

ต้นทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงาน

โดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

นางสาวชโลธร	คำทอง	5537413638
นางสาวณัฐชา	เดวี	5537421638
นางสาวเมธิณี	บุญมั่น	5537448638

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2558

THE IMPACT OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON JOB BURNOUT  
AND TURNOVER INTENTION: THE MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT

Miss Chalotorn Khumthong 5537413638

Miss Natcha Devee 5537421638

Miss Methinee Bunman 5537448638

A Senior Project in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Bachelor of Science in Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2015

หัวข้อโครงการทางจิตวิทยา

ต้นทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานโดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน

โดย

ชโลธร คำทอง

ณัฐชา เดวี

เมธินี บุญมั่น

หลักสูตร

ปริญญาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

อาจารย์ ดร.ประพิมพา จรัสรัตนกุล

---

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นำโครงการทางจิตวิทยาฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

.....คณบดีคณะจิตวิทยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณางค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบโครงการทางจิตวิทยา

.....อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการทางจิตวิทยาหลัก

(อาจารย์ ดร.ประพิมพา จรัสรัตนกุล)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ นลราชสุวรรณ)

.....กรรมการ

(อาจารย์ สรวีศ รัตนชาติชูชัย)

นางสาวชโลทร คำทอง นางสาวณัฐชา เดวี นางสาวเมธินี บุญมั่น : ต้นทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความเหนื่อย  
หน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน  
(THE IMPACT OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON JOB BURNOUT AND TURNOVER  
INTENTION: THE MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT)

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการงานทางจิตวิทยาหลัก : อาจารย์ ดร.ประพิมพา จรัสรัตนกุล, 45 หน้า

โครงการงานทางจิตวิทยานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาความ  
เหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความตั้งใจในการลาออกจากงานของ โดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปร  
ส่งผ่านในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและหญิง จำนวน  
150 คน เครื่องมือที่ใช้วัดในการวิจัยได้แก่ มาตรฐานต้นทุนทางจิตวิทยา มาตรฐานความผูกพันกับองค์กร  
มาตรฐานความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และมาตรฐานความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ผลการวิเคราะห์สถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยโปรแกรม Process พบว่า ต้นทุนทาง  
จิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ( $\beta = -.543, p < .001$ ) และความตั้งใจจะลาออก  
( $\beta = -.370, p < .001$ ) แต่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กร ( $\beta = .513, p < .001$ ) ส่วนความผูกพัน  
กับองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ( $\beta = -.506, p < .001$ ) และความตั้งใจในการ  
ลาออกจากงาน ( $\beta = -.627, p < .001$ ) อีกทั้งยังพบว่าความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบบางส่วน  
ในความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ( $\beta = -.260, p < .001$ ) แต่  
เป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างสมบูรณ์ในความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความตั้งใจจะลาออก ( $\beta =  
.322, p < .001$ ) ผลงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์คือ สามารถนำไปต่อยอดงานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง  
ต้นทุนทางจิตวิทยา ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยมีความผูกพัน  
กับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านในบริบทองค์กรไทย ในด้านการปฏิบัติก็สามารถนำผลของงานวิจัยที่ได้ไป  
ปรับและนำไปใช้ในการคัดเลือกบุคลากรและการพัฒนาต้นทุนทางจิตวิทยาของบุคลากร

สาขาวิชา ..... จิตวิทยา ..... ลายมือชื่อนิสิต .....  
ปีการศึกษา ..... 2558 ..... ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา โครงการงานทางจิตวิทยาหลัก.....

## 5537413638, 5537421638, 5537448638 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORDS : PSYCHOLOGICAL CAPITAL / JOB BURNOUT / TURNOVER INTENTION / ORGANIZATIONAL COMMITMENT

CHALOTORN KHUMTHONG, NATCHA DEVEE, METHINEE BUNMAN: THE IMPACT OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON JOB BURNOUT AND TURNOVER INTENTION: THE MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT

SENIOR PROJECT ADVISOR: PRAPIMPA JARUNRATANAKUL, 45 pp

The purpose of this research was to examine the relationship between psychological capital, job burnout and intention turnover, as well as the moderation effect of organizational commitment on the relationship between psychological capital, job burnout and intention turnover. A total of 150 employees both male and female from a wide range of private organizations in Bangkok metropolitan area were selected as participants. They were asked to complete the measures of psychological capital, organizational commitment, job burnout, and intention turnover.

Multiple regression analyses were conducted by using PROCESS. The findings indicated that psychological capital had a significantly negative relation with burnout ( $\beta = -.543, p < .001$ ) and intention turnover ( $\beta = -.370, p < .001$ ) but had a significantly positive relation with organizational commitment ( $\beta = .513, p < .001$ ). Organizational commitment had a significantly negative relation with job burnout ( $\beta = -.506, p < .001$ ) and intention turnover ( $\beta = -.627, p < .001$ ). The findings also indicated that organizational commitment fully mediated the relationship between psychological capital and turnover intention ( $\beta = -.260, p < .001$ ) but partially mediated the relationship between psychological capital and job burnout ( $\beta = -.322, p < .001$ ).

These findings can serve as a guide for future research in the relationship between psychological capital, job burnout and intention turnover, as well as the moderation effect of organizational commitment on the relationship between psychological capital, job burnout and intention turnover and can also use in recruitment process and psychological capital development in organization.

Field of Study: ..... Psychology.....Student's Signature.....

Academic Year: ..... 2015.....Student's Signature.....

Student's Signature.....

Advisor's Signature.....

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าองค์กรประสบปัญหาพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและมีอัตราการลาออกที่เพิ่มสูงขึ้น เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษาที่พบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตั้งใจจะลาออกที่มาจากทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน ซึ่งปัจจัยภายนอกของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานก็ได้แก่ การได้รับมอบหมายงานมากเกินไป ปัจจัยภายในคือ อายุ ประสบการณ์การทำงาน คุณลักษณะและบุคลิกภาพส่วนบุคคลทางบวก สำหรับปัจจัยภายนอกของความตั้งใจจะลาออกจากงานก็ได้แก่ ความรู้สึกถึงการเมืองในองค์กร เงินเดือนและสวัสดิการ และมีปัจจัยภายในที่คล้ายกับปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานคือ อายุ ประสบการณ์การทำงาน คุณลักษณะและบุคลิกภาพส่วนบุคคลทางบวก เช่น ต้นทุนทางจิตวิทยา เนื่องจากเป็นคุณลักษณะและบุคลิกภาพที่สามารถพัฒนาได้ (Luthans et al.,2007)

ในปี 2007 Luthans และคณะ ได้เสนอกรอบความคิดของต้นทุนทางจิตวิทยา (psychological capital) ว่าเป็นจิตวิทยาทางบวก (Positive psychology) ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) การปรับฟื้นคืนสภาพ (Resilience) และความหวัง (Hope) ซึ่งมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับต้นทุนทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อเจตคติในการทำงานของพนักงานเช่น บุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาจะประสบความสำเร็จด้านการทำงานและการแข่งขัน (Smith, 2005) บุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาสูงจะมีพฤติกรรมทางบวกในการทำงาน นอกจากนั้นก็จะมีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน แต่ถ้าบุคคลมีต้นทุนทางจิตวิทยาต่ำก็จะมีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานที่ทำ และส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ (Youssef & Luthans, 2007) นอกจากนั้น บุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี และมีความตั้งใจที่จะลาออก (Turnover intention) ต่ำ (Avey, Luthans, & Youssef, 2009) นอกจากนี้ในปี 2013 Peng และคณะได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job burnout) และพบผลการวิจัยว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีความผูกพันกับองค์กร (Organizational commitment) เป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แม้ว่าในงานวิจัยที่มีแนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกกำลังเป็นที่นิยมต่อเนื่องในระดับสากล แต่การศึกษาตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกในองค์กรเอกชนในบริบทของไทยเพิ่งเริ่มเป็นที่สนใจและแพร่หลาย และเมื่อพิจารณาภาพรวมงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ทำการศึกษานในประเทศไทยเป็นการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ผลแบบแยกองค์ประกอบของต้นทุนทางจิตวิทยาเป็นรายด้าน และมีการศึกษา

ด้วยการวิเคราะห์ผลแบบองค์รวมไม่มากนัก ด้วยเหตุนี้กลุ่มผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา โดยใช้การวิเคราะห์ผลแบบองค์รวมในพนักงาน และผลของพฤติกรรมในที่ทำงาน (Outcomes) คือ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job burnout) ความตั้งใจในการลาออกจากงาน (Turnover intention) และความผูกพันกับองค์กร (Organizational commitment) และเพื่อที่จะตรวจสอบการทำนายของต้นทุนทางจิตวิทยาว่าสามารถนำมาใช้กับบริบทของการทำงานในสังคมไทยได้หรือไม่

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความตั้งใจจะลาออกจากงาน โดยมีขอบเขตที่ต้องการจะศึกษาคือ คุณลักษณะและบุคลิกภาพส่วนบุคคลทางบวก ได้แก่ ต้นทุนทางจิตวิทยา เนื่องจากเป็นคุณลักษณะและบุคลิกภาพที่สามารถพัฒนาได้ (Luthans et al., 2007) และผู้วิจัยเลือกความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน เนื่องจากงานในอดีตพบว่า ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับต้นทุนทางจิตวิทยา (Buitendach & Simons, 2013) และมีอิทธิพลทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Maslach et al., 2001) และความตั้งใจในการทำงาน (Mor Barak et al., 2006)

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### ต้นทุนทางจิตวิทยา (Psychological capital)

ในช่วงสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 นักจิตวิทยาได้เริ่มมีการนำแนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนทางจิตวิทยามาใช้ในการรักษาบุคคลที่มีความผิดปกติให้สามารถกลับมาดำเนินชีวิตแบบปกติได้อีกครั้ง ต่อมาในปี 2000 Seligman และ Csikszentmihalyi ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนทางจิตวิทยาและโครงสร้างลักษณะของพฤติกรรมองค์กรทางบวกมาใช้ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการนำเอาต้นทุนทางจิตวิทยามาใช้ทำนายพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เพื่อจะได้รู้ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีการเสนออีกว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาทำให้พนักงานมีความสุข และสามารถรับมือกับปัญหาได้ดี ไม่ว่าจะเป็บริบทงาน ครอบครั้ว หรือบริบทอื่นๆ (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000)

โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาต้นทุนทางจิตวิทยาตามแนวคิดของ Luthans และคณะ (2007) ที่ได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับต้นทุนทางจิตวิทยาไว้ว่า ต้นทุนทางจิตวิทยา คือ คุณลักษณะ 4 ด้านที่แสดงถึงสภาวะจิตใจทางบวกของแต่ละบุคคลที่มีความเฉพาะเจาะจง สามารถวัดได้และพัฒนาได้ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนในงาน (Self-efficacy) คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่จะกระทำและมี



ความพยายามในการปฏิบัติภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ การมองสิ่งต่างๆ ในทางที่ดี มีวิธีการให้เหตุผลหรือระบุนสาเหตุความสำเร็จไปในทางบวกต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในปัจจุบันและคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่ดีในอนาคต ความหวัง (Hope) คือ การมีแรงจูงใจที่มุ่งไปยังเป้าหมายในการปฏิบัติภารกิจ และสามารถคิดหาแนวทางหรือวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ และความสามารถในการฟื้นพลัง (Resilience) คือ การที่บุคคลสามารถที่จะยืนหยัดและปรับอารมณ์กลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ

นอกจากนี้ในการวัดความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยากับผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานของพนักงานนั้นพบว่า การวิเคราะห์ผลต้นทุนทางจิตวิทยาโดยนำคุณลักษณะทั้ง 4 ด้านมารวมเป็นตัวแปรเดียวหรือทำการวิเคราะห์แบบองค์รวมจะมีประสิทธิภาพและสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่าการวิเคราะห์ผลต้นทุนทางจิตวิทยาแบบแยกองค์ประกอบแต่ละตัว (Luthans, Avolio, et al., 2007) นอกจากนี้ กลุ่มผู้วิจัยยังมีความเห็นว่าในบุคคลหนึ่งคนอาจมีองค์ประกอบของต้นทุนทางจิตวิทยามากกว่า 1 ด้าน ถ้าวัดเป็นองค์รวมก็จะสามารถทำนายผลได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกการวิเคราะห์ผลต้นทุนทางจิตวิทยาแบบองค์รวมมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

### ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job burnout)

ในปี 1969 Bradley ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และต่อมา Freudenberger ซึ่งเป็นจิตแพทย์ชาวอเมริกัน ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอีกครั้ง ในปี 1974 ได้พบว่า อาการความเหนื่อยหน่ายในงานจะพบมากในอาชีพแพทย์ ครู และตำรวจ ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้นเป็นอาการที่มาจากการรับรู้ของตนเอง ซึ่งเกี่ยวข้องกับทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านอารมณ์ และด้านสังคม ทำให้อาชีพที่กล่าวข้างต้นมีแนวโน้มที่จะเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานถ้าปล่อยไว้เป็นเวลานาน (Gold & Roth, 1993) ซึ่งคล้ายกับนิยามและ โครงสร้างมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายของ Maslach (1982) ที่ประกอบไปด้วย ความเหนื่อยหน่ายที่แบ่งเป็นองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เป็นอาการที่บุคคลรู้สึกสิ้นหวัง เกิดจากการอ่อนล้าทางจิตใจ การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) เป็นการมองคนอื่นในแง่ลบ ซึ่งทำให้เกิดการกระทำทางลบกับผู้อื่นและมีพฤติกรรมแยกตัวออกจากผู้อื่น และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced personal accomplishment) ซึ่งเป็นความรู้สึกว่าตัวเองมีความสามารถต่ำ และมองตนเองในแง่ลบ นอกจากนี้แนวคิดและมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายจากงานของ Maslach ยังเป็นที่นิยมในการนำมาใช้ใน

การพัฒนาและวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในบริบทของไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายจากงานที่ถูกสร้างโดย Maslach (1982) เป็นมาตรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

#### ความตั้งใจในการลาออกจากงาน (Turnover intention)

Meyer และ Allen (1984) ได้ให้คำนิยามของความตั้งใจในการลาออกว่าหมายถึง ความตั้งใจของพนักงานที่จะทิ้งการเป็นสมาชิกขององค์กรและออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งการที่บุคลากรจะมีความตั้งใจในการลาออกหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้งทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ความพึงพอใจในงาน สภาพเศรษฐกิจและค่านิยมของแต่ละบุคคล และยังพบว่าปัจจัยอีกหลายด้านที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกจากงาน เช่น ความเครียดจากการทำงาน ซึ่งมีการศึกษาพบว่า ความเครียดสามารถใช้เป็นตัวทำนายความตั้งใจที่จะลาออกได้ อีกทั้งภาระงานที่มากเกินไปจะทำให้เกิดความตั้งใจในการลาออกจากองค์กร (Mor Barak, Levin, Nissly & Lane, 2006)

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความตั้งใจในการลาออก ได้แก่ การมลาสาย อัตราการขาดงาน และการลาออก (Mobley et al., 1979) โดยความตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมลาสาย อัตราการขาดงาน และสามารถทำนายการลาออกได้ โดยผลการวิจัยของ Mobley และ Hollingsworth (1978) พบว่า ความตั้งใจลาออกจากงาน (Turnover intention) เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดของการลาออกจากงาน และความไม่พอใจในงานจะเป็นผลทางอ้อมต่อการลาออกจากงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกความตั้งใจในการลาออกจากงานมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

#### ความผูกพันกับองค์กร (Organization commitment)

พนักงานในองค์กรถือเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรเติบโต การทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กรเป็นเวลานานๆ รวมทั้งทำให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันกับองค์กรเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานถือเป็นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงในองค์กร ซึ่งความผูกพันกับองค์กร เป็นการผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีความยินดีและตั้งใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและอยากอยู่กับองค์กรต่อไป (Muchinsky, 2006) ต่อมา Meyer และ Allen (1990) ได้อธิบายว่าความผูกพันเป็นสภาพทางจิตใจที่ทำให้บุคคลยึดมั่นต่อองค์กร ความผูกพันเป็นจิตสำนึกที่จะคงอยู่กับองค์กรเพราะเป็นสิ่งที่เหมาะสมที่ควรกระทำ นอกจากนี้ยังได้พัฒนามาตรวัดความผูกพันกับองค์กร (Organizational commitment scale) โดยมีการแบ่งองค์ประกอบไว้ด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึผูกพัน (Affective commitment) เป็นความผูกพันด้านอารมณ์และความรู้สึกต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีคุณค่ากับตนเองเป็นอย่างยิ่ง

ด้านความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance commitment) เป็นความผูกพันของบุคคลที่อยากจะอยู่กับองค์กรต่อไปนานๆ และด้านบรรทัดฐานตามบรรทัดฐาน (Normative commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดจากการได้รับเอาบรรทัดฐานขององค์กรเข้าไป และมีความรู้สึกว่าจะต้องตอบแทนองค์กร นอกจากนี้ Porter และคณะ (1974) ได้ให้คำนิยามของความผูกพันกับองค์กรว่าหมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลแสดงตนว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ มีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังและปฏิบัติงานให้กับองค์กร มีความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไว้

ในงานวิจัยของ Mor Barak, Levin, Nissly และ Lane (2006) พบว่า ผลลัพธ์ด้านความรู้สึกของบุคคล ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก นอกจากนี้ Maslach และคณะ (2001) ยังเสนอว่า ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรต่ำจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง เมื่อพิจารณาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กรจะเห็นได้ว่า ความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน จากการศึกษางานวิจัยในอดีตที่ทำการศึกษาในประเทศไทยมีการนำมาตรวัดความผูกพันกับองค์กรของ Meyer และ Allen (1990) มาใช้แต่ไม่พบความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยาและความผูกพันกับองค์กร เช่นในงานวิจัยของ สิริพร ในปี 2554 และสุมาลินี ในปี 2555 คณะผู้วิจัยจึงมีสนใจที่จะนำความผูกพันกับองค์กรตามแนวคิดของ Porter และคณะ (1974) มาเป็น ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ในปี 2013 Peng และคณะ ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job burnout) โดยการวิเคราะห์แบบแยกองค์ประกอบ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพยาบาลจำนวน 473 คน ในโรงพยาบาลที่ประเทศจีน โดยใช้มาตรวัดต้นทุนทางจิตวิทยา (PCQ; Luthans et al, 2007) มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ถูกพัฒนาโดย Maslach และคณะในปี 2001 ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Galli (2005) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยการวิเคราะห์แบบแยกองค์ประกอบเช่นกัน และได้ผลว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกจะส่งผลดีต่อสุขภาพทางจิต ช่วยลดบาดแผลทางจิตใจและความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน และจาก

การพิจารณางานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่ทำการศึกษาในประเทศไทย พบว่า งานส่วนใหญ่ที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรนี้จะศึกษาในบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น งานวิจัยในปี 2556 ของณัฐวุฒิที่ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรสาธารณสุขในชายแดนใต้ คณะผู้จัดทำจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้วยการวิเคราะห์ผลแบบองค์รวมของบุคลากรที่ทำงานในองค์กรเอกชนของไทย

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ในปี 2009 Avey และคณะ ได้ทำการศึกษาตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยาโดยวิเคราะห์ผลแบบองค์รวมกับผู้ร่วมการทดลองที่เป็นผู้ใหญ่วัยทำงานทั้งหมด 416 คน โดยใช้มาตรวัดต้นทุนทางจิตวิทยา (PCQ; Luthans et al, 2007) มาตรวัดความตั้งใจในการลาออกจากงานและมาตรวัดพฤติกรรมการมองหางานที่ถูกพัฒนาโดย Crossley และคณะ (2007) ได้พบว่า ตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extrarole) การเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี (Organizational citizenship behaviors, OCB) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออก และเมื่อพิจารณาจากงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความตั้งใจในการลาออกจากงานในบริบทของไทยก็พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรเหล่านี้บ้างและจะทำการศึกษาแต่กับวิชาชีพพยาบาลเท่านั้น ไม่ได้มีการศึกษาในองค์กรเอกชนในบริบทของไทย เช่นในงานของ สมหญิง ในปี 2544 คณะผู้จัดทำจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาโดยวิเคราะห์ผลแบบองค์รวม และความตั้งใจในการลาออกจากงานด้วยการวิเคราะห์ผลแบบองค์รวมในบุคลากรในองค์กรเอกชนของไทย

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาความผูกพันกับองค์กร

ในปี 2013 Buitendach และ Simons ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา และความผูกพันในองค์กร (organizational commitment) ของพนักงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ จำนวน 106 คน โดยใช้มาตรวัดต้นทุนทางจิตวิทยา (PCQ; Luthans et al, 2007) และมาตรวัดความผูกพันในองค์กร (OCQ; Allen & Mayer, 1990) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยา และความผูกพันในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาสูง จะมีความผูกพันในงานและมีความผูกพันในองค์กรสูง ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความผูกพันในองค์กร โดยใช้มาตรวัดต้นทุนทางจิตวิทยาและมาตรวัดความผูกพัน

ในองค์การที่แตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษากับบุคลากรในองค์การเอกชนของ  
ไทยที่ได้ในครั้งนี้นี้กับผลการศึกษากับงานวิจัยในอดีต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาอิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความเหนื่อย  
หน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานในกลุ่มพนักงานไทยในองค์การเอกชน โดยมีความ  
ผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน

### สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน 1 ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมติฐาน 2 ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

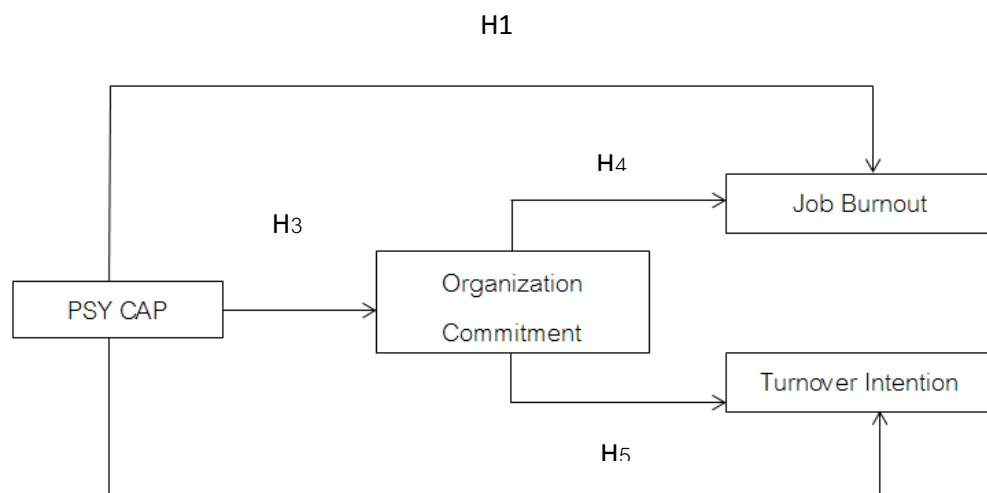
สมมติฐาน 3 ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์การ

สมมติฐาน 4 ความผูกพันกับองค์การมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมติฐาน 5 ความผูกพันกับองค์การมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

สมมติฐาน 6a ความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยากับ  
ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมติฐาน 6b ความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยากับ  
ความตั้งใจในการลาออกจากงาน



H2

## ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานชาย 60 คน และหญิง 90 คนที่ทำงานในองค์การภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการคัดเลือกแบบตามสะดวก (Convenient sampling) โดยมีตัวแปรที่ศึกษา คือ ตัวแปรทำนาย 'ได้แก่' ต้นทุนทางจิตวิทยา และ ตัวแปรเกณฑ์ 'ได้แก่' ความเหนื่อยหน่ายต่อการทำงาน ความตั้งใจในการลาออกและความผูกพันในองค์การ

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ในแง่ของประโยชน์ด้านวิชาการ ผลงานวิจัยนี้ต่อยอดงานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ต้นทุนทางจิตวิทยา ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยมีความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่านในบริบทองค์การไทย

2. ในแง่ของประโยชน์ด้านการปฏิบัติ ก็สามารถนำผลงานวิจัยที่ได้ไปปรับใช้และนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรขององค์การ และช่วยให้องค์การรักษามูลค่าการให้อยู่ทำงานในองค์การต่อไป

## การดำเนินการวิจัย

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานองค์การภาคเอกชน ทั้งชายและหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุเฉลี่ย 30.21 ปี โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการคัดเลือกแบบวิธีการคัดเลือกกลุ่มตามสะดวก (Convenient Sampling)

ทั้งนี้กลุ่มผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณที่กำหนดไว้ว่าตัวแปรต้น 1 ตัว ควรมีการสุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 20 คน (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006) โดยในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวแปร 'ได้แก่' ตัวแปรตาม 3 ตัวแปร และตัวแปรต้น 1 ตัวแปร จึงควรมีกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 80 คน คณะผู้วิจัยได้เก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมไปเป็น 150 คน เพื่อป้องกันข้อมูลเสีย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน 'ได้แก่'

## แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้น

แบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทขององค์กร ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ลักษณะงานที่ทำ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน ระยะเวลาที่ทำงานในอาชีพนี้ และประเภทขององค์กรที่ทำงานอยู่

## มาตรวัดต้นทุนทางจิตวิทยา

มาตรวัดต้นทุนทางจิตวิทยา ถูกพัฒนาจากแนวคิดของ Luthans, Youssef, และคณะ (2007) ที่แบ่งต้นทุนทางจิตวิทยาออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนในงาน การมองโลกในแง่ดี ความหวัง และความสามารถในการฟื้นพลัง ด้วยการแปลข้อคำถามจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และมีการแปลข้อคำถามจากภาษาไทยกลับไปเป็นภาษาอังกฤษอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องในการแปล นอกจากนี้ก็มีการสร้างข้อกระทงและคัดเลือกข้อกระทงที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในบริบทของไทย โดยสิริพร ทรัพย์ประภา ในปี 2555 ซึ่งมาตรมีข้อกระทงทั้งหมด 24 ข้อ แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ องค์ประกอบละ 6 ข้อ มีข้อความทางบวก 23 ข้อ และข้อความทางลบ 1 ข้อ เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ไปจนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) โดยตัวอย่างของข้อคำถามในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนในงาน คือ ฉันเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าฉันจะทำงานที่ท้าทายภายใต้สถานการณ์ที่จำกัดให้ประสบความสำเร็จได้ ด้านการมองโลกในแง่ดี คือ ฉันมองในแง่ดีในสิ่งที่เกิดขึ้นกับงานที่ฉันทำ ด้านความหวัง คือ ในเวลานี้ฉันมีความมุ่งมั่นที่จะทำตามเป้าหมายให้สำเร็จ ด้านความสามารถในการฟื้นพลัง คือ เมื่อเจอกับความผิดหวังต่างๆในการทำงาน ฉันล้มแล้วลุกได้เร็ว

ผู้พัฒนาได้ทำการทดสอบประสิทธิภาพของมาตรวัด โดยวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า มาตรวัดต้นทุนทางจิตวิทยามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .95 เมื่อพิจารณาแยกเป็นองค์ประกอบด้านการรับรู้ความสามารถของตนในงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .87 ด้านการมองโลกในแง่ดีมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .80 ด้านความหวังมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .84 และด้านความสามารถในการฟื้นพลังมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .86

### มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานถูกแปลโดยชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ซึ่งพัฒนามาจากมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ Schaufeli, Leiter, Maslach และ Jackson (1996) จำนวนทั้งหมด 16 ข้อ เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลย (1) ไปจนถึง รู้สึกเช่นนี้ทุกวัน (7) โดยตัวอย่างของข้อคำถามคือ ฉันรู้สึกหมดอารมณ์จากการทำงาน และกลุ่มผู้วิจัยได้ทำการปรับช่วงคะแนนให้เหลือเพียง 5 ระดับเนื่องจากต้องการให้มาตรวัดทุกมาตรมีช่วงคะแนนเท่ากัน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำมาตรไปทดสอบคุณภาพด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคแล้วพบว่ามีความเท่ากับ .88

### มาตรวัดความตั้งใจในการลาออกจากงาน

มาตรวัดความตั้งใจในการลาออกถูกแปลขึ้นโดยศิริวรรณ คงชำนานัญลิจิต (2550) และถูกนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพต่อการนำมาใช้กับบริบทของไทย โดยนางสาวสลักจิต ตันดิบุญทวีวัฒน์ (2556) โดยมาตรวัดนี้มีข้อกระทงทั้งหมดจำนวน 5 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวกทุกข้อ มาตรวัดเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) จนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) โดยมีตัวอย่างข้อคำถามคือ ถ้าหากมีโอกาสที่ดีฉันจะลาออกทันที และเมื่อผู้พัฒนามาตรนำไปทดสอบคุณภาพของข้อกระทงด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมของข้อกระทงอื่นๆ พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ที่ระดับ .91

### มาตรวัดความผูกพันกับองค์กร

มาตรวัดความผูกพันกับองค์กรเป็นมาตรวัดแบบสั้นถูกนำมาพัฒนาโดยนายวัชร วัชรเสถียร (2540) ซึ่งพัฒนามาจากเครื่องมือ Organizational Commitment Questionnaire หรือ OCQ ตามแนวคิดของ พอร์ตเตอร์และสมิท (Mowday, Porter and Steers, 1982) โดยมาตรวัดนี้มีข้อกระทงจำนวนทั้งหมด 15 ข้อ ซึ่งวัดความผูกพันกับองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ องค์ประกอบละ 5 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ไปจนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) โดยมีตัวอย่างข้อคำถามคือ ฉันรู้สึกไม่ค่อยจงรักภักดีต่อองค์กรของฉันนัก และเมื่อผู้พัฒนามาตรนำมาตรวัดนี้ไปทดสอบคุณภาพหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคพบว่าอยู่ที่ระดับ .87



## วิธีดำเนินการวิจัย

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำมาตรวัด ไปเก็บข้อมูลกับพนักงานทั้งเพศชายและหญิงที่ทำงานในองค์กรภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุเฉลี่ย 30.21 ปี จำนวน 150 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และมีการทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ ซึ่งแบบสอบถามมี 1 ชุด ประกอบไปด้วย มาตรวัดอิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยา มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มาตรวัดความตั้งใจในการลาออกจากงาน และมาตรวัดความผูกพันกับองค์กร โดยมาตรวัดที่เป็นแบบสอบถามด้วยตนเองจะถูกส่งให้กับพนักงานพร้อมซองเปล่า เพื่อให้ผู้ตอบสามารถใส่ซองพร้อมปิดผนึกด้วยตนเอง หลังจากนั้นผู้วิจัยรอเก็บจากพนักงาน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูป SPSS for Windows Version 17 ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการคำนวณคะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุด ค่ามัธยฐานเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ทดสอบค่าสุดโต่งหรือค่าผิดปกติเชิงพหุ (Multivariate outliers) ของแต่ละบุคคลเพื่อคัดกรอง ข้อมูลที่มีค่าผิดปกติโดยใช้การวิเคราะห์ Mahalanobis Distance Test ( $D^2$ )
3. วิเคราะห์ข้อมูลค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มในตัวแปร
5. วิเคราะห์และทดสอบการทำนายความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณและ Bootstrapping 1000 โดยโปรแกรม Process ของ Hayes (2013)

## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ การทดสอบสถิติพื้นฐานเบื้องต้น และการทดสอบสมมติฐาน ในส่วนของตอนที่ 1 คือ การทดสอบสถิติเบื้องต้น ประกอบด้วย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 150 คน เป็นพนักงานที่ทำงานในองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศชาย 60 คน และหญิง 90 คน อายุเฉลี่ย 30.21 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมาจากอุตสาหกรรมประเภทการเงิน ประกัน หรืออสังหาริมทรัพย์ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน เป็นพนักงานปฏิบัติการ/ลูกจ้างทั่วไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 72 ในส่วนของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 84 และรายได้ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 10,000 – 30,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3

ในส่วนที่ 2 คือ ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีค่าเฉลี่ยคะแนน 4.05 ( $M = 4.05, SD = 0.46$ ) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีค่าเฉลี่ยคะแนน 2.32 ( $M = 2.32, SD = 0.62$ ) ความตั้งใจในการลาออกจากงานมีค่าเฉลี่ยคะแนน 2.63 ( $M = 2.63, SD = 1.07$ ) และความผูกพันกับองค์กรมีค่าเฉลี่ยคะแนน 3.53 ( $M = 3.53, SD = 0.62$ ) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

คะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุด ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรในการวิจัย (N=150)

ตัวแปร	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Skewness</i>	<i>SE Skewness</i>	<i>Kurtosis</i>	<i>SE Kurtosis</i>
1. ต้นทุนทางจิตวิทยา	2.58	4.96	4.05	0.46	-.186	.198	.001	.394
2. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	1.06	3.69	2.32	0.62	.031	.198	-.653	.394
3. ความตั้งใจในการลาออกจากงาน	1	5	2.63	1.07	.262	.198	-.814	.394
4. ความผูกพันกับองค์กร	1.80	4.93	3.53	0.62	-.089	.198	.093	.394

เมื่อทดสอบการกระจายเป็นปกติ (Normality test) โดยใช้สถิติ Kolmogorov-Smirnov Test และดูจากค่า Z score ของ Skewness โดยคำนวณจาก นำค่า skewness ของแต่ละตัวแปรมาหารด้วยค่า SE skenewss หากค่า Z score ของ skewness มากกว่า 1.96,  $p < .001$  จะหมายความว่าตัวแปรนั้นมีการกระจายข้อมูลไม่เป็นโค้งปกติ (Tabachnick & Fidell, 2007) ในงานวิจัยนี้พบว่า ทุกตัวแปรในการวิจัยมีค่าต่ำกว่า 1.96 นั่นก็คือ ข้อมูลมีการกระจายเป็นแบบปกติ และเมื่อทดสอบค่าความเป็นสุดโต่ง (Outliner) โดยใช้สถิติ Mahalanobis Distance ที่คำนวณจาก ค่าไคส์แอสควร์ ( $df=4$ ) เกิน 18.467,  $p < .001$  แสดงว่าพบค่าสุดโต่ง แต่ในงานวิจัยนี้ค่าเฉลี่ยทุกตัวแปรมีค่าต่ำกว่า 18.467 นั่นก็แสดงว่า ไม่มีค่าความเป็นสุดโต่ง

## ตารางที่ 2

ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาแต่ละองค์ประกอบ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความตั้งใจในการลาออกจากงานและความผูกพันกับองค์กร ( $N = 150$ )

	Mean	SD	SE	H	RE	OP	BO	TI	OC
SE	3.98	0.51	(.759)						
H	4.14	0.52	.715**	(.787)					
RE	4.05	0.54	.692**	.727**	(.811)				
OP	4.03	0.55	.644**	.684**	.712**	(.685)			
BO	2.32	0.62	-.470**	-.543**	-.473**	-.482**	(.888)		
TI	2.63	1.07	-.370**	-.377**	-.293**	-.336	.607**	(.884)	
OC	3.53	0.62	.401**	.502**	.506**	.448	-.661**	-.657**	(.863)

หมายเหตุ SE = Self-efficacy; H = Hope; RE = Resilience; OP = Optimism; BO = ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน; TI = ความตั้งใจในการลาออกจากงาน; OC = ความผูกพันกับองค์กร \*\* $p < .01$  หนึ่งหาง; ตัวเลขในแนวทแยงในวงเล็บคือ ค่า Cronbach's Alpha

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของต้นทุนทางจิตวิทยา ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความตั้งใจในการลาออกจากงาน และความผูกพันกับองค์กร มีค่าตั้งแต่ .86 ถึง .92 โดยรวมตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 4 ตัวแปร มีสหสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติในทิศทางที่ตรงข้ามสมมติฐานของงานวิจัย โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยากับความเหนื่อยหน่ายใน

การทำงาน ( $r = -.56, p < .01$ ) และความตั้งใจในการลาออกจากงาน ( $r = -.39, p < .01$ ) เป็นไปในทิศทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความผูกพันกับองค์กรมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ( $r = -.66, p < .01$ ) และความตั้งใจในการลาออกจากงาน ( $r = -.66, p < .01$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน ( $r = .61, p < .01$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และต้นทุนทางจิตวิทยามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กร ( $r = .53, p < .01$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในตารางที่ 2

### การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลทางด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ เพศ เงินเดือน ตำแหน่งงาน ประเภทองค์กร และระดับการศึกษา เมื่อนำตัวแปรทางด้านประชากรมาหาความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออก พบว่าตัวแปรตำแหน่งงาน เป็นตัวแปรเดียวที่มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ( $r = -.59, p < .01$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คณะผู้วิจัยจึงนำตำแหน่งงานมาเป็นตัวแปรควบคุมในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งการวิจัยนี้แบ่งการทดสอบสมมติฐานออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ ได้แก่ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีความผูกพันกับองค์กรตัวแปรส่งผ่าน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความตั้งใจในการลาออกจากการทำงาน โดยมีความผูกพันกับองค์กรตัวแปรส่งผ่าน

ในการทดสอบสมมติฐานส่วนแรก ประกอบด้วยการทดสอบสมมติฐานดังนี้ สมมติฐานข้อที่ 1 คือ ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สมมติฐานข้อที่ 4 คือ ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สมมติฐานข้อที่ 3 คือ ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กร และสมมติฐานข้อที่ 6a คือ ความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical multiple regression analysis) และ Bootstrapping 1000 โดยโปรแกรม Process ของ Hayes (2013) เพื่อทดสอบว่าต้นทุนทางจิตวิทยาและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยมีความผูกพันกับองค์กรตัวแปรส่งผ่าน มีขั้นตอนการทดสอบสมมติฐาน 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของตัวแปรทำนาย คือ ต้นทุนทางจิตวิทยา (X) ต่อตัวแปรเกณฑ์ คือ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Y) โดยค่าสัมประสิทธิ์การทำนายคือ ค่า  $c$

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของตัวแปรทำนายคือ ต้นทุนทางจิตวิทยา (X) และตัวแปรส่งผ่าน คือ ความผูกพันกับองค์กร (M) โดยค่าสัมประสิทธิ์การทำนายคือ ค่า  $a$

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของความผูกพันกับองค์กร (M) ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Y) โดยค่าสัมประสิทธิ์การทำนายคือ ค่า  $d$  และค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของต้นทุนทางจิตวิทยา (X) ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Y) โดยค่าสัมประสิทธิ์การทำนายคือค่า  $c'$

ขั้นตอนที่ 4 เปรียบเทียบข้อมูลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้นและ Bootstrapping 1000

ผลการทดสอบในขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

( $\beta = -.543, p < .001$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 1 โดยตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยาอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 32 ( $R^2 = .320$ ) ดังตารางที่ 3 และภาพที่ 1

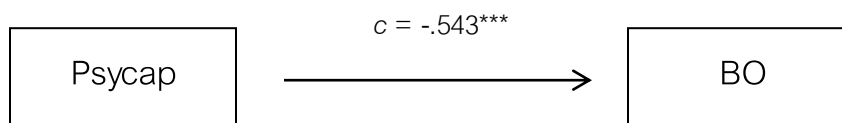
ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรทำนายคือ ต้นทุนทางจิตวิทยา ตัวแปรส่งผ่านคือ ความผูกพันกับองค์กร (OC) และตัวแปรเกณฑ์คือ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BO) (N = 150)

ตัวแปรทำนาย	Y (BO)			M (EN)			Y (BO)		
	$\beta$	SE	p	$\beta$	SE	p	$\beta$	SE	p
ค่าคงที่	.044	.081	.591	-.052	.082	.527	.017	.070	.806
X (Pyscap)	-.543***	.071	.000	.513**	.072	.000	-.283***	.071	.000
				*					
M (EN)	-	-	-	-	-	-	-.506***	.070	.000
ตัวแปรควบคุม (ตำแหน่งงาน DP2)	-.028	.244	.909	-.153	.247	.537	-.105	.210	.617
ตัวแปรควบคุม (ตำแหน่งงาน DP3)	-.220	.181	.226	.356	.183	.054	-.040	.158	.801
	$R^2 = .320$			$R^2 = .303$			$R^2 = .499$		
	$F(3) = 22.953,$			$F(3) = 21.138$			$F(4) = 36.098$		
	$p < .001$			$p < .001$			$p < .001$		

หมายเหตุ. Pyscap = ต้นทุนทางจิตวิทยา; BO = ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน; OC = ความผูกพันกับองค์กร; DP2 = Dummy Position 2; DP3 = Dummy Position 3; \*\*\*p < .001

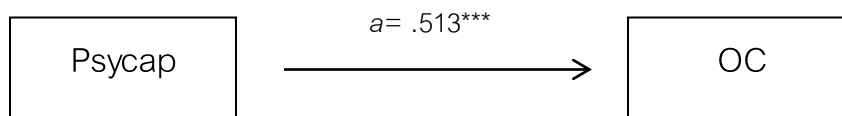
ภาพที่ 1 อิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยาต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน



หมายเหตุ. Pyscap = ต้นทุนทางจิตวิทยา; BO = ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน; \*\*\*p < .001.

ผลการทดสอบในขั้นตอนที่ 2 เป็นการทดสอบเพื่อหาค่า  $a$  โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของต้นทุนทางจิตวิทยา (X) ต่อตัวแปรความผูกพันกับองค์กร (M) พบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = .513, p < .001$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 3 โดยตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยาสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความผูกพันในองค์กรได้ร้อยละ 30.3 ( $R^2 = .303$ ) ดังตารางที่ 3 และภาพที่ 2

ภาพที่ 2 อิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยาต่อความผูกพันกับองค์กร

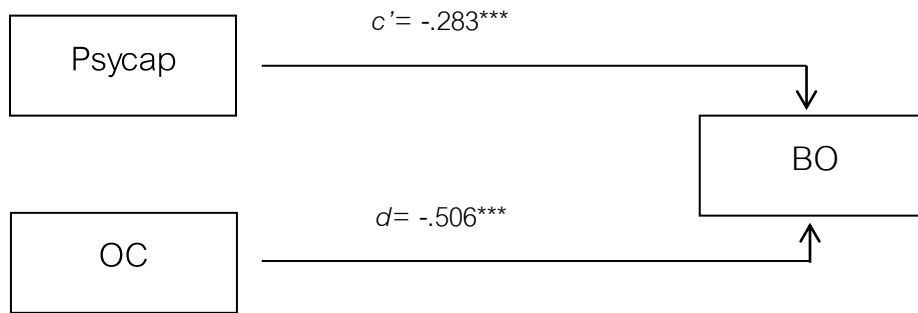


หมายเหตุ. Psycap = ต้นทุนทางจิตวิทยา; OC = ความผูกพันกับองค์กร; \*\*\* $p < .001$ .

ผลการทดสอบในขั้นตอนที่ 3 เป็นการทดสอบเพื่อหาค่า  $d$  โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของความผูกพันในองค์กร (M) และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Y) และทดสอบหาค่า  $c'$  โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของต้นทุนทางจิตวิทยา (X) ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Y) ผลการวิเคราะห์พบว่าความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.506, p < .001$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 4 ส่วนต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.283, p < .001$ ) โดยตัวแปรความผูกพันกับองค์กรและต้นทุนทางจิตวิทยาสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 49.9 ( $R^2 = .499$ ) ดังตารางที่ 3 และภาพที่ 3



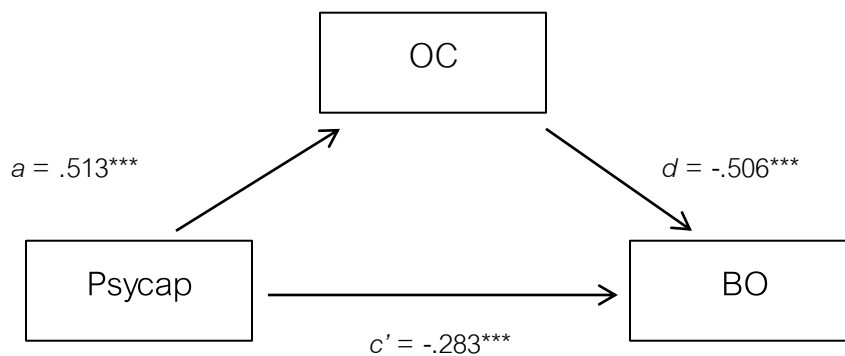
ภาพที่ 3 อิทธิพลของความผูกพันกับองค์กรและต้นทุนทางจิตวิทยาต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน



หมายเหตุ. Psycap = ต้นทุนทางจิตวิทยา; BO = ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน; OC = ความผูกพันกับองค์กร; \*\*\* $p < .001$ .

ผลการทดสอบในขั้นตอนที่ 4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี Bootstrapping 1000 โดยโปรแกรม Process ของ Hayes (2013) สามารถอธิบายเป็นแผนภาพ ในภาพที่ 4

ภาพที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี Bootstrapping 1000 โดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน



จากการวิเคราะห์ Bootstrapping เมื่อมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านพบว่า พบผลรวมอิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยาต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $c = -.543, p < .001$ ) พบอิทธิพลทางตรงของต้นทุนทางจิตวิทยาต่อเจตคติต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $c' = -.283, p < .001$ ) และยังพบผลของอิทธิพลทางอ้อมของต้นทุนทางจิตวิทยาต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $ad = -.260, p < .01$ ) จึงสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันกับองค์กร มีอิทธิพลบางส่วนในฐานะตัวแปรส่งผ่าน (partial mediator) ต่อต้นทุนทางจิตวิทยากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์ผลรวมอิทธิพล อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของต้นทุนทางจิตวิทยากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ( $N = 150$ )

	Total effect	Direct effect	Indirect effect	Mediation
Psycap → EN → BO	-.543***	-.283***	-.260**	Partial mediation

หมายเหตุ. Psycap = ต้นทุนทางจิตวิทยา; BO = ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน; OC = ความผูกพันกับองค์กร; \*\* $p < .01$ . \*\*\* $p < .001$ .

จากผลการทดสอบ Bootstrapping ดังตารางที่ 4 สามารถสรุปได้ว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 6a

ในการทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 2 ประกอบด้วยการทดสอบสมมติฐานดังนี้ สมมติฐานข้อที่ 2 คือ ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน สมมติฐานข้อที่ 3 คือ ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กร สมมติฐานข้อที่ 5 คือ ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน และสมมติฐานข้อที่ 6b คือ ความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยากับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical multiple regression analysis) และ Bootstrapping 1000 โดยโปรแกรม Process ของ Hayes (2013) เพื่อทดสอบว่าต้นทุนทางจิตวิทยาและความตั้งใจในการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์โดยมีความผูกพันกับองค์กรตัวแปรส่งผ่าน มีขั้นตอนการทดสอบสมมติฐาน 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของตัวแปรทำนาย คือ ต้นทุนทางจิตวิทยา (X) ต่อตัวแปรเกณฑ์ คือ ความตั้งใจในการลาออกจากงาน (Y) โดยค่าสัมประสิทธิ์การทำนายคือ ค่า  $c$

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของตัวแปรทำนายคือ คือ ต้นทุนทางจิตวิทยา (X) และตัวแปรส่งผ่าน คือ ความผูกพันกับองค์กร (M) โดยค่าสัมประสิทธิ์การทำนายคือ ค่า  $a$

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของความผูกพันกับองค์กร (M) ต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน (Y) โดยค่าสัมประสิทธิ์การทำนายคือ ค่า  $d$  และค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของต้นทุนทางจิตวิทยา (X) ความตั้งใจในการลาออกจากงาน (Y) โดยค่าสัมประสิทธิ์การทำนายคือค่า  $c'$

ขั้นตอนที่ 4 เปรียบเทียบข้อมูลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงขั้นและ Bootstrapping 1000

ผลการทดสอบในขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $\beta = -.370, p < .001$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 2 โดยตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยาอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความตั้งใจในการลาออกจากงานได้ร้อยละ 16.2 ( $R^2 = .162$ ) ดังตารางที่ 5 และภาพที่ 5

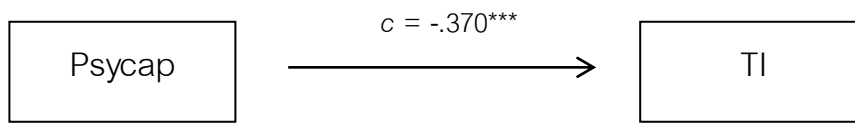
ตารางที่ 5

ผลการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรทำนายคือ ต้นทุนทางจิตวิทยา ตัวแปรส่งผ่านคือ ความผูกพันกับองค์กร (OC) และตัวแปรเกณฑ์คือ ความตั้งใจในการลาออก (TI) ( $N = 150$ )

ตัวแปรทำนาย	Y (TI)			M (OC)			Y (TI)		
	$\beta$	SE	P	$\beta$	SE	p	$\beta$	SE	p
ค่าคงที่	.053	.090	.560	-.052	.082	.527	.020	.074	.789
X (Pyscap)	-	.079	.000	.513***	.072	.000	-.048	.076	.527
M (OC)	-	-	-	-	-	-	-	.075	.000
								.627***	
	$R^2 = .162$			$R^2 = .303$			$R^2 = .437$		
	$F(3) = 9.420,$			$F(3) = 21.138,$			$F(4) = 28.082,$		
	$p < .001$			$p < .001$			$p < .001$		

หมายเหตุ. Pyscap= ต้นทุนทางจิตวิทยา; TI= ความตั้งใจในการลาออกจากงาน; OC = ความผูกพันกับองค์กร; \*\*\* $p < .001$ .

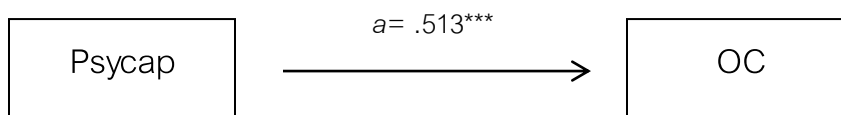
ภาพที่ 5 อิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยาเจตคติต่อความตั้งใจในการลาออก



หมายเหตุ. Psycap = ต้นทุนทางจิตวิทยา; TI = ความตั้งใจในการลาออกจากงาน; \*\*\* $p < .001$ .

ผลการทดสอบในขั้นตอนที่ 2 เป็นการทดสอบเพื่อหาค่า  $a$  โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของต้นทุนทางจิตวิทยา ( $X$ ) ต่อตัวแปรความผูกพันกับองค์กร ( $M$ ) พบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = .513, p < .001$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 3 โดยตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยาสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความผูกพันในองค์กรได้ร้อยละ 30.3 ( $R^2 = .303$ ) ดังตารางที่ 5 และภาพที่ 6

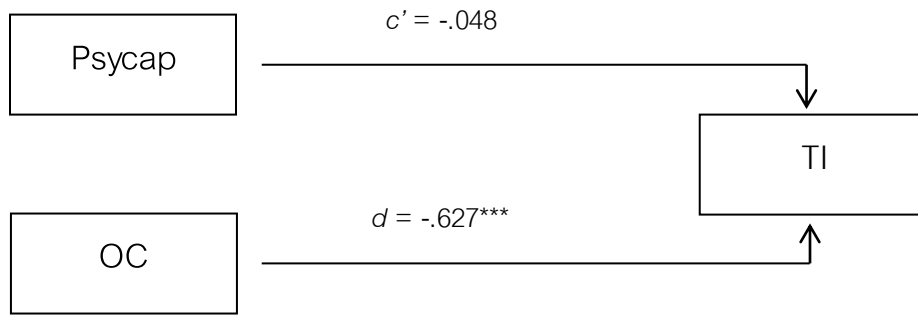
ภาพที่ 6 อิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยาต่อความผูกพันกับองค์กร



หมายเหตุ. Psycap = ต้นทุนทางจิตวิทยา; OC = ความผูกพันกับองค์กร; \*\*\* $p < .001$ .

ผลการทดสอบในขั้นตอนที่ 3 เป็นการทดสอบเพื่อหาค่า  $d$  โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของความผูกพันในองค์กร ( $M$ ) และความตั้งใจในการลาออกจากงาน ( $Y$ ) และทดสอบหาค่า  $c'$  โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของต้นทุนทางจิตวิทยา ( $X$ ) ต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ( $Y$ ) ผลการวิเคราะห์พบว่าความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta = -.627, p < .001$ ) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อ 5 เมื่อใส่ตัวแปรส่งผ่านในสมการปรากฏว่าไม่พบอิทธิพลทางลบของต้นทุนทางจิตวิทยาต่อความตั้งใจในการลาออก ( $\beta = -.048, ns$ ) โดยตัวแปรความผูกพันกับองค์กรและต้นทุนทางจิตวิทยาสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ร้อยละ 43.7 ( $R^2 = .437$ ) ดังตารางที่ 5 และภาพที่ 7

ภาพที่ 7 อิทธิพลของความผูกพันกับองค์กรและต้นทุนทางจิตวิทยาต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

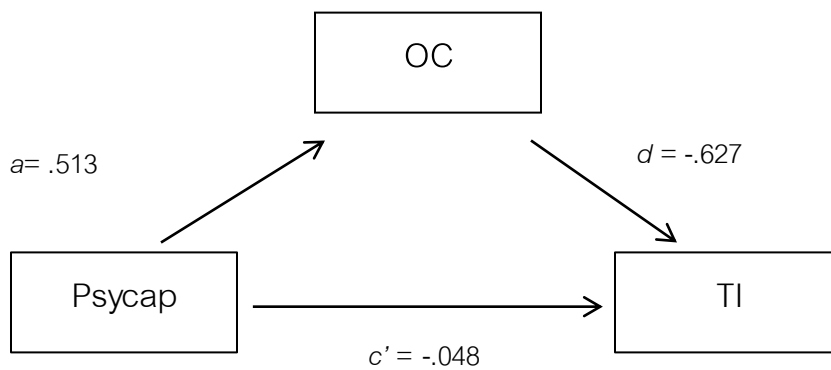


หมายเหตุ.Psycap = ต้นทุนทางจิตวิทยา; TI = ความตั้งใจในการลาออกจากงาน; OC = ความผูกพันกับองค์กร; \*\*\*p < .001.

ผลการทดสอบในขั้นตอนที่ 4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี Bootstrapping 1000 โดยโปรแกรม Process ของ Hayes (2013) สามารถอธิบายเป็นแผนภาพที่ 8

ภาพที่ 8

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี Bootstrapping 1000 โดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน



จากการวิเคราะห์ Bootstrapping เมื่อมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านพบว่า ผลรวมอิทธิพลของต้นทุนทางจิตวิทยาต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $c = -.370, p < .001$ ) พบผลของอิทธิพลทางอ้อมของต้นทุนทางจิตวิทยาต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยมีตัวแปรความผูกพันกับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $ad = -.322, p < .01$ ) แต่ไม่พบอิทธิพลทางตรงของต้นทุนทางจิตวิทยาต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $c' = -.048, ns$ ) จึงสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลสมบูรณ์ในฐานะตัวแปรส่งผ่าน (full mediator) ต่อต้นทุนทางจิตวิทยากับความตั้งใจในการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6

ผลการวิเคราะห์ผลรวมอิทธิพล อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของต้นทุนทางจิตวิทยาต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน (N = 150)

	Total effect	Direct effect	Indirect effect	Mediation
Psycap→OC→TI	-.370***	-.048	-.322**	Full mediation

หมายเหตุ. Psycap = ต้นทุนทางจิตวิทยา; TI = ความตั้งใจในการลาออกจากงาน; OC = ความผูกพันกับองค์กร; \*\*p < .01. \*\*\*p < .001.

จากผลการทดสอบ Bootstrapping ดังตาราง 6 สามารถสรุปได้ว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 6b

**อภิปรายผลการวิจัย**

โครงการทางจิตวิทยานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาต้นทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่าน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 คือ ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 โดยจากผลการวิจัยข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่าบุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาสูงจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peng และคณะ (2013) ที่เสนอว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 คือ ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ดังนั้นผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 โดยผลการวิจัยข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่าบุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาสูงจะมีความตั้งใจในการลาออกจากงานต่ำ เช่นเดียวกับกับผลการวิจัยของ Avey และคณะ (2009) ที่พบว่าตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออก

สมมติฐานข้อที่ 3 คือ ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กร ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 โดยผลการวิจัยข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า บุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาสูงจะมีความผูกพันกับองค์กรสูงตามไปด้วย เช่นเดียวกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา และความผูกพันกับองค์กรของพนักงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยา มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ พนักงานที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาจะมีความผูกพันในองค์กรสูง (Buitendach & Simons, 2013)

จากผลการวิจัยเป็นที่น่าสังเกตว่า มาตรการต้นทุนทางจิตวิทยาที่วิเคราะห์องค์ประกอบโดยรวม สามารถนำมาใช้ศึกษาบุคลากรในบริบทสังคมไทยและพบความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยากับความผูกพันกับองค์กร ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาในบริบทสังคมไทยก่อนหน้า คือ งานวิจัยในปี 2012 ของ สุมาลินีที่มีการศึกษาความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยาและความผูกพันกับองค์กรแบบแยกองค์ประกอบ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ของความผูกพันในองค์กรกับต้นทุนทางจิตวิทยาด้านการมองโลกในแง่ดี หรือ งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยาและความผูกพันกับองค์กรโดยการวิเคราะห์แบบแยกองค์ประกอบ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ของความผูกพันในองค์กรกับต้นทุนทางจิตวิทยา สิทธิพร (2011) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมาตรการต้นทุนทางจิตวิทยาและ มาตรการความผูกพันในองค์กรของงานวิจัยนี้มีโครงสร้างที่แตกต่างจากมาตรวัดในงานวิจัยในอดีต

สมมติฐานข้อที่ 4 คือ ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ดังนั้นผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 4 โดยผลการวิจัยข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า บุคคลที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maslach และคณะ (2001) ที่เสนอว่า ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรต่ำจะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง

สมมติฐานข้อที่ 5 คือ ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 พบว่า ความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ดังนั้นผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 5 โดยผลการวิจัยข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า บุคคลที่มีความผูกพันกับองค์กรมีอิทธิพลทางลบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งคล้ายกับงานวิจัยของ

Mor Barak, Levin, Nissly และ Lane ในปี 2006 ที่พบว่า ผลลัพธ์ด้านความผูกพันกับองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก

สมมติฐานข้อที่ 6a คือ ความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6a พบว่า ความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยผลการวิจัยข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลมีต้นทุนทางจิตวิทยาสูง บุคคลนั้นจะมีความผูกพันกับองค์กรสูง ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ ซึ่งมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับต้นทุนทางจิตวิทยาจำนวนมากที่เสนอว่าต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลต่อผลของพฤติกรรมในที่ทำงาน เช่น งานวิจัยของ Buitendach และ Simons (2013) ที่เสนอว่า บุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาสูง จะมีความผูกพันในองค์กรสูง และเมื่อบุคคลมีความผูกพันกับองค์กรสูงก็จะส่งผลให้บุคคลมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำ (Maslach, 2001) เช่นเดียวกันกับงานศึกษาของ Peng และคณะ (2013) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา ความผูกพันกับองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานโดยมีความผูกพันกับองค์กร เป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับสาเหตุที่ต้นทุนทางจิตวิทยาอธิบายความแปรปรวนในความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้มากกว่าอาจเป็นเพราะองค์ประกอบด้านต่างๆของต้นทุนทางจิตวิทยาที่มีส่วนช่วยลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน กล่าวคือ ในองค์ประกอบด้าน Self-efficacy บุคคลจะรับรู้ว่าจะทำงานที่ยากได้และมองว่าเป็นความท้าทาย ในด้าน Optimism บุคคลจะมีเจตคติทางบวก และสามารถคิดถึงคำอธิบายทางบวกในการทำงานต่างๆได้ ด้าน Resilience บุคคลจะสามารถลดความเหนื่อยล้าจากความเครียดและฟื้นตัวได้เร็ว และด้าน Hope เนื่องจากบุคคลที่มีความหวังจะมีการวางแผนเป้าหมายในการทำงานและพร้อมที่จะลงมือทำให้บรรลุเป้าหมาย จึงจะประสบกับความเหนื่อยจากการทำงานน้อย

สมมติฐานข้อที่ 6b คือ ความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยากับความตั้งใจในการลาออกจากงาน ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6b พบว่า ความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างสมบูรณ์ในความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยากับความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยผลการวิจัยข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลมีต้นทุนทางจิตวิทยาสูง บุคคลนั้นจะมีความผูกพันกับองค์กรสูง ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีความตั้งใจในการลาออกจากงานต่ำ ซึ่งมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับต้นทุนทางจิตวิทยาที่เสนอว่าต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลต่อผลของพฤติกรรมในที่ทำงาน คือ



พฤติกรรมความผูกพันกับองค์กร อย่างเช่น ในงานวิจัยของ Buitendach และ Simons (2013) ที่เสนอว่า บุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาสูง จะมีความผูกพันกับองค์กรสูง และเมื่อบุคคลมีความผูกพันกับองค์กรสูง จะมีความตั้งใจในการลาออกจากงานต่ำ หรืออาจกล่าวได้ว่าความผูกพันกับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบ กับความตั้งใจลาออก (Mor Barak et al., 2006)

ถึงแม้จะยังไม่เคยมีงานวิจัยก่อนหน้าที่ศึกษา ความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านของ ความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยากับความตั้งใจในการลาออกจากงาน แต่มีงานวิจัยหลายงานที่เสนอว่า ความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน เช่น ในงานวิจัยของ Mor Barak และคณะ (2006) แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับองค์กรที่เป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ของต้นทุนทางจิตวิทยากับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

จากการศึกษาพบว่า ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานทุกข้อ และชี้ให้เห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญต่อต้นทุนทางจิตวิทยาของบุคลากรเพราะเป็นปัจจัยสำคัญต่อความผูกพันกับองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจจะลาออกจากงาน กล่าวคือ บุคคลที่มีต้นทุนทางจิตวิทยาสูงก็มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันกับองค์กรสูง มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำและมีความตั้งใจจะลาออกจากงานต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าต้นทุนทางจิตวิทยาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงาน เมื่อมีความผูกพันกับองค์กรมาเป็นตัวแปรส่งผ่านและที่สำคัญต้นทุนทางจิตวิทยาของบุคลากรยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน นั่นคือ หากบุคลากรมีต้นทุนทางจิตวิทยาสูงก็จะมีแนวโน้มที่จะมีความเหนื่อยหน่ายในงานต่ำ ซึ่งตามงานวิจัยของ Luthans และคณะ (2007) เสนอว่าต้นทุนทางจิตวิทยาเป็นคุณลักษณะและบุคลิกภาพที่สามารถพัฒนาได้ ดังนั้นฝ่ายบริหารและองค์กรควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาต้นทุนทางจิตวิทยาให้กับบุคลากรในองค์กร โดยอาจจะส่งเสริมการเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ได้แก่ การใช้กิจกรรมกลุ่ม การให้คำปรึกษากลุ่ม เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถนำต้นทุนทางจิตวิทยาไปใช้ในการคัดเลือกบุคลากร และพัฒนาบุคลากรขององค์กรซึ่งจะช่วยให้องค์กรรักษามูลค่าของบุคลากรให้อยู่กับองค์กรต่อไปได้

## ข้อจำกัด

1. งานวิจัยนี้ ศึกษาต้นทุนทางจิตวิทยา ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความผูกพันกับองค์กร ในแบบภาพรวม ไม่ได้ศึกษาแบบแยกองค์ประกอบ
2. งานวิจัยนี้ สัดส่วนของประเภทอุตสาหกรรมของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันทำให้ผลจากการวิเคราะห์อาจไม่ได้เป็นตัวแทนของประชากรที่ทำงานในองค์กรเอกชนที่แท้จริง
3. การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากงานวิจัยนี้มีส่วนที่ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งเมื่อทางคณะผู้จัดทำได้เข้าไปติดต่อกับองค์กรที่กลุ่มประชากรทำงานอยู่เพื่อขอทำการเก็บข้อมูล ก็จะถูกปฏิเสธ เนื่องจากทางองค์กรมีความกังวลว่า มาตรการของงานวิจัยนี้จะส่งผลหรือเกิดการชักจูงให้พนักงานขององค์กรมีความคิดที่จะลาออกจากงาน

## ข้อเสนอแนะ

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากขึ้น เพื่อเป็นการแผ่ขยายผลการวิจัยไปยังกลุ่มประชากรอื่น โดยอาจดำเนินการทดสอบกับประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างในบริบทอื่น ๆ เช่น ในพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มโอกาสที่จะได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรที่ตีมากขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยมาใช้อ้างอิงในเชิงเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจ และรัฐบาล ว่าจะให้ผลที่แตกต่างกันหรือไม่
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการศึกษาตัวแปรเกณฑ์อื่น ที่อาจมีสัมพันธ์กับต้นทุนทางจิตวิทยา เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ฯลฯ
3. จากงานวิจัยนี้ คณะผู้จัดทำมีข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร คือควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาต้นทุนทางจิตวิทยาให้เพิ่มขึ้น เนื่องจากจะช่วยให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรเพิ่มขึ้น ลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากร นอกจากนี้การส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร ก็จะช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรได้เช่นกัน

**ภาคผนวก**

**แบบสอบถาม**

## แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการทำงาน วัตถุประสงค์เพื่อใช้ประโยชน์ทางการศึกษาวิจัยของคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาท่านอ่านคำชี้แจงและข้อความอย่างละเอียดก่อนลงมือทำแบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ตอน ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อ และตอบข้อที่ตรงกับความรู้สึกที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่ส่งผลใดๆกับตัวท่านและองค์กร ทั้งนี้การนำเสนอผลการศึกษาจะวิเคราะห์เป็นภาพรวม และจะไม่มีการแสดงผลรายบุคคล

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง

คณะผู้จัดทำ

## ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อความและเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ            \_\_\_ ชาย            \_\_\_ หญิง
2. อายุ            \_\_\_\_\_ ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด            \_\_\_ ต่ำกว่ามัธยมปลาย            \_\_\_ มัธยมปลาย/ปวช.  
\_\_\_ อนุปริญญา/ปวส.            \_\_\_ ปริญญาตรี            \_\_\_ สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทขององค์กร            \_\_\_ หน่วยงานภาครัฐ            \_\_\_ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ  
\_\_\_ หน่วยงานภาคเอกชน            \_\_\_ อื่นๆ \_\_\_\_\_
5. ตำแหน่งงาน            \_\_\_ พนักงานปฏิบัติการ/ลูกจ้างทั่วไป  
\_\_\_ พนักงานวิชาชีพ/ผู้เชี่ยวชาญ            \_\_\_ หัวหน้างาน/ผู้จัดการ            \_\_\_ อื่นๆ \_\_\_\_\_
6. เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน (ไม่รวมสวัสดิการและเงินพิเศษต่างๆ)  
\_\_\_ น้อยกว่า 10,000 บาท            \_\_\_ 10,000 - 30,000 บาท            \_\_\_ 30,001 - 50,000 บาท  
\_\_\_ 50,001 - 70,000 บาท            \_\_\_ 70,001 - 100,000 บาท            \_\_\_ มากกว่า 100,000 บาท
7. ลักษณะงานที่ทำ            \_\_\_ งานเต็มเวลา (Full-time)            \_\_\_ งานบางเวลา (Part-time)
8. ท่านทำงานในองค์กรนี้มานานกี่เดือน/ปี            \_\_\_\_\_
9. ท่านทำอาชีพนี้มานานกี่เดือน/ปี            \_\_\_\_\_
10. ท่านทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมประเภทใด            \_\_\_ การเงิน ประกัน หรืออสังหาริมทรัพย์  
\_\_\_ การขนส่ง            \_\_\_ การให้บริการด้านธุรกิจ            \_\_\_ อุตสาหกรรมการผลิต            \_\_\_ ขายส่ง/ขายปลีก  
\_\_\_ รัฐบาล            \_\_\_ การศึกษา            \_\_\_ การเกษตร  
\_\_\_ การบริการวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น แพทย์ หนายความ            วิศวกร

ตอนที่ 2

กรุณาอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดก่อนทำเครื่องหมาย ๖ ลงในช่องว่างที่ ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และ โปรดทำให้ครบทุกข้อ โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กับข้อความนั้น
- 2 หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วย กับข้อความนั้น
- 3 หมายถึง ท่าน เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน กับข้อความนั้น
- 4 หมายถึง ท่าน เห็นด้วย กับข้อความนั้น
- 5 หมายถึง ท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง กับข้อความนั้น

ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1	ไม่เห็นด้วย 2	เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน 3	เห็นด้วย 4	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5
1. ฉันรู้สึกมั่นใจ หากฉันต้องวิเคราะห์หาทางแก้ปัญหาในระยะยาว	1	2	3	4	5
2. ฉันรู้สึกมั่นใจ ในการติดต่อกับบุคคลภายนอกองค์การของฉันเพื่อหาหรือวิเคราะห์ปัญหา	1	2	3	4	5
24..... .....	1	2	3	4	5

ตอนที่ 3

กรุณาอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดก่อนทำเครื่องหมาย ๖ ลงในช่องว่างที่ **ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด** และ โปรดทำให้ครบทุกข้อ โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กับข้อความนั้น
- 2 หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วย กับข้อความนั้น
- 3 หมายถึง ท่าน เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน กับข้อความนั้น
- 4 หมายถึง ท่าน เห็นด้วย กับข้อความนั้น
- 5 หมายถึง ท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง กับข้อความนั้น

ข้อความ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1	ไม่เห็นด้วย 2	เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน 3	เห็นด้วย 4	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5
1. ฉันรู้สึกหมดอารมณ์จากการทำงาน	1	2	3	4	5
2. ฉันรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน	1	2	3	4	5
16.....	1	2	3	4	5

ตอนที่ 4

กรุณาอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดก่อนทำเครื่องหมาย ๖ ลงในช่องว่างที่ ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และ โปรดทำให้ครบทุกข้อ โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กับข้อความนั้น
- 2 หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วย กับข้อความนั้น
- 3 หมายถึง ท่าน เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน กับข้อความนั้น
- 4 หมายถึง ท่าน เห็นด้วย กับข้อความนั้น
- 5 หมายถึง ท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง กับข้อความนั้น

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วยและ ไม่เห็นด้วย พอๆกัน	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1. หากมีโอกาสที่ดีนั้นจะลาออกทันที	1	2	3	4	5
2. บางครั้งที่ฉันรู้สึกไร้ค่าเลยหรือไม่มี ความสุขนั้นจะคิดถึงการเปลี่ยนงาน	1	2	3	4	5
3. ฉันมีความคิดที่จะลาออกจาก องค์กรนี้ในระยะสามเดือนข้างหน้า	1	2	3	4	5
5.....	1	2	3	4	5



ตอนที่ 5

กรุณาอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดก่อนทำเครื่องหมาย ๖ ลงในช่องว่างที่ ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และ โปรดทำให้ครบทุกข้อ โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กับข้อความนั้น
- 2 หมายถึง ท่าน ไม่เห็นด้วย กับข้อความนั้น
- 3 หมายถึง ท่าน เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน กับข้อความนั้น
- 4 หมายถึง ท่าน เห็นด้วย กับข้อความนั้น
- 5 หมายถึง ท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง กับข้อความนั้น

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เห็นด้วยและ ไม่เห็นด้วย พอๆกัน	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
1. ฉันเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลัง ความสามารถให้มากกว่าปกติเพื่อช่วย ให้องค์กรของฉันประสบความสำเร็จ	1	2	3	4	5
2. ฉันมักพุดกับเพื่อนว่าองค์กรของ ฉันเป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วยอย่างยิ่ง	1	2	3	4	5
15.....	1	2	3	4	5

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- ชัยยุทธ กลีบบัว. (2552). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์  
โมเดลความต้องการทรัพยากรของงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐวุฒิ อรินทร์. (2555). การศึกษาปัจจัยเชิงเหตุและผลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีต่อสุขภาวะทางจิต  
และพฤติกรรมการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัด  
ชายแดนใต้. ปริญญาโท ภาควิชาจิตวิทยา (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัชรวิภา วัชรเสถียร. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจ  
ขนาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาจิตวิทยา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหญิง ลมูลพัทธ์. (2545). ตัวชี้วัดคุณภาพกลุ่ม งานการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. บัณฑิต วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สลักจิต ตันติบุญทวีวัฒน์. (2556). อิทธิพลของความเป็นส่วนหนึ่งในงาน ความพึงพอใจในงาน  
และความผูกพันกับองค์การต่อความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาจิตวิทยา  
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สิริพร ทรัพย์ประภา. (2555). อิทธิพลของแหล่งทรัพยากรที่เอื้อต่องานและข้อเรียกร้องในงานต่อความผูก  
ใจมั่นในงาน โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรส่งผ่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขา  
จิตวิทยา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สิริพร วงษ์โทณ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ความผูกพันต่อองค์การและผล  
การปฏิบัติงาน. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุมาลีณี มธรรพจน์พงศ์. (2555). ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นคืนได้ :  
ตัวแปรทำนายผลงาน ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันกับ  
องค์การ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาจิตวิทยาสังคมประยุกต์ คณะจิตวิทยา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## ภาษาอังกฤษ

- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management, 48*(5), 677-693.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman
- Barrick, M. R., & Zimmerman, R. D. (2005). Reducing Voluntary, Avoidable Turnover Through Selection. *Journal of Applied Psychology, 90*(1), 159-166.
- Bitmis, M. G., & Ergeneli, A. (2015). How Psychological Capital Influences Burnout: The Mediating Role of Job Insecurity. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 207*, 363-368.
- Bradley, H. (1969). Community-based Treatment for Young Adult Offenders. *Crime & Delinquency, 15*(3), 359-370.
- Brayfield, A. H., & Crockett, W. H. (1955). Employee attitudes and employee performance. *Psychological Bulletin, 52*(5), 396-424.
- Buchanan, B. (1974). Building organization commitment: The socialization of manager in Work organization. *Administrative Science Quarterly, 19*(40), 533-546.
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E., 2009. *Multivariate data analysis*.
- Jackson D, Firtko A, Edenborough M (2007) Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: a literature review. *J Adv Nurs, 60*(1): 1-9.
- Jiaxi, P., Xihua, J., Jiaxi, Z., Runxuan, X., Yunyun, S., Xi, F., et al. (2013). The Impact of Psychological Capital on Job Burnout of Chinese Nurses: The Mediator Role of Organizational Commitment, *PLoS ONE, 8*(12).
- Lerner, J. S., Small, D. A. (2002). Do positive and negative emotions have opposing influences on hope?. *Psychological Inquiry, 13*(4), 299-302.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology, 60*, 541-572.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of Management, 33*(3), 321-349.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*  
*Annu. Rev. Psychol.*, 52(1), 397-422.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment:  
Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378.
- Mor Barak, M.E., Levin, A., Nissly, J.A., Lane, C.J. (2006). Why do they leave? Modeling child  
welfare workers' turnover intentions. *Children and Youth Services Review*, 28, 548-577.
- Muchinsky, P. M. (2006). Psychology applied to work (8th ed.). Belmont, CA: Thomson. Society  
for Industrial and Organizational Psychology, Inc. Graduate training programs in  
industrial-organizational psychology and related fields. Retrieved Dec 9, 2015, from  
<http://www.siop.org/GTP/>
- Porter, L. W., Steers, R., Mowday, R. & Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job  
satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied  
Psychology*, 59, 603-609.
- Rioli L, Savicki V (2003) Optimism and Coping as Moderators of the Relation Between Work  
Resources and Burnout in Information Service Workers. *International Journal of Stress  
Management*, 10(3): 235-252.
- Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American  
Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Sherwin ED, Elliott TR, Rybarczyk BD, Frank RG, Hanson S et al. (1992) Negotiating the reality of  
caregiving: Hope, burnout and nursing. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 11(2): 129-  
139.
- Smith, D. (2005). Resilience and optimism promote students' learning. virtually healthy, the  
newsletter for schools from the centre for health promotion, women's and children's  
hospital children. *Youth & Women's Health Service*, 37(3), 1-8.
- Yongduk, C. and Dongseop, L. (2014), Psychological capital, Big Five traits, and employee  
outcomes, *Journal of Managerial Psychology*, 29(2), 122-140.
- Youssef M. C., & Luthans F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The  
impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33, 774-800.

Zammuner, V. L., & Galli, C. (2005b). Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings. *International review of psychiatry*, 17(5), 355-364.