



ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงาน  
ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน



โดย  
นางสาวนันทพร ทองลิ่ม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงาน  
ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2563  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE EFFECTS OF WORKPLACE RELATIONSHIPS AND JOB INSECURITY  
ON TURNOVER INTENTION THROUGH HAPPINESS AT WORK



By

MISS Nunthaporn THONGLIM

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

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2020

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงาน  
ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน  
โดย นันทพร ทองลี้ม  
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญา  
มหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะวณิชชา

---

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

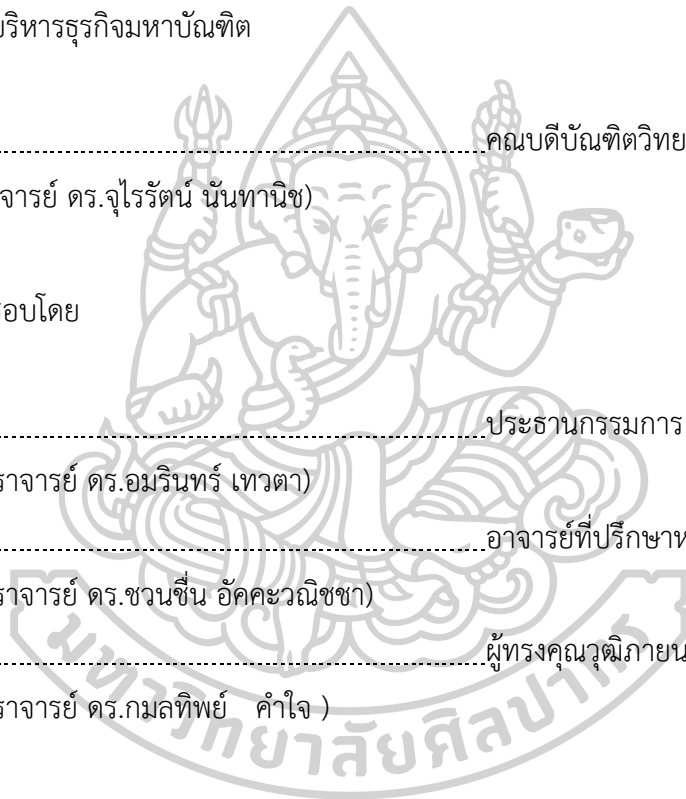
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะวณิชชา)

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



61602312 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

คำสำคัญ : สัมพันธภาพในที่ทำงาน, ความไม่มั่นคงในงาน, ความตั้งใจลาออกจากงาน, ความสุขในการทำงาน

นางสาว นันทพร ทองลิ้ม: ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงาน ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัคระวณิชชา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงาน ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน โดยศึกษาจากพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก จำนวน 288 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน และสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก มีระดับความคิดเห็นต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และมีระดับความคิดเห็นต่อความไม่มั่นคงในงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน และสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน และความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก แต่ในขณะที่ความสุขในการทำงานส่งผลเชิงลบต่อการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงไทยเขตพื้นที่ตะวันตก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

61602312 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Workplace Relationships, Job Insecurity, Turnover Intention, Happiness at Work

MISS NUNTHAPORN THONGLIM : THE EFFECTS OF WORKPLACE RELATIONSHIPS AND JOB INSECURITY ON TURNOVER INTENTION THROUGH HAPPINESS AT WORK THESIS  
ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR CHUANCHUEN AKKAWANITCHA, Ph.D.

The objective of this study is to study the effect of workplace relationships and job insecurity on turnover intention through happiness at work. The samples are 288 Krungthai bank employees in the western region. Data are collected by questionnaires. Data are analyzed by using percentage statistics, frequency distribution, mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient and multiple regression.

The results of the study show that respondents had their opinions on happiness at work, supervisor relationship, and coworker relationship at a high level, respondents had their opinions on intention to leave at a low level, and respondents had their opinions on job insecurity at a middle level. The results of the hypothesis testing show that supervisor relationship and coworker relationship positively affecting the happiness at work, and job Insecurity negatively affecting the happiness at work. And the results of the study show that job insecurity positively affecting the turnover intention, but while happiness at work negatively affecting the turnover intention of Krungthai Bank employees in western areas at a significance level of 0.05.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครคะฉนิชชา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมลทิพย์ คำใจ ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ ดร. วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ และ อาจารย์ ดร. ทิพวรรณ กำศิริมงคล ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยและกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยสำหรับการทำ วิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความรู้ให้คำแนะนำและประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ เจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสาร และวิทยานิพนธ์ทุกเล่ม ที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่หนึ่ง น้องภูมิ และคุณภัสกร ที่ให้คำแนะนำและกำลังใจตลอดมา ขอขอบพระคุณผู้บริหารและเพื่อนพนักงานธนาคารกรุงไทยเขตพื้นที่ภาคตะวันตก ที่ให้ความร่วมมือ อย่างดียิ่งในการเก็บข้อมูลการวิจัย ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัย จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี คุณค่า หรือประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแด่พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ที่ อบรมสั่งสอน แนะนำ ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจอย่างดียิ่งเสมอมา



นันทพร ทองลิ้ม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.4.1 ประโยชน์ทางวิชาการ.....	5
1.4.2 ประโยชน์ทางบริหารจัดการ.....	5
1.5 นิยามศัพท์.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน (Supervisor Relationship).....	7
2.1.1 ความหมายเกี่ยวกับสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน.....	7
2.1.2 ความสำคัญของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน.....	8
2.1.3 มิติของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน.....	10
2.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน.....	12
2.2 แนวคิดสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน (Coworker Relationship).....	15



2.2.1 ความหมายสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน .....	15
2.2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล .....	16
2.2.3 องค์ประกอบของสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน .....	19
2.2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน (Anticident coworker and relationship).....	21
2.2.5 ผลลัพธ์ของสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน .....	23
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงาน .....	24
2.3.1 ความหมายเกี่ยวกับ ความไม่มั่นคงในงาน.....	24
2.3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่มั่นคงในงาน.....	25
2.3.3 ผลลัพธ์ของความไม่มั่นคงในงาน.....	26
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน .....	27
2.4.1 ความหมายเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน.....	27
2.4.2 แนวคิดความสุขในการทำงาน.....	29
2.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน .....	30
2.4.4 มิติของความสุขในการทำงาน .....	32
2.4.5 ผลลัพธ์ของความสุขในการทำงาน .....	36
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับ ความตั้งใจในการลาออกจากงาน.....	38
2.5.1 ความหมายเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	38
2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน.....	40
2.5.3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	42
2.6 การพัฒนาสมมติฐาน.....	44
2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน และ ความสุขในการทำงาน .....	44
2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน และ ความสุขในการทำงาน .....	45
2.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงาน และความสุขในการทำงาน .....	47

2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงานและความตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	48
2.6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความความสุขในการทำงาน และ ความตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	50
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	51
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	52
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	52
3.1.1 ประชากร.....	52
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง .....	53
3.1.3 ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง .....	54
3.2 ขอบเขตการวิจัย .....	55
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
3.4 ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	59
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	63
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางสังคมและประชากร .....	64
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร .....	66
4.2.1 การวิเคราะห์ความสุขในการทำงาน .....	66
4.2.2 การวิเคราะห์สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน .....	67
4.2.3 การวิเคราะห์สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน.....	68
4.2.4 การวิเคราะห์ความตั้งใจในการลาออกจากงาน.....	69
4.2.5 การวิเคราะห์ความไม่มั่นคงในงาน .....	70
4.3 การทดสอบสมมติฐาน.....	71

4.3.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาค ตะวันตก.....	72
4.3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขต พื้นที่ภาคตะวันตก.....	73
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	76
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	76
ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางสังคมและประชากร.....	76
ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร.....	77
5.2 อภิปรายผล.....	79
ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางสังคมและประชากร.....	79
ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา.....	80
ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	81
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	84
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับประโยชน์การนำไปใช้.....	84
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	85
รายการอ้างอิง.....	86
ภาคผนวก.....	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถามด้านความสุขในการทำงาน.....	97
ประวัติผู้เขียน.....	103

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานธนาคารกรุงไทยในแต่ละจังหวัด .....	53
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง .....	54
ตารางที่ 3.3 แสดงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	64
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน.....	66
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน .....	67
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน.....	68
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	69
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อความไม่มั่นคงในงาน .....	70
ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	71
ตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาค ตะวันตก.....	72
ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขต พื้นที่ภาคตะวันตก .....	73
ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	75
ตารางที่ 5.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการศึกษา.....	77
ตารางที่ 5.2 แสดงข้อมูลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	79

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	51
ภาพที่ 4.1 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงาน ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน .....	74



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคม การปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นจึงถูกพูดถึงในหลาย ๆ องค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ นอกจากองค์กรที่จะต้องปรับตัว พนักงานในองค์กรก็จำเป็นต้องปรับตัวด้วยเช่นกัน เพราะพนักงานเป็นส่วนหนึ่งที่ขับเคลื่อนให้องค์กรดำเนินต่อไปได้ ที่ปัจจุบันเรียกว่า ทรัพยากรบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ ถ้าองค์กรใดมีพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ก็จะทำให้องค์กรพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการแข่งขันของพนักงานทั้งภายใน ภายนอกองค์กร รวมไปถึงเทคโนโลยี จึงมีการแข่งขันสูงมาก ในปัจจุบันหลายองค์กรจึงมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาให้ความรู้กับพนักงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถปรับตัวได้ทันเหตุการณ์ ทำให้องค์กรขับเคลื่อนต่อไปได้

จากรายงานธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี 2559 - 2561 พบว่า จำนวนพนักงานธนาคารลดลงไปกว่า 1,077 คน รวมถึงธนาคารมีการลดจำนวนสาขาลง โดยทยอยปิดสาขาเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ พร้อมกับการควบรวมสาขา จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งหมดในปี พ.ศ.2559 - พ.ศ. 2562 ลดลงไป 336 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงาน คือ พนักงานขาดความเชื่อมั่นในองค์กร รู้สึกวิตกกังวลในอาชีพ และความรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดอิทธิพลเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

การบริหารองค์กรจึงต้องมีการเพิ่มคุณค่าด้านทรัพยากรมนุษย์สู่การเป็นทุนมนุษย์ มีการพัฒนาพนักงานต่อเนื่องในทุกด้านที่จะเอื้อต่อการมีประสิทธิภาพ สร้างความสามารถในการทำงานที่เอื้อต่อการดำเนินชีวิต สร้างทีมงานที่ดี มีความมั่นใจ ร่วมใจทำงาน สร้างความรู้สึกต่อการเป็นส่วนในความสำเร็จขององค์กรเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรซึ่งย่อมจะนำมาสู่ ผลงานที่ดี (Productivity) และการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ, 2553) เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีคุณค่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ เป็นตัวผลักดันให้ องค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ใช่อยู่ที่เครื่องมือ เครื่องจักรอุปกรณ์ และเทคโนโลยี เพียงอย่างเดียว แต่อยู่ที่คุณภาพของบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม แต่หากองค์กรขาดความเอาใจใส่และไม่เห็นความสำคัญในการทำงานของพนักงาน จนทำให้งานที่ออกมานั้น อยู่ในรูปของการขาดความรับผิดชอบ ขาดกำลังใจ มีการขาดงานเป็นประจำ มีการย้ายหน่วยงาน

หรือจนกระทั่งมีความตั้งใจในการลาออกจากงาน และลาออกจากงานในที่สุด ซึ่งสาเหตุมาจากการที่พนักงานขาดความพึงพอใจ และ ขาดความสุขในการทำงาน แม้ว่าองค์กรจะมีระบบบริหารที่ดีเพียงใด แต่ขาดบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมและจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ ดังนั้นจึงควรมีการจัดการและจัดสรรบุคลากรในองค์กรของตนให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ต้องการร่วมงานกับองค์กรให้นานที่สุด มีความสุขในการทำงาน โดยไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรอันเป็นที่รัก

อาจกล่าวได้ว่า ความสุขในการทำงาน เกิดจากความรู้สึกภายในจิตใจ ที่มีต่องานที่ทำ เป็นความรู้สึกทางบวก มีพลัง มีความสนุกสนาน มีความเพลิดเพลินกับงานที่ทำ รู้สึกมั่นคง ปลอดภัย และได้รับโอกาสพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีความภูมิใจในงาน ได้ร่วมทำงานกับคนดี มีหัวหน้างานที่เข้าใจมีเมตตา มีเพื่อนร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือและมีความจริงใจ (จินตาวรรณ งามทอง, 2558) ซึ่งเมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานแล้วนั้น องค์กรก็จะได้รับประโยชน์จากความสุขของพนักงาน กล่าวคือ ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น อัตราการขาดงาน การลาออกลดลง นำมาซึ่งผลกำไร และความยั่งยืนขององค์กร มีการศึกษาของ Gray (2007) พบว่า สถานที่ทำงานที่เต็มไปด้วยบรรยากาศแห่งความสุขเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ เพราะถ้าพนักงานมีความรู้สึกสบายใจ ก็จะสามารถสร้างสรรค์ผลงานได้เต็มศักยภาพ ผลประกอบการขององค์กรก็จะดีขึ้นด้วย รวมไปถึงการแสดงถึงอารมณ์ทางบวกในการทำงาน การกระตือรือร้นในการทำงาน ความสนุกสนานกับงานที่ทำโดยไม่มีควมวิตกกังวล เป็นความรู้สึกที่เพลิดเพลินกับงานที่ทำ และรู้สึกยินดีกับการทำงานของตน รู้สึกอยากที่จะทำงาน และทำงานอย่างมีชีวิตชีวา หรืออาจรวมไปถึงการตื่นมาในตอนเช้าพร้อมกับความรู้สึกที่อยากจะไปทำงาน การแสดงออกถึงอารมณ์ทางบวก คือ ไม่ซึมเศร้า ยิ้มแย้มแจ่มใส จิตใจเบิกบาน ไม่รู้สึกว่าเป็นการไปทำงาน รวมถึงความรู้สึกยินดีกับการประสบความสำเร็จในกิจกรรมต่างๆ ความสุขนั้นมีความสำคัญต่อสภาพจิตใจ และร่างกายของเรา เมื่อเกิดความสุข พลังงานในร่างกายจะเพิ่มขึ้นกว่าเดิม การสั่งการของสมองไปยังระบบประสาทก็จะดีขึ้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (ชนิกา ตูจันดา, 2552)

ดังนั้น ความสุขจึงเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนในองค์กรนั้น พยายามหากได้ทำงานในที่ทำงานที่รู้สึกว่ามีความสุขก็จะรู้สึกผูกพัน สนุกสนาน ความรู้สึกที่มาทำงานก็จะหมดไป กลายเป็นการร่วมสนุก กับกิจกรรมต่างๆ ปัจจุบันกระแสการสร้างการทำงานอย่างมีความสุขในประเทศไทยได้เริ่มแพร่หลายมากยิ่งขึ้น สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่บุคลากรรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการทำงาน ทำงานแล้วรู้สึกมีความสุข รู้สึกถึงความมั่นคงในงาน การเจริญเติบโตก้าวหน้า กระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย สนุกกับงาน มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและสภาพแวดล้อมที่ดีที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสุขในการทำงาน ลดความเครียดและความขัดแย้งภายในองค์กร ช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Dasa, 2009) ปัจจัยสำคัญที่ทำให้



องค์กรประสบความสำเร็จ ก็คือปัจจัยแห่งความสุขจะเห็นได้ว่าถ้าบุคลากรในองค์กรมีความสุขในการทำงานจะส่งผลต่อตนเอง ต่องานที่ได้รับมอบหมาย และต่อองค์กร บุคลากรที่มีความสุขทำให้มีสุขภาพจิตที่ดี การมีสุขภาพจิตที่ดีนั้นก็ส่งผลให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการทำงานและนำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป (Jaitha, 2016)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของพนักงานประกอบไปด้วยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความเป็นมิตร มีหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาในสายงานดี รู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งของทีมทำให้เกิดความสำเร็จและการยอมรับส่งผลต่อความสุขในการทำงาน (Chiumento, 2007) ซึ่งสอดคล้องกับ นภัชล รอดเที่ยง (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดศูนย์อนามัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พบว่า สัมพันธภาพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน ซึ่ง สัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานร่วมกันหรือนอกเหนือจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีความสัมพันธ์อันดี ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน (จินดาวรรณ รามทอง, 2558)

นอกจากความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และกับเพื่อนร่วมงานแล้ว ความไม่มั่นคงในงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน Silla et al. (2008) พบว่า ความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความทุกข์ทางด้านจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับ Burgard and Seelye (2017) พบว่า การรับรู้ถึงความไม่มั่นคงในงานที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้นมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับความทุกข์ทรมานทางด้านจิตใจในหมู่แรงงานของสหรัฐ นอกจากนี้ความไม่มั่นคงในงานจะส่งผลต่อความสุขทางด้านจิตใจแล้วนั้น ยังพบอีกว่าความไม่มั่นคงในงานนั้นยังมีผลต่อความตั้งใจลาออกอีกด้วย Günalan and Ceylan, (2015) พบว่า ความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกจากรางานในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Sora, Caballer, and Peiro (2010) ความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันขององค์กรในทิศทางตรงกันข้าม แต่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกในทิศทางเดียวกัน

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก รวมทั้งการศึกษาถึงอิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากรางานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก และศึกษาถึงอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากรางานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก ซึ่งการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารและนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เข้าใจรูปแบบความสุขในการทำงานของพนักงาน ให้มีชีวิตชีวาในการทำงาน กระตือรือร้นที่จะพัฒนางานและเพิ่มผลผลิตที่มีคุณภาพดี ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็ม



ศักยภาพ มีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ส่งผลให้เกิดความสุขและรักในการทำงาน ทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของ สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ความสุขในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยศึกษาอิทธิพลของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก รวมทั้งอิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานและมีความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรคือ พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ความสุขในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก

4. การศึกษาครั้งนี้ กำหนดขอบเขตพื้นที่ คือ ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก ซึ่งประกอบไปด้วย 6 จังหวัด ได้แก่ นครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี สุพรรณบุรี และสมุทรสาคร

5. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตและระยะเวลาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2563 ถึงเดือน พฤษภาคม 2564 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 10 เดือน

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยศึกษาจากพนักงานในองค์กร ซึ่งก่อให้เกิด ประโยชน์ทางวิชาการ โดยเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาความสุขในการทำงานต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน และประโยชน์ทางการบริหารจัดการ ที่องค์กรสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ให้เป็นองค์กรที่มีความสุข มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

### 1.4.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาด้านสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน และความไม่มั่นคงในงาน ที่นำไปสู่ความสุขในการทำงาน โดยผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปสู่การอ้างอิงเชิงวิชาการในบริบทปัจจุบันต่อไป

### 1.4.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

1. ผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถช่วยในการวางแผน และบริหารองค์กรเพื่อป้องกันไม่ให้นักงงานมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน
2. ผลการศึกษาจะช่วยให้องค์กรได้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน

## 1.5 นิยามศัพท์

**สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน** หมายถึง ความเข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาโดยแสดงถึง การเอาใจใส่ ความไว้วางใจ ให้การสนับสนุนส่งเสริม ตลอดจนความเป็นกันเอง ซึ่งสามารถทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดี และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน การแลกเปลี่ยนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และบทบาทในที่ทำงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อการดำเนินงานขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ

**ความไม่มั่นคงในงาน** หมายถึง ความคิดและการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความไม่มั่นคงในงาน สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อความไม่มั่นคงในงาน นำไปสู่การเพิ่มทัศนคติ และการลดลงของความพึงพอใจในงาน พนักงานรู้สึกเหนื่อยหน่ายมากขึ้น ความมุ่งมั่นในการทำงานกับองค์กรลดลงและเกิดความทุกข์ในจิตใจเพิ่มขึ้น

**ความสุขในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจต่องานที่ทำ เป็นความรู้สึกที่มีพลังด้านบวก เช่น มีความรู้สึกเพลิดเพลิน มีความสุข สนุกสนานกับงาน ไม่รู้สึกถึงความเครียดและความเบื่อหน่ายต่องานที่ทำ อีกทั้งยังมีความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย รับรู้ถึงความสำคัญของงานนั้นๆ

**ความตั้งใจในการลาออกจากงาน** หมายถึง ความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมสรรหาที่ทำงานใหม่ เพื่อวางแผนลาออกจากงานไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือ การโยกย้ายงานไปสถานที่ทำงานอื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของพนักงาน แต่อาจยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงานต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน”

ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม การรวบรวมแนวคิดต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน (Supervisor Relationship)
2. แนวคิดสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน (Coworker Relationship)
3. แนวคิดเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity)
4. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน (Happiness at work)
5. แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน (Intention to leave)
6. การพัฒนาสมมติฐาน
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน (Supervisor Relationship)

##### 2.1.1 ความหมายเกี่ยวกับสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน

ดลนภา ตีบุปผา (2555) กล่าวว่า การสร้างสัมพันธภาพภายในองค์กรคือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างความรู้จักกัน เพื่อให้ได้ซึ่งความรักใคร่ความเข้าใจอันดีต่อกัน

คณศ จุลสุคนธ์ (2554) ได้สรุปไว้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งแสดงออกในลักษณะการร่วมมือกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการยอมรับซึ่งกันและกันตลอดจนสามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นได้

ภิญโญ เสือพิทักษ์ (2541) ได้ให้ความหมายของ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือ การส่งเสริมสนับสนุน ความเอาใจใส่ ความไว้วางใจ ความเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม

มุทิตา คงกระพันธ์ (2554) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือ การส่งเสริมสนับสนุน ความเอาใจใส่ ความไว้วางใจ ความเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ในด้านการติดต่อสื่อสาร การพูดคุยมีความเข้าใจกันดี ด้านการให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ รวมถึงมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นที่นอกเหนือจากงาน

ก้องนภา ถิ่นวัฒนากุล (2556) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานงานของผู้บังคับบัญชาที่มีความเกี่ยวข้องกับพนักงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน การให้คำแนะนำ และการประเมินผลงาน

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน หมายถึง การติดต่อกันโดยทางกายหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี ผู้บังคับบัญชาคือผู้ที่ผลักดัน สั่งการ ขับเคลื่อนงานและบุคลากร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้น การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน จะทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย และเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 2.1.2 ความสำคัญของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน

การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange: LMX) เป็นแนวคิดเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างผู้นำกับสมาชิก ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กร ซึ่งเป็นแนวคิดที่แตกต่างจากแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำอื่น ๆ กล่าวคือ ผู้นำไม่ได้มีรูปแบบการบังคับบัญชา หรือรูปแบบการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กับสมาชิกเพียงรูปแบบเดียว แต่มีความสัมพันธ์กับสมาชิกแต่ละคนที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับระดับคุณภาพของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างกัน ทั้งนี้ Wayne and Green (1993) ยังกล่าวว่า การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นรูปแบบหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ภายในสังคมหรือภายในกลุ่ม ซึ่งความสัมพันธ์นี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ (Trust) เมื่อฝ่ายใดให้ความช่วยเหลืออีกฝ่ายหนึ่งไป ก็จะเชื่อว่าฝ่ายที่เป็นผู้รับจะตอบแทนกลับ การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงเป็นบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of Reciprocity) กล่าวคือ เมื่อได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใด ๆ จากบุคคลอื่นแล้วจะให้ผลตอบแทน

กลับตามความเหมาะสม เช่น ผู้นำให้การช่วยเหลือสนับสนุนการทำงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การเพิ่มอำนาจการตัดสินใจแก่สมาชิก สมาชิกก็จะมีการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยแสดงความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการทำงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป้าหมายขององค์กรเช่นกัน ดังนั้น การแลกเปลี่ยนลักษณะนี้จะเป็นประโยชน์ต่อกันและกันทั้งสองฝ่าย

นอกจากนี้ ชูศักดิ์ เจนประโคน (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจในการปฏิบัติงาน ว่าแบ่งได้ 3 ประการ คือ ความสำคัญที่มีต่อองค์กร ความสำคัญที่มีต่อผู้บริหาร และความสำคัญต่อบุคลากร สรุปได้ ดังนี้

1. ความสำคัญที่มีต่อองค์กร กล่าวคือ มีประโยชน์ต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารงาน และการบริหารบุคคล ที่จะตอบสนองความต้องการทางด้านพฤติกรรมของมนุษย์ ให้แก่องค์กรหรือหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อ

1.1 ช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความรู้ความสามารถเข้าร่วมทำงาน และรักษาคนดี ๆ เหล่านั้นไว้ให้อยู่ในองค์กรต่อไปให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้

1.2 ช่วยทำให้องค์กรได้มีความมั่นใจว่าบุคลากรจะทำงานตามที่ถูกจ้างไว้อย่างเต็ม ความรู้ความสามารถ

1.3 ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมของบุคคลในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยส่วนรวม

2. ความสำคัญที่มีต่อผู้บริหาร กล่าวคือ ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบและควบคุมการทำงานของพนักงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารจะดำเนินการได้ดีมีประสิทธิภาพ ก็จะต้องอาศัยอำนาจหน้าที่ (Authority) อำนาจบารมี (Power) เป็นเครื่องมือในการวินิจฉัยสั่งการ (Decision Making) ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ขององค์กรได้ทั้งในลักษณะที่เป็นแบบทางการ และแบบไม่เป็นทางการ (Formal and Informal) ดังนั้นผู้บริหารสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานได้หลายอย่างดังนี้เพื่อ

2.1 ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

2.2 เป็นการช่วยจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารงาน กล่าวคือ การจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งจะทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลอยู่เหนือพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งจะช่วยลดปัญหาข้อขัดแย้งลงได้



2.3 ช่วยเอื้ออำนวยในการวินิจฉัยสั่งการ กล่าวคือ การจงใจจะช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี ซึ่งจะเอื้อให้การสั่งการและการตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสำคัญที่มีต่อบุคลากร ทุกองค์กรต่างให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์โดยถือว่า “คน” เป็นทรัพยากรมีคุณค่าอย่างยิ่งขององค์กร ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรด้วยการจงใจในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อ

3.1 ช่วยให้อุบัติการณ์สามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร และสนองความต้องการของตนเองได้พร้อม ๆ กัน

3.2 ได้รับความยุติธรรมจากองค์กร และฝ่ายบริหารในด้านต่าง ๆ เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

3.3 ให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

### 2.1.3 มิติของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน

มิติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Beyer and Marshall (1981) ได้นำเสนอมิติของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานไว้ 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมั่นใจและความไว้วางใจที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน (Confidence and Trust) ความมั่นใจและความไว้วางใจเป็นพฤติกรรมที่อยู่คู่กันไป เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดความไว้วางใจต่อกันก็จะเกิดความเชื่อมั่นอย่างจริงจังต่อกัน โดยไม่เคลือบแคลงสงสัยว่าอะไรจะเกิดขึ้น เพราะมีความเชื่อมั่นอยู่ภายในความรู้สึกปรารถนาดีและเชื่อถือได้ การสร้างความรู้สึกไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นโดยง่ายจากเทคนิควิธีใดๆ ที่ผู้สร้างตั้งใจจะให้เกิดขึ้น หากแต่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอต้นเสมอปลาย มากกว่าความเข้าใจกัน จะไม่ระบายความรู้สึกหรือบอกข้อมูลสำคัญแก่บุคคลอื่น หากไม่เกิดความไว้วางใจและความมั่นใจว่าเชื่อถือได้

2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual Help) มีความสำคัญยิ่ง บุคคลควรมีความยินดีแบ่งปันช่วยกันทำงาน ไม่นิ่งดูตายแม้เป็นงานหนักของผู้อื่น

3. การให้ความสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual Support) โดยมีหลักสำคัญว่า องค์กรจะมีผลสัมฤทธิ์สูงได้ก็ต่อเมื่อทุกระบวนการของความต้องการภายในองค์กรได้รับการสนับสนุนซึ่งกันและ

กัน อาจแสดงออกพฤติกรรมได้หลายลักษณะ เช่น ความเต็มใจรับฟังผู้อื่น การให้การยอมรับนับถือ ยกย่อง และยอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความจริงใจ เป็นต้น

4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and Enjoyment) บุคคลทั่วไปมักจะคบหาสมาคมกับคนที่ตนเองชอบ โดยเฉพาะกับผู้ที่มีความเป็นกันเองและมีความเข้าใจในธรรมชาติของบุคคลอื่น ซึ่งลักษณะบุคคลประเภทนี้จะก่อให้เกิดความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ได้ง่าย อันเป็นความต้องการโดยทั่วไปที่บุคคลปรารถนา เช่น เพื่อนร่วมงาน ซึ่งนับว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าขาดซึ่งความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ในขณะที่ทำงานร่วมกันแล้ว บรรยากาศของการทำงานจะเต็มไปด้วยความตึงเครียด อึดอัด และขาดความเป็นกันเองอันเป็นสิ่งที่ทุกคนไม่พึงปรารถนา ดังนั้น ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์จึงเป็นองค์ประกอบด้านหนึ่งที่จะอธิบายลักษณะของสัมพันธภาพของบุคคลได้ บุคคลที่มีความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ต่อกันย่อมที่จะกล้าแสดงความรู้สึกและปัญหาต่างๆ ต่อเพื่อนร่วมงานของตนเองได้ง่าย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตนเองและองค์กรเป็นอย่างดี

5. การทำงานที่มีความมุ่งความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Team Effort Toward Goal Achievement) การทำงานเป็นทีมหรือกลุ่ม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร และก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ เนื่องจากในการรวมกลุ่มที่มุ่งทำงานเพื่อให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรนั้น จะมีการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก โดยการที่สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในรูปแบบต่างๆ และพฤติกรรมที่แสดงออกภายในกลุ่มยอมรับซึ่งกันและกัน ซึ่งจะเป็นการแสดงถึงสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน อันเป็นสิ่งจำเป็นที่สำคัญมากในการทำงานเป็นทีม

6. การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นความสามารถระดับสูงของสมองให้สามารถคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และมีความสามารถในการประมาณค่า การริเริ่มสร้างสรรค์จึงเป็นเรื่องของความคิดจินตนาการประยุกต์ที่สามารถนำไปสู่สิ่งประดิษฐ์เป็นความคิดในลักษณะที่คนอื่นคาดคิดไม่ถึง หรือมองข้าม เป็นความคิดหลากหลาย คิดได้กว้างไกล เป็นทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อาจเกิดจากการคิด ผสมผสานเชื่อมโยงระหว่างความคิดใหม่ๆ กับประสบการณ์เดิม ให้เกิดสิ่งใหม่ที่สามารถแก้ปัญหาและ เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อตนเองและสังคม บุคคลทุกคนย่อมมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ในตัวเอง เนื่องมาจากความเชื่อที่ว่า มนุษย์สามารถพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ มนุษย์ไม่ได้ผูกติดอยู่กับอดีต หากแต่จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา



7. การติดต่อสื่อสารแบบเปิด (Open Communication) เป็นกระบวนการที่จะส่งความคิด ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้สึกของบุคคลออกสู่ผู้อื่น ซึ่งข่าวสารนั้นจะสื่อความหมายด้วยการเขียน การพูด กิริยาท่าทาง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม การติดต่อสื่อสารมีทั้งระบบปิดและระบบเปิด แต่การติดต่อสื่อสาร ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การติดต่อสื่อสารแบบเปิด เพราะสามารถก่อให้เกิดความเข้าใจได้ถูกต้องและตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และยังเป็นการติดต่อแบบตัวต่อตัวโดยตรง (Face to Face) เพราะเป็นการติดต่อสื่อสารกันต่อหน้าอย่างตรงไปตรงมา ประกอบด้วยความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อกัน

8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom Threat) ไม่ว่าจะเป็ความอิสระเสรีหรือ การถูกบังคับหรือถูกคุกคาม คือ การเลือกอย่างใดก็ตามใจปรารถนาของบุคคล ในขณะที่การถูก บังคับหรือถูกคุกคาม คือ การถูกขัดขวางไม่ให้เลือกสิ่งต่างๆ อย่างที่สามารถเลือกได้ พฤติกรรมทั้งสอง ชนิดนี้มักจะเกิดขึ้น ในขณะที่ทำงานได้เสมอ แต่บุคคลมักจะเลือกพฤติกรรมความเป็นอิสระเสรีมากกว่า เพราะในการทำงานทุกชนิดย่อมต้องการความเป็นอิสระในการทำงานเหมือนกันซึ่ง จะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับลักษณะของการทำงาน

#### 2.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน

ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชานำมาซึ่งความเป็นมิตร เกิดความรักใคร่กลมเกลียวกัน เกิดความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน ความพึงพอใจในงาน มีความไว้วางใจมีความเคารพนับถืออย่างจริงใจ เกิดทัศนคติเชิงบวก และมีความคิดสร้างสรรค์มีความต้องการที่จะช่วยดำเนินงานไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อหัวหน้างานประกอบด้วยปัจจัยจากตัวบุคคลและปัจจัยจากองค์กร ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

##### 1) ปัจจัยจากตัวบุคคล

สัมพันธภาพจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างด้วยกัน ปัจจัยที่สำคัญคือปัจจัยจากตัวบุคคล ซึ่งบุคคลจะมีความแตกต่างด้านพฤติกรรม ด้านอารมณ์ ระดับการศึกษา ความเชื่อ ความรู้สึก การดิชมหรือแนวความคิดการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดอัตลักษณ์แต่ละบุคคล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1) สภาพร่างกายและจิตใจซึ่งพัฒนาขึ้นโดยมีวุฒิภาวะและวุฒิภาวะที่แตกต่างกัน อันเป็นผลมาจากการเลี้ยงดูในวัยเด็ก วัฒนธรรมทางศาสนาส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องกับ

สังคมที่พวกเขาอยู่ในปัจจุบัน ก่อให้เกิดการแสดงออกในรูปแบบของมารยาทและนิสัย (Schneider and Schmitt, 1976) ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นพยายามเรียนรู้บทบาทของตนเองและของผู้อื่น ความสามารถในการไว้วางใจในผู้อื่น ซึ่งส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ดีขึ้น

1.2) การศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นตัวช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพเนื่องจากบุคคลทำให้เกิดการปรับตัวและเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล

1.3) การได้รับความต้องการพื้นฐานของบุคคลทั้งในแง่ของความต้องการทางสรีรวิทยาและจิตใจหากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอบุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจและพฤติกรรมที่ดีต่อผู้อื่น ซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

1.4) พลังอำนาจในตัวบุคคลมีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพของบุคคลอย่างเห็นได้ชัดในบาง สัมพันธภาพ เช่น พ่อแม่มีอำนาจในการลงโทษลูก ผู้บังคับบัญชามีอำนาจในการลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น แต่พลังอำนาจก็ได้มีเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น อาจมีทั้งสองฝ่ายก็ได้ บุคคลที่ต้องการพลังอำนาจมากจะมีการต่อสู้เพื่อพลังอำนาจนั้นและจะทำให้มีสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างไม่ยั่งยืน (Sasse, 1975)

1.5) ทักษะคิดของแต่ละบุคคลมีความสำคัญต่อการสร้างสัมพันธภาพ เนื่องจากทักษะคิดและความรู้สึกนึกคิดสามารถทำให้บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นได้ทั้งด้านลบและด้านบวก บุคคลที่มีทักษะคิดด้านลบ มักจะมีแนวโน้มในการปฏิบัติต่อบุคคลอื่นอย่างไม่เป็นมิตร ในทางตรงข้ามบุคคลที่มีทักษะคิดด้านบวก จะมีแนวโน้มในการปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยความเป็นมิตรให้เกียรติและเห็นคุณค่า

1.6) ทักษะความสามารถที่แสดงออกอย่างเหมาะสมไม่ว่าจะต่อตนเองหรือต่อผู้อื่น ซึ่งได้แก่ การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดี แม้ว่าจะเกิดความขัดแย้ง ก็สามารถยุติความขัดแย้งลงได้ (Carkhuff and Barenson, 1977)

## 2) ปัจจัยจากองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึก ถึงความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และมีการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด (Porter and other, 1974, อ้างถึงใน สุชาติ พรหมรักษ์, 2553) ซึ่งมีปัจจัยดังนี้

2.1) ขนาดขององค์กรที่มีขนาดใหญ่ โอกาสของบุคคลในองค์กร จะมีการปฏิสัมพันธ์ และเกิดสัมพันธภาพอย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่นน้อยลง ทำให้มีช่องว่างของมิตรภาพมากขึ้น เพราะองค์กรขนาดใหญ่มีความซับซ้อน มีรายละเอียดปลีกย่อยในระบบบริหารงาน

2.2) ระบบงาน มีการสร้างระบบติดต่อสื่อสารในกลุ่มงาน สร้างกฎเกณฑ์วิธีการและ มาตรการเกิดขึ้นมากมาย มีขั้นตอนในการติดต่อหลายขั้นตอน มีการแบ่งแยกกลุ่มบุคคลตามบทบาท หน้าที่การทำงาน สามารถทำให้สัมพันธภาพเริ่มมีการจำแนก เนื่องจากบุคคลต้องปฏิบัติหน้าที่ตาม บทบาทในการทำงาน ต่างคนต่างมีเอกลักษณ์ในการทำงานทำให้เกิดช่องว่างของสัมพันธภาพระหว่าง บุคคลที่ไม่ติดตามมา

2.3) การสร้างสัมพันธภาพในองค์กรสามารถจัดในรูปแบบของการประชุม อบรม สัมมนา เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลากรในองค์กรได้พบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และทำความ รู้จักกันมากขึ้น ทำให้เกิดการปรับตัว ให้เหมาะสมเข้ากับบุคคลอื่น

2.4) ลักษณะงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทางสังคมในองค์กร เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ซึ่งมีผลต่อ การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

Dumham, Grube and Castaneda (1994, อ้างถึงใน ญัฐยา มานะกิจ, 2554) ได้สรุป ปัจจัยที่มีผลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่ การรับรู้คุณลักษณะงาน ในแง่ของความเป็น อิสระของงาน ความสำคัญของงาน เอกลักษณะของงาน ความหลากหลายของทักษะ และผลตอบแทน ของหัวหน้า การพึงพาได้ขององค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร ซึ่งเหล่านี้เป็นความรู้สึกของ พนักงาน พวกเขามีอิทธิพลในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ พวกเขา

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ได้แก่ อายุ อายุงาน ความพึงพอใจ ในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วยความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational Dependability) การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Participatory Management) และยังพบอีกว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจมากที่สุดคือ

ประสบการณ์ทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทางด้านจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง รวมถึงการได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

## 2.2 แนวคิดสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน (Coworker Relationship)

### 2.2.1 ความหมายสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในระดับตำแหน่งงานเดียวกันโดยที่แต่ละคนไม่มีอำนาจเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง (Sias, 2005) นอกจากนี้ Alderfer (1972) ได้ให้ความหมายความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไว้ว่า คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกันมีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

Chickering (1969) ได้ศึกษา สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นความสามารถของบุคคลในการปรับตัว เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้ โดยแต่ละบุคคลมีภูมิหลังที่แตกต่างกัน หมายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เป็นองค์ประกอบสำคัญ ลักษณะความแตกต่างของบุคคลประกอบด้วย การศึกษา สติปัญญา อารมณ์ สังคมสิ่งแวดล้อม การเลี้ยงดูและประสบการณ์ในอดีต การสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น พึงระลึกว่าบุคคลมีความแตกต่างกันทั้งด้านการศึกษาสติปัญญาอารมณ์ สังคม สิ่งแวดล้อมการเลี้ยงดู ตลอดจนประสบการณ์ในอดีต บุคคลมีทัศนคติที่ต่างกัน แต่สิ่งสำคัญบุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการการยอมรับ ดังนั้นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเริ่มได้จากการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่นเมื่อเกิดทัศนคติที่ดีความรู้สึกที่ดีก็เกิดตามมาและพร้อมที่จะมองบุคคลอื่นด้วยความมีเมตตาและสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้

Deery, Iverson, and Walsh (2010) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานคือบุคคลที่ทำงานด้วยกันในบทบาทฐานะคนงาน เพื่อนร่วมงานสามารถแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ของตน เมื่ออีกคนต้องเผชิญกับปัญหา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานยังสามารถส่งผลกระทบต่อ ระดับความเครียดของความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างเพื่อนร่วมงานถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สนับสนุนและเป็นประโยชน์ในการจัดการกับปัญหาและความเครียดในแต่ละวัน

มุจลินท์ สิงห์สาครเดชา และ ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร (2557) ให้ความหมายไว้ว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากรในหน่วยงาน ยอมรับการกระจายงานอย่างยุติธรรม เต็มใจให้ความช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นการร้องขอหรือการประสงค์ที่จะช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎขององค์กร ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ถึงแม้จะไม่ชอบกัน แต่ก็

ปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ ไม่วิจารณ์เพื่อนร่วมงานอย่างเปิดเผยต่อที่สาธารณะ หลีกเลี่ยงการใส่ร้ายป้ายสี และ ดุถูกเหยียดหยามเพื่อนร่วมงานต่อผู้บังคับบัญชา

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) กล่าวถึงความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน คือ การสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน การเห็นความสำคัญของความเป็นมนุษย์ การแสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน การพูดจาหรือการแสดงพฤติกรรมต่อผู้อื่น ต่อเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัท เท่าเทียมกับพนักงานทุกคน

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะต้องมีความผูกพันกันอย่างเหนียวแน่นภายในกลุ่ม ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกดี สบายใจ เป็นกันเอง เมื่อได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารมีความเข้าใจกัน ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำซึ่งกันและกัน

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับพนักงานในระดับเดียวกัน ไม่ว่าจะมาจากที่แตกต่างกันก็ตาม เป็นความสัมพันธ์ที่มีมิตรต่อกัน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะอีกฝ่ายหนึ่งจะร้องขอหรือไม่ แสดงพฤติกรรมต่อกันด้วยความเป็นมิตร ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไม่มีการดุถูกเหยียดหยามกัน เพื่อให้อีกฝ่ายนั้นดูดีต่ำกว่า

### 2.2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งได้ อธิบายความสัมพันธ์ไว้หลากหลายรูปแบบรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วย ผู้วิจัยได้ รวบรวมไว้ดังนี้

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



บุคคลเกิดพฤติกรรม หากสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลไม่ดีก็จะก่อให้เกิดปัญหาตามมาเป็นผลมาจากการขาดความพึงพอใจ

2. ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของชูลทซ์ (Schultz's Interpersonal Relationship Theory) Schultz (1960) ได้สร้างทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมระหว่างบุคคลในบริบท ของความเข้ากันได้ของบุคคลชื่อว่า ทฤษฎีพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Fundamental Interpersonal Relationship Orientation; FIRO) ที่กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ในการติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งความต้องการนี้ถือเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกับความต้องการ ทางสรีระ ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ Schultz ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้งในระดับพฤติกรรมและความรู้สึก การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในแง่ของระดับพฤติกรรมมี 3 ประการ ดังนี้

2.1 ความต้องการความเป็นพวกพ้อง (Need for inclusion) ความต้องการ ในด้านนี้เป็นแรงขับจากภายในที่จะสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่พึงพอใจไว้เป็นความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่นและต้องการให้ผู้อื่นยอมรับเป็นคนในกลุ่มและต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้น บุคคลจะแสดงตัวเป็นที่ดึงดูดความสนใจพยายามสร้างชื่อเสียง ทำตนให้เป็นที่ยอมรับนับถือและมีเกียรติ

2.2 ความต้องการมีอำนาจควบคุม (Need for control) เป็นกระบวนการ ตัดสินใจของบุคคลที่ต้องการมีอิทธิพลและมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น ดังนั้นบุคคลจะพยายามแสดงความสามารถของตนเองพร้อมทั้งแสดงการต่อต้านและปฏิเสธการคุกคามเพื่อเป็นการแสดงความต้องการควบคุมผู้อื่น

2.3 ความต้องการความรักใคร่ชอบพอ เป็นความรู้สึกและอารมณ์ส่วนตัวที่ เกิดขึ้นระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์โดยจะแสดงออกด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความปรารถนาดีต่อกัน สร้างความผูกพันทางอารมณ์เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมและได้รับความรู้สึกเดียวกันกลับมา ความต้องการระหว่างบุคคลในระดับความรู้สึกประกอบด้วย 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ความสำคัญ (Significance) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าคุณเองนั้นมีความสำคัญกับบุคคลอื่น และรู้สึกว่าคุณเองมีคุณค่ากับบุคคลอื่น

มิติที่ 2 ความสามารถ (Competence) เป็นความรู้สึก รับรู้ว่าคุณเองมีความสามารถในการตัดสินใจ การแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยความรู้ ความสามารถของตนเองได้

มิติที่ 3 ความน่าคบ (Likability) เป็นความอยากรู้จัก อย่างใกล้ชิด อยากร่วมเป็นเพื่อนกับบุคคลในบางกลุ่ม

ซึ่ง Schultz (1960) ได้แบ่งความเข้ากันได้ของบุคคล (Compatability) เป็น 2 ชนิด ดังนี้

1. ความเข้ากันได้ของความต้องการ (Atmosphere Compatability) หมายถึง ความเข้ากันได้ของบุคคลที่เกิดจาก ความต้องการที่เหมือนกัน อาทิ ชอบเข้าสังคมเหมือนกัน

2. ความเข้ากันได้ของบทบาท (Role Compatability) เป็นความเข้ากันได้ของบุคคลที่เกิดจากความต้องการที่ต่างกัน เช่น บุคคลที่ชอบบงการผู้อื่นกับบุคคลที่ชอบให้ผู้อื่นบงการ หลักการของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของ Schultz (1960) แบ่งออกเป็น 4 ประการ มีดังนี้

2.1 มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและพฤติกรรมทางสังคมที่สำคัญ 3 ประการคือ ความเป็นพวกพ้อง ความมีอำนาจควบคุม ความรักใคร่ชอบพอ ซึ่งความต้องการทั้ง 3 ด้านนี้จะผสมผสานและแสดงออกมาเป็นสัดส่วนที่อธิบายได้

2.2 พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น จะเป็นลักษณะพฤติกรรมตามประสบการณ์ที่บุคคลเคยเผชิญมาก่อนหน้านี้ รูปแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมมักจะเลียนแบบมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก หรือ พฤติกรรมของพ่อแม่

2.3 ปัจจัยที่สำคัญในการรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและสร้างความสามัคคีขึ้นในกลุ่ม คือต้องมีความพอดีระหว่างความต้องการทั้ง 3 ด้านของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

2.4 การที่บุคคลจะอยู่รวมกันเป็นกลุ่มได้นั้น จะต้องผ่านกระบวนการของการเป็นพวกพ้อง ความมีอำนาจควบคุมและการรักใคร่ชอบพอกัน เมื่อสิ้นสุดกระบวนการ ความต้องการของกลุ่มจะค่อยๆถอยกลับ จากความรักใคร่ชอบพอไปสู่ขั้นต้น คือความเป็นพวกพ้อง ซึ่งต่อมา Beyer and Marshall (1981) ได้เสนอแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Schultz (1960) คือเป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันภายในกลุ่มวิชาชีพ เดียวกัน มีการสร้างความรู้สึที่ดีต่อกันภายในกลุ่มจะมีลักษณะของความสัมพันธ์แบบเพื่อน มิมีมิตรภาพที่ดีซึ่งก่อให้เกิดพลังอำนาจทางวิชาชีพ โดยจะมีมุมมองแบ่งออกเป็น 3 มิติคือ มิติของความเป็นวิชาชีพ มิติของการตัดสินใจและมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งทั้ง 3 มิติที่กล่าวมานั้น สอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Schultz (1960) ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

### 2.2.3 องค์ประกอบของสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน

นักวิชาการได้นำเสนอองค์ประกอบของสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานไว้หลายแนวคิด ดังเช่นแนวคิดของ Edelman (1993) และแนวคิดของ Beyer and Marshall (1981) ซึ่ง Edelman (1993) ได้แบ่งองค์ประกอบของความสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไว้ 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การยอมรับในการกระจายภาระงานอย่างยุติธรรม
2. การสมัครใจในการให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับการร้องขอ
3. การให้ความร่วมมือในการรักษาภูมิจากของส่วนรวม
4. การร่วมมือปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน แม้จะไม่ชอบเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานด้วยก็ตาม

5. เคารพในความเป็นส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานทุกคน

6. ไม่วิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงานอย่างเปิดเผย

7. ไม่ว่าร้ายเพื่อนร่วมงานต่อหัวหน้างาน

ในขณะที่ Beyer and Marshall (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานว่าประกอบไปด้วย 8 องค์ประกอบ ดังนี้

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

2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual help) หมายถึง ความเต็มใจ ที่จะแบ่งปันความรู้ให้แก่กัน สมัครใจในการช่วยทำงาน แบ่งเบาปริมาณงานของเพื่อนร่วมงาน รวมถึงปกป้องสิทธิประโยชน์ของเพื่อนร่วมงาน

3. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual support) หมายถึง การให้การยอมรับนับถือ และเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น การให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากเรื่องงาน การเป็นที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน รวมถึงการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and Enjoyment) หมายถึง การมีทัศนคติที่ดีและมีการแสดงออกที่อบอุ่นในการทำงานร่วมกัน การให้ความสนใจและห่วงใยต่อเพื่อนร่วมงานซึ่งอาจจะแสดงออกโดยการสังสรรค์กันทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร การสร้างบรรยากาศการ



ทำงานที่ดี ส่งเสริมการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่กันด้วยรอยยิ้ม มีการร่วมยินดีต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานมีความก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จในโอกาสต่างๆ

5. การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จร่วมกัน (Team efforts toward goal achievement) หมายถึง ความร่วมมือกันในการกระตุ้นส่งเสริมให้มีการร่วมมือกันในกลุ่ม ยอมรับในความแตกต่าง และยอมรับในความสามารถของบุคคล การใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ มีการรวมกลุ่มและกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน มีการทบทวนและ ประเมินรวมถึง แก้ไขผลงานของกลุ่มอยู่เสมอ

6. การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมสนับสนุน และตระหนักถึงคุณค่าในผลงานของบุคคลอื่น ที่แสดงออกโดยการร่วมมือต่อโครงการใหม่ๆ วิพากษ์วิจารณ์ผลงานและจัดการกับความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานหากพบวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพกว่าเดิม

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

8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom from threat) หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาขอบเขตหน้าที่ของสมาชิกด้วยความจริงใจปราศจากอคติ การสร้างความรู้สึกยอมรับสมาชิกในทีมอย่างจริงจัง มีบรรยากาศที่ปราศจากความเครียดและสามารถวิพากษ์วิจารณ์สมาชิกในทีมได้อย่างสร้างสรรค์ มีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง มีความมั่นคงและสม่ำเสมอของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมมีโอกาสเท่าเทียมกันในการพัฒนาตนเอง และมีการพิจารณาความดีความชอบโดยอาศัยการพิจารณาผลงานเป็นสำคัญ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคนโดยปราศจากการควบคุมกันและกัน

## 2.2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน (Anticident coworker and relationship)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างด้วยกัน ทั้งจากตัวบุคคล เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก การติชม การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ทักษะคติ และปัจจัยในเรื่องขององค์กรเป็นปัจจัยรองลงมา (วีชรา มณีภาศ, 2543, อ้างถึงใน มณฑา เรื่องขจร, 2556) ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

### 1. ปัจจัยจากตัวบุคคล

1.1 สภาพร่างกายและจิตใจความสมบูรณ์ทางกายและวุฒิภาวะที่มีความแตกต่างกัน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน อันเป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็กตลอดจนสภาพแวดล้อมทางสังคมที่หล่อหลอมเกิดเป็นบุคลิกภาพส่วนตัวของบุคคล และส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น อันมีผลต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Schneider and Schmitt, 1976)

1.2 การศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคลซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างสัมพันธภาพที่ดี

1.3 การได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ทั้งในด้านความต้องการด้านร่างกายและจิตใจก่อให้เกิดความสุขและพึงพอใจ เกิดทัศนคติและความรู้สึกที่ดีอันเป็นองค์ประกอบสำคัญ ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

1.4 พลังอำนาจในตัวบุคคลมีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพของบุคคลอย่างเห็นได้ชัด เช่น บุคคลที่มีความต้องการมีพลังอำนาจในการทำงานเหนือผู้อื่น จะมีการต่อสู้แข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจที่ตนต้องการโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้องและเหมาะสมก่อให้เกิดสัมพันธภาพกับผู้อื่นที่ไม่ยั่งยืนและไม่เป็นมิตร (Sasse, 1975)

1.5 ทัศนคติของแต่ละบุคคลมีส่วนอย่างมากต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เนื่องจากทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดสามารถทำให้บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่นได้ทั้งด้านลบและด้านบวก บุคคลที่มีทัศนคติด้านบวกต่อผู้อื่นจะมีแนวโน้มในการปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเป็นมิตรส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี

1.6 ทักษะภาษา ในการแสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งต่อตนเองและผู้อื่น การให้การยอมรับและเห็นคุณค่าต่อตนเองและผู้อื่น การเคารพการให้เกียรติการยอมรับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่น ตลอดจนการแสดงออกและการแสดงความคิดเห็นต่อผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์จะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีแม้จะ

มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งเกิดขึ้นก็ตาม สัมพันธภาพที่ดีสามารถยุติความขัดแย้งลงได้ (Carkhuff and Barenson, 1977)

## 2. ปัจจัยจากองค์กร

2.1 หากองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ความใกล้ชิดกันของคนในองค์กรก็จะน้อยลง ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างบุคคล ก่อให้เกิดช่องว่างระหว่างมิตรภาพในองค์กรตามมา

2.2 ระบบงาน ที่มีการติดต่อสื่อสารกันมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ที่เกิดจากการมีระบบงานที่แตกต่ากันออกไป โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามหน้าที่ หรือบทบาทของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความห่างเหิน และมีความจำกัดของข้อมูลมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ไม่ดีตามไปด้วย

2.3 การสร้างสายสัมพันธ์ภายในองค์กรอาจเป็นในรูปแบบของการพบปะกันเปิดโอกาสให้เข้าสังคมทำความรู้จักกันกับฝูงชนจำนวนมาก การได้เห็นใบหน้าการแสดงบุคลิกการวางตัว การพูดจาและการแต่งกาย สิ่งเหล่านี้ล้วนมีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในทางอ้อมก่อให้เกิดการปรับตัวให้เหมาะสมกับบุคคลอื่น

2.4 ลักษณะงาน งานที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น งานที่ต้องมีการร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการพึ่งพาอาศัยกัน จะก่อให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น

Chickering (1969) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งกล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลขึ้นอยู่กับ

### 1. ความอดทนในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

ความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น หมายถึง การยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เพราะความแตกต่างนั้น ไม่ว่าจะเป็นด้านเชื้อชาติ วัฒนธรรม การศึกษา สติปัญญา ฯลฯ ทำให้แต่ละคนแตกต่างกันออกไป จึงทำให้เราไม่ต้องคาดหวังให้ใครคิดเหมือนเรา แต่เราต้องเปิดใจให้กว้าง และพยายามเข้าใจ ในการที่จะอดทนอยู่ร่วมกันกับคนอื่น

### 2. คุณภาพของสัมพันธภาพ

คุณภาพของสัมพันธภาพ หมายถึง การพึ่งตนเอง หรือการพึ่งบุคคลอื่น นำไปสู่การพึ่งพากันและกัน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน การให้และการรับ ด้วยเหตุนี้ คุณภาพของสัมพันธภาพจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไว้วางใจกัน อีกทั้งมีความจริงใจต่อกัน สำคัญก็คือ ไม่ปกปิดตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความไว้วางใจ มั่นใจและการยอมรับ

## 2.2.5 ผลลัพธ์ของสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน

Beyer and Marshall (1981) ได้เสนอแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Schultz (1960) คือเป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันภายในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน มีการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันภายในกลุ่มจะมีลักษณะของความสัมพันธ์แบบเพื่อน มิมีมิตรภาพที่ดีซึ่งก่อให้เกิดพลังอำนาจทางวิชาชีพ ดังนี้

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

2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual help) หมายถึง ความเต็มใจที่จะแบ่งปันความรู้ให้แกกัน สนับสนุนใจในการทำงาน แบ่งเบาปริมาณงานของเพื่อนร่วมงานรวมถึงปกป้องสิทธิประโยชน์ของเพื่อนร่วมงาน

3. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual support) หมายถึง การให้การยอมรับนับถือ และเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก การให้กำลังใจซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและเรื่องอื่นๆนอกเหนือจากเรื่องงาน การเป็นที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน รวมถึงการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and enjoyment) หมายถึง การมีทัศนคติที่ดีและมีการแสดงออกที่อบอุ่นในการทำงานร่วมกัน การให้ความสนใจและห่วงใยต่อเพื่อนร่วมงานซึ่งอาจจะแสดงออกโดยการสังสรรค์กันทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์การการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งเสริมการสร้างขวัญและกำลังใจให้แกกันด้วยรอยยิ้ม มีการร่วมยินดีต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานมีความก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จในโอกาสต่างๆ

5. การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จร่วมกัน (Team efforts toward goal achievement) หมายถึง การทำงานร่วมกันในกลุ่ม มีการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและความคิด ยอมรับการใช้ความรู้ ความสามารถ ของตนเองและเพื่อนในกลุ่มอย่างเต็มที่ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน อีกทั้งมีการทบทวน แก้ไขงานอยู่เสมอ

6. การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมสนับสนุน และตระหนักถึงคุณค่าในผลงานของบุคคลอื่น ที่แสดงออกโดยการร่วมมือต่อโครงการใหม่ ๆ

วิพากษ์วิจารณ์ผลงานและจัดการกับความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานหากพบวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพกว่าเดิม

7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open communication) หมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมามีอิสระและความรู้สึกปลอดภัยในการพูดคุยประเด็นปัญหาซึ่งกันและกัน พวกเขาแบ่งปันข้อมูลและยินดีที่จะรับข้อมูลจากผู้อื่น มีความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา สามารถสื่อสารแบบเห็นหน้าสมาชิกในกลุ่ม ได้รับข้อมูลที่ตรงกันและสม่ำเสมอทุกครั้ง รวมทั้งมีการประสานงานที่ได้อย่างสม่ำเสมอทั้งข้อมูลที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom from threat) หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาขอบเขตหน้าที่ของสมาชิกด้วยความจริงใจปราศจากอคติ การสร้างความรู้สึกยอมรับสมาชิกในทีมอย่างจริงใจ มีบรรยากาศที่ปราศจากความเครียดและสามารถวิพากษ์วิจารณ์สมาชิกในทีมได้อย่างสร้างสรรค์ มีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง มีความมั่นคงและสม่ำเสมอของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีม มีโอกาสเท่าเทียมกันในการพัฒนาตนเอง และมีการพิจารณาความดีความชอบโดยอาศัยการพิจารณาผลงานเป็นสำคัญสามารถปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคนโดยปราศจากการควบคุมกันและกัน

## 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงาน

### 2.3.1 ความหมายเกี่ยวกับ ความไม่มั่นคงในงาน

พรชัย จันศิษย์ยานนท์ และคณะ (2562) ให้ความหมาย ความไม่มั่นคงในงานหรืออาชีพ (Job Insecurity) ว่า เป็นความรู้สึกไร้ซึ่งอำนาจในการรักษาสภาพของการจ้างงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง

พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559) กล่าวว่า ความไม่มั่นคงในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีความไม่มั่นคง อันเกิดจากการลดขนาดลงขององค์กร การลดตำแหน่งเป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนงานทำให้เกิด ความไม่มั่นคงต่อการว่าจ้างในอนาคต จนเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเหนื่อยหน่ายต่อการทำงานได้ในที่สุด

Hans (2005) กล่าวว่า ความไม่มั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความไม่ปลอดภัยจากการสูญเสียงานและมีความกังวลเกี่ยวกับความไม่ปลอดภัยนั้น



Tinne et al. (2014) กล่าวว่า ความไม่มั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ส่วนบุคคลที่มีความเป็นไปได้เกี่ยวกับการจะสูญเสียงานที่กำลังอยู่ในอนาคต ตลอดจนความกลัวหรือความกังวลที่เกี่ยวข้องกับความเป็นไปได้ที่จะตกงาน

Ellonen and Nätti (2015) กล่าวว่า ความไม่มั่นคงในงาน หมายถึง การประเมินความเป็นไปได้ของแต่ละบุคคล ในการที่บุคคล ๆ หนึ่งกำลังจะตกงานในอนาคตอันใกล้

Juliet and Kevin (2017) กล่าวว่า ความไม่มั่นคงในงาน หมายถึง ความกังวลเกี่ยวกับการดำเนินงานต่อไปในอนาคต ตัวอย่างเช่น เมื่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร หรือผลการดำเนินงานทางการเงินที่ไม่ดีย่อมส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ในลักษณะที่ต่างกัน พนักงานบางคนอาจไม่เห็นว่าเป็นความเสี่ยงในงานแม้ว่าพวกเขาอาจตกงาน แต่ในขณะที่พนักงานคนอื่น ๆ อาจรู้สึกว่างานของพวกเขา นั้นมีความไม่มั่นคง

ความไม่มั่นคงในงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่องานที่กำลังทำปัจจุบัน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับความไม่ปลอดภัยจากการสูญเสียงาน ความรู้สึกกังวลที่จะตกงาน รวมทั้งความเป็นไปได้ที่จะต้องถูกออกจากงานอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในอนาคต

### 2.3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่มั่นคงในงาน

Herzberg (1959) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของลูกจ้างที่เป็นที่นิยมแพร่หลาย แบ่งเป็น 2 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยอนามัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการควบคุม การบังคับบัญชาของหัวหน้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงาน ไม่ใช่ปัจจัยในการส่งเสริมให้ลูกจ้างปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น หรือมีประสิทธิภาพได้ อธิบายได้ว่า หากมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสมจะทำให้ลูกจ้างรู้สึกไม่พอใจในงานได้ และถึงกระนั้น ถ้ามีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมก็ไม่สามารถสร้างความพอใจในงานได้เช่นกัน แต่ลูกจ้างก็ยังคงปฏิบัติงานอยู่ ตัวอย่างปัจจัย ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ความมั่นคงในงาน ความปลอดภัย เป็นต้น

2. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และทำให้ลูกจ้างมีความพอใจในงาน ทำให้ลูกจ้างใช้ความพยายามและความสามารถทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างปัจจัย

เช่น การได้รับการยกย่องเป็นที่นับถือ การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานและการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น การสร้างแรงจูงใจแก่ลูกจ้างจึงมี 2 ขั้นตอน คือ

2.1 ขั้นแรก หัวหน้างานหรือผู้บริหารควรตรวจสอบปัจจัยการดำรงรักษา หรือปัจจัยอนามัย มีความเหมาะสมหรือขาดตกบกพร่องหรือไม่ ให้แน่ใจว่าความรู้สึกไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้นในกลุ่มลูกจ้างเช่น งานมีความมั่นคง ความปลอดภัยในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลูกจ้างได้รับเงินเดือนค่าจ้างที่เหมาะสม และอื่น ๆ

2.2 ขั้นที่สอง คือการให้โอกาสแก่ลูกจ้างในการที่จะได้รับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน เช่น ให้โอกาสในการใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่สำคัญ การได้รับการยกย่องหากทำงานได้สำเร็จ มอบหมายงานให้รับผิดชอบตามความเหมาะสม ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้เหมาะสมกับลูกจ้างด้วย การได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งงานและอื่น ๆ ซึ่งการตอบสนองด้วยปัจจัยอนามัยก่อนนั้นจะทำให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีความไม่พอใจเกิดขึ้น หลังจากนั้นจึงให้ปัจจัยจูงใจเพื่อสร้างความพอใจ ส่งผลให้ลูกจ้างมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานและความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน จักรพงษ์ กิตติพงศ์พิทยา (2551) กล่าวว่า พนักงานบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล จำกัด และ บริษัท ฮิตาชิ อินดัสเตรียล เทคโนโลยี จำกัด พนักงานรับรู้ถึงความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคล ก็คือ รายได้ การศึกษา อายุการทำงานที่แตกต่างกัน ความมั่นคงในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับความทุ่มเท และการปฏิบัติงานของพนักงาน

### 2.3.3 ผลลัพธ์ของความไม่มั่นคงในงาน

ความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลกระทบต่อตัวของพนักงานในหลายแง่มุมซึ่งนักวิชาการได้ศึกษาและพบว่าผลลัพธ์นั้นมีความหลากหลายซึ่งสามารถจะอธิบายหรือสรุปดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความตั้งใจในการลาออกจากงาน การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอยากที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการไม่พอใจในงาน การต้องการเปลี่ยนตำแหน่งงานหรือที่ทำงานใหม่ (Urbanaviciute et al., 2018)

2. การลาออก การที่พนักงานตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ด้วยเหตุผลส่วนตัว เนื่องจากการไม่พอใจในที่ทำงาน หรือ ถูกนายจ้างปลดออกจากงานด้วยปัญหาบางอย่าง เมื่อความไม่ปลอดภัยในงาน

ที่ทำมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมน้อยลง ซึ่งนำไปสู่การลาออกของพนักงานในองค์กร (Dupe, 2018)

3. ประสิทธิภาพการทำงานลดลง พฤติกรรมหรือวิธีการที่พนักงานแสดงออกมาในทิศทางลบ ส่งผลให้ผลการดำเนินงานไม่บรรลุไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น ความตั้งใจในการทำงานลดลง ไม่ทำงานให้เต็มความสามารถ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ไม่คุ้มค่า (Darvishmotevali and Ali, 2020)

4. ส่งผลต่อสุขภาพจิต กล่าวคือ ก่อให้เกิดความทุกข์ทางจิตใจ สภาวะที่จิตใจเกิดการวิตกกังวล กับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น หรือคาดว่าจะเกิดขึ้นในระยะเวลาอันใกล้ และเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน (Payá and Beneyto, 2020)

5. การขาดงาน พนักงานเกิดความสัมพันธ์ด้านลบต่อการทำงาน ไม่ได้ไปทำงานตามปกติเป็นบางเวลา หรือบางวัน ไม่ว่าจะการไม่ไปทำงานนั้นเกิดขึ้นเพราะเหตุใด และเกิดความรู้สึกไม่อยากมาทำงาน ส่งผลให้เกิดการขาดงานในที่สุด (Etehad and Karatepe, 2019)

6. เกิดความเครียดเนื่องจากกลัวที่จะว่างงาน สภาวะที่พนักงานส่วนใหญ่ไม่สามารถปรับตัวได้ตามเหตุการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสภาวะที่เศรษฐกิจตกต่ำ ส่งผลกระทบต่อบริษัท ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการปลดพนักงาน หรือการปิดตัวลงของบริษัท (Payá and Beneyto, 2020; Vander et al., 2014)

7. การลดลงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง (Callea, Urbini and Chirumbolo, 2016)

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

### 2.4.1 ความหมายเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

จากการค้นคว้าข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า มีการให้คำนิยามของความหมาย ของความสุขแตกต่างกันออกไป ดังนี้

Manion (2003) ได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานว่า คือ การแสดงอารมณ์ทางบวก มีความสนุกสนานในการทำงานโดยเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้จากการกระทำ ที่สร้างสรรค์ของตนเองซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงาน



Maenapothi (2007) ที่กล่าวถึงความสุขในการทำงานว่า หมายถึง สถานการณ์ในที่ทำงาน เมื่อบุคคลรู้สึกมีความสุขในการทำงานก็จะไม่รู้สึกว่า เป็นการทำงาน ซึ่งถือเป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายทั้งในระดับตัวบุคคลเองและระดับองค์กร

Argyle and Martin (1991) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสุขเป็นการประเมินของบุคคล ขณะนั้นโดยใช้โครงสร้างทางความคิดและโครงสร้างทางอารมณ์ร่วมกัน ซึ่งจะประเมินในแง่ของความถี่ของอารมณ์ทางบวกเช่นความเบิกบานใจ มีความยินดี มีอารมณ์ดีและความพึงพอใจในชีวิต การปราศจากความรู้สึกทางลบในขณะนั้น เช่น ความซึมเศร้าและความวิตกกังวล

Diener (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือการที่บุคคลรับรู้ความรู้สึกที่เป็นสุข ความรู้สึกชื่นชอบซึ่งเป็นผลที่มาจากการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานก่อให้เกิดอารมณ์ด้านบวกสูงและอารมณ์ด้านลบอยู่ในระดับต่ำ

Lyubomirsky (2001); Gavin and Mason (2004) ก็ได้ให้ความหมาย ความสุขในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันว่า ความรู้สึกของอารมณ์ที่ดีๆหลายอย่างของบุคคลเป็นความรู้สึกในทางบวกซึ่งเป็นความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคลนั้น เช่น ความรู้สึกพอใจ ความรู้สึกดีกับชีวิต ความรู้สึกสนุกสนาน รวมถึงความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรมต่างๆ ตอบสนองต่อผู้ปฏิบัติงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานในทิศทางบวก

Makikangas, Feldt and Kinnunen (2007) ได้ให้ความหมายว่า ความสุขเป็นการมองในภาพรวม ของประสบการณ์การทำงานของบุคคลว่าในขณะที่ทำงานนั้น รู้สึกถึงมุมมองของความ สุขสบาย (Hedonic Component) หรือมีความรู้สึกด้านบวกมากกว่าด้านลบเป็นการตัดสินความรู้สึกเกี่ยวกับตัวเองที่มีให้กับงานที่ทำ

ภัทรดนัย ฉลองบุญ (2561) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือการรับรู้ของบุคคลากรหรือ อารมณ์ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก ได้กระทำให้สิ่งที่ตนเองรักและพึงพอใจชอบและ ศรัทธาในสิ่งที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับ จากคนทั่วไป ได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคงมีความก้าวหน้าเข้าถึงโอกาสในการพัฒนา เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจ ตลอดจนได้รับสวัสดิการที่พอเพียงและได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน ซึ่งเป็น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือ ประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน นอกจากนี้ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน จะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของบุคคลากร เพราะว่า การได้สร้างความสุข

ให้กับคนที่เข้ามารับการฝึกอบรมก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญในการทำงาน ที่ส่งผลทำให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด และนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในงานต่าง ๆ ขององค์กรนั้น ๆ

อรรถพร คงเขียว (2554) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยบุคคลนั้นจะเกิดความสุขกับงานที่ทำ ภูมิใจในงาน รู้สึกสนุกสนานและมีความสุขในการทำงานและมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

สรุปได้ว่า ความสุขในการทำงาน คือ การมีความคิดและแสดงอารมณ์ทางบวก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ทำสิ่งที่ตนเองรัก มีความยินดี มีอารมณ์ดี รู้สึกสนุกสนานและศรัทธาในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายทั้งในระดับตัวบุคคล และระดับองค์กร

#### 2.4.2 แนวคิดความสุขในการทำงาน

การศึกษาวิจัยแบ่งการศึกษาความสุขออกเป็น 2 แนวทาง (Ryan and Deci, 2001; McDowell, 2010; Nave, Sherman and Funder, 2010) คือ

1. ความสุขในรูปแบบของเฮโดนิคส์ (Hedonic) หรือความสุขเชิงอัตวิสัย (Subjective Well-Being) คือ การให้ความสำคัญกับอารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของการใช้ชีวิตที่เน้นการมีความสุขมากและการมีความรู้สึกเจ็บปวดน้อยที่สุด รวมถึงความรู้สึกยินดีและความรู้สึกพึงพอใจที่บุคคลบรรลุจุดมุ่งหมายในตนเองไม่ว่าจะเป็น อะไรก็ตาม ตัวอย่างการประเมินตามแนวคิดนี้ เช่น แนวคิดของ Diener, Horwitz and Emmons (1985) ซึ่งนำเสนอแนวคิดว่าความสุขหรือสุขภาวะตามแนวเชิงอัตวิสัย เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทาง ด้านอารมณ์ 2 ด้าน คือ การไม่มีอารมณ์ทางลบ (Absence of negative affect) มีอารมณ์ทางบวก (Positive affect) องค์ประกอบด้านกระบวนการรู้คิด (Cognitive process) ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต (Life satisfaction) ซึ่งบุคคลจะประเมินตนเองจากความรู้สึกภายในเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตทั้งหมดการประเมินในแนวทางนี้เป็นการประเมินโดยรวม ทั้งหมดไม่ได้แยกออกเป็นองค์ประกอบที่เล็กกว่า (McDowell, 2010)

2. ความสุขในรูปแบบของยูโดโมนิกส์ (Eudaimonic) หรือสุขภาวะทางจิต (Psychological Well-Being) ความสุขลักษณะนี้จะให้ความสำคัญกับความหมายและการรับรู้ตนเอง คุณลักษณะทาง

จิตด้านบวกที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและการพัฒนาศักยภาพของบุคคล (Nave et al., 2010) ให้ ความสำคัญกับความรู้สึกยินดีและภาวะของการดำรงอยู่ จากการศึกษาความสุขตามแนวคิดนี้ มองว่า คนเรานั้นมีอะไรมากกว่าการที่มีชีวิตที่สนุกสนานไปวันๆ การมีความสุขที่แท้จริงนั้น มาจากความมอก งามในตัวบุคคล และใช้ชีวิตเพื่อผลลัพธ์ที่ดี (Actively contributing) เช่น การเป็นผู้ให้ มากกว่าที่จะ เป็นผู้รับ ซึ่งเป็นความสุขที่ลึกซึ้งมากกว่าความพอใจ (Seligman and Csikszentmihalyi, 2000) ตัวอย่างการประเมินตามแนวคิดนี้ อาทิ แนวคิดของ Ryff (Ryff and Singer, 2008; Ryff and Keyes, 2008) ซึ่งได้บูรณาการแนวคิดต่าง ๆ จากนักคิดในหลากหลายแขนง มาสร้างเป็นโมเดลหลาย มิติของสุขภาวะทางจิต และพัฒนาเครื่องมือที่นิยมใช้ประเมิน สุขภาวะในรูปแบบ ของยูโดโมนิกส์ อย่างกว้างขวางในหลายด้าน หลากหลายช่วงอายุและวัฒนธรรม

#### 2.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน

Diener and Biswas-Diener (2008) อธิบายถึงลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้ เกิดความสุขในการทำงานดังนี้

1. ลักษณะงานหลากหลาย (Jobs with a variety of tasks) การมีลักษณะ งานที่ หลากหลายจะทำให้พนักงานได้ใช้ทักษะที่ตนเองมีและก่อให้เกิดความผูกพันในงานได้
2. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน (Supportive supervisors) การได้รับการสนับสนุนที่ดี จากหัวหน้างาน จะทำให้บุคคลรู้สึกผ่อนคลายและส่งเสริมให้บุคคลสามารถทำงานได้ อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหัวหน้างานที่ดีนั้นจะให้ความใส่ใจต่อบุคคล ให้อิสระทางความคิด กระตุ้น ให้บุคคลเกิดการพัฒนา แต่ยังคงใส่ใจในผลงานของบุคคล และมีการให้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวข้องกับ งานซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่องค์กรสามารถทำได้
3. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การได้รับการยอมรับนับถือจากการทำงาน และที่ทำงานจะก่อให้เกิดความรู้สึกภูมิใจและการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถ

นอกจากนี้ Maenapothi (2007) เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในที่ทำงาน ทั้งหมด 5 ปัจจัย ดังนี้

1. งานที่ทำให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน พนักงานจะมีความสุขในงานที่ได้รับ มอบหมายและสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้

2. วัฒนธรรมในองค์กร การมีส่วนร่วมที่เกิดจากการกระทำ ค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ อุดมการณ์ของสมาชิกในองค์กร รวมถึงพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สมาชิกนั้นปฏิบัติตาม

3. การมีปฏิสัมพันธ์และการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงาน เป็นการติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เกิดความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อให้กิจกรรมนั้นบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน

4. คุณภาพชีวิตในการทำงาน: เป็นความสัมพันธ์ของ 3 ส่วนซึ่ง คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานและการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน ทั้ง 3 ส่วนนี้ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในภาพรวมและนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง

5. ภาวะผู้นำ: ผู้บริหารหรือผู้น้ององค์กรสามารถช่วยสร้างและเพิ่มระดับของ ความสุขส่วนบุคคลเมื่อพวกเขาทำงานโดยการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้าสามารถสร้างความผูกพันให้กับพนักงานได้ 2 วิธี คือมีการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมากับ ผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องอุทิศตนเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีสำหรับพนักงานด้วยเช่นกัน

เบญจพร ก้องบุลยาพงษ์ (2557) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน มีด้วยกันอยู่หลายปัจจัย ซึ่งสรุปเป็นปัจจัยหลัก ได้แก่

1. ปัจจัยด้านงาน เช่น งานที่มีคุณค่า ผลตอบแทนคุ้มค่า งานท้าทาย มีอิสระในการทำงาน เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านคน เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และความฉลาดทางอารมณ์
3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น บรรยากาศองค์กร สัมพันธภาพเพื่อนร่วมงาน
4. ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ความสัมพันธ์ของครอบครัว ชีวิตสมรส การศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

เมธาวี คำเจริญ (2558) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุข ประกอบไปด้วยปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ซึ่งปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความสุข ได้แก่ ฐานะทางการเงิน สุขภาพที่แข็งแรงทางกาย และจิตใจ ความสัมพันธ์ในครอบครัว งานที่นำมาซึ่งรายได้เลี้ยงชีพ สังคมที่ดี อีสรภาพ ส่วนปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อความสุขได้แก่ ปัจจัยทางพันธุกรรมและการเลี้ยงดู ปรัชญาในการดำเนินชีวิต รวมทั้งความรู้สึกมั่นคงในชีวิต

#### 2.4.4 มิติของความสุขในการทำงาน

มาตรวัดสุขภาวะทางจิต (The Psychological Well-Being Scale) ของ Ryff (1989, 1995) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 6 ด้าน คือ การยอมรับตนเอง ความสามารถในการจัดการกับสภาพแวดล้อม การมีสัมพันธภาพเชิงบวกกับผู้อื่น การมีจุดมุ่งหมายในชีวิต และการพึงตนเองได้ การศึกษาความสุขของบุคคลสามารถพิจารณาแบ่งออกได้เป็น 2 มิติ ดังนี้

1. ภาวะความสุขของบุคคล ซึ่งเป็นการประเมินและตัดสินชีวิตในภาพรวมของบุคคล โดยบุคคลจะประเมินความสุขจากสององค์ประกอบ คือ

1.1 องค์ประกอบทางความคิด (Cognitive) ซึ่งเป็นการประเมินความสุขโดยใช้ความคิดเพื่อประเมินและตัดสินความพึงพอใจในชีวิตในภาพรวม

1.2 องค์ประกอบทางอารมณ์ (Affective) เป็นการประเมินความสุขโดยใช้ประสบการณ์ทางความรู้สึกในแง่ของอารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบ ดังนั้น องค์ประกอบของความสุขจึงประกอบไปด้วย การมีระดับความพึงพอใจในชีวิตที่สูง และการไม่มีอารมณ์ทางลบ โดยนักวิจัยที่ศึกษาความสุขในมิตินี้ระบุว่า ความสุขของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่บุคคลประสบอยู่ในช่วงเวลานั้นๆ (Argyle, 1991; Lyubomirsky and Schkade, 2005)

2. คุณลักษณะของบุคคลที่มีความสุข (Traits) การศึกษาความสุขในมิตินี้จะศึกษาผ่านคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความสุขของบุคคล เช่น บุคคลที่มองโลกในแง่ดี (Optimism) จะอธิบายถึงสาเหตุของเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นเพียงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราว เกิดจากปัจจัยภายนอก และเป็นการเกิดเฉพาะสถานการณ์นั้นๆ ไม่มีผลที่คงทนถาวรต่อตนเอง ในขณะที่ บุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย (Pessimism) จะอธิบายเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาว่ามีสาเหตุมาจากตนเอง และมีผลคงทนถาวร รวมถึงยังมีผลโยงไปถึงสถานการณ์อื่นๆ ด้วย จากลักษณะดังกล่าว ทำให้บุคคลที่มีการมองโลกในแง่ดีมีแนวโน้มที่จะมีความสุขมากกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย (Seligman, 2002) โดยผู้วิจัยที่ศึกษาความสุขในมิตินี้จะระบุว่า ระดับความสุขของบุคคลจะเป็นสิ่งที่ค่อนข้างคงที่ ไม่ว่าจะบุคคลจะอยู่ในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในแง่มุมใด ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากคุณลักษณะของบุคคล (Traits) นั้นเอง แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานก็มีหลากหลายกันไป โดย Manion (2003) ได้ทำการศึกษาความสุขในการทำงานโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อหา คำจำกัดความของความสุข พบว่าความสุขคือ ผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จากการกระทำ การสร้างสรรค์ของ



ตนเอง การแสดงออก โดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลอบปล้ำใจนำไปสู่การปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ในทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมของการปฏิบัติงาน เช่น การช่วยกันทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การมีความคิดสร้างสรรค์ในงานที่ทำ มีการยอมรับฟังความคิด มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้งานประสบความสำเร็จและมีคุณภาพ ซึ่งผลจากการที่งานประสบความสำเร็จนั้น ทำให้เห็นถึงอารมณ์เชิงบวก เช่น ความสนุกสนานในการร่วมกันทำงาน เมื่องานสำเร็จตามเป้าหมายก็จะเกิดรอยยิ้ม และมีความสุข ทำให้เกิดความรู้สึกที่อยากจะมาทำงาน เพราะมีสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานที่คอยให้ความรู้ ช่วยกันแก้ปัญหา ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน มีความผูกพันในงาน ทำให้อยากที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งได้อธิบายปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข 4 ด้าน ดังนี้

2.1 การติดต่อสัมพันธ์ (Connections) หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคลากรในที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงาน ทำให้เกิดสังคมการทำงาน เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่ตนปฏิบัติงานด้วย มีการให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การพูดคุยกันอย่างเป็นมิตร ทำให้เกิดมิตรภาพในที่ทำงานและมีความสุข รู้สึกได้ว่าอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ดี มีคุณภาพ มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2.2 ความรักในงาน (Love of The Work) หมายถึง ความรู้สึกรักและผูกพันกับงานอย่างเหนียวแน่น ระบุว่าตนมีหน้าที่ ที่จะต้องปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย รู้สึกยินดีกับงานที่ทำ มีความรับผิดชอบในงาน รวมไปถึงความกระตือรือร้น ตื่นเต้น ดีใจ ในการทำงานและทำงานด้วยความเต็มใจ

2.3 ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่องานที่ได้รับมอบหมายนั้นประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานและอยากที่จะพัฒนาตนเองต่อไป เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

2.4 การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สามารถรับรู้ได้ถึงความพยายามในการทำงานของตน ได้รับความคาดหวังทางบวกในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์กับผู้ร่วมงาน ได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่อง



จากองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ดังกล่าว Manion (2003) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยอย่างมากที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถวางแผนหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงาน ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงาน มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากที่จะทำงาน เกิดความยินดีในงาน

แนวคิดความสุขในการทำงานของ Diener (1990) มุ่งอธิบายปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข เช่น ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในจุดมุ่งหมายหลักของชีวิต คนที่มีความสุขอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น อายุ รายได้ สิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตและนำมาซึ่งความสุขดังนี้

1. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่เป็นตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิตสอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในการทำงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้ทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความสุขเมื่องานนั้นบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนงานก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ด้านบวก หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล สนุกกับสิ่งดี ๆ สนุกกับงาน ยึดมั่นใ้กับงาน เชื่อมั่นในสิ่งที่ทำ ตระหนักถึงความดีและประโยชน์ของงานที่ทำ

4. อารมณ์เชิงลบ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้สึกสะเทือนใจจากการถูกปฏิเสธจากการทำงาน เช่น หงุดหงิด เบื่อหน่าย มีดমন อึดอัด เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้องและต้องการปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเพื่อมีความสุข

แนวคิดความสุขในการทำงานของ Warr (1990) จำแนกองค์ประกอบของความสุขในการทำงานไว้ 3 องค์ประกอบดังนี้

1. ความตื่นตัว (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน บุคคลจะมีความสุขรู้สึกสนุกกับงานที่ทำโดยไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน

2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกเพลิดเพลิน พอใจ ชอบใจ และยินดีในการปฏิบัติงานของตนเอง

3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Enthusiasm) บุคคลจะเกิดความรู้สึก อยากทำงาน มีความตื่นตัวสามารถทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉงและทำงานอย่างมีชีวิตชีวา

แนวคิดความสุขในการทำงานของ Fisher (2010) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานจากงานวิจัยที่ชื่อว่า Happiness at Work และได้แบ่งความสุขในการทำงานออกเป็น 3 ระดับคือระดับชั่วคราว (Transient level) ระดับบุคคล (Person level) และระดับกลุ่ม (Unit level) และระบุงองค์ประกอบ ของความสุขในการทำงานไว้ 7 องค์ประกอบดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) คือ เจตคติต่องานที่มี องค์ประกอบทั้งทางด้านปัญหาและอารมณ์ แต่สำหรับผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจะให้ความสนใจในด้านปัญหา โดยจะเป็นการประเมินลักษณะของงานมากกว่าการประเมินด้านอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) องค์ประกอบนี้ ถูกนำมาใช้วัดความสุขในการทำงานมากเป็นอันดับที่สองรองจากความพึงพอใจในงาน ความผูกพัน ต่อองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันเชิงอารมณ์ ความผูกพันเชิงการลงทุนและความผูกพันเชิงหน้าที่ ทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

3. ความเกี่ยวข้องในงาน (Job Involvement) องค์ประกอบด้านความเกี่ยวข้องในงาน ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันในงาน บุคคลรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ทำและสะท้อนความเป็นตัวตนจากงานที่ทำ (One's identity) รวมทั้งสะท้อนคุณค่าของตนเองด้วย (Self-esteem)

4. ความผูกพัน (Engagement) คือการที่บุคคลเอาใจใส่ในงานที่ทำหรือทิศ ตนในการทำงาน

5. ความเติบโตของงานและความกระปรี้กระเปร่า (Thriving and Vigor) เป็น องค์ประกอบที่ถูกกำหนดขึ้นมาใหม่ บางงานวิจัยระบุว่า เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันในงาน (Job Engagement)

6. แรงจูงใจภายใน (Flow and Intrinsic motivation) เป็นสภาวะทางอารมณ์ที่บุคคลเกิดความเพลิดเพลิน และมีจิตใจจดจ่อในงานที่ทำ จะเกิดได้มากที่สุดเมื่อบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

7. อารมณ์ในการทำงาน (Affect at work) เป็นองค์ประกอบด้านอารมณ์ซึ่งจะแตกต่างจากองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้น เนื่องจากทั้งหมดที่กล่าวมาจะเป็นองค์ประกอบด้านเจตคติหรือปัญหา

## 2.4.5 ผลลัพธ์ของความสุขในการทำงาน

การมีความสุขในการทำงานอาจทำให้องค์กรได้ประโยชน์อย่างมากมายเท่ากับที่บุคลากรแต่ละคนจะได้รับ ซึ่งสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย แต่ผลดีที่ได้รับกลับมามากมายมหาศาล อันจะเป็นผลดีต่อทั้งองค์กร การบริหารจัดการและต่อบุคลากร ดังต่อไปนี้ (Ketchian, 2003)

### 1. ประโยชน์ต่อองค์กร

1.1 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้ผลิตผลเพิ่มขึ้น คนที่มีความสุขในการทำงาน เป็นคนที่ทำงานได้ผลิตผลมากกว่า เมื่อเวลาผ่านไปความสามารถในการทำงานก็จะเพิ่มขึ้น ความสุขไม่เพียงแต่พัฒนาปริมาณให้มากขึ้นแต่เป็นการเพิ่มคุณภาพ ด้วยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การทุ่มเทความตั้งใจทำให้ดีที่สุดในคุณค่า ความเชื่อและความยึดมั่นผูกพันที่บุคคลมีกับงานนั้น

1.2 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้ความสามารถในการตัดสินใจดีขึ้น เนื่องจากความสุขทำให้ความสับสนจากความเครียดและความไม่แน่นอนลดลง บุคคลจะหยุดความหวาดกลัวต่อผลที่ตามมาจากการแก้ปัญหาแทนการสร้างปัญหา และรู้สึกดีเมื่อได้ทำงานอย่างดีที่สุด

1.3 การมีความสุขในการทำงานทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ความสุข สิ่งหนึ่งที่คุณที่มีความสุขได้ทำให้องค์กรมีความแตกต่างในสายตาของลูกค้าและชุมชน โดยคนที่มีความสุขจะดูแลลูกค้าอย่างดีด้วยความสุขุมรอบคอบ ทั้งในสิ่งที่พูดในน้ำเสียงที่ใช้จะทำให้ผู้คนรู้สึกดี และจะดึงดูดลูกค้าใหม่มาใช้บริการ

1.4 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้ลดการขาดงานและการลาป่วยเนื่องจากความสุขมีความสัมพันธ์กับสุขภาพ คนที่มีความสุขมีแนวโน้มที่จะป่วยน้อยกว่า และหายป่วยไวกว่า

1.5 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้บุคคลมีพลังงานพร้อมที่จะทำงานในสิ่งที่รัก และความสุขสามารถส่งผ่านไปยังผู้อื่น และพลังงานดังกล่าวจะแผ่ขยายไปทั่วทั้งองค์กร

1.6 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้การสื่อสารดีขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจการสื่อสาร การสื่อสารที่ดีทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ คนที่มีความสุขในการทำงานสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

1.7 การมีความสุขในการทำงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขเป็นการเพิ่มความเข้มแข็งให้ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม จากประสบการณ์ การให้ความร่วมมือในการทำงาน

1.8 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และได้ทำงานที่มีคุณค่าให้แก่องค์กร

## 2. ประโยชน์ต่อการบริหาร

2.1 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในการจัดการ เนื่องจากผู้คนไม่ได้ถูกจูงใจด้วยเงินเสมอไป แต่ถูกดึงดูดด้วยความผูกพันที่บุคคลมีต่องาน

2.2 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้องค์กรได้รับผลกำไรสูงเนื่องจากบุคลากรมีประสิทธิภาพ การลาออกน้อยและทำให้การทำงานเป็นทีมดี

2.3 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นจริง บุคคลจะคำนึงถึงและทำให้เป็นจริงในการทำงานทุกวัน

2.4 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้องค์กรเป็นที่ต้องการของสังคม ภาพลักษณ์ขององค์กรดีเป็นที่ดึงดูดสำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ

2.5 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้บุคลากรเอาใจใส่ในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานดี และคุณภาพของงานพัฒนาขึ้นจากทัศนคติที่ดี

2.6 การมีความสุขในการทำงานส่งเสริมการบังคับบัญชา คนที่มีความสุขจะไม่ต่อต้านการบริหารจัดการ

2.7 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้เพิ่มคุณค่าการเป็นผู้นำ โดยการให้โอกาสบุคคลได้สร้างสรรค์ความหมายของชีวิตที่มากกว่าเงิน ต่อทั้งตัวเองและครอบครัว

## 3. ประโยชน์ต่อตัวบุคคล

3.1 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้มีความสุขต่อเนื้อที่ที่บ้าน เนื่องจากเมื่อเสร็จจากการทำงานกลับบ้านด้วยความสุข การมีความสุขทำให้บุคคลมีสภาพจิตใจที่แข็งแรง การที่บุคคลมีความสุขที่บ้านทำให้เขาได้พักผ่อนอย่างเต็มที่และพร้อมที่จะทำงานในวันใหม่

3.2 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้การควบคุมอารมณ์ดีขึ้น ทำให้ทักษะในการปรับตัวดีขึ้นและควบคุมตนเองได้ดีขึ้น ทำให้มีความฉลาดทางอารมณ์

3.3 การมีความสุขในการทำงาน เพิ่มความสนใจในการทำงาน ทำให้แก้ปัญหาได้ดีขึ้น

3.4 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้บุคคลรักงาน ความสุขในการทำงานทำให้สิ่งแวดล้อมในการทำงานดีทำให้รักในสิ่งที่เขาทำ และได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับความรู้สึกรักงานของตนเอง

3.5 การมีความสุขในการทำงาน ทำให้คุณค่ากับตำแหน่งที่บุคคลดำรงอยู่ทำให้รู้สึกถึงคุณค่าในสถานะตำแหน่งในการทำงาน และรู้สึกดีเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ

3.6 การมีความสุขในการทำงานทำให้มีความสุขรู้สึกปลื้มใจทำให้บุคคลรู้สึกดีกับตัวเอง ที่ได้ทำสิ่งที่ดีให้กับองค์กร เป็นการสร้างความแตกต่าง

โดยสามารถสรุปความสำคัญของความสุขในการทำงานได้คือ ความสุขในการทำงานจะทำให้บุคคลอยากทำงาน และใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความตั้งใจ และมีความรับผิดชอบในการทำงาน ลดการขาดงาน ลดการลางานและลดการมาสาย ความสุขในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและการรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานจะทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านั้นให้เกิดขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับ ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

### 2.5.1 ความหมายเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

การลาออกจากงาน หมายถึง การที่บุคคลกระตือรือร้นใจเลิกทำงานกับองค์กร โดยที่ บุคลากรสามารถที่จะลาออกจากงานได้ตามความต้องการของตน การออกจากงานอาจเกิดขึ้นจาก สาเหตุที่แตกต่างกัน เช่น ความขัดแย้งภายในที่ทำงาน ความไม่เท่าเทียมกันในการเลื่อนตำแหน่ง ความเบื่อหน่าย ความก้าวหน้าในที่ทำงานใหม่ เป็นต้น การออกจากงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญไม่แพ้เรื่องอื่นในการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง บุคลากรสามารถออกจากงานได้ในหลายลักษณะโดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่องค์กรอาจประสบปัญหาในการดำเนินงานจนต้องปลดคนงานหรือเกิดปัญหาที่เรียกว่า “ปัญหาสมองไหล (Brain Drain)” นั้นเอง (ณัฐพันธุ์ เขจรนันทน, 2545) การลาออกหมายถึง การสิ้นสุดการว่าจ้างงาน หรือการลาออกของพนักงานในองค์กร อีกทั้งยังรวมถึงการไล่ออกหรือให้ออกเนื่องจากการขาดงานติดต่อกันเกินกว่า 7 วัน โดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การลาออกเกิดจากความสมัครใจ และการลาออกโดยไม่สมัครใจ (Sayles and Strauss, 1972) ในอีกความหมายหนึ่ง



Mobley (1982) กล่าวว่า การลาออก คือการที่พนักงานหยุดหรือหมดสิ้นในความเป็นสมาชิกในองค์กรด้วยความสมัครใจของผู้ซึ่งได้รับค่าตอบแทนจากองค์กร ทั้งนี้ไม่รวมถึงการโยกย้ายหรือหมุนเวียนหน่วยงานภายในองค์กร

ความตั้งใจจะลาออกจากงาน เป็นความคิดสมัครใจต้องการที่จะลาออกจากการเป็นบุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่เมื่อมีโอกาส เพื่อไปทำงานที่องค์กรแห่งใหม่หรือเปลี่ยนอาชีพ ในอนาคต อันใกล้ (Nadiri and Tanova, 2010) ดังนั้น ความตั้งใจจะลาออกจากงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์การลาออกจากงานได้เป็นอย่างดี (Cho et al., 2009)

Porter et al. (1974) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานสามารถทำนายได้ ง่ายกว่าการลาออกจากงานจริง ทั้งนี้เพราะความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคลากรมากกว่าการลาออกจากงานจริง ที่ต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกอื่นมาก ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมีความสัมพันธ์สูงกับพฤติกรรมการลาออกจากงาน

Vandenberg and Nelson (1999) ยังกล่าวว่าความตั้งใจลาออก หมายถึง การที่บุคคลมีการประมาณความเป็นไปได้ที่จะลาออกไปจากองค์กรอย่างถาวรในเวลาหนึ่งในอนาคตอันใกล้

Beadles et al. (2000) และ Watrous et al. (2006) ให้ความหมายความตั้งใจจะลาออกของพนักงานว่า เป็นความต้องการที่จะหยุดการทำงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานมีความชะงัก และส่งผลให้เป็นข้อจำกัดขององค์กร สอดคล้องกับ Kong et al. (2004) ที่ให้ความหมายไว้ว่าเป็น ความตั้งใจของพนักงานในการที่จะลาออกจากหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่โดยสมัครใจ โดยไม่รวมถึงการถูกล่าออกจากงาน และความตั้งใจจะลาออกจากงาน เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดในการจะออกจากการลาออกจากงาน (Withdrawal Process)

ในขณะที่ Cho et al. (2009) ให้ความหมายถึงความน่าจะเป็นในระยะเวลาอันใกล้ที่พนักงานจะตัดสินใจลาออกจากงานที่ทำอยู่ หรือความตั้งใจที่จะค้นหางานใหม่ที่น่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่างานที่ทำอยู่ สอดคล้องกับ Nadiri and Tanova (2010)

ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) กล่าวว่า ความตั้งใจลาออก หมายถึง การที่พนักงานของบริษัทฯ มีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กรซึ่งเป็นไปโดยสมัครใจเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจและไม่ต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปโดยพฤติกรรมการลาออกจากงานนั้นยังไม่ได้เกิดขึ้นจริงแต่มีแนวโน้มที่นำไปสู่พฤติกรรมการลาออกจากงานในอนาคต



จากการศึกษาหลายแนวคิด สามารถสรุปความหมายของความตั้งใจลาออกจากองค์กร ได้ว่า ความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อวางแผนลาออกจากการไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือ การโอนย้ายงานไปสถานที่ทำงานอื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของพนักงาน แต่อาจยังไม่มีเจตนาตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

### 2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

Gaertner et al. (1992) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ความตั้งใจลาออกนั้นหมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่สืบเนื่องมาจากผล ของนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังสิ่งที่ดีขึ้นหลังจากการลาออกจากรายการ

Steers and Mowday (1981, อ้างถึงใน มนิตรา โอมะคุปต์, 2535) กล่าวว่าพฤติกรรมการลาออกที่เกิดขึ้น จะเป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายของความตั้งใจจะลาออกร่วมกับโอกาสทางเลือกของงานที่บุคคลมีความตั้งใจจะลาออก มีอิทธิพล 2 ลักษณะคือ

1. ทำให้เกิดการลาออกโดยตรง บุคคลตัดสินใจลาออกโดยทันทีแม้ยังไม่มีทางเลือกอื่น
2. เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการค้นหาโอกาส และทางเลือกที่เป็นไปได้ซึ่งโอกาส ทางเลือก จะมีมากหรือน้อยขึ้นกับลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ อาชีพ และสภาพเศรษฐกิจ และตลาดแรงงาน หากโอกาสหรือทางเลือกมีน้อย บุคคลอาจจะไม่ลาออกจากรายการได้แต่จะมีพฤติกรรมอื่น ๆ เกิดขึ้นแทนเพื่อลดความวิตกกังวลและความซับซ้อนใจที่ไม่สามารถลาออกจากรายการได้เช่น การขาดงาน การทำงานเฉื่อยชา การติดยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์ การใช้กลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanism)

Mejia, Balkin and Candy (อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2543) ได้อธิบายลักษณะของการลาออกจากงานของพนักงาน ดังนี้

1. การลาออกจากงานโดยความสมัครใจของพนักงาน เกิดขึ้นเมื่อพนักงาน ตัดสินใจด้วยเหตุผลส่วนตัว หรือเหตุผลที่เกี่ยวกับอาชีพ การตัดสินใจอาจเป็นเพราะพนักงานได้งานใหม่ที่ดีกว่าเดิม ต้องการเปลี่ยนอาชีพ ต้องการมีเวลาอยู่กับครอบครัว พบว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่จูงใจ เพราะสภาพการทำงานไม่ดี ได้เงินเดือนน้อยหรือได้ประโยชน์ก็อยู่น้อย และมีปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สรุปคือพนักงานออกจากงานเนื่องจากความไม่ดึงดูดใจกับไม่มีความสุขในงานที่ทำ

การลาออกจากงานด้วยความสมัครใจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การลาออก (Quits) กับ การเกษียณอายุ (Retirements)

1.1 การลาออก การตัดสินใจลาออกของพนักงานขึ้นอยู่กับพนักงานไม่พอใจในงานที่ทำ และมีทางเลือกที่ดึงดูดใจภายนอกมากกว่าในองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานสภาพแวดล้อม หรือ ทั้งสองอย่าง

1.2 การเกษียณอายุ จะต่างไปจากการลาออกจากงานหลายประการ ประการแรก การเกษียณอายุเป็นการสิ้นสุดอาชีพของพนักงาน แต่การลาออกจากงานเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้ ประการที่สอง การเกษียณอายุเนื่องมาจากที่พนักงานต้องการได้รับประโยชน์เกื้อกูลในการเกษียณ จากองค์กร ซึ่งเป็นรายได้ที่ออมไว้ให้กับพนักงาน และเป็นความมั่นคงทางสังคม พนักงานที่ลาออกจะไม่ได้รับประโยชน์เกื้อกูลนี้ ประการสุดท้ายของค์กรมีแผนการเกษียณอายุล่วงหน้า พนักงานจึงลาออกจากงานตามแผนเกษียณอายุ

2. การลาออกจากงานที่ไม่ใช่ความสมัครใจการพ้นจากงานประเภทนี้เกิดขึ้น จากการที่ฝ่ายบริหาร หรือองค์กรพิจารณาให้พนักงานลาออกจากงาน เนื่องจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจ หรือพนักงานไม่เหมาะสมกับองค์กร การลาออกจากงานโดยไม่สมัครใจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การไล่ออก (Discharges) และการปลดออกหรือเลิกจ้าง (Layoffs)

2.1 การไล่ออก เกิดขึ้นเมื่อฝ่ายบริหารหรือองค์กรพิจารณาว่าพนักงานไม่เหมาะสมกับองค์กร อาจเป็นเพราะพนักงานปฏิบัติงานไม่ได้ผลดี หรือถูกไล่ออกเพราะพนักงานประพฤติปฏิบัติที่เสียหายร้ายแรง ทุจริตเสื่อมเสียศีลธรรม เป็นต้น

2.2 การปลดออกหรือเลิกจ้างพนักงาน นับเป็นวิธีการที่รุนแรง สาเหตุของการปลดออกจากงานอาจจะเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม หรือกลยุทธ์ขององค์กรเปลี่ยนไป ทำให้เป็นแรงผลักดันที่ต้องลดกำลังคน การแข่งขันกันรุนแรง การลดการผลิต การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ตลอดจนสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจและการเงิน เป็นต้น สรุปว่าการลาออกจากงานนั้นเกิดขึ้นทั้งที่พนักงานสมัครใจและไม่สมัครใจ ซึ่งสาเหตุที่ ลาออกจากงานอาจเกิดได้จากหลายๆ ปัจจัย ซึ่งบางปัจจัยอาจจะมาจากตัวผู้ปฏิบัติงานเอง จากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งไม่ว่าการลาออกจะเกิดจากปัจจัยใดก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรนั้นทั้งสิ้น

### 2.5.3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ปัจจัยหลักคือนั้นนับว่าเป็นปัจจัยรองที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ทำให้บุคคลคิดลาออกจากงาน หากทางเลือกหรือเปรียบเทียบระหว่างงานในขณะเดียวกันนั้น ปัจจัยดังกล่าวถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดและมีส่วนไม่น้อยต่อการตัดสินใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้งานที่ดีกว่าเดิม และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งโดยปกติแล้วนั้นพนักงานมักจะลาออกจากงานเมื่อ เขาได้งานใหม่ที่จ่ายค่าตอบแทนสูงกว่าเดิม

พัฒนพงศ์ ขุนวิทยา (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับ ปฏิบัติการของบริษัท พุทธิสิทธิ์ จำกัด โดยทำการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทฯ รวมจำนวนทั้งสิ้น 270 คน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของกุ่มตัวอย่างมี 4 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน และ ปัจจัยสุดท้ายคือปัจจัยด้านอื่นๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยๆ ซึ่งเรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้ ความไม่พอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความไม่มีความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีโอกาสในการขึ้นเงินเดือน ความไม่พอใจในสวัสดิการ ความไม่มีชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์กรไม่เป็นที่ยอมรับ

2. ปัจจัยสภาวะแวดล้อมในการทำงานประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย ๆ ซึ่งเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้ การได้รับความเครียดจากการทำงาน งานที่มีผลอันตรายต่อสุขภาพ การไม่ชอบหัวหน้างาน การไม่ชอบเพื่อนร่วมงาน ความไม่พอใจของสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานที่มีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ

3. ปัจจัยด้านเนื้อหาของงานประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย ๆ ซึ่งเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้ งานซ้ำซากจำเจไม่มีอิสระในการทำงาน การไม่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่จากงานที่ทำ งานที่ทำไม่มีความสำคัญ

4. ปัจจัยด้านอื่นๆเป็นปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานประกอบไปด้วย ปัจจัยย่อย ๆ ซึ่งเรียงลำดับตาม ความสำคัญ ดังนี้ปัญหาด้านครอบครัวและปัญหาส่วนตัว

### 2.5.4 ผลลัพธ์ของความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ผลกระทบจากการลาออกของพนักงาน โดยการลาออกเป็นพฤติกรรมหนึ่งที่มีเกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งเมื่อมีการลาออกเกิดขึ้นจะเกิดผลกระทบหลายด้านดังนี้

1. ผลกระทบต่อบุคคล (กุลญา ชำนาญค้า, 2555)

1.1 พนักงานที่ลาออกมักไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับองค์กรใหม่ที่จะไปทำงาน ซึ่งตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกว่าจะดีกว่าองค์กรเดิม แต่หากว่า ไม่เป็นตามที่คาดหวัง จะส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติเชิงลบต่อองค์กรต่อการทำงานได้

1.2 ผลกระทบต่อพนักงานที่ยังอยู่ในองค์กร (Steer and Monday, 1981, อ้างถึงใน กุลญา ชำนาญค้า, 2555; วรัชยา ทองสิมา, 2552) การลาออกส่งผลได้ทั้ง ทางบวก และทางลบต่อพนักงานที่ยังอยู่ในองค์กร สำหรับผลทางลบ เกิดจากการลาออกของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกของพนักงานคนอื่น โดยเป็นพนักงานที่เป็นที่รู้จัก มีคุณค่า หรือมีตำแหน่งที่สูงในองค์กร อาจส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่เสียขวัญ และกำลังใจ ไม่แน่ใจในการทำงานกับองค์กรต่อไป หรืออาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ยังส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ต้องทำงานหนักขึ้น เกิดความเครียด และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## 2. ผลกระทบต่อองค์กร (วรัชยา ทองสิมา, 2552)

2.1 มีค่าใช้จ่ายในการสรรหา และคัดเลือกพนักงาน เมื่อมีพนักงานลาออก องค์กรต้องสรรหาบุคคลอื่นเข้ามาทำงานแทน ขั้นตอนการสรรหา คัดเลือก จนถึงขั้นตกลงจ้างงาน ต้องใช้กำลังคน และค่าใช้จ่ายจำนวนมาก

2.2 มีค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน เนื่องจากพนักงานที่เข้ามาใหม่ จะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันที และไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีเท่าพนักงานคนเดิม ดังนั้นพนักงานที่เข้ามาใหม่ต้องผ่านการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และสามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้พนักงานใหม่ต้องใช้เวลาช่วงหนึ่งในการปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงานขององค์กร ซึ่งเป็นการสูญเสียอย่างหนึ่งนอกจากค่าใช้จ่ายจากการฝึกอบรม

2.3 เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน การลาออกส่งผลให้ขั้นตอนการทำงานเสียระบบ ขาดความต่อเนื่อง และอาจทำให้การดำเนินธุรกิจที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหยุดชะงักลงได้ ซึ่งธุรกิจจะสามารถดำเนินต่อไปได้ เมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ แทนพนักงานคนเดิมที่ ลาออกไป โดยปกติพนักงานจะประสานงาน ทำงานร่วมกัน เมื่อพนักงานคนหนึ่ง คนใดลาออกย่อมส่งผลกระทบต่องานในความรับผิดชอบของบุคคลอื่นทำให้ประสิทธิภาพโดยรวมลดลง

2.4 ลดคุณภาพการติดต่อสื่อสาร และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของกลุ่ม เมื่อมีการลาออก ปริมาณการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานมีมากขึ้น เพื่อการสอนและฝึกงาน แต่คุณภาพการสื่อสารจะลดลงเพราะพนักงานใหม่ยังไม่สามารถรับส่งข่าวสารได้ถูกต้อง ครบถ้วน

2.5 เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อองค์กร หากองค์กรที่พนักงานมีการลาออกเป็นจำนวนมาก อาจส่งผลต่อภาพพจน์ขององค์กรที่มีต่อสาธารณชน

Johnny (2018) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกของ ผู้บริหารโรงเรียนในเมืองเท็กซัส ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวนตัวอย่าง 234 คน พบว่าจำนวน 43.1% ของกลุ่ม ตัวอย่างมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยความพึงพอใจในการงานอิทธิพลอย่างมากในทางลบต่อความตั้งใจ ลาออกจากงาน และสามารถสรุปได้ว่า เมื่อพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานมีผล ทำให้ประสิทธิภาพและ ผลผลิตในการทำงานลดลง ในทางตรงกันข้ามพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานลดลง

## 2.6 การพัฒนาสมมติฐาน

สำหรับการพัฒนาสมมติฐานและ กรอบแนวความคิดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกระหว่างสัมพันธภาพต่อหัวหน้าสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน และความไม่มั่นคงในงาน ตลอดจนการทำงานที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน จากการศึกษาที่ผ่านมาเพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มและหลักฐานสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน และหลังจากนั้นจึงนำไปสร้างกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน และ ความสุขในการทำงาน

จากการที่พนักงานขององค์กรจะมีความสุขในการทำงาน ปัจจัยหนึ่งเป็นผลมาจากสัมพันธภาพของหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา โดยเมื่อเปรียบเทียบผลที่คาดว่าจะได้รับต่อประสิทธิภาพของการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จได้

ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาตามแนวคิดของ Maenapothi (2007) เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในที่ทำงาน ผู้บริหารหรือผู้นอ่องค์การสามารถช่วยสร้างและเพิ่มระดับของ ความสุขส่วนบุคคลเมื่อพวกเขาทำงานโดยการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้าสามารถสร้างความผูกพันให้กับพนักงานได้ 2 วิธี คือมีการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมากับ ผู้ใต้บังคับบัญชาและต้องอุทิศตนเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีสำหรับพนักงานด้วยเช่นกัน อีกทั้งผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน (Supportive Supervisors) การได้รับการ สนับสนุนที่ดีจากหัวหน้างาน จะทำให้บุคคล



รู้สึกผ่อนคลายและส่งเสริมให้บุคคลสามารถทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหัวหน้างานที่ดีนั้นจะให้ความใส่ใจต่อบุคคล ให้อิสระทางความคิด กระตุ้นให้บุคคลเกิดการพัฒนา แต่ยังคงใส่ใจในผลงานของบุคคล และมีการให้ข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่องค์กรสามารถทำได้

Phathara, Mohmad and Abdul (2014) ได้ศึกษาเรื่อง กรอบแนวคิดแห่งความสุขในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอกรอบแนวคิดแห่งความสุขในการทำงานเนื่องจากความสุขในการทำงานมีความสำคัญต่อเพิ่มผลผลิตในองค์กร ผลการวิจัยสามารถเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในอนาคต โดยผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ในที่ทำงานประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน เงินเดือน มีผลต่อความสุขในการทำงาน

Khoa et al. (2018) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพยาบาลในเวียดนาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเก็บแบบสอบถามจากพยาบาลจำนวน 303 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ต่อหัวหน้าส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีในสถานที่ทำงาน และส่งผลต่อการลดความเครียดในการทำงาน

Jarrod et al. (2018) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทความสัมพันธ์ในการทำงานและความสุขในการทำงานของ ผู้จัดการนิวซีแลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ในการทำงานและมีความสุขในการทำงานของ ผู้จัดการชาวนิวซีแลนด์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการชาวนิวซีแลนด์ 302 คน ผลการวิจัยพบว่า การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ขนาดบริษัท ลักษณะงาน ช่วยเพิ่มความสุขในการทำงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า

**สมมติฐานที่ 1 : สัมพันธภาพต่อหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน**

## 2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน และ ความสุขในการทำงาน

สำหรับปัจจัยการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่สร้างการสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานด้วยเช่นกัน ซึ่งสภาพแวดล้อมการทำงานจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจของพนักงานที่จะปฏิบัติงานและริเริ่ม



ในการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหา ปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น (Shrivastava et al., 2006) เป็นการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้ความไว้วางใจ การแบ่งปันข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการทำงานร่วมกันและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ (Parker et al., 2006) ซึ่งก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน (Isabel and Ma, 2014) ซึ่ง การสร้างการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีแนวโน้มที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์ในระยะยาว นำไปสู่การทำงานร่วมกันที่มากขึ้น และกระตุ้นให้เกิดการสนับสนุนทางอารมณ์ในหมู่ผู้ร่วมงาน (Gouldner, 1960)

กนกวรรณ ศรีทองสุข (2559) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุม ภายในเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน เมื่อพนักงานที่ทำงานร่วมกันมีสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกัน มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานพนักงานย่อมจะเกิดความสุขในการทำงาน

ถิรัตน์ พิมพาภรณ์ และ ประสพชัย พสุนนท์ (2559) ทำการศึกษาองค์ประกอบความสุขการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา พบว่า จาก 28 ตัวแปรสามารถจัดกลุ่มได้ทั้งหมด 6 กลุ่ม โดย 1 ใน 6 กลุ่มนั้นคือ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยกลุ่มตัวอย่างมีความสุขอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาสอดคล้องกับ สพลกิตต์ สังข์ทิพย์ และสุชาดา บวรกิตติวงศ์ (2554) พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ให้ความเคารพเอาใจใส่ช่วยเหลือสร้างทีมงานที่ทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อร่วมมือในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและมีความสุข และพรณีภา สืบสุข (2548) พบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีทำให้การสื่อสารมีคุณภาพ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันรวมทั้งความสามัคคีในองค์กรก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน โดยสอดคล้องทฤษฎีของ Manion (2003) ที่อธิบายว่า การติดต่อและการยอมรับเป็นองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

ลัดดาวัลย์ สำราญ และ ฐิติพร ภักดิ์วิเศษ (2562) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสภรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านร่างกาย และด้านความมั่นคงในชีวิต ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสภรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้อาจมีสาเหตุจากสำนักงาน

สหกรณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีบุคลากรที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้ง บุคลากรได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานในการทำงานเป็นอย่างดี

กฤตธี จันทระโคติกา (2557) พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีต่อความสุขในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า แรงงานต่างด้าวชาวประมงให้ความสำคัญกับความสัมพันธภาพกับความเป็นมิตร การยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกันเป็นทีม การแบ่งส่วนหน้าที่กัน เพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

Jarrod et.al (2018) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทความสัมพันธ์ในการทำงานและมีความสุขในการทำงานของ ผู้จัดการนิวซีแลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ในการทำงานและมีความสุขในการทำงานของ ผู้จัดการนิวซีแลนด์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการนิวซีแลนด์ 302 คน ผลการวิจัยพบว่า การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ขนาดบริษัท ลักษณะงาน ช่วยเพิ่มความความสุขในการทำงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า

**สมมติฐานที่ 2 : สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน**

### 2.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงาน และความสุขในการทำงาน

Annabelle (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขและการทำงาน เป็นงานวิจัยเชิงสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพงานและความพึงพอใจในงาน โดยการศึกษามุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจในงานซึ่งส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน การเลื่อนตำแหน่งเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจในงาน

Burgard and Seelye (2017) พบว่า การรับรู้ถึงความไม่มั่นคงในงานที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้นมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับความทุกข์ทรมานทางด้านจิตใจในหมู่แรงงานของสหรัฐฯ และปัจจัยด้านความไม่มั่นคงในงานยังมีผลกระทบโดยตรงต่อความสุขในการทำงานอีกด้วย

Asama (2018) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานในสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์: บทบาทของความเป็นผู้นำและการบริหารงานบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจกลยุทธ์การวางแผนแรงงานที่หลากหลาย และกำหนดวิธีการที่องค์กรภาครัฐในสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์สามารถปรับปรุงแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อสร้างความสุขในการทำงาน เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานระหว่าง งานวิจัยเชิงปริมาณ และงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ

ความสุขในการทำงาน และยิ่งพบอีกว่าความมั่นคงในงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสุขในการทำงาน

Rituparna and Juthika (2020) ศึกษาเรื่อง กรอบแนวคิด ความสุขในสถานที่ทำงาน โดยศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมและค้นพบกรอบแนวคิด ความสุขในสถานที่ทำงานประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงาน เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ต่อความต้องการพื้นฐาน เพื่อความพึงพอใจ และความสุขในการทำงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า

**สมมติฐานที่ 3 ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน**

#### 2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงานและความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ในการศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ศึกษา พบว่า ความไม่มั่นคงในงาน และลักษณะของงาน นโยบายการบริหาร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และหัวหน้างาน ส่วนการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานผลออกมามีคุณภาพ วัตถุประสงค์ในการกำหนดอัตราค่าตอบแทน เพื่อสรรหาบุคคลเข้า ทำงานในองค์กร (To Recruit People to The Organization) การกำหนดอัตราค่าจ้างเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลมาสมัครงานทำให้สามารถเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานเพื่อควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่าย (To Control Payroll Costs) การกำหนดค่าจ้างเป็นไปตามการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัย ตารางค่าจ้างและประเภทของงานประกอบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือให้ผู้บริหารสามารถควบคุมการจ่ายเงินค่าจ้างและเงินเดือนให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (To Satisfy 20 Employees) การกำหนดค่าจ้างเงินเดือนอย่างยุติธรรมเสมอภาค จะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน แต่หากมีการจ่ายค่าจ้างเงินเดือนที่ไม่ยุติธรรม สอดคล้องกับแนวความคิด Nadiri and Tanova (2010) สามารถสรุปความหมายของความตั้งใจลาออกจากองค์กร ได้ว่าความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อวางแผนลาออกจากการงานไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือ การโอนย้ายงานไป สถานที่ทำงาน

อื่น สืบเนื่องจากผลจากนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานเชื่อว่าตนเองจะได้รับสิ่งที่ดีขึ้นจากการลาออก

ความก้าวหน้าและความมั่นคง มีอิทธิพลเชิงบวกที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน คือ ความมั่นคงของหน่วยงานที่ท่านทำงาน สอดคล้องกับ Maslow (1954) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิ เสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์เป็น ความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวัง ของตน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลเชิงบวกที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน

Lee et al. (2014) ศึกษาเรื่อง ผลของความมั่นคงในงานและความเป็นเจ้าของทางด้าน จิตใจต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมความตั้งใจลาออกและความ มั่นคงในงาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานจำนวน 248 คนในประเทศเกาหลีใต้ ผลการวิจัยพบว่า ความมั่นคงในงานมีผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการลาออก

Barnard (2014) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การปรับปรุงแบบสอบถามความไม่มั่นคงในงานใน แอฟริกาใต้ ให้ถูกต้องมากยิ่งขึ้นโดยผลการวิจัยพบว่าความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับ ความพึงพอใจในงาน

Rituparna and Juthika (2020) ศึกษาเรื่อง กรอบแนวคิด ความสุขในสถานที่ทำงาน โดยศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมและค้นพบกรอบแนวคิด ความสุขในสถานที่ทำงานประกอบ ไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจุบันผลการวิจัยพบว่าความมั่นคงในงานเป็นสิ่งจำเป็นและสิ่งสำคัญ อย่างยิ่งในการรักษาพนักงานในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากกร ทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า

**สมมติฐานที่ 4** ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

## 2.6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความความสุขในการทำงาน และ ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ศศิธร เหล่าเท่ง และวิโรจน์ เกษภูลักษณะ (2557) ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออก งานวิจัยพบว่าความสุขในการทำงานที่เกิดจากการจัดกิจกรรมความสุขในองค์กรตามแนวทางแห่งความสุข 8 ประการด้วยมิติแห่งความสุขครอบคลุมทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงานนอกจากนี้ยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้พนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ มีความรักในองค์กร

บุญพิชชา จิตต์ภักดี เรมवल นันทศุภวัฒน์ และ อรอนงค์ วิชัยคำ (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาล ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าความสุขในการทำงานมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = 0.44, p < 0.01$ ) และเมื่อแยกด้านความสุขในการทำงานในด้านความเพลิดเพลินในการทำงาน ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน และด้านความสบายใจในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = 0.42, r = 0.38$  และ  $r = 0.38; p < 0.01$ ) แสดงว่าความสุขในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาล

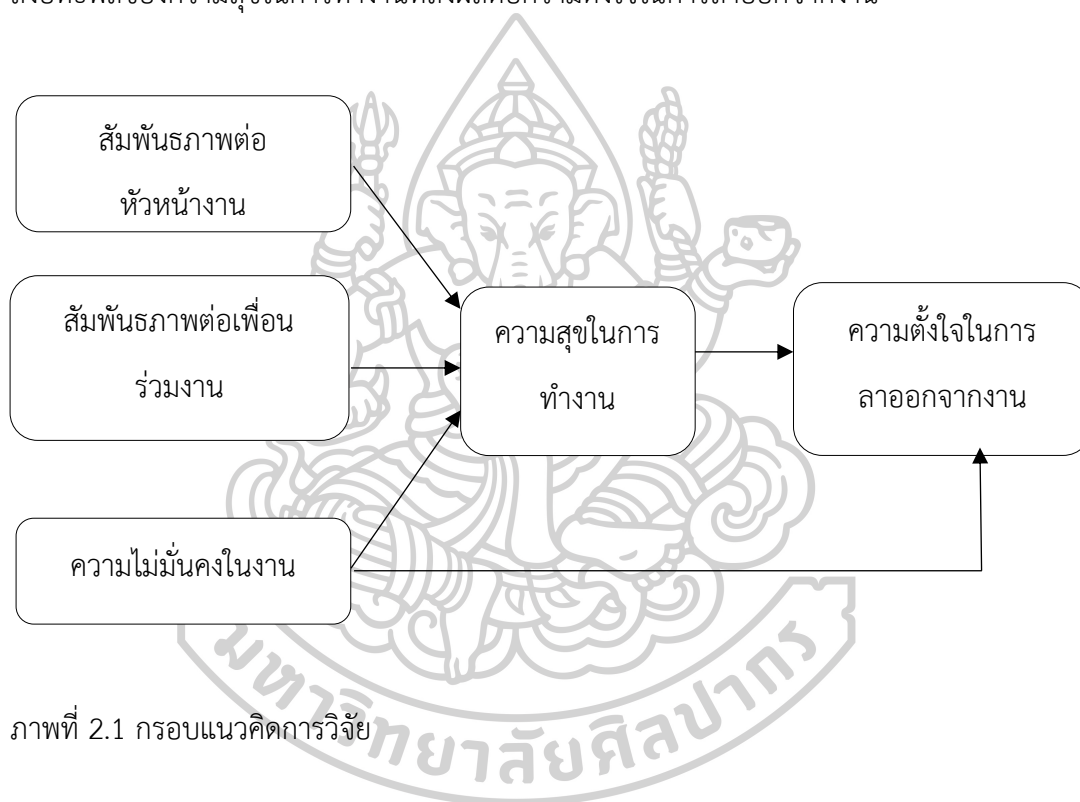
Kawchaisa (2018) ได้ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานและความผูกพันองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

Yaowalak (2016) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงาน และการลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง 744 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและการลาออกจากงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาข้างต้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

**สมมติฐานที่ 5** ความความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

## 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือแนวโน้มที่มีโอกาสเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาในกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่การตั้งสมมติฐานทั้งหมดข้างต้น โดยมี พื้นฐานมาจากอิทธิพลของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน รวมทั้ง การศึกษาถึงอิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน และศึกษาถึงอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาอิทธิพลของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก รวมทั้งการศึกษาถึงอิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก และศึกษาถึงอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ด้วยการศึกษາเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงอิทธิพลของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน รวมถึงอิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน และอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก ประกอบด้วย 6 จังหวัด ได้แก่กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม เพชรบุรี ราชบุรี และสมุทรสาคร มีพนักงานรวมทั้งหมด 1,016 คน (ข้อมูลจำนวนพนักงาน ปี 2563)

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานธนาคารกรุงไทยในแต่ละจังหวัด

ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก	จำนวนพนักงาน (คน)
กาญจนบุรี	147
นครปฐม	224
เพชรบุรี	176
ราชบุรี	167
สมุทรสาคร	179
สุพรรณบุรี	123
<b>รวม</b>	<b>1,016</b>

ที่มา: ข้อมูลจำนวนพนักงาน ปี 2563

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกของประเทศไทย โดยคำนวณจากสูตร ทาโรยามาเน่ (Yamane, 1967) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5%

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนสมาชิกของประชากร

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

จากสูตรสามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= \frac{1,016}{1+1,016(0.05)^2} \end{aligned}$$

$$= 287.00565$$

เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้มีจำนวน 288 คน

### 3.1.3 ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

ในขั้นตอนแรกผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยให้จำนวนพนักงานธนาคารกรุงไทยเขตพื้นที่ภาคตะวันตกเป็นชั้นภูมิตามสัดส่วนประชากร ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
กาญจนบุรี	147	14.47	42
นครปฐม	224	22.05	63
เพชรบุรี	176	17.32	50
ราชบุรี	167	16.44	47
สมุทรสาคร	179	17.62	51
สุพรรณบุรี	123	12.10	35
<b>รวม</b>	<b>1,016</b>	<b>100.00</b>	<b>288</b>

จากจำนวนตัวอย่างที่คำนวณ จะทำการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling Design) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เนื่องจากพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก สามารถเก็บข้อมูลได้ตามสะดวกในวันที่พนักงานเข้าทำงานหรือในขณะที่ผู้วิจัยพบเจอในวันที่เข้าไปทำการเก็บข้อมูล และผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็น 288 คน

### 3.2 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

3.2.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาอิทธิพลของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน รวมทั้งอิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานและมีความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

3.2.2 การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านประชากรคือ พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก

3.2.3 การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านตัวแปรดังนี้

1) ตัวแปรอิสระประกอบด้วย สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน

2) ตัวแปรส่งผ่าน คือ ความสุขในการทำงาน

3) ตัวแปรตามคือ ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

3.2.4 การศึกษาในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตพื้นที่คือ ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสาคร

3.2.5 การศึกษาในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2563 ถึงเดือน พฤษภาคม 2564 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 10 เดือน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร ซึ่งผู้ศึกษาจัดทำขึ้นจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้ ประกอบไปด้วย

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย สังกัดหน่วยงาน เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร จำนวน 8 ข้อ

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความสุขในการทำงาน** แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความสุขในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก มีข้อ คำถามจำนวน 7 ข้อ โดย ปรับปรุงมาจาก อรรถพร คงเขียว (2554) เป็นการศึกษาระดับความคิดเห็นระดับความสุขในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐาน 5 ระดับ (Likert Rating Scale)

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน** ซึ่งประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ และความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามนี้ใช้วัด ระดับของปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ ปรับปรุงมาจาก สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐาน 5 ระดับ (Likert Rating Scale)

**ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความไม่มั่นคงในงาน** แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความไม่มั่นคงในงาน มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ พัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัย Barnard (2014) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐาน 5 ระดับ (Likert Rating Scale)

**ส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดความตั้งใจในการลาออกจากงาน** แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความตั้งใจในการลาออกจากงาน มีข้อ คำถามจำนวน 6 ข้อ ปรับปรุงมาจาก ศศิ อ่วมเพ็ง (2558) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐาน 5 ระดับ (Likert Rating Scale)

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2-5 ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัด ประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

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

### 3.4 ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนประกอบ ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้แบบสอบถามผ่าน ระบบออนไลน์ (Online Survey) ซึ่งใช้การสร้างแบบสอบถามใน Google Form ควบคู่ไปกับ การแจกแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยัง ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง
3. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่าน ทางของ e-mail องค์กรไปยัง กลุ่มเป้าหมาย คือ ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสาคร
4. ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดประมาณ 4 สัปดาห์ ซึ่ง ผู้วิจัย รวบรวมข้อมูลโดยพิจารณาตามประเภทของตัวแปร
5. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนทำการวิเคราะห์ ข้อมูลใน ขั้นต่อไป

### 3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้น ทหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากรายงาน หนังสือ เอกสาร วารสาร งานวิจัย บทความต่างๆ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบ ข้อคำถามในแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถามไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาที่ใช้ในแบบสอบถามโดยครอบคลุม วัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และการใช้ภาษาที่เหมาะสม โดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้



1	=	ข้อความสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา
0	=	ไม่แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา
-1	=	ข้อความไม่สอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา

หลังจากนั้น นำผลที่ได้มาหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) โดยคำนวณจากสูตร

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

โดยที่	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องของข้อความกับเนื้อหา
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ไว้
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความ จะต้องมีความระหว่าง 1.00 – 0.50 ซึ่งแสดงว่า ข้อความตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สามารถนำแบบสอบถามที่พัฒนาขั้นนี้ไปใช้ในงานวิจัยได้ หากค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความน้อยกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อความที่พัฒนาขั้นนี้ไม่เหมาะสมและไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จึงควรนำไปปรับปรุงให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

## 2. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเนื้อหา (Reliability)

โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ดังนี้

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

โดยที่	$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อในแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	$S_t^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถาม



### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ของแบบสอบถามซ้ำอีกครั้ง และดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกทั้งหมดลงหมายเลขประจำฉบับ
2. จัดทำคู่มือลงรหัส (Code Book)
3. นำข้อมูลทั้งหมดลงรหัส เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
5. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาจัดหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปรและการดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
6. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาแยกหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปร และดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ ความหมายจากการคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยสูตรการหาความกว้างของ อันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

นำมาแปลความหมายได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับต่ำที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายความว่า ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายความว่า ระดับสูง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับสูงที่สุด

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

X	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ
Sig	หมายถึง	ระดับมีความนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ ระดับความสัมพันธ์ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยมี เกณฑ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ (Gene, 1983: 156) มี ดังนี้

-1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เต็มที่และไปในทิศทางตรงกันข้าม
-0.76 ถึง -0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.56 ถึง -0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.26 ถึง -0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.01 ถึง -0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม
0.00	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์
0.01 ถึง 0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน
0.26 ถึง 0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน
0.56 ถึง 0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน
0.76 ถึง 0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและไปในทิศทางเดียวกัน
เครื่องหมาย + หรือ -	หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพัทธ์ดังนี้	
r	มีความหมาย + หมายถึง	การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีก ตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูง)

$r$  มีความหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

8. การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i X_i + \epsilon$$

โดยที่  $\beta_0$  หมายถึง ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

$\beta_1$  หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่  $i$

$\epsilon$  หมายถึง ค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่าจริงและค่าที่ได้จากสมการ

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression) เป็นการวิเคราะห์โดยนำตัวแปรที่จะศึกษาเข้าไปในสมการพร้อมกันทุกตัว ถึงแม้ว่าตัวแปรที่ทำการศึกษาบางตัวจะพยากรณ์ตัวแปรตามได้หรือไม่ก็ตาม มักใช้วิธีนี้เมื่อต้องการทราบว่าตัวแปรแต่ละตัวที่ทำการศึกษาสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้หรือมากน้อยเพียงใด (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2554)

ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่องานวิจัย มีดังนี้

$r$  หมายถึง ค่าที่แสดงถึง ระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระ ทั้งหมด เรียกว่า ค่า สัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หากค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 มากแสดงถึง การมีความสัมพันธ์สูงมาก ควรจะใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมด พยากรณ์ตัวแปรตามที่ดี

$R^2$  หมายถึง ค่าที่แสดงถึง อิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อ ตัวแปรตาม

Adjust  $R^2$  หมายถึง ค่า  $R^2$  ที่ปรับแก้แล้ว

9. สรุปผลการศึกษา ตลอดจนเสนอคำแนะนำและจัดทำเป็นรูปเล่ม เพื่อรายงานผลการศึกษา

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงาน ต่อความตั้งใจลาออกจางาน ผ่านความสุขในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก ประกอบด้วย 6 จังหวัด ได้แก่กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม เพชรบุรี ราชบุรี และสมุทรสาคร จำนวน 288 คน โดยมีผลการวิจัยดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางสังคมและประชากร
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร
- 4.3 การทดสอบสมมติฐาน

เพื่อความเข้าใจตรงกันในการวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

$n$	แทนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทนค่าเฉลี่ย
S.D.	แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
S.E.	แทนค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
F	แทนสถิติทดสอบการแจกแจงแบบ F-distribution
p	แทนระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant level)
r	แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product moment Correlation Coefficient)
$R^2$	แทนค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ที่ปรับปรุงแล้ว
$\beta$	แทนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ
Sig	หมายถึง ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางสังคมและประชากร

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	81	28.12
หญิง	207	71.88
<b>อายุ</b>		
21-30 ปี	31	10.76
31-40 ปี	121	42.01
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	136	47.22
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	116	40.28
สมรส	160	55.56
อื่นๆ	12	4.16
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	3.82
ปริญญาตรี	171	59.38
สูงกว่าปริญญาตรี	106	36.80
<b>ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
15,000-25,000 บาท	57	19.79
25,001-35,000 บาท	65	22.57
35,001-45,000 บาท	36	12.50
มากกว่า 45,000 บาท	130	45.14
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
เจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	55	19.10
เจ้าหน้าที่อาวุโส/ผู้ช่วยผู้จัดการ	85	29.51
หัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ	101	35.07
ตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป	47	16.32

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>สังกัดหน่วยงาน</b>		
สำนักงานเขตกาญจนบุรี	42	14.58
สำนักงานเขตสุพรรณบุรี	35	12.15
สำนักงานเขตนครปฐม	63	21.88
สำนักงานเขตเพชรบุรี	50	17.36
สำนักงานเขตราชบุรี	47	16.32
สำนักงานเขตสมุทรสาคร	51	17.71
<b>ระยะเวลาในการทำงาน</b>		
1-3 ปี	13	4.51
4-6 ปี	35	12.15
7-10 ปี	79	27.43
มากกว่า 10 ปี	161	55.90

ผลการวิจัยจากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 71.88 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 28.13 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 47.22 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 42.01 และอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 10.76 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.56 รองลงมาคือ สถานภาพโสด ร้อยละ 40.28 และสถานภาพอื่นๆ ร้อยละ 4.16 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 59.38 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 36.80 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.82 ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ร้อยละ 45.14 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ร้อยละ 22.57 ตามด้วยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท ร้อยละ 19.79 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 บาท ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ ร้อยละ 35.07 รองลงมาคือ ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่อาวุโส/ผู้ช่วยผู้จัดการ ร้อยละ 29.51 ตามด้วยตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ร้อยละ 19.10 และตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป ร้อยละ 16.32 ตามลำดับ ด้านสังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสังกัดหน่วยงานสำนักงานเขตนครปฐม ร้อยละ 21.88 รองลงมา

คือ สังกัดหน่วยงานสำนักงานเขตสมุทรสาคร ร้อยละ 17.71 ตามด้วยสังกัดหน่วยงานสำนักงานเขต เพชรบุรี ร้อยละ 17.36 สังกัดหน่วยงานสำนักงานเขตราชบุรี ร้อยละ 16.32 สังกัดหน่วยงาน สำนักงานเขตกาญจนบุรี ร้อยละ 14.58 และสังกัดหน่วยงานสุพรรณบุรี ร้อยละ 12.15 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 55.90 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำงาน 7-10 ปี ร้อยละ 27.43 ตามด้วยระยะเวลาใน การทำงาน 4-6 ปี ร้อยละ 12.15 และระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี ร้อยละ 4.51 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร

##### 4.2.1 การวิเคราะห์ความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความ คิดเห็นที่มีต่อความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านมีความสุขกับงานที่ท่านทำอยู่	3.82	1.01	มาก
2. ท่านรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ท่านทำ	3.66	0.97	มาก
3. ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและมีความปรารถนาดีต่อกัน	4.20	0.84	มาก
4. ท่านมีความรู้สึกที่ได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังใน การทำงาน	3.81	0.97	มาก
5. ท่านมีกิจกรรมให้ทำเสมอและไม่รู้สึกเบื่อหน่าย	3.76	0.98	มาก
6. ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการ ทำงาน	3.84	0.94	มาก
7. ท่านรู้สึกรักและผูกพันกับงานที่ท่านทำ	3.97	0.95	มาก
รวม	3.87	0.82	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อ ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.87$ , S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยพบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและมีความ

ปรารถนาดีต่อกัน ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.84) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกรักและผูกพันกับงานที่ท่านทำ ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.95) ตามด้วย ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.94) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ท่านทำ ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.97)

#### 4.2.2 การวิเคราะห์สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน

สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านรู้สึกผ่อนคลาย เมื่อต้องพูดคุยกับหัวหน้างาน	3.85	1.04	มาก
2. ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่เพราะมีหัวหน้างานที่ดี	3.97	0.96	มาก
3. เมื่อท่านทำงานผิดพลาด หัวหน้างานจะแนะนำและ กำลังใจ	3.98	0.95	มาก
4. หัวหน้างานกับท่านมักแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใน ประเด็นที่นอกเหนือจากงาน	3.86	1.00	มาก
5. หัวหน้างานกับท่านมีความเข้าใจกันดี	4.02	0.95	มาก
รวม	3.94	0.88	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อสัมพันธภาพต่อหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยพบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ หัวหน้างานกับท่านมีความเข้าใจกันดี ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.95) รองลงมาคือ เมื่อท่านทำงานผิดพลาด หัวหน้างานจะแนะนำและกำลังใจ ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.95) ตามด้วย ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่เพราะมีหัวหน้างานที่ดี ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.96) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านรู้สึกผ่อนคลายเมื่อต้องพูดคุยกับหัวหน้างาน ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 1.04)

#### 4.2.3 การวิเคราะห์สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีต่อสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน

สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงานของท่าน	4.17	0.85	มาก
2. ท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	3.97	0.93	มาก
3. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการทำงานเป็นทีมที่ดี	4.18	0.84	มาก
4. เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อท่าน	4.11	0.83	มาก
5. ท่านรู้สึกเป็นกันเองและสบายใจเมื่อได้ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน	4.15	0.83	มาก
รวม	4.12	0.77	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.12$ , S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการทำงานเป็นทีมที่ดี ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D. = 0.84) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงานของท่าน ( $\bar{x} = 4.17$ , S.D. = 0.85) ตามด้วย ท่านรู้สึกเป็นกันเองและสบายใจเมื่อได้ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{x} = 4.15$ , S.D. = 0.83) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ ( $\bar{x} = 3.97$ , S.D. = 0.93)

#### 4.2.4 การวิเคราะห์ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ความตั้งใจในการลาออกจากงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความคิดที่อยากจะเปลี่ยนไปทำงานที่อื่น	2.64	1.30	ปานกลาง
2. ท่านติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามหน่วยงานหรือคนรู้จักเพื่อหางานใหม่เป็นประจำ	2.42	1.29	น้อย
3. ท่านจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า	2.67	1.40	ปานกลาง
4. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีความคิดที่จะลาออก	2.63	1.41	ปานกลาง
5. ท่านคิดเกี่ยวกับการลาออกจากบริษัทนี้บ่อยครั้ง	2.41	1.34	น้อย
6. ท่านกำลังมองหางานใหม่ที่ดีกว่านี้	2.49	1.37	น้อย
รวม	2.54	1.24	น้อย

ผลการวิจัยจากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อสัมพันธภาพต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.54$ , S.D. = 1.24) เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยพบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ท่านจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า ( $\bar{x} = 2.67$ , S.D. = 1.40) รองลงมาคือ ท่านมีความคิดที่อยากจะเปลี่ยนไปทำงานที่อื่น ( $\bar{x} = 2.64$ , S.D. = 1.30) ตามด้วย ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีความคิดที่จะลาออก ( $\bar{x} = 2.63$ , S.D. = 1.41) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านคิดเกี่ยวกับการลาออกจากบริษัทนี้บ่อยครั้ง ( $\bar{x} = 2.41$ , S.D. = 1.34)



#### 4.2.5 การวิเคราะห์ความไม่มั่นคงในงาน

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีต่อความไม่มั่นคงในงาน

ความไม่มั่นคงในงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. การทำงานภายในองค์กรนี้ไม่มีความมั่นคง	1.84	0.98	น้อย
2. ท่านรู้สึกกังวลต่อความไม่มั่นคงจากการทำงานในองค์กรนี้	3.06	1.28	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกไม่สบายใจเกี่ยวกับโอกาสที่ท่านจะได้อยู่กับองค์กรนี้	2.91	1.24	ปานกลาง
4. ท่านนอนไม่ค่อยหลับ เพราะกังวลเกี่ยวกับอนาคตของท่านกับการทำงานในองค์กรนี้	2.64	1.26	ปานกลาง
5. ท่านไม่มีความสุขเกี่ยวกับสภาพและความมั่นคงในงานที่ท่านมีอยู่ ณ ขณะนี้	2.69	1.28	ปานกลาง
6. ท่านเครียดมากเกี่ยวกับสถานการณ์ทำงาน (การจ้างงาน) ในปัจจุบัน	2.93	1.28	ปานกลาง
7. ท่านไม่มั่นใจว่าท่านจะยังได้ทำงานในองค์กรนี้ต่อไปในอนาคตหรือไม่	2.84	1.28	ปานกลาง
รวม	2.70	0.98	ปานกลาง

ผลการวิจัยจากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อสัมพันธภาพต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.70$ , S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยพบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ท่านรู้สึกกังวลต่อความไม่มั่นคงจากการทำงานในองค์กรนี้ ( $\bar{x} = 3.06$ , S.D. = 1.28) รองลงมาคือ ท่านเครียดมากเกี่ยวกับสถานการณ์ทำงาน (การจ้างงาน) ในปัจจุบัน ( $\bar{x} = 2.93$ , S.D. = 1.28) ตามด้วย ท่านรู้สึกไม่สบายใจเกี่ยวกับโอกาสที่ท่านจะได้อยู่กับองค์กรนี้ ( $\bar{x} = 2.91$ , S.D. = 1.24) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ การทำงานภายในองค์กรนี้ไม่มีความมั่นคง ( $\bar{x} = 1.84$ , S.D. = 0.98)

### 4.3 การทดสอบสมมติฐาน

ก่อนทำการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่าตัวแปรอิสระมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 และไม่ต่ำกว่า -0.80 จึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดภาวะที่เรียกว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) ดังนั้นจึงทำการทดสอบการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ต่อไป (Stevens, 1992)

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	สัมพันธ์ภาพต่อหัวหน้างาน	สัมพันธ์ภาพต่อเพื่อนร่วมงาน	ความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ความสุขในการทำงาน	ความไม่มั่นคงในงาน
สัมพันธ์ภาพต่อหัวหน้างาน	1				
สัมพันธ์ภาพต่อเพื่อนร่วมงาน	0.584*	1			
ความตั้งใจในการลาออกจากงาน	-0.306*	-0.229*	1		
ความสุขในการทำงาน	0.740*	0.653*	-0.439*	1	
ความไม่มั่นคงในงาน	-0.331*	-0.291*	0.656*	-0.464*	-

\* ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สัมพันธ์ภาพต่อหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.740$ )

สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.653$ )

ความไม่มั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม ( $r = -0.464$ )

ความไม่มั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับ ความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน ( $r = 0.656$ )

ความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม ( $r = -0.439$ )

#### 4.3.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก

ปัจจัย	b	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
Constant	1.219	0.213		5.733	0.000*		
สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน	0.457	0.040	0.492	11.316	0.000*	0.631	1.585
สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน	0.322	0.045	0.304	7.092	0.000*	0.649	1.541
ความไม่มั่นคงในงาน	-0.176	0.031	-0.212	-5.754	0.000*	0.876	1.142
R = 0.813      R <sup>2</sup> = 0.661      Adj. R <sup>2</sup> = 0.659      SEE = 0.478							
F = 184.805      Sig. = 0.000							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกในเชิงบวก ได้แก่ สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน และสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกในเชิงลบ ได้แก่ ความไม่มั่นคงในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับสูง ( $R = 0.813$ ) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 65.9 ( $R^2 = 0.659$ ) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.478 ( $SEE = 0.478$ )

ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 0.631 – 0.871 มาเข้าใกล้ 0 และค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าตั้งแต่ 1.142 – 1.585 ซึ่งมีค่าไม่ถึง 10 แสดงว่าตัวแปรที่ศึกษาไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม

โดยด้านที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกมากที่สุด คือ สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน ( $\beta = 0.492$ ) รองลงมา คือ สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ( $\beta = 0.304$ ) และน้อยที่สุด คือ ความไม่มั่นคงในงาน ( $\beta = -0.212$ ) ตามลำดับ

#### 4.3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก

ปัจจัย	b	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
Constant	1.589	0.401		3.963	0.000		
ความสุขในการทำงาน	-0.261	0.075	-0.172	-3.477	0.001	0.785	1.274
ความไม่มั่นคงในงาน	0.726	0.062	0.576	11.652	0.000	0.785	1.274
R = 0.673		$R^2 = 0.453$		Adj. $R^2 = 0.449$		SEE = 0.919	
F = 118.148		Sig. = 0.000					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกในเชิงบวก ได้แก่ ความไม่มั่นคงในงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อ

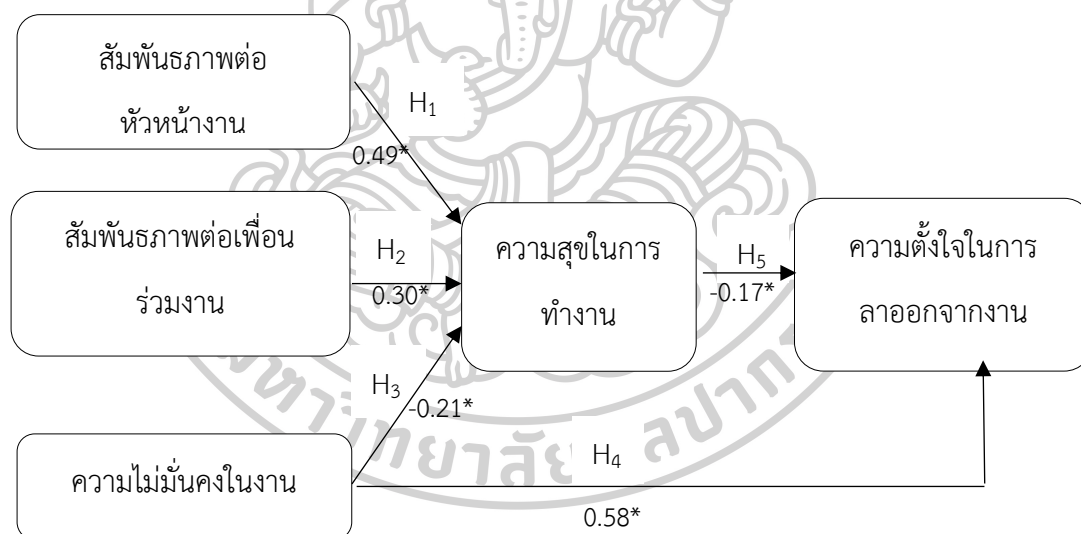
ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกในเชิงลบ ได้แก่ ความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับสูง ( $R = 0.673$ ) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 45.3 ( $R^2 = 0.453$ ) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.919 ( $SEE = 0.919$ )

ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 0.785 มาเข้าใกล้ 0 และค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าตั้งแต่ 1.274 ซึ่งมีค่าไม่ถึง 10 แสดงว่าตัวแปรที่ศึกษาไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม

โดยด้านที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกมากที่สุด คือ ความไม่มั่นคงในงาน ( $\beta = 0.576$ ) รองลงมา คือ ความสุขในการทำงาน ( $\beta = -0.172$ ) ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดัง ภาพที่ 4.1 และ ตารางที่ 4.10



ภาพที่ 4.1 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงาน ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน

ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 สัมพันธภาพต่อหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ความความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สัมพันธภาพต่อหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน และความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงาน ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับของ สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ความสุขในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก และ (4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงาน โดยมีรายละเอียด สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษารครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก ประกอบด้วย 6 จังหวัด ได้แก่กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม เพชรบุรี ราชบุรี และสมุทรสาคร มีพนักงานรวมทั้งหมด 1,016 คน (ข้อมูลจำนวนพนักงาน ปี 2563) โดยขนาดตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตร ทาโรยามาเน่ (Yamane, 1967) ได้ จำนวน 288 คน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยให้จำนวนพนักงานธนาคารกรุงไทยเขตพื้นที่ภาคตะวันตกเป็นชั้นภูมิตามสัดส่วนประชากร จากนั้นทำการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling Design) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เนื่องจากพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก สามารถเก็บข้อมูลได้ตามสะดวกในวันที่พนักงานเข้าทำงานหรือในขณะที่ผู้วิจัยพบเจอในวันที่เข้าไปทำการเก็บข้อมูล และผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารครั้งนี้เป็น 288 คน โดยผลการศึกษารครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

#### ผลการศึกษารส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางสังคมและประชากร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 71.88 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 47.22 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.56 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 59.38 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาท ร้อยละ 45.14 มีตำแหน่งงานหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ ร้อยละ

35.07 มีสังกัดหน่วยงานสำนักงานเขตนครปฐม ร้อยละ 21.88 มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 55.90

## ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านความสุขในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน และด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความไม่มั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความตั้งใจในการลาออกจากงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ดังข้อมูลที่ปรากฏตามตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับ
ความสุขในการทำงาน	3.87	0.82	มาก
สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน	3.94	0.88	มาก
สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน	4.12	0.77	มาก
ความตั้งใจในการลาออกจากงาน	2.54	1.24	น้อย
ความไม่มั่นคงในงาน	2.70	0.98	ปานกลาง

### 1. ความสุขในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและมีความปรารถนาดีต่อกัน ( $\bar{X} = 4.20$ ) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.66$ )

### 2. สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อสัมพันธภาพต่อหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยพบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ หัวหน้างานกับท่านมีความเข้าใจกันดี ( $\bar{X} = 4.02$ ) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านรู้สึกผ่อนคลาย เมื่อต้องพูดคุยกับหัวหน้างาน ( $\bar{X} = 3.85$ )

### 3. สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัยจากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยพบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการทำงานเป็นทีมที่ดี ( $\bar{X} = 4.18$ ) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ ( $\bar{X} = 3.97$ )

### 4. ความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อสัมพันธภาพต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.54$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยพบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า ( $\bar{X} = 2.67$ ) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านคิดเกี่ยวกับการลาออกจากบริษัทนี้บ่อยครั้ง ( $\bar{X} = 2.41$ )

### 5. ความไม่มั่นคงในงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อสัมพันธภาพต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.70$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็นย่อยพบว่า ประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกกังวลต่อความไม่มั่นคงจากการทำงานในองค์กรนี้ ( $\bar{X} = 3.06$ ) และประเด็นย่อยที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ การทำงานภายในองค์กรนี้ไม่มีความมั่นคง ( $\bar{X} = 1.84$ )

### ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกในเชิงบวก ได้แก่ สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน และสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกในเชิงลบ ได้แก่ ความไม่มั่นคงในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยด้านที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกมากที่สุด คือ สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน ( $\beta = 0.492$ ) รองลงมา คือ สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ( $\beta = 0.304$ ) และน้อยที่สุด คือ ความไม่มั่นคงในงาน ( $\beta = -0.212$ ) ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกในเชิงบวก ได้แก่ ความไม่มั่นคงในงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกในเชิงลบ ได้แก่ ความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยด้านที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาค ตะวันตกมากที่สุด คือ ความไม่มั่นคงในงาน ( $\beta = 0.576$ ) รองลงมา คือ ความสุขในการทำงาน ( $\beta = -0.172$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.2 แสดงข้อมูลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 สัมพันธภาพต่อหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ความความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ยอมรับสมมติฐาน

## 5. 2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงาน ต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน เป็นการศึกษาถึงระดับของตัวแปร รวมถึงอิทธิพลของ สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน และความไม่มั่นคงในงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน รวมทั้งอิทธิพลของความไม่มั่นคงในงาน และความความสุขในการทำงาน ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังนี้

### ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางสังคมและประชากร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 71.88 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 47.22 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.56 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 59.38 มีรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาท ร้อยละ 45.14 มีตำแหน่งงานหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ ร้อยละ 35.07 มีสังกัดหน่วยงานสำนักงานเขตนครปฐม ร้อยละ 21.88 มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 55.90

## ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับของ สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ความสุขในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก ซึ่งสามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

**ด้านความสุขในการทำงาน** โดยระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและมีความปรารถนาดีต่อกัน รู้สึกรักและผูกพันกับงานที่ท่านทำ มีความสุขกับงานที่ท่านทำอยู่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Makikangas, Feldt and Kinnunen (2007) ความสุขในการทำงาน คือภาพรวมของประสบการณ์การทำงานของบุคคลว่า ในขณะที่ทำงานนั้น รู้สึกถึงมุมมองของความสุข หรือมีความรู้สึกด้านบวกมากกว่าด้านลบเป็นการตัดสินความรู้สึกเกี่ยวกับตัวเองที่มีให้กับงานที่ท่านทำ

**ด้านสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน** โดยระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีหัวหน้างานกับท่านมีความเข้าใจกันดี เมื่อท่านทำงานผิดพลาด หัวหน้างานจะแนะนำและกำลังใจ ทำให้ทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่เพราะมีหัวหน้างานที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Wayne and Green (1993) ที่ว่า การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นรูปแบบหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ภายในสังคมหรือภายในกลุ่ม ซึ่งความสัมพันธ์นี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ (Trust) เมื่อฝ่ายใดให้ความช่วยเหลืออีกฝ่ายหนึ่งไป ก็จะเชื่อว่าฝ่ายที่เป็นผู้รับจะตอบแทนกลับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ดังกล่าว

**ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน** โดยระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการทำงานเป็นทีมที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รู้สึกเป็นกันเองและสบายใจเมื่อได้ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงานของ สอดคล้องกับแนวคิดของ Deery, Iverson, and Walsh (2010) ที่ว่า เพื่อนร่วมงานคือบุคคลที่ทำงานด้วยกัน ในบทบาทฐานะคนงาน เพื่อนร่วมงานสามารถแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ของตน เมื่ออีกคนต้อง



เผชิญกับปัญหา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานยังสามารถส่งผลกระทบต่อ ระดับความเครียด ของความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างเพื่อนร่วมงานถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สนับสนุนและเป็นประโยชน์ในการ จัดการกับปัญหาและความเครียดในแต่ละวัน

**ด้านความตั้งใจในการลาออกจากงาน** โดยระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 อยู่ใน ระดับน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีความคิดที่อยากจะเปลี่ยนไปทำงานที่อื่นและยัง ไม่มองหางานใหม่ที่ดีกว่านี้ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพต่อหัวหน้างานและ สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ พัฒน์พงศ์ ชุนวิทยา (2551) ที่ว่า ปัจจัยสภาวะแวดล้อมในการทำงานประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย ๆ ซึ่งเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้ การได้รับความเครียดจากการทำงาน งานที่มีผลอันตรายต่อสุขภาพ การไม่ชอบหัวหน้างาน การไม่ชอบเพื่อนร่วมงาน คือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

**ด้านความไม่มั่นคงในงาน** โดยระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 อยู่ในระดับปาน กลาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เครียดมากเกี่ยวกับสถานการณ์ทำงานในปัจจุบัน รู้สึกไม่ สบายใจเกี่ยวกับโอกาสที่ทานจะได้อยู่กับองค์กรนี้ แต่ก็ยังรู้สึกมั่นคงในการทำงานภายในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Juliet and Kevin (2017) ที่ว่า ความไม่มั่นคงในงาน หมายถึง ความกังวล เกี่ยวกับการดำเนินงานต่อไปในอนาคต พนักงานบางคนอาจไม่เห็นว่าเป็นความเสี่ยงในงานแม้ว่า พวกเขาอาจตกงาน แต่ในขณะที่พนักงานคนอื่น ๆ อาจรู้สึกว่างงานของพวกเขาที่มีความไม่มั่นคง

### ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ความไม่มั่นคงในงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก 3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไม่มั่นคงในงานที่ส่งผลต่อ ความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก และ 4. เพื่อ ศึกษาอิทธิพลของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่ภาคตะวันตก ซึ่งสามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

#### สมมติฐานที่ 1 : สัมพันธภาพต่อหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า สัมพันธภาพต่อหัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน เนื่องจากผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรสามารถช่วยสร้างและเพิ่มระดับของ ความสุขส่วนบุคคลเมื่อพวกเขา



เขาทำงานโดยการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Maenapothi, 2007) ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khoa et al. (2018) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพยาบาลในเวียดนาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเก็บแบบสอบถามจากพยาบาลจำนวน 303 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ต่อหัวหน้าส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีในสถานที่ทำงาน และส่งผลต่อการลดความเครียดในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jarrod et al. (2018) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทความสัมพันธ์ในการทำงานและความสุขในการทำงานของผู้จัดการนิวซีแลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ในการทำงานและความสุขในการทำงานของผู้จัดการชาวนิวซีแลนด์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการชาวนิวซีแลนด์ 302 คน ผลการวิจัยพบว่าการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ขนาดบริษัท ลักษณะงาน ช่วยเพิ่มความสุขในการทำงาน

#### **สมมติฐานที่ 2 : สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน**

ผลการวิจัยพบว่า สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้น ไม่สามารถที่จะทำสำเร็จเพียงลำพังได้ ต้องมีสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตธี จันทรโคสิกา (2557) พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีต่อความสุขในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า แรงงานต่างดาวชาวประมงให้ความสำคัญกับความเป็นมิตร การยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกันเป็นทีมการแบ่งส่วนหน้าที่กัน เพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jarrod et.al (2018) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทความสัมพันธ์ในการทำงานและความสุขในการทำงานของผู้จัดการนิวซีแลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ในการทำงานและความสุขในการทำงานของผู้จัดการนิวซีแลนด์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการนิวซีแลนด์ 302 คน ผลการวิจัยพบว่า การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ขนาดบริษัท ลักษณะงาน ช่วยเพิ่มความสุขในการทำงาน

### สมมติฐานที่ 3 ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน นั่นคือหากพนักงานรับรู้ถึงความไม่มั่นคงในงาน จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกทุกข์ทรมานทางด้านจิตใจ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Annabelle (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ความสุขและการทำงาน เป็นงานวิจัยเชิงสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพงานและความพึงพอใจในงาน โดยการศึกษามุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจในงานซึ่งส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน การเลื่อนตำแหน่งเป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rituparna and Juthika (2020) ศึกษาเรื่อง กรอบแนวคิด ความสุขในสถานที่ทำงาน โดยศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมและค้นพบกรอบแนวคิด ความสุขในสถานที่ทำงานประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงาน เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ต่อความต้องการพื้นฐาน เพื่อความพึงพอใจ และความสุขในการทำงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาข้างต้น ดังนั้นผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า

### สมมติฐานที่ 4 ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน นั่นคือหากพนักงานรับรู้ถึงความไม่มั่นคงในงาน จะส่งผลถึงความคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Maslow, 1954) ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Guo, et.al. (2010) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การปรับปรุงแบบสอบถามความไม่มั่นคงในงานในแอฟริกาใต้ ให้ถูกต้องมากยิ่งขึ้นโดยผลการวิจัยพบว่าความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee et al. (2014) ศึกษาเรื่อง ผลของความมั่นคงในงานและความเป็นเจ้าของทางจิตต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมความตั้งใจลาออกและความมั่นคงในงาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานจำนวน 248 คนในประเทศเกาหลีใต้ ผลการวิจัยพบว่า ความมั่นคงในงานมีผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการลาออก

### สมมติฐานที่ 5 ความความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน นั่นคือผู้บริหารสามารถสร้างความสุขในการทำงานให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานมีพลังงานพร้อมที่จะ

ทำงานในสิ่งที่รัก ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kawchaisa (2018) ได้ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานและความผูกพันองค์กรของพนักงานในบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yaowalak (2016) ได้ศึกษาเรื่องความสุขในการทำงาน และการลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลาง 744 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและการลาออกออกจากงาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับประโยชน์การนำไปใช้

1. องค์กรควรส่งเสริมกิจกรรมภายในองค์กรเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ให้พนักงานเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูล การประสานงานมีความสะดวกมากขึ้น ทำให้บรรยากาศในที่ทำงานเหมือนเป็นบ้านหลังที่สอง ซึ่งวิธีนี้เป็นสิ่งที่สามารถธำรงรักษาพนักงานที่ดี มีความสามารถให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

2. ในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางธุรกิจในระดับที่สูงมาก โดยเฉพาะองค์กรที่เน้นการพัฒนาด้านเทคโนโลยี พร้อมกับการให้บริการลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจสูงสุด การสร้างความสุขให้กับพนักงานนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร รวมทั้ง การตระหนักถึงปริมาณงานที่มอบหมายนั้นมีความเหมาะสมกับระยะเวลาและจำนวนคนหรือไม่ หากเหมาะสมก็ส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้งานที่ออกมานั้นดีมีคุณภาพ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร เป็นองค์กรที่น่าอยู่ เพิ่มความดึงดูดให้มีผู้สนใจร่วมทำงานในองค์กรมากขึ้น

3. องค์กรควรมีสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานในทุกระดับ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานทำให้พนักงานเห็นถึงความมั่นคงในอาชีพและชีวิตต่อไปในอนาคต

4. องค์กรควรให้ความสำคัญในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์และด้านการบริหารองค์กรให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึง ความปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้ที่แน่นอน มีสวัสดิการที่ดี ได้รับการปกป้องอย่างเป็นธรรม มีความก้าวหน้าในการทำงาน สามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ เพื่อให้ครอบครัวและตนเองดำรงชีพได้อย่างปกติสุข เกิดความเชื่อมั่นในองค์กร แสวงถึงความมั่นคงในอาชีพ ส่งผลให้พนักงานเกิดความสุข มีความตั้งใจที่จะลาออกลดลง

5.จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจการลาออกจากงานของ คือ ความสุขในการทำงาน และความไม่มั่นคงในงาน ซึ่งองค์กรสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการวางกลยุทธ์ สร้างแนวทางการดำรงรักษาพนักงานเดิมที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยไปสร้างแรงจูงใจให้ บุคคลภายนอกที่มีคุณภาพเกิดความสนใจที่จะเข้ามาร่วมงานกับองค์กรต่อไป

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน เพื่อสะท้อนให้เห็นความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรความไม่มั่นคงในงานให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการศึกษางานวิจัยในประเทศไทยในเรื่องของความไม่มั่นคงในงานนั้นยังมีอยู่น้อย
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมให้มากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป



## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กนกวรรณ ศรีทองสุข. (2559). "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กฤตธี จันทระโคติกา. (2557). "การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน กรณีศึกษา หมู่บ้านชาวประมงคณาครินูวัต อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี." การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ก้องนภา ถิ่นวัฒนากุล. (2556). "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล จังหวัดสระแก้ว." การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กุลญา ชำนาญค้า. (2555). "ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี ของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย." การศึกษาอิสระปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2543). **จอมปรานัญญ์นักการศึกษา: สังเคราะห์ วิเคราะห์ และประยุกต์แนวพระราชดำริด้านการศึกษาและพัฒนาคน**. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- คณศ จุลสุคนธ์. (2554). "ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นที่ทางการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน." **วารสารวิจัย มทร.**, 6, 2.
- จักรพงษ์ กิตติพงศ์พิทยา. (2551). "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมั่นคงในการทำงานกับผลการปฏิบัติ งานและความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมพระนครเหนือ.
- จินดาวรรณ รามทอง. (2558). "ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่." วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชนิกา ตู้อินดา. (2552). **Happy 8 Workplace ความสุข 8 ประการในที่ทำงาน**. เข้าถึงได้จาก <http://www.thaihealth.or.th/nod/12827>
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2550). **เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2545). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.



- ณัฐยา มานะกิจ. (2554). "ความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มคนวัยทำงาน 3 รุ่น กรณีศึกษาข้าราชการครู ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1." วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดลนภา ตีบุปผา. (2555). "ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมในองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับ ความผูกพันในองค์กร ของพนักงานบริษัทเอบีฟู้ด จังหวัดสมุทรปราการ." วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ถิตรัตน์ พิมพาภรณ์ และ ประสพชัย พสุนนท์. (2559). "องค์ประกอบความสุภาพการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมเมืองพัทยา." **มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ** 1: 121 – 139.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2554). **การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). **สรุปจำนวนรวมสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ**. เข้าถึงได้จาก [https://www.bot.or.th/App/BTWS\\_STAT/statistics/ReportPage.aspx?report ID=802&language=th](https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?report ID=802&language=th)
- นภัชชล รอดเที่ยง. (2550). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญพิชชา จิตต์ภักดี เรมवल นันทศุภวัฒน์ และ อรอนงค์ วิชัยคำ. (2556). "ความสัมพันธ์ระหว่างความสุข ในการทำงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาล." **พยาบาลสาร**, 40: 33 – 44.
- เบญจพร ก้องบุลยาพงษ์. (2557). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน." วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรชัย จันศิษย์ยานนท์ ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์ และ พูลศักดิ์ โกสิยวัฒน์. (2562). "ปัจจัยที่มีผลต่อความ ตั้งใจลาออกจากราชการของบุคลากรทางการแพทย์ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้." **วารสาร สภาคมนักวิจัย**, 24, 1: 201 – 213.
- พรรณนิภา สืบสุข. (2548). "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ หัวหน้าหอผู้ป่วย กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ของรัฐ." สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัฒน์พงศ์ ชุนวิทยา. (2551). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทฟู จิตสีเท็น (ประเทศไทย) จำกัด." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.



- พัลพงศ์ สุวรรณวาทีน. (2559). "การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงาน เป็นตัวแปร  
กำกับ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรดนัย ฉลองบุญ. (2561). "ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ." 6: 590 – 599.
- ภิญโญ เสือพิทักษ์. (2541). "ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจออกจาก  
องค์กรของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)." วิทยานิพนธ์  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มณฑา เรืองขจร. (2556). "การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความไว้วางใจที่พยากรณ์สัมพันธภาพ  
ระหว่างบุคคลของพนักงาน." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ  
จอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มนิศรา โอมะคุปต์. (2535). "การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานธนาคาร."  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มุกฉลิษฐ์ สิงห์สาครเดชา และ ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร. (2557). "สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและ  
การตั้งเป้าหมายที่พยากรณ์ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน." **การประชุมวิชาการและ  
นำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 6: 398 – 409.**
- มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). "การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การ  
สนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการ  
ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เมธาวี คำเจริญ. (2558). "ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ  
พนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตหนองแขม." การค้นคว้าอิสระ  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รวมศิริ เมนะโพธิ์. (2550). "เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขกรณีนักศึกษาภาคพิเศษ ", ระดับ  
ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สารนิพนธ์มหาบัณฑิตคณะพัฒนา สถาบันพัฒน  
บริหารศาสตร์.
- ลัดดาวัลย์ สำราญ และ ฐิติพร ภัคติวงษ์. (2562). "ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยการรับรู้  
สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผล ต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา." **วารสารวิชาการ มทร. สุวรรณภูมิ (มนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์), 4, 1 (มกราคม - มิถุนายน): 23-33.**
- วรรษยา ทองสีมา. (2552). "ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการลาออกของพนักงานบริษัทโทรเทิลแอนด์เคซีเอส  
คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)." การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.

- ศศิธร เหล่าเที่ยง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2557). "อิทธิพลของกิจกรรมสร้างสุขในองค์กร ตามแนวทางความสุข 8 ประการ ที่มีต่อความสุขในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชน." *มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 7, 2: 988 – 1006.
- ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)." การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สพลกิตต์ สังข์ทิพย์ และสุชาดา บวรกิตติวงศ์. (2554). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน: การประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้าง." วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ. (2553). *แผนงานสุขภาพขององค์กรภาคเอกชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ.
- สิรินทร แซ่ฉั่ว. (2553). "ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุชาดา พรหมรักษ์. (2553). "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด มหาชน เขต 14." การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรรถพร คงเขียว. (2554). "ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ดี.อี. เอ็มคอนฟิแดนซ์จำกัด." ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตจังหวัดสงขลา." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

## ภาษาอังกฤษ

- Alderfer, C. P. (1972). *Existence Relatedness and Growth*. New York: Free Press.
- Annabelle, K. (2014). *Happiness and Work*. Germany: Institute for the Study of Labor.

- Argyle, M., and Martin, M. (1991). "The psychological causes of happiness." **International series in experimental social psychology**, 21: 77–100.
- Asama, A. (2018). "HAPPINESS AT WORK IN THE UAE: The Role of Leadership Style and Human Resource Management." Thesis, Faculty of Humanities, The University of Manchester.
- Barnard, N. B. (2014). "The validation of a revised version of the Job Insecurity Scale in South Africa." *Economic and Management Sciences*, North-West University.
- Beadles, N. A., Lowery, C. M., and Petty, M. M. (2000). "An Examination of the Relationships Between Turnover Functionality, Turnover Frequency, and Organizational Performance." **Journal of Business and Psychology**, 15: 331 – 337.
- Beyer, J. E., and Marshall, J. (1981). "The Interpersonal Dimension of Collegiality." **Nursing Outlook**, 29: 662 - 665.
- Burgard, S., and Seelye, S. (2017). "Histories of Perceived Job Insecurity and Psychological Distress Among Older U.S. Adults." **Society and Mental Health**, 7, 1.
- Callea, A., Urbini, F., and Chirumbolo, A. (2016). "The relationship between contract type and job satisfaction in a mediated moderation model: The role of job insecurity and psychological contract violation." **Economic and Industrial Democracy**, 37, 2: 399 – 420.
- Carkhuff, R. R., and Berenson, B. G. (1977). **Beyond Counseling and Therapy**. 2<sup>nd</sup> ed. NY: Holt, Rinehart & Winston.
- Chickering, A. W. (1969). **Education and Identity**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Chiumento, S. (2007). **Happiness at work index: Research report 2007**. London: Chiumento.
- Cho, V., Cheng, T., and Hung, H. (2009). "Continued usage of technology versus situational factors: An empirical analysis." **Journal of Engineering and Technology Management**, 26, 4: 264 – 284.
- Darvishmotevali, M., and Ali, F. (2020). "Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. International." **Journal of Hospitality Management**, 87: 1 – 10.
- Dasa, C. (2009). **Happy Workplace**. Available from [http://www.il.mahidol.ac.th/th/images/stories/echange/7-05-52\\_Column\\_6.pdf](http://www.il.mahidol.ac.th/th/images/stories/echange/7-05-52_Column_6.pdf) Gray

- Deery, S. J., Iverson, R. D., and Walsh, J. T. (2010). "Coping Strategies in Call Centres: Work Intensity and the Role of Co-workers and Supervisors." **British Journal of Industrial Relations**, 48, 1: 181 – 200.
- Diener, E. (1990). **Issues in defining and measuring subjective well-being**. Manuscript submitted for publication.
- Diener, E. (2003). **New directions in subjective well-being research: The cutting edge**. Available from <http://google.com>
- Diener, E., and Biswas-Diener, R. (2008). **Happiness: Unlocking the mysteries of psychological wealth**. Blackwell Publishing.
- Diener, E., Horwitz, J., and Emmons, R. A. (1985). "Happiness of the very wealthy." **Social Indicators Research**, 16: 263 – 274.
- Dupe, A. (2018). "Impact of Employees Job Insecurity and Employee Turnover on Organisational Performance in Private and Public Sector Organisations." **Studies in Business and Economics**, 13; 2: 5 – 19.
- Edelman, J. (1993). **The Tao of Negotiation**. United States: Harper Collins Publishers.
- Ellonen, N., and Nätti, J. (2015). "Job insecurity and the unemployment rate: Micro- and macro-level predictors of perceived job insecurity among Finnish employees 1984–2008." **Economic and Industrial Democracy**, 36, 1: 51 –71.
- Etehadi, B., and Karatepe, O. (2019). "The impact of job insecurity on critical hotel employee outcomes: The mediating role of self-efficacy." **Journal of Hospitality Marketing & Management**, 28, 4: 1 – 25.
- Fisher, C. D. (2010). "Happiness at Work." **International Journal of Management Reviews**, 12: 384 - 412.
- Gaertner, K. N., and Nollen, S. D. (1992). "Turnover intentions and desire among executives." **Human relations**, 45, 5: 447-465.
- Gavin, J. H., and Mason, R. O. (2004). "The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace." **Organizational Dynamics**, 33, 4: 379 – 392.
- Gouldner, A. (1960). "The norm of reciprocity A preliminary statement." **American Sociological Review**, 25: 161-178.
- Gray, R. (2007). **A climate of success: Routledge**. London: Routledge.

- Günalan, M., and Ceylan, A. (2015). "The mediating effect of organizational support between job insecurity and turnover intention in private hospitals." **International Journal of Business and Management**, 10, 10: 74.
- Hans, D. W. (2005). "Job insecurity: Review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences." **SA Journal of Industrial Psychology**, 31, 4: 1 – 6.
- Herzberg, F. (1959). **Administrative Behavior**. New York: McMillan.
- Jaitha, A. (2016). **Joy in the performance of the personnel Department of the Ministry of Justice, protection of the rights and freedoms**. Pathum Thani.
- Jarrod, H., Anja, S., Annamaria, D., and Urs, D. (2018). "The Role of Relationships atWork and Happiness: A Moderated Moderated Mediation Study of New Zealand Managers." **Sustainability**, 11: 1 – 16.
- Juliet, H., and Kevin, T. (2017). "The cost of work-related stress: a systematic review." **Journal of Occupational Health Psychology**, 23, 1: 1 – 17.
- Kawchaisa, N. (2018). "Work Happiness And Organization Commitment In One Import And Distribution Company." **Chula Med J**, 62(6) : 987.999.
- Ketchian, L. (2003). **Happiness at work**. Available from [http://www.Happiness\] Club.com](http://www.Happiness] Club.com)
- Khoa, T., Phuong, V., Thao, T. U., and N.B., T. (2018). "The Impacts of the High-Quality Workplace Relationships on Job Performance: A Perspective on Staff Nurses in Vietnam." **Behav Sci (Basel)**, 8, 12: 109.
- Kong, Q., Wu, Z., Chu, X., Lang, R., and Li, M. (2004). "Study on the Anti-Cerebral Ischemia Effect of Borneol and Its Mechanism." **Afr J Tradit Complement Altern Med**, 11, 1: 161 – 164.
- Lee, W., Young, J., Joo, K., and Chi, J. (2014). "Effects of Job Security and Psychological Ownership on Turnover Intention and Innovative Behavior of Manufacturing Employees." **J. Korea Saf. Manag. Sci.**, 16, 1: 53 – 68.
- Lyubomirsky, S. (2001). "Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational process in well-being." **American Psychologist**, 56, 7: 239 - 249.
- Lyubomirsky, S., and Schkade, K. (2005). "Pursuing Happiness: The Architecture of Sustainable Change." **Review of General Psychology**, 9, 2: 111 – 131.



- Maenapothi, R. (2007). "Happiness in the Workplace Indicator." Master's Thesis. Human Resource Development, National Institute of Development Administration.
- Makikangas, A., Feldt, T., and Kinnunen, U. (2007). "Warr's scale of job-related affective wellbeing: A longitudinal examination of its structure and relationships with work characteristics." **Work & Stress**, 21, 3: 197-219.
- Manion, J. (2003). "Joy at work: Creating a positive workplace." **Journal of Nursing Administration**, 33, 12: 652 - 655.
- Maslow, A. H. (1954). **Motivation and Personality**. New York, NY: Harper & Row Publishers.
- McDowell, I. (2010). "Measures of self-perceived well-being." **Journal of Psychology Research**, 69: 69 - 79.
- Mobley, W., H. (1982). **Employee Turnover Causes, Consequences, and Control**. New York: Addison Wesley Publishing Company.
- Nadiri, H., and Tanova, C. (2010). "An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry." **International Journal of Hospitality Management**, 29: 33-41.
- Nave, C., Sherman, R., and Funder, D. (2010). "Situational Similarity and Personality Predict Behavioral Consistency." **Journal of Personality and Social Psychology**, 99, 2: 1 - 53.
- Parker, S. K., Williams, H. M., and Turner, N. (2006). "Modeling the antecedents of proactive behavior at work." **Journal of Applied Psychology**, 91, 3: 636-652.
- Payá, R., and Beneyto, J. (2020). "Inequalities and the Impact of Job Insecurity on Health Indicators in the Spanish Workforce." **Sustainability**, 12, 16: 1 - 22.
- Phathara, W., Mohmad, S., and Abdul, H. (2014). "A Conceptual Framework of Happiness at the Workplace." **Asian Social Science**, 11, 2: 78 - 88.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., and Boultian, P. V. (1974). "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians." **Journal of Applied Psychology**, 59: 603 - 609.
- Rituparna, R., and Juthika, K. (2020). "Workplace Happiness: A Conceptual Framework." **International Journal of Scientific & Technology Research**, 9, 1: 4452 - 4459.



- Ryan, R. M., and Deci, E. L. (2001). "On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being." **Annual Review of Psychology**, 52: 141 – 166.
- Ryff, C. D. (1989). "Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being." **J Pers Soc Psychol.**, 57: 1069 – 1081.
- Ryff, C. D., and Keyes, C. (1995). "The structure of psychological well-being revisited." **Journal of Personality and Social Psychology**, 69, 4: 719 – 727.
- Ryff, C. D., and Singer, B. H. (2008). "Know thyself and become what you are: A eudaimonic approach to psychological well-being." **Journal of Happiness Studies: An Interdisciplinary Forum on Subjective Well-Being**, 9, 1: 13 – 39.
- Sasse, H. (1975). "Die Morphophonologie des Galab-Verbs." München: Ludwig Maximilians-Universität München habilitation thesis.
- Schneider, B., and Schmitt, N. (1976). **Staffing organizations: Goodyear Publishing Company**. United States: Goodyear Pub.
- Schultz, T. W. (1960). "Capital Formation and Education." **Journal of Political Economy**, 68: 571-583.
- Seligman, M. E. P., and Csikszentmihalyi, M. (2000). "Positive psychology." **An introduction. American Psychologist**, 55, 1: 5 - 14.
- Shrivastava, A., Bartol, K., and Locke, E. (2006). "Empowering Leadership in Management Teams: Effects on Knowledge Sharing, Efficacy, And Performance." **The Academy of Management Journal**, 49, 6: 1239 – 1251.
- Sias, P. M. (2005). "Workplace Relationship Quality and Employee Information Experiences." **Communication Studies**, 5, 4: 375 – 395.
- Silla, I., De Cuyper, N., Gracia, F. J., Peiro, J. M., and De Witte, H. (2009). "Job insecurity and well-being: Moderation by employability." **Journal of Happiness Studies**, 10, 6: 739.
- Sora, B., Caballer, A., and Peiro, J. M. (2010). "The consequences of job insecurity for employees: The moderator role of job dependence." **International Labour Review**, 149, 1: 59-72.
- Strauss, G., and Sayles, L., R. (1972). **Personal : The Human Problem of. Management**. New Jersey: Prentice-Hall.

- Tinne, V., Elst, A. V., Nele, D. C., and Hans, D. W. (2014). "On the reciprocal relationship between job insecurity and employee well-being: Mediation by perceived control?" **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 87: 671 – 693.
- Trakulmaykee, Y. (2016). "Work Happiness And Turnover Intention Among Hotel Employees In Thailand." Thesis, Doctor of Philosophy, Universiti Sains Malaysia.
- Urbanaviciute, L., Lazauskaite, Z., Vander Elst, T., and De, W. (2018). "Qualitative job insecurity and turnover intention: the mediating role of basic psychological needs in public and private sectors." **Career development international**, 23, 3: 274 – 290.
- Vandenberg, R. J., and Nelson, J. B. (1999). "Disaggregating the motives underlying turnover intentions: When do intentions predict turnover behavior?" **Human relations**, 52: 1313 – 1336.
- Vander Elst, T., Richter, A., Sverke, M., Näswall, K., De Cuyper, N., and De Witte, H. (2014). "Threat of losing valued job features: The role of perceived control in mediating the effect of qualitative job insecurity on job strain and psychological withdrawal." **Work & Stress**, 28, 2: 143-164.
- Warr, P. (1990). "The measurement of well-being and other aspects of mental health." **Journal of Occupational Psychology**, 63, 3: 193–210.
- Watrous, K. M., Huffman, A. H., and Pritchard, R. D. (2006). "When coworkers and managers quit: The effects of turnover and shared values on performance." **Journal of Business and Psychology**, 21, 1: 103–126.
- Wayne, S. J., and Green, S. A. (1993). "The effects of leader-member exchange on employee citizenship and impression management behavior." **Human relations**, 46, 12: 1431–1440.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An Introductory Analysis**. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Harper and Row.



ภาคผนวก





## 4. ระดับการศึกษา

1.  ต่ำกว่าปริญญาตรี      2.  ปริญญาตรี      3.  สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.  15,000-25,000 บาท      2.  25,001-35,000 บาท  
3.  35,001-45,000 บาท      4.  มากกว่า 45,000 บาท

## 6. ตำแหน่งงาน

1.  เจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ      2.  เจ้าหน้าที่อาวุโส/ผู้ช่วยผู้จัดการ  
3.  หัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ      4.  ตั้งแต่ระดับผู้จัดการขึ้นไป

## 7. สังกัดหน่วยงาน

1.  สำนักงานเขตกาญจนบุรี      2.  สำนักงานเขตสุพรรณบุรี  
3.  สำนักงานเขตนครปฐม      4.  สำนักงานเขตเพชรบุรี  
5.  สำนักงานเขตราชบุรี      6.  สำนักงานเขตสมุทรสาคร

## 8. ระยะเวลาในการทำงาน

1.  1-3 ปี      2.  4-6 ปี  
3.  7-10 ปี      4.  มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2-6 ข้อมูลผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงานต่อความตั้งใจลาออกจางานผ่านความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เห็นด้วยมากที่สุด = 5

เห็นด้วยมาก = 4

เห็นด้วยปานกลาง = 3

เห็นด้วยน้อย = 2

เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1



ส่วนที่ 2 : ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีความสุขกับงานที่ท่านทำอยู่					
2. ท่านรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ท่านทำ					
3. ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่ดีและมีความปรารถนาดีต่อกัน					
4. ท่านมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน					
5. ท่านมีกิจกรรมให้ทำเสมอและไม่รู้สึกเบื่อหน่าย					
6. ท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน					
7. ท่านรู้สึกรักและผูกพันกับงานที่ท่านทำ					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

สัมพันธภาพต่อหัวหน้างาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านรู้สึกผ่อนคลาย เมื่อต้องพูดคุยกับหัวหน้างาน					
2. ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่เพราะมีหัวหน้างานที่ดี					
3. เมื่อท่านทำงานผิดพลาด หัวหน้างานจะแนะนำและกำลังใจ					
4. หัวหน้างานกับท่านมักแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นที่นอกเหนือจากงาน					
5. หัวหน้างานกับท่านมีความเข้าใจกันดี					

ส่วนที่ 4 : ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านรู้สึกดี สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงานของท่าน					
2. ท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้					
3. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการทำงานเป็นทีมที่ดี					
4. เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อท่าน					
5. ท่านรู้สึกเป็นกันเองและสบายใจเมื่อได้ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 5 : ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความตั้งใจในการลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีความคิดที่อยากจะเปลี่ยนไปทำงานที่อื่น					
2. ท่านติดตามข่าวประกาศรับสมัครงานตามหน่วยงาน หรือ คน รู้จักเพื่อหางานใหม่เป็นประจำ					
3. ท่านจะลาออกจากงานทันที ถ้าได้งานใหม่ที่ดีกว่า					
4. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านมีความคิดที่จะลาออก					
5. ท่านคิดเกี่ยวกับการลาออกจากบริษัทนี้บ่อยครั้ง					
6. ท่านกำลังมองหางานใหม่ที่ดีกว่านี้					

ส่วนที่ 6 : ข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความไม่มั่นคงในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านหวังว่าการทำงานภายในองค์กรนี้จะมีความมั่นคง					
2. ท่านรู้สึกกังวลต่อความไม่มั่นคงจากการทำงานในองค์กรนี้					
3. ท่านรู้สึกไม่สบายใจเกี่ยวกับโอกาสที่ท่านจะได้อยู่กับองค์กรนี้					
4. ท่านนอนไม่ค่อยหลับ เพราะกังวลเกี่ยวกับอนาคตของท่านกับการทำงานในองค์กรนี้					
5. ท่านไม่มีความสุขเกี่ยวกับสถานภาพและความมั่นคงในงานที่ท่านมีอยู่ ณ ขณะนี้					
6. ท่านเครียดมากเกี่ยวกับสถานการณ์ทำงาน (การจ้างงาน) ในปัจจุบัน					
7. ท่านไม่มั่นใจว่าท่านจะยังได้ทำงานในองค์กรนี้ต่อไปในอนาคตหรือไม่					

\*\*\*ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือ\*\*\*

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นันทพร ทองลิ้ม
วัน เดือน ปี เกิด	22 กรกฎาคม พ.ศ. 2534
สถานที่เกิด	จังหวัดราชบุรี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2555 สำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตร์บัณฑิต (เกษตรศาสตร์) ภาควิชาโรคพืช มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จ.นครปฐม พ.ศ.2561 ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบริหาร สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
ที่อยู่ปัจจุบัน	31 หมู่ 7 ต.คลองตากคต อ.โพธาราม จ.ราชบุรี 70120

