะเห็นได้ว่าบริษัทที่ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลเป็นบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ ต้องใช้กฎระเบียบข้อบังคับร่วมกันกับประเทศใกล้เคียง เช่น ลาว เวียดนาม กัมพูชา และมาเลเซีย และพนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด จนกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในการทำงาน อีกทั้งกฎระเบียบข้อบังคับยังช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับตัวพนักงานและองค์กรได้ด้วย ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานซึ่งก็คือ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ที่พนักงานพึงปฏิบัติต่อองค์กรเมื่อเป็นพนักงานในองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ เป็นต้น

#### สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกจากงาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกกับความตั้งใจลาออกจากงาน โดยทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลโดยรวมต่อความตั้งใจลาออกจากงาน เท่ากับ .15 ซึ่งเป็นผลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกจากงาน และไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานโดยตรง แต่ส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กรไปยังความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานโดยตรง แต่ส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กรไปยังความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งมีความขัดแย้งกับงานวิจัยของ Luthans, Avey, & Jensen (2009, p. 685 - 686), Luthans & Youssef (2009, p. 445 - 447) และ Karatepe & Karadas (2014, p. 138 - 140) ที่พบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน โดยงานวิจัยดังกล่าวนั้นเสนอว่า การจัดฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานเป็นการเพิ่มระดับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกด้านความเชื่อมั่นในความสามารถ

ของตนเอง ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านความคาดหวังในการทำงาน และด้านการปรับสภาพทางอารมณ์ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับปัญหาและความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้ อีกทั้งยังทำให้ระดับของความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานลดลงด้วย แต่จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ไม่พบอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไปสู่ความตั้งใจลาออกจากงาน อาจเนื่องมาจากมีตัวแปรอื่นที่อาจจะส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน เช่น งานวิจัยของ Elangovan (2001) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน คือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำจะมีความตั้งใจลาออกจากงานสูง โดยความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานโดยตรง งานวิจัยของ Huang, Lawler, & Lei (2007) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตและเวลาว่างส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -0.35, p < 0.01$ ) และความผูกพันในงานยังส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -0.23, p < 0.01$ ) เป็นต้น

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานในประเทศไทยยังไม่มีการศึกษาไว้ มีเพียงการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ไม่สามารถระบุเส้นทางอิทธิพลได้เท่านั้น และงานวิจัยที่ศึกษาในต่างประเทศก็มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม ค่านิยม และทัศนคติที่มีต่องาน จึงทำให้ผลการศึกษาที่ได้ในงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับการวิจัยในอดีตที่ผ่านมา นอกจากนี้ จากคำนิยามที่กำหนดไว้ว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นแนวคิดของบุคคลในทางบวกซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีพฤติกรรมทางบวกในการดำเนินชีวิตทั้งในการปฏิบัติงานในองค์การและการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Luthans et al (2007) คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นคุณลักษณะทางจิตวิทยาที่มิอยู่ในบุคคลแต่ละคนที่สามารถพัฒนาได้ จึงทำให้ในงานวิจัยนี้ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานโดยผ่านความผูกพันต่อองค์การที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่ออย่างสมบูรณ์

#### สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากงาน โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลโดยรวมต่อความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 ( $DE = .32, IE = -.62, TE = -.29$ ) แสดงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจาก

งานโดยตรง และยังมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กรไปยังความตั้งใจลาออกจากงานด้วย ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลโดยรวมต่อความตั้งใจลาออกจากงาน (ผลรวม) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Huang, Lawler & Yei (2007) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันในงานและต่อองค์กรและความตั้งใจลาออก โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพตรวจสอบบัญชี พบว่า ความสมดุลของการทำงานและชีวิต ร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกของพนักงาน และงานวิจัยของ Surienty et al. (2013) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติแบบตัวแบบเส้นทางการถ่วงน้ำหนักบางส่วน (Partial Least Square) พบว่า ความสมดุลระหว่างการทำงาน และการดำเนินชีวิตมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความตั้งใจลาออกจากและยังเป็นตัวแปรที่ทำนายความตั้งใจลาออกจากงานได้อย่างมีนัยสำคัญที่สุด

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parvar et al. (2013) ที่ศึกษา อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling) กรณีศึกษาบริษัท โอไอซีไอ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น พนักงานก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำจำกัดความที่กำหนดไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การทำงานที่พนักงานรับรู้ถึงสิ่งที่ดีที่ได้รับจากการทำงาน ความเหมาะสมในกระบวนการทำงานและการจัดการภายในองค์กร และการดำเนินชีวิตในองค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายและทางจิตใจ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ก็จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลผ่านความผูกพันต่อองค์กรไปยังความตั้งใจลาออกจากงาน (ผลทางอ้อม) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mathieu & Zajac (1990) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อในการหาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal models) ซึ่งรวมถึงการทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Huang, Lawler, & Lei (2007) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานและโดยอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตรวจสอบบัญชี

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานหนึ่งคนเกิดความตั้งใจลาออกจากงานนั้น มีปัจจัยสำคัญที่พนักงานนำมาเป็นเกณฑ์พิจารณา คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่พนักงานได้รับจากองค์กร จึงไม่เป็นที่น่าสงสัยว่าทำไมในปัจจุบันหลายองค์กรเริ่มที่จะทำการสำรวจระดับความพึง



พอใจในการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และนำข้อเสนอแนะต่างๆ มาพัฒนาปรับปรุง ซึ่งกลุ่มบริษัทที่ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลทำวิจัยในครั้งนี้ก็มีการทำการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปีเช่นกัน ผู้บริหารมีการนำข้อเสนอแนะและข้อเรียกร้องของพนักงานไปพิจารณาและจัดสรรให้ตามความเหมาะสม พนักงานจึงมีความสุขและเกิดความสบายใจในการทำงาน และยังทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย และเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็จะทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานลดลงอีกด้วย ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจึงทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อบางส่วนระหว่างความคุณภาพชีวิตในการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงาน

### การวิเคราะห์การสร้างความหมาย

จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาการสร้างความหมายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา จากตัวแปรต้น 3 ตัวแปร คือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม ด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษาได้ร้อยละ 37.7

เป็นที่น่าสังเกตว่าตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความตั้งใจลาออกจากงานทั้ง 7 ตัวสามารถทำนายได้เพียงร้อยละ 37.7 ซึ่งจัดว่าทำนายได้ไม่สูงมากนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีตัวแปรอื่นๆ ที่อาจจะมียุทธผลการทำนายได้ดีกว่า แต่องค์กรก็ไม่ควรละเลยที่จะให้ความสำคัญกับตัวแปรเหล่านี้ และเมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละด้านจะพบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเพียงตัวเดียวสามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากงานได้ถึงร้อยละ 24 ดังนั้น องค์กร ผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานฝ่ายบุคคล จะต้องหากกลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสำคัญต่อองค์กร และต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ผ่านตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม ด้านการทำประโยชน์เพื่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและไม่เกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

องค์การสามารถที่จะจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสทำ ความรู้จักและสร้างความสนิทสนมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน นอกจากนี้ องค์การควร ที่จะทำการสำรวจอัตราค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ จากตลาดแรงงานเพื่อนำมาปรับปรุงอัตรา ค่าตอบแทนให้แข่งขันได้ในตลาดแรงงานภายนอก จัดเวลาในการทำงานของพนักงานให้มีความ ยืดหยุ่น เพื่อให้เกิดความสมดุลในการทำงานและเป็นการทำงานอย่างฉลาดมากกว่าการทำงานหนัก เพื่อให้งานสำเร็จตามเวลาที่ต้องการ อีกทั้ง องค์การควรจัดฝึกอบรมหรืออบรมปฏิบัติการให้พนักงาน อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงาน ทำงานได้มืออย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลเพิ่มมากขึ้น และยังเป็นส่วนช่วยให้พนักงานมีโอกาสที่ก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้นอีกด้วย เมื่อ พนักงานรับรู้ได้ถึงความสำคัญที่องค์การจัดหาให้แล้ว โอกาสที่พนักงานจะเกิดความต้องการลาออก จากงานก็จะลดน้อยลง

## 5.4 ข้อเสนอแนะ

### 5.4.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์การ

5.4.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานและ ความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง องค์การควรที่จะหาแนวทางในการพัฒนาการรับรู้ระดับ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานให้เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้ระดับ ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานลดต่ำลงได้

5.4.1.2 ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ซึ่ง จัดอยู่ใน Generation Y ที่ชอบความท้าทายในการทำงาน มองหางานที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าใน งาน และต้องการผลตอบแทนในงานที่เหมาะสมกับงานที่ทำ ดังนั้น องค์การควรที่จะมีมาตรการที่ ชัดเจนในเรื่องของโอกาสก้าวหน้าในงาน การจัดทำแผนความก้าวหน้าในงานของพนักงาน การ ประเมินผลงานที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังรวมถึงการที่หัวหน้างานหรือผู้บริหารเปิดใจรับฟังข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนที่พนักงานเสนอ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองยังคงมีความสำคัญต่อองค์การเช่นกัน

5.4.1.3 จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับความตั้งใจลาออกจากงานใน ระดับปานกลาง องค์การควรที่จะวางมาตรการในการลดระดับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ให้ลดน้อยลง เช่น จัดทำแผนการประเมินที่ชัดเจน จัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนาความรู้ในงาน สํารวจ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ปรับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ให้ แข่งขันได้ในท้องตลาด รวมทั้งการจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานให้ครบครัน เปิด โอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการร่วมวางแผนงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ

#### 5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

5.4.2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มวิชาชีพเฉพาะที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจให้คำปรึกษา ซึ่งอาจทำให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอื่นที่ผ่านมา และผลการวิจัยที่ได้ก็จะอ้างอิงได้เพียงกลุ่มวิชาชีพเฉพาะบางสาขาเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาในอนาคตควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาให้เป็นพนักงานกลุ่มอื่นๆ เช่น พนักงานบริษัทเอกชนทั่วไป ข้าราชการ เป็นต้น เพราะองค์การทุกที่ต่างต้องการลดอัตราการลาออกของพนักงานด้วยกันทั้งสิ้น

5.4.2.2 ตัวแปรทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ยังมีการศึกษาไม่มากนักในเมืองไทย แต่เป็นตัวแปรที่ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญในการทำงานของมนุษย์ หากมีการนำไปศึกษาต่อในอนาคต ควรนำไปศึกษากับตัวแปรอื่นที่อาจจะช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานได้ เช่น ลักษณะของหัวหน้างาน ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน เป็นต้น

5.4.2.3 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามของงานวิจัยอื่นและจากที่เจ้าของทฤษฎีคิดขึ้นมาเปรียบเทียบและพัฒนาขึ้นใหม่ ทำให้บางข้อคำถามมีความกำกวม ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของไทย หากมีการศึกษาในครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

5.4.2.4 ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่มีอิทธิพลทางตรงกับความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยอื่นๆ ในอดีตที่ผ่านมา หากมีการนำตัวแปรไปศึกษาต่อในอนาคต ควรที่จะทำการศึกษาวรรณกรรมให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น หรือหาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อกัน

5.4.2.5 ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่มีอิทธิพลทางตรงกับความตั้งใจลาออกจากงาน ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้ว่ามีตัวแปรตัวอื่นที่เป็นตัวแปรกำกับ ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยเปลี่ยนแปลงได้

## รายการอ้างอิง

### หนังสือและบทความในหนังสือ

- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2556). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- ชัยพร วิชาวุธ. (2519). *การวิจัยเชิงจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: บริษัท สารมลชน จำกัด.
- รัตนา ศิริพานิช. (2533). *หลักการสร้างแบบสอวัตทางจิตวิทยาและทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์การพิมพ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์
- สิริอร วิชาวุธ. (2553). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### วิทยานิพนธ์

- กิตติศักดิ์ จินดากุล. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน ทัศนศึกษา: บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน). งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.*
- กุลญา ชำนาญคำ (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี*
- เกรียงสุข เฟื่องฟู. (2554). *การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมองโลกในแง่ดี และความผูกพันในงาน : ทัศนศึกษาพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอางและยารักษาโรคแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*
- ฉัตรชัย ชุมวงศ์. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ทัศนศึกษาบริษัทฟาร์มเลี้ยงไก่ปุ๋ย-ยาพันธุ์ แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.*

- ชญาณิช นิลแจ้ง. (2550). การศึกษา การละเมิดทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานประจำและชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
- ช่อกาญจน์ สุขสุลาภ. (2556). การมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความสุขในการทำงานของพยาบาลในสถาบันของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ติลลยา อินดร. (2553). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเองและความต้องการพัฒนาตนเองของพยาบาลโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ทัศนัย สุวรรณรัตน์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและความตั้งใจคงอยู่กับองค์กร โดยมีลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวแปรกำกับและความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- นารินทร์ เอี่ยมตั้งพาณิชย์. (2555). ทูนาทางจิตวิทยาเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกระทรวงการคลัง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
- นิภาภัทร กิตติทรัพย์อรุณ (2555). ปัจจัยด้านการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความสุขในการทำงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดชุมพรแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- เบญจพร ธีระรักษ์. (2547). ความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจรแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- ปกรณ ลีมโยธิน (2555). ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สาขาวิชาการจัดการ.
- ปวลี วิทยานานันท์ (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน เขาวนทางจิตวิญญาณ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ปัญญาพร หอมฤทัยกมล. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- พรพรรณ โขคะสุด. (2556) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและพฤติกรรมเชิงบวกของผู้นำที่มีต่อความผูกพันของพนักงาน. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
- พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์. (2555). ทฤษฎีจิตวิทยา. 25(84), 34-39.
- พิทักษ์ ไทยแก้ว. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเด่นของบุคคล ทฤษฎีจิตวิทยา และสุขภาพเชิงอัตวิสัยกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
- ภิญชิตา บุญปั้น. (2554). การศึกษาปัจจัยเอื้ออำนวยต่อการทำงาน การรับรู้ภาระงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกภายใต้บทบาทสื่อความผูกพันต่องานของข้าราชการระดับ 1-6 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
- มนตรี แก้วด้วง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายเสื้อผ้าแบรนด์. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

- มาลินี อ้นวิเศษ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน อุปนิสัย 8 ประการ รูปแบบการ บังคับบัญชาของหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความตั้งใจที่จะลาออก ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความ ผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- วรรณภา เวนุอาธร. (2555). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน ความผูกพันในงาน และความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการองค์กรภายใต้การดูแลของรัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- วารุณี แดบสูงเนิน. (2554). คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การเสริมสร้างพลังใน งาน และคุณภาพการให้บริการของพยาบาลระดับปฏิบัติการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะ ศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- วินิตา ไชยมงคล. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง เชาว์นอารมณ์ และ ความผูกพันในงาน : กรณีศึกษาบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ.
- วิไลพร คัมภีร์รักษ์. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อ องค์กร และผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความ ผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา : กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ.
- ศรุต กาญจนศิริ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการ ทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในประเทศไทย. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ศิริเพ็ญ ธรรมรัตนานันท์. (2554). ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การมองโลกในแง่ดี และความเกี่ยวพันใน งาน : กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหา วิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

- ศุภนุช สุตวิไล. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดในการทำงานของพนักงานใน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สายสัมพันธ์ จำปาทอง. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิต ในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลในกำกับของ รัฐแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลป ศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สิริพร วงษ์โพน. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์การ และ ผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา โทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การ.
- อรรณพ นิยมเดชา. (2557). การรับรู้บทบาทผู้นำเชิงจริยธรรม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง โดยมีการสื่อสาร ในองค์การเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะ ศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

## Books

- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. U.S.A.: Plentice-Hall, inc.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy in Changing Societies*. UK: Cambridge University Press.
- Branham, L. (2005). *The 7 hidden reasons employe leave: how to recognize the subtle signs and act before it's too late*. U.S.A.: Amacom.
- Cascio, W. F. (1995). *Management Human Resources: Productivity, Quality of work life, Profits* (4th ed.). U.S.A: McGraw-Hill, Inc.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (1997). *Organization development and change* (6th ed.). U.S.A.: West Publishing Company.
- Huse, E. F. (1980). *Organization Development and Change* (2nd ed.). U.S.A: West Publishing Co.



- Lok, Lui Chun (2011). *A Study of positive emotions and turnover intentions among Hong Kong police officer: the mediating role of psychological capital and work well-being*. Hong Kong: Lingnan University
- March, J. G., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. U.S.A.: John Wiley & Sons, Inc.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row, Publishers, Inc.
- Masten, A. S., & Powell, J. L. (2003). *A Resilience Framework for Research Policy and Practice*. U.S.A: Cambridge University Press.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee - Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. U.S.A.: Academic Press, Inc.
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. U.S.A.: Thomson Wadsworth.
- Riggio, R. E. (2009). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology* (L. W. Porter Ed. 5th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Schumacker R.E. & Lomax R.G. (2010). *A beginner's guide to Structural Equation Modelling (3<sup>rd</sup> Edition)*. New York: Routledge
- Snyder, C. R. (2000). *Handbook of Hope Theory, Measures, and Applications*. U.S.A.: Academic Press.
- Snyder, C. R., & Lopez, S. J. (2005). *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press, Inc.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (2003). *Social Cognitive Theory and Self-efficacy: Implications for Motivation Theory and Practice* (Lyman W. Porter, Gregory A. Bigley, & R. M. Steers Eds. Seventh ed.). U.S.A.: McGraw-Hill/Irwin.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1991). *Motivation and Work Behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill, Inc.

### Research and Articles

- Ali H. Halawi, P. (2014). Stimuli and effect of the intention to leave the organization. *European Scientific Journal*, 1, 184-197.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252 - 276.
- Arnold, H. J., & Feldman, D. C. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 350-360. doi:10.1037/0021-9010.67.3.350
- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2009). The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors. *Journal of Management*, 36(2), 430-452. doi:10.1177/0149206308329961
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. *Encyclopedia of human behavior*, 4, 77-81.
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533 - 546.
- Cho, S., Johanson, M. M., & Guchait, P. (2009). Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 374-381. doi:10.1016/j.ijhm.2008.10.007
- Dawkins, S., Martin, A., Scott, J., & Sanderson, K. (2013). Building on the positive: a psychometric review and critical analysis of the construct of psychological capital. *The British Psychological Society*, 86, 348-370. doi:10.1111/joop.12007
- Delamotte, Y., & Takezawa, S.-i. (1984). *Quality of working life in international perspective*. Switzerland: International Labour Organization.
- Elangovan, A. R. (2001). Causal ordering of stress, satisfaction and commitment, and intention to quit: a structural equations analysis. *Leadership & Organization Development Journal*, 22(4), 159-165. doi:10.1108/01437730110395051

- Gillham, J. E., Reivich, K. J., & Shatté, A. J. (2001). Building optimism and preventing depressive symptoms in children. 301-320. doi:10.1037/10385-014
- Gillham, J., & Reivich, K. (2004). Cultivating Optimism in Childhood and Adolescence. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 591(1), 146-163. doi:10.1177/0002716203260095
- Greene, R. R., Galambos, C., & Lee, Y. (2004). Resilience Theory. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 8(4), 75-91. doi:10.1300/J137v08n04\_05
- Grotberg, E. (2001). *Resilience Notes for Professionals*. Paper presented at the The Elementary, Secondary and Adult Education Preconference of the Annual American Association of Family and Consumer Sciences Conference.
- Harland, L., Harrison, W., Jones, J. R., & Reiter-Palmon, R. (2005). Leadership Behaviors and Subordinate Resilience. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 11(2), 2-14.
- Huang, T.-C., Lawler, J., & Lei, C.-Y. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality*, 35(6), 735-750.
- Jensen, S. M., Luthans, K. W., Lebsack, S. A., & Lebsack, R. R. (2007). Optimism and Employee Performance in the Banking Industry. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 12(3), 57 - 72.
- John P. Meyer, & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Karatepe, O. M., & Karadas, G. (2014). The effect of psychological capital on conflicts in the work-family interface, turnover and absence intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 43, 132-143. doi:10.1016/j.ijhm.2014.09.005
- Keller, R. T. (1975). Role conflict and ambiguity: correlates with job satisfaction and values. *Personnel Psychology*, 28(1), 57-64.
- Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(2), 75-92.

- Lilis Suriyenti, T. Ramayah, May-Chiun Lo, & Tarmizi, A. N. (2013). Quality of Work Life and Turnover Intention: A Partial Least Square (PLS) Approach. *Social Indicators Research*, 119(1), 405-420. doi:10.1007/s11205-013-0486-5
- Luthans, B. C., Luthans, K. W., & Avey, J. B. (2014). Building the leaders of tomorrow: the development of academic psychological capital. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 21(2), 191-199. doi:10.1177/1548051813517003
- Luthans, F., & Jensen, S. M. (2002). Hope: A New Positive Strength for Human Resource Development. *Human Resource Development Review*, 1(3), 304-322.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160. doi:10.1016/j.orgdyn.2004.01.003
- Luthans, F., Avey, J. B., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48(5), 677-693. doi:10.1002/hrm.20294
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 387-393. doi:10.1002/job.373
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50. doi:10.1016/j.bushor.2003.11.007
- Luthans, K. W. & Jensen, S. M. (2005). The linkage between psychological capital and commitment to organizational mission: a study of nurse. *The Journal of Nursing Administration*, 35(6), 304 - 310
- Luthans, K. W., Lebsack, S. A., & Lebsack, R. R. (2008). Positivity in healthcare: relation of optimism to performance. *J Health Organ Manag*, 22(2), 178-188. doi:10.1108/14777260810876330

- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238. doi:10.1037/0003-066x.56.3.227
- Masten, A. S., & Obradovic, J. (2006). Competence and resilience in development. *Ann N Y Acad Sci*, 1094, 13-27. doi:10.1196/annals.1376.003
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequence of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61 - 89.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20-52. doi:10.1006/jvbe.2001.1842
- Moneta, G. B. (2011). Need for achievement, burnout, and intention to leave: Testing an occupational model in educational settings. *Personality and Individual Differences*, 50(2), 274-278. doi:10.1016/j.paid.2010.10.002
- Neal, J. G. (1989). Employee Turnover and the Exit Interview. *Library Trends*, 38(1), 32 - 39.
- Normala, D. (2010). Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organization Commitment amongst Employees in Malaysian Firms. *International Journal of Business and Management*, 5(10), 75-82.
- Parvar, M. R. F., Allameh, S. M., & Ansari, R. (2013). Effect of Quality of Work Life on Organizational Commitment by SEM (Case Study: OICO Company). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(10). doi:10.6007/IJARBS/v3-i10/285
- Rand, K. L. (2009). Hope and optimism: latent structures and influences on grade expectancy and academic performance. *J Pers*, 77(1), 231 - 260. doi:10.1111/j.1467-6494.2008.00544.x

- Sheldon, M. E. (1971). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization. *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 143 - 150.
- Snyder, C. R. (2002). Hope Theory: Rainbows in the Mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249-275.
- Snyder, C. R., Lopez, S. J., Shorey, H. S., Rand, K. L., & Feldman, D. B. (2003). Hope Theory, Measurements, and Applications to School Psychology. *School Psychology Quarterly*, 18(2), 122-139.
- Srivastava, S., & Janpur, R. (2014). A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & it's Implications. *Journal of Business and Management*, 16(3), 54-59.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261. doi:10.1037/0033-2909.124.2.240
- Stephen Jaros (2007). Meyer and Allen Model of Organizational Commitment: Measurement Issues. *The ICFAI Journal of Organizational Behavior*, VI (4), 7-25.
- Tamer, I. (2015). The Effect of Positive Psychological Capital on Emotional Labor. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 4, 20-34.
- Timossi, L. d. S., Pedroso, B., Francisco, A. C. d., & Pilatti, L. A. (2008). *Evaluataion of quality of work life: An adaptaion by the Walton's QWL model*. Paper presented at the XIV International Conference on Industial Engineering and Operations Management, Rio de Janeiro, Brazil.
- Weisberg, J. (1994). Measuring Workers' Burnout and Intention to Leave. *International Journal of Manpower*, 15(1), 4-14. doi:10.1108/01437729410053590
- Yousef, D. A. (2000). Organizational commitment: a mediator of the relationships of leadership behavior with job satisfaction and performance in a non-western country. *Journal of Managerial Psychology*, 15 ( 1 ) , 6 - 24 . doi:10.1108/02683940010305270
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774-800. doi:10.1177/0149206307305562



ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

ตารางแสดงค่า CVR, t-value, Corrected item total correlation และ Alpha if item deleted

## แบบสอบถามวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่า t-value	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
<b>ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง</b>	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .808			
1. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาได้	1	3.93	.547	.941
2. ฉันรู้สึกมั่นใจในการติดต่อบุคคลภายนอกบริษัท เช่น คู่ค้า ลูกค้า เพื่อเจรจาปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้ด้วยดี	1	2.93	.458	.942
3. แม้ว่าหัวหน้างานจะมอบหมายให้ฉันทำงานพิเศษซึ่งฉันไม่เคยทำมาก่อน ฉันยังคงเชื่อในความสามารถของฉันว่าฉันสามารถทำได้	1	12.88	.492	.942
4. ฉันมั่นใจในผลการทำงานของฉันว่าฉันสามารถทำงานภายใต้ความกดดันและสถานการณ์ที่ท้าทายได้	1	6.65	.371	.944
5. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าฉันสามารถทำให้เป้าหมายในการทำงานของฉันประสบผลสำเร็จได้	1	3.42	.576	.942
6. ถ้าองค์กรเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ซึ่งยากที่จะเข้าใจ ฉันยังคงมั่นใจว่าฉันสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากระบบนี้ได้	1	1.60**	-	-
<b>ด้านการมองโลกในแง่ดี</b>	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .904			
7. ฉันมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับฉันในอนาคตซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน	1	5.74	.745	.938
8. ในที่ทำงาน ฉันพบว่าทุกปัญหามีทางออกและมีวิธีการแก้ปัญหาเสมอ	1	4.77	.686	.939
9. ฉันเชื่อว่าทุกปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานมีด้านที่สว่างเสมอ	1	6.48	.672	.940
10. ถ้าฉันต้องเจอกับสถานการณ์ที่เลวร้าย ฉันเชื่อว่าฉันจะผ่านมันไปได้ด้วยดีในอนาคตอันใกล้	1	6.65	.731	.939
11. ฉันเชื่อว่าความสำเร็จในงานที่ทำอยู่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้	1	3.70	.513	.942
12. ฉันจะไม่ท้อถอยกับปัญหาทุกปัญหาและพบว่าปัญหานั้นสามารถแก้ไขได้	0.2*	-	-	-



ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่า t-value	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
<b>ด้านความคาดหวังในการทำงาน</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .897</b>			
13. ขณะนี้ฉันมีพลังที่จะพยายามทำเป้าหมายการทำงานของฉันให้ประสบผลสำเร็จ	1	5.35	.800	.937
14. ฉันมีวิธีหลายวิธีที่จะทำเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จ	1	3.21	.644	.940
15. เมื่อฉันพบว่าผลการปฏิบัติงานของฉันต่ำกว่าเป้าหมายที่คาดหวังไว้ ฉันจะพยายามหาวิธีพัฒนาและเริ่มต้นทำในสิ่งที่ดีกว่า	1	3.97	.507	.942
16. ขณะนี้ฉันรู้สึกว่าคุณมีความกระฉับกระเฉงที่จะทำเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จ	1	4.45	.776	.938
17. เมื่อฉันตั้งเป้าหมายและวางแผนการทำงานแล้ว ฉันจะมีสมาธิในการทำเป้าหมายให้ประสบผลสำเร็จ	1	5.36	.743	.939
18. ฉันทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยเชื่อว่าเมื่อมีความตั้งใจแล้ว ย่อมมีวิถีทาง	1	4.25	.633	.940
<b>ด้านการความยืดหยุ่นทางอารมณ์</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .893</b>			
19. บ่อยครั้งที่ฉันสามารถควบคุมอารมณ์และจัดการกับความยุ่งยากวุ่นวายในที่ทำงานได้ดี	1	2.35	.578	.941
20. ฉันจัดการกับความเครียดในที่ทำงานได้บ่อยครั้ง	1	4.76	.669	.940
21. แม้ว่างานที่ฉันทำยังไม่ประสบผลสำเร็จ ฉันจะพยายามต่อไป	1	5.46	.678	.939
22. แม้ว่าความรับผิดชอบที่มากเกินไปในที่ทำงานทำให้ฉันอึดอัดใจ ฉันก็สามารถผ่านมันไปได้เพื่อให้ทำงานให้เสร็จ	1	3.26	.578	.941
23. ฉันไม่ยอมแพ้และพร้อมที่จะเผชิญกับความยุ่งยากในที่ทำงาน	1	6.48	.816	.937
24. เมื่อฉันท้อแท้ในการทำงานที่ล้มเหลวแต่ฉันก็สามารถเอาชนะได้อย่างรวดเร็ว	1	4.16	.801	.937
<b>ทุนทางจิตวิทยาต้านบวก</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .943</b>			

## แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่า t-value	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
<b>คำตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .832</b>			
1. ฉันรู้สึกพึงพอใจกับคำตอบแทนที่ได้รับ	1	7.99	.413	.912
2. ฉันรู้สึกพึงพอใจกับคำตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น	1	8.41	.381	.912
3. คำตอบแทนที่ฉันได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานที่ฉันรับผิดชอบ	1	8.38	.251	.914
4. คำตอบแทนที่ฉันได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน (*)	1	4.49	.008	.918
5. ฉันรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดทำให้	1	1.85	.446	.911
6. ฉันได้รับการปรับขึ้นคำตอบแทนอย่างยุติธรรม	1	3.03	.463	.911
<b>ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .776</b>			
7. ฉันคิดว่าช่วงเวลาในการทำงานที่บริษัทจัดให้มีความเหมาะสม	0.2*	-	-	-
8. ฉันคิดว่างานที่ฉันได้รับมอบหมายไม่เหมาะสมกับทักษะความสามารถของฉัน (*)	0.2*	-	-	-
9. ฉันมีพื้นที่การทำงานที่เป็นสัดส่วนและเหมาะสมกับลักษณะงานของฉัน	1	2.85	.530	.910
10. บริษัทของฉันมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัยจากความเสี่ยงต่างๆ	1	4.59	.365	.912
11. บริษัทของฉันจัดหาเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอตามต้องการ	1	7.53	.720	.908
12. ฉันรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งที่ทำงานที่บริษัทแห่งนี้	1	3.96	.450	.911
13. ฉันรู้สึกไม่สบายใจทุกครั้งที่มาทำงานที่บริษัทแห่งนี้ (*)	- 0.2*	-	-	-
<b>ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .773</b>			
14. ฉันไม่ได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม (*)	1	5.28	.303	.913
15. งานที่ฉันทำและบริษัทที่ฉันทำงานอยู่นั้นมีความมั่นคง	1	1.78	.131	.914
16. ฉันรู้สึกไม่มั่นใจว่าจะมีความก้าวหน้าในงานที่ฉันทำ (*)	1	5.25	.393	.912
17. ฉันได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้นำเสนอผลงานเพื่อความก้าวหน้าในงานที่สูงขึ้น	1	3.21	.581	.910

ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่า t-value	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
18. ฉันพึงพอใจกับงานที่ฉันทำอยู่แม้ว่าจะไม่ได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น (*)	0.6*	-	-	-
19. ฉันได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถที่ฉันมีอย่างเหมาะสม	1	5.88	.418	.912
20. บริษัทที่ฉันทำงานอยู่มีผลประกอบการที่น่าพึงพอใจทุกปี	1	0.54**	-	-
<b>โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .646</b>			
21. ฉันคิดว่าฉันมีศักยภาพเพียงพอที่จะตัดสินใจในงานที่ฉันทำอยู่ได้ด้วยตนเอง	0.6*	-	-	-
22. ฉันกำหนดเป้าหมายและวางแผนการทำงานด้วยตัวเอง	0.2*	-	-	-
23. บริษัทของฉันจัดให้มีการอบรมความรู้ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	1	4.17	.444	.911
24. ฉันไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ ตามที่ฉันต้องการ (*)	1	4.84	.454	.911
25. ฉันได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาหรือดูงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงาน	1	1.91	.132	.915
26. ฉันได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ฉันได้พัฒนาความรู้ความสามารถในงานอยู่เสมอ	1	4.30	.712	.909
27. ฉันได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะในการทำงาน รวมทั้งการสอนงานอย่างเหมาะสม	1	5.44	.601	.910
28. ฉันรู้สึกไม่พึงพอใจเมื่อฉันได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของฉัน (*)	0.2*	-	-	-
<b>ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .858</b>			
29. ฉันรู้สึกว่าช่วงเวลาที่ยังทำงานและช่วงเวลาพักผ่อนมีความเหมาะสม	1	5.19	.433	.911
30. ฉันมีเวลาให้ครอบครัวในวันหยุดและหลังเลิกงานได้อย่างเต็มที่	1	8.93	.503	.911
31. เมื่อฉันต้องลาหยุด ฉันจะนำงานที่ยังค้างคาอยู่ไปทำต่อทุกครั้ง (*)	1	7.65	.362	.913
32. ฉันพึงพอใจกับปริมาณงานที่ฉันได้รับมอบหมายในแต่ละวัน	1	1.06**	-	-
33. ฉันมีเวลาพบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆ ตามที่ฉันต้องการ	1	4.91	.564	.910

ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่า t-value	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
34. ฉันรู้สึกว่ งานและครอบครัวเป็นอุปสรรคในการวางแผนชีวิตของฉัน (*)	0.6*	-	-	-
<b>การรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงาน</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .731</b>			
35. ฉันได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัทเท่าเทียมกันกับพนักงานคนอื่น	1	3.43	.623	.909
36. ฉันรู้สึกว่ ฉันไม่มีความเป็นส่วนตัวในการทำงาน (*)	0.2*	-	-	-
37. ฉันรับรู้ถึงสิทธิอันพึงมีและการใช้สิทธิของฉันในองค์การอย่างเหมาะสม	1	5.56	.550	.910
38. หัวหน้างานของฉันไม่เปิดโอกาสให้ฉันได้เสนอความคิดเห็นใดๆ (*)	1	2.18	.042	.917
39. บริษัทของฉันให้สิทธิในการทำงานที่รับผิดชอบภายใต้ขอบเขตงานอย่างเต็มที่	1	5.29	.479	.911
40. ฉันพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	1	3.45	.552	.910
41. ฉันมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นหรือวางแผนงานที่ฉันรับผิดชอบอย่างเต็มที่	1	4.50	.550	.910
<b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .680</b>			
42. บริษัทของฉันมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานอยู่เสมอ	1	4.38	.563	.910
43. พนักงานในบริษัทมีความรักใคร่ ประองดอง และสามัคคีกันเป็นอย่างดี	1	4.26	.582	.910
44. บริษัทของฉันเน้นให้พนักงานแข่งขันกันทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด (*)	1	1.38**	-	-
45. ฉันและพนักงานมีเป้าหมายในการทำงานให้สำเร็จร่วมกัน	0.6*	-	-	-
46. ฉันได้รับโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัท	0.6*	-	-	-
47. เมื่อฉันมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำในการแก้ปัญหาเสมอ	1	3.12	.662	.909
48. ฉันรู้สึกว่ ฉันเหงาและทำงานอย่างโดดเดี่ยวเดียวดายในบริษัทนี้ (*)	1	5.99	.503	.910

ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่า t-value	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
<b>การทำประโยชน์เพื่อสังคม</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .777</b>			
49. ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในกิจกรรมที่บริษัทจัดทำขึ้นเพื่อสังคม	1	5.68	.572	.910
50. บริษัทของฉันสนับสนุนให้พนักงานใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม	1	5.60	.374	.912
51. ฉันคิดว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติไม่ทางตรงก็ทางอ้อม	1	4.34	.307	.913
52. ฉันเชื่อว่าบริษัทให้บริการและผลงานที่มีคุณภาพกับลูกค้าซึ่งมีส่วนช่วยให้สังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	1	3.26	.598	.909
53. ฉันมีความยินดีให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมที่บริษัทจัดขึ้น	1	3.27	.477	.911
54. ฉันเชื่อว่า ลูกค้าและคนในสังคมกล่าวถึงบริษัทของฉันที่มีบทบาทในการพัฒนาสังคมคุณภาพ	1	3.79	.524	.910
<b>คุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .913</b>			

#### แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่า t-value	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
<b>ความผูกพันทางด้านจิตใจ</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .824</b>			
1. ฉันมีความสุขมากและจะทำงานที่บริษัทนี้จนเกษียณ	1	6.39	.758	.801
2. ฉันพูดถึงบริษัทที่ฉันทำงานอยู่กับบุคคลภายนอกอย่างภาคภูมิใจ	1	3.13	.236	.826
3. ฉันรู้สึกว่าปัญหาของบริษัทก็เป็นปัญหาของฉันด้วยเช่นกัน	0.6*	-	-	-
4. ฉันคิดว่า ฉันสามารถเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทอื่นได้ง่ายเหมือนที่ฉันเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้ (*)	0.6*	-	-	-
5. ฉันรู้สึกถึงความเป็นครอบครัวที่ในบริษัทที่ฉันทำงานอยู่	1	3.84	.235	.825
6. ฉันรู้สึกรักและผูกพันกับบริษัทที่ฉันทำงานอยู่	1	7.45	.683	.803
7. บริษัทที่ฉันทำงานอยู่มีความหมายกับฉันมาก	1	8.33	.472	.815
8. ฉันไม่รู้สึกเป็นเจ้าของบริษัทที่ฉันทำงานอยู่ (*)	1	3.90	.301	.823
<b>ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .790</b>			

ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่า t-value	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
9. ฉันพร้อมที่จะลาออกจากบริษัทที่ฉันทำงานโดยที่ยังไม่มีงานใหม่รองรับ (*)	1	2.16	.390	.818
10. เป็นสิ่งยากมาก ถ้าฉันจะต้องลาออกจากบริษัทตอนนี้ แม้ว่าฉันต้องการจะลาออกก็ตาม	1	3.58	.415	.817
11. สิ่งต่างๆ ในชีวิตของฉันจะหยุดชะงัก ถ้าฉันตัดสินใจลาออกจากบริษัทตอนนี้	1	3.64	.524	.810
12. ถ้าฉันลาออกจากบริษัทตอนนี้ ฉันก็ไม่ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการเงิน (*)	1	2.89	.448	.815
13. ขณะนี้ การทำงานกับบริษัทนี้เป็นเพราะความจำเป็นในการเลี้ยงชีพเท่านั้น	1	3.41	.211	.828
14. ฉันรู้สึกว่ามีทางเลือกน้อยในการตัดสินใจลาออกจากบริษัทแห่งนี้	1	7.22	.566	.809
15. ผลที่ตามมาของการลาออกที่สำคัญสำหรับฉันคือ การไม่มีบริษัทใหม่ให้ไปทำงาน	1	9.53	.539	.809
16. เหตุผลที่ฉันไม่ลาออกจากบริษัทนี้ คือ ฉันไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากบริษัทแห่งนี้	1	2.88	.047	.839
<b>ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .586</b>			
17. ฉันคิดว่า ทุกวันนี้คนเราย้ายจากบริษัทหนึ่งไปอีกบริษัทหนึ่งบ่อยครั้ง	0.2*	-	-	-
18. ฉันคิดว่า คนเราไม่จำเป็นต้องจงรักภักดีต่อบริษัทที่ทำงานอยู่ตลอดเวลา (*)	1	6.12	.166	.831
19. ฉันคิดว่า การเปลี่ยนงานไปมาไม่ใช่เรื่องผิดศีลธรรมจรรยา (*)	0.6*	-	-	-
20. เหตุผลหลักที่ฉันยังคงทำงานที่บริษัทนี้ เพราะฉันเชื่อว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทเป็นสิ่งสำคัญและฉันรู้สึกว่าฉันมีความผูกพันที่จะคงอยู่	1	5.44	.739	.801
21. ถ้าฉันได้รับข้อเสนอเกี่ยวกับงานที่ดีกว่า ฉันไม่รู้สึกว่า เป็นสิ่งที่ถูกต้องที่จะลาออกจากบริษัท	1	7.39	.408	.818
22. ฉันได้รับการสอนให้เชื่อในคุณค่าของความจงรักภักดีต่อบริษัท	1	2.18	.503	.813

ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่า t-value	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
23. สิ่งต่างๆ จะมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นเมื่อฉันคงอยู่กับบริษัทตลอดไป	0.6*	-	-	-
24. ฉันคิดว่าการเป็นเพียงพนักงานของบริษัทไม่มีความหมายหรือความสำคัญแต่อย่างใด (*)	0.2*	-	-	-
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .825</b>			

#### แบบสอบถามวัดความตั้งใจลาออกจากงาน

ข้อคำถาม	ค่า CVR	ค่า t-value	Corrected item-total correlation	Alpha if item deleted
1. ฉันมีความคิดที่จะลาออกจากบริษัทนี้บ่อยครั้ง (*)	1	7.55	.710	.836
2. ฉันเปิดเว็บไซต์หางานใหม่หรือประกาศรับสมัครงานบ่อยครั้ง (*)	1	10.50	.789	.824
3. ถ้าองค์กรเปิดโอกาสให้ฉันโยกย้ายงานได้ ฉันจะขอโยกย้ายงานทันที (*)	1	6.14	.580	.855
4. ฉันกำลังหาข้อมูลเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการของบริษัทอื่น (*)	1	6.43	.745	.830
5. ฉันตั้งใจจะทำงานที่บริษัทนี้จนเกษียณ	1	2.61	.383	.877
6. ฉันไม่มีความสุขกับงานที่ทำอยู่ (*)	0.2*	-	-	-
7. ฉันไม่หางานใหม่เพราะงานที่ฉันทำอยู่คืออยู่แล้ว	1	5.17	.558	.857
8. ฉันสามารถลาหยุดหรือขาดงานได้โดยไม่รู้สึกละอาย (*)	0.6*	-	-	-
9. ฉันพร้อมที่จะลาออกทันทีที่ฉันเจองานใหม่ที่ดีกว่า (*)	1	6.48	.719	.838
10. แม้ว่าบริษัทจะประสบปัญหา ฉันพร้อมที่จะร่วมแก้ไขปัญหาก็ไปด้วยกัน	0.2*	-	-	-
<b>ความตั้งใจลาออกจากงาน</b>	<b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .865</b>			

#### หมายเหตุ :

\* คือ ข้อคำถามที่ถูกตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) ซึ่งต่ำกว่า 0.99

\*\* คือ ข้อคำถามที่ถูกตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) น้อยกว่า 1.75

## ภาคผนวก ข

### แบบสอบถามการวิจัย

อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร  
ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ 3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรสื่อระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ และ 4. เพื่อสร้างสมการทำนายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ

ในการนี้ ข้าพเจ้าใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร และแบบสอบถามวัดความตั้งใจลาออกจากงาน

ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับจากท่านจะมีคุณค่ายิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะเก็บเป็นความลับ และใช้ในการสรุปผลการศึกษาค้นคว้าในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมแต่ประการใด เมื่อการศึกษาค้นคว้าสิ้นสุดลง แบบสอบถามจะถูกทำลายทันที

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง

ธัญญามาศ ปัญญาธิง

นักศึกษาระดับปริญญาโท

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

เพศชาย

เพศหญิง

2. อายุ

21 – 30

31 – 40

41 – 50

51

– 60

3. อายุงาน

น้อยกว่า 1 ปี

1 – 3 ปี

3 – 6 ปี

6 –

9 ปี

9 – 12 ปี

12 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

ระดับปริญญาตรี

ระดับปริญญาโท

ระดับปริญญาเอก

6. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000

15,001 – 25,000

25,001 –

35,000

35,001 – 45,000

มากกว่า 45,001

7. ความรู้ความเชี่ยวชาญ (เลือกเพียง 1 ด้าน)

บัญชี

การเงิน

ภาษี

กฎหมาย

บุคคล

ความเสี่ยง

ธุรการ/เลขานุการ/จัดซื้อ

เทคโนโลยี

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ท่านมีความคิดเห็นว่าตรงกับท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก

ระดับ 4 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก

ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาได้					
2. ฉันรู้สึกมั่นใจในการติดต่อกับบุคคลภายนอกบริษัท เช่น คู่ค้า ลูกค้า เพื่อเจรจาปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้ด้วยดี					
3. แม้ว่าหัวหน้างานจะมอบหมายให้ฉันทำงานพิเศษซึ่งฉันไม่เคยทำมาก่อน ฉันยังคงเชื่อในความสามารถของฉันว่าฉันสามารถทำได้					
4. ฉันมั่นใจในผลการทำงานของฉันว่าฉันสามารถทำงานภายใต้ความกดดันและสถานการณ์ที่ท้าทายได้					
5. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าฉันสามารถทำให้เป้าหมายในการทำงานของฉันประสบความสำเร็จได้					
6. ฉันมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับฉันในอนาคตซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน					
7. ในที่ทำงาน ฉันพบว่าทุกปัญหามีทางออกและมีวิธีการแก้ปัญหาเสมอ					
8. ฉันเชื่อว่าทุกปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานมีด้านที่สว่างเสมอ					
9. ถ้าฉันต้องเจอกับสถานการณ์ที่เลวร้าย ฉันเชื่อว่าฉันจะผ่านมันไปได้ด้วยดีในอนาคตอันใกล้					
10. ฉันเชื่อว่าความสำเร็จในงานที่ทำอยู่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้					
11. ขณะนี้ฉันมีพลังที่จะพยายามทำเป้าหมายการทำงานของฉันให้ประสบความสำเร็จ					
12. ฉันมีวิธีหลายวิธีที่จะทำเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จ					

13. เมื่อฉันพบว่าผลการปฏิบัติงานของฉันต่ำกว่าเป้าหมายที่คาดหวังไว้ ฉันจะพยายามหาวิธีพัฒนาและเริ่มต้นทำในสิ่งที่ดีกว่า					
14. ขณะนี้ฉันรู้สึกว่าคุณมีความกระตือรือร้นที่จะทำเป้าหมายการทำงานให้สำเร็จ					
15. เมื่อฉันตั้งเป้าหมายและวางแผนการทำงานแล้ว ฉันจะมีสมาธิในการทำเป้าหมายให้ประสบความสำเร็จ					
16. ฉันทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยเชื่อว่าเมื่อมีความตั้งใจแล้ว ย่อมมีวิธีทาง					
17. บ่อยครั้งที่ฉันสามารถควบคุมอารมณ์และจัดการกับความยุ่งยากวุ่นวายในที่ทำงานได้ดี					
18. ฉันจัดการกับความเครียดในที่ทำงานได้บ่อยครั้ง					
19. แม้ว่างานที่ฉันทำยังไม่ประสบความสำเร็จ ฉันจะพยายามต่อไป					
20. แม้ว่าความรับผิดชอบที่มากเกินไปในที่ทำงานทำให้ฉันอึดอัดใจ ฉันก็สามารถผ่านมันไปได้เพื่อให้ทำงานให้เสร็จ					
21. ฉันไม่ยอมแพ้และพร้อมที่จะเผชิญกับความยุ่งยากในที่ทำงาน					
22. เมื่อฉันท้อแท้ในการทำงานที่ล้มเหลวแต่ฉันก็สามารถเอาชนะได้อย่างรวดเร็ว					

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ฉันรู้สึกพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับ					
2. ฉันรู้สึกพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น					
3. ค่าตอบแทนที่ฉันได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานที่ฉันรับผิดชอบ					
4. ค่าตอบแทนที่ฉันได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน					
5. ฉันรู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดหาให้					
6. ฉันได้รับการปรับขึ้นค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม					
7. ฉันมีพื้นที่การทำงานที่เป็นสัดส่วนและเหมาะสมกับลักษณะงานของฉัน					
8. บริษัทของฉันมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัยจากความเสียหายต่างๆ					
9. บริษัทของฉันจัดหาเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอตามต้องการ					
10. ฉันรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งในการทำงานที่บริษัทแห่งนี้					

11. ฉันไม่ได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม					
12. งานที่ฉันทำและบริษัทที่ฉันทำงานอยู่นั้นมีความมั่นคง					
13. ฉันรู้สึกไม่มั่นใจว่าจะมีความก้าวหน้าในงานที่ฉันทำ					
14. ฉันได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้นำเสนอผลงานเพื่อความก้าวหน้าในงานที่สูงขึ้น					
15. ฉันได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถที่ฉันมีอย่างเหมาะสม					
16. บริษัทของฉันจัดให้มีการอบรมความรู้ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
17. ฉันไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ ตามที่ฉันต้องการ					
18. ฉันได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาหรือดูงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงาน					
19. ฉันได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ฉันได้พัฒนาความรู้ความสามารถในงานอยู่เสมอ					
20. ฉันได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะในการทำงานรวมทั้งการสอนงานอย่างเหมาะสม					
21. ฉันรู้สึกว่าช่วงเวลาที่ฉันทำงานและช่วงเวลาพักผ่อนมีความเหมาะสม					
22. ฉันมีเวลาให้ครอบครัวในวันหยุดและหลังเลิกงานได้อย่างเต็มที่					
23. เมื่อฉันต้องลาหยุด ฉันจะนำงานที่ยังค้างคาอยู่ไปทำต่อทุกครั้ง					
24. ฉันมีเวลาพบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆ ตามที่ฉันต้องการ					
25. ฉันได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบริษัทเท่าเทียมกันกับพนักงานคนอื่น					
26. ฉันรับรู้ถึงสิทธิอันพึงมีและการใช้สิทธิของฉันในองค์การอย่างเหมาะสม					
27. หัวหน้างานของฉันไม่เปิดโอกาสให้ฉันได้เสนอความคิดเห็นใดๆ					
28. บริษัทของฉันให้สิทธิในการทำงานที่รับผิดชอบภายใต้ขอบเขตงานอย่างเต็มที่					
29. ฉันพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน					
30. ฉันมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นหรือวางแผนงานที่ฉันรับผิดชอบอย่างเต็มที่					
31. บริษัทของฉันมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานอยู่เสมอ					
32. พนักงานในบริษัทมีความรักใคร่ ประองดอง และสามัคคีกันเป็นอย่างดี					
33. เมื่อฉันมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำในการแก้ปัญหาเสมอ					
34. ฉันรู้สึกว่า ฉันเหงาและทำงานอย่างโดดเดี่ยวเดียวดายในบริษัทนี้					

35. ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในกิจกรรมที่บริษัทจัดทำขึ้นเพื่อสังคม					
36. บริษัทของฉันสนับสนุนให้พนักงานใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม					
37. ฉันคิดว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติไม่ทางตรงก็ทางอ้อม					
38. ฉันเชื่อว่าบริษัทให้บริการและผลงานที่มีคุณภาพกับลูกค้าซึ่งมีส่วนช่วยให้สังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
39. ฉันมีความยินดีให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมที่บริษัทจัดขึ้น					
40. ฉันเชื่อว่า ลูกค้าและคนในสังคมกล่าวถึงบริษัทของฉันที่มีบทบาทในการพัฒนาสังคมคุณภาพ					

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ฉันมีความสุขมากและจะทำงานที่บริษัทนี้จนเกษียณ					
2. ฉันพูดถึงบริษัทที่ฉันทำงานอยู่กับบุคคลภายนอกอย่างภาคภูมิใจ					
3. ฉันรู้สึกถึงความเป็นครอบครัวที่ในบริษัทที่ฉันทำงานอยู่					
4. ฉันรู้สึกรักและผูกพันกับบริษัทที่ฉันทำงานอยู่					
5. บริษัทที่ฉันทำงานอยู่มีความหมายกับฉันมาก					
6. ฉันไม่รู้สึกเป็นเจ้าของบริษัทที่ฉันทำงานอยู่					
7. ฉันพร้อมที่จะลาออกจากบริษัทที่ฉันทำงานโดยที่ยังไม่มีงานใหม่รองรับ					
8. เป็นสิ่งยากมาก ถ้าฉันจะต้องลาออกจากบริษัทตอนนี้ แม้ว่าฉันต้องการจะลาออกก็ตาม					
9. สิ่งต่างๆ ในชีวิตของฉันจะหยุดชะงัก ถ้าฉันตัดสินใจลาออกจากบริษัทตอนนี้					
10. ถ้าฉันลาออกจากบริษัทตอนนี้ ฉันก็ไม่ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการเงิน					
11. ขณะนี้ การทำงานกับบริษัทนี้เป็นเพราะความจำเป็นในการเลี้ยงชีพเท่านั้น					
12. ฉันรู้สึกว่าฉันมีทางเลือกน้อยในการตัดสินใจลาออกจากบริษัทแห่งนี้					
13. ผลที่ตามมาของการลาออกที่สำคัญสำหรับฉันคือ การไม่มีบริษัทใหม่ให้ไปทำงาน					
14. เหตุผลที่ฉันไม่ลาออกจากบริษัทนี้ คือ ฉันไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากบริษัทแห่งนี้					

15. ฉันคิดว่า คนเราไม่จำเป็นต้องจงรักภักดีต่อบริษัทที่ทำงานอยู่ตลอดเวลา					
16. เหตุผลหลักที่ฉันยังคงทำงานที่บริษัทนี้ เพราะฉันเชื่อว่าความจงรักภักดีต่อบริษัทเป็นสิ่งสำคัญและฉันรู้สึกว่ามีคนผูกพันที่จะคงอยู่					
17. ถ้าฉันได้รับข้อเสนอเกี่ยวกับงานที่ดีกว่า ฉันไม่รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องที่จะลาออกจากบริษัท					
18. ฉันได้รับการสอนให้เชื่อในคุณค่าของความจงรักภักดีต่อบริษัท					

### ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดความตั้งใจลาออกจากงาน

ความตั้งใจลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ฉันมีความคิดที่จะลาออกจากบริษัทนี้อยู่บ่อยครั้ง					
2. ฉันเปิดเว็บไซต์หางานใหม่หรือประกาศรับสมัครงานบ่อยครั้ง					
3. ถ้าองค์กรเปิดโอกาสให้ฉันโยกย้ายงานได้ ฉันจะขอโยกย้ายงานทันที					
4. ฉันกำลังหาข้อมูลเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการของบริษัทอื่น					
5. ฉันตั้งใจจะทำงานที่บริษัทนี้จนเกษียณ					
6. ฉันไม่หางานใหม่เพราะงานที่ฉันทำอยู่ดีอยู่แล้ว					
7. ฉันพร้อมที่จะลาออกทันทีที่ฉันเจองานใหม่ที่ดีกว่า					

โปรดทบทวนและพิจารณาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง  
ขอขอบคุณที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม

### ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวธัญญามาศ ปัญญาอิง  
วันเดือนปีเกิด 11 มีนาคม 2526  
การศึกษา อักษรศาสตรบัณฑิต (เอกภาษาไทย โทภาษาอังกฤษ)  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

