

ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อความตั้งใจลาออก: กรณีศึกษาในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย

พลิชฐ์ ฐิตินารณ์ศรี¹ ประยงค์ มีใจเชื้อ²
วิรัช สงวนวงศ์วาน³ นรพล จินันท์เดช⁴

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และความตั้งใจลาออกในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย โดยศึกษาความพึงพอใจในการทำงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อความตั้งใจลาออก รวมถึงคุณภาพชีวิตการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อความตั้งใจลาออก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อความตั้งใจลาออก ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง จำนวน 6 คน และการสัมภาษณ์กลุ่ม 4 กลุ่ม รวมจำนวน 15 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และการวิจัยเชิงปริมาณจากบุคลากรในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวน 500 คน ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัย พบว่า ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อความตั้งใจลาออก มีผลกระทบทางตรงที่เป็นบวกมากที่สุดเท่ากับ 0.381 และผลกระทบรวมเท่ากับ 0.443 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานต่อความตั้งใจลาออก มีผลกระทบทางตรงที่เป็นลบเท่ากับ -0.320 และผลกระทบรวมเท่ากับ -0.436 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน; พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร; ความตั้งใจลาออก

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

การอ้างอิง:

พลิชฐ์ ฐิตินารณ์ศรี, ประยงค์ มีใจเชื้อ, วิรัช สงวนวงศ์วาน และนรพล จินันท์เดช. (2564). ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อความตั้งใจลาออก: กรณีศึกษาในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 11(3), 693-706.

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

อีเมล: pasitdba8@gmail.com

^{2,3,4} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The Effects of Work Stress on the Intention to Quit: A case study of Thailand Automobile Parts Industry

Pasit Tititanaras¹ Prayong Meejaisue²
Wirut Sanguawongwan³ Norapol Jinandej⁴

Abstract

This research aimed to study the effects of work stress on job satisfaction, quality of working life, organizational membership behavior, and the intention to quit in Thai automobile parts industry by studying Job satisfaction to quality of working life, to the organizational membership behavior, and on the intention to quit. Including the Quality of work-life, Organizational Citizenship Behavior, and the intention to quit. And Organizational and membership behavior on the intention to quit the jobs by using mix-methods research, qualitative research by in-depth interviews of 6 high and middle level executives and 4 group interviews totaling 15 people. Data were analyzed by content analysis. and quantitative research from 500 samples of personnel in the automobile parts industry. Questionnaires were used to collect data. The data were analyzed using descriptive statistics and structural equation model analysis.

The results showed that: the impact of work stress on the intention to quit had the most positive direct effect of 0.381 with the total effect of 0.443 followed by job satisfaction towards the intention to quit, had negative direct effect of -0.320, and the total effect was -0.436, respectively.

Keywords: Work Stress; Organizational Citizenship Behavior; Intention to Quit

Type of Article: Research Article

Cite this article as:

Tititanaras, P., Meejaisue, P., Sanguawongwan, W., & Jinandej, N. (2021). The effects of work stress on the intention to quit: A case study of Thailand automobile parts industry. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 11(3), 693-706.

¹ Doctor of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Huamark, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand
E-mail: pasitdba8@gmail.com

^{2,3,4} Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทยเตรียมการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีการผลิต ทำให้ผู้ประกอบการเริ่มมองหาเทคโนโลยี นวัตกรรม ระบบการผลิตอัจฉริยะ โลจิสติกส์ที่จะสามารถเพิ่มผลิตภาพผลผลิต เพิ่มความคล่องตัว พบว่า ผู้ประกอบการยังคงใช้ระบบ manual ผู้ประกอบการหรือองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรภายในให้มีศักยภาพได้มากที่สุดเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของพนักงานในองค์กร (Thailand Automotive Institute, 2014) องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาพนักงานให้เพิ่มศักยภาพย่อมเกิดแรงกดดันกับพนักงาน กล่าวคือ พนักงานต้องเก่งขึ้น ศักยภาพของพนักงานต้องเพิ่มขึ้น สามารถควบคุมเครื่องจักรอัตโนมัติ และเรียนรู้เทคโนโลยีที่เป็นเรื่องใหม่ ทำให้พนักงานต้องแข่งกับตัวเองและผู้ร่วมงาน ย่อมเกิดแรงกดดัน นำไปสู่ความกดดันที่เพิ่มสูงขึ้นนำไปสู่ความเครียดในการทำงานทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ย่อมส่งผลในการทำงานและส่งผลต่อสุขภาพ ส่งผลเสียต่อตัวพนักงานก่อให้เกิดการตัดสินใจต่างๆ ผิดพลาด ส่งผลกับประสิทธิภาพการผลิตลดลง สอดคล้องกับการศึกษาของ La Torre, Sestili, Mannocci, Sinopoli, De Paolis et al. (2018) พบว่าการแสดงออกทางด้านความเครียดจากการทำงานของพนักงานที่แสดงออกในสภาพความรู้สึกทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจ การแก้ไขปัญหาหน้าที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ส่งผลกับคุณภาพชีวิตของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ องค์กรควรพิจารณาจากระบบผลตอบแทนของพนักงานให้มีความเหมาะสม หากพนักงานไม่ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้พนักงานนั้นมีความรู้สึกในทางที่ไม่ดีย่อมเกิดความเครียดในการทำงานที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานที่ทำอยู่และมีแนวโน้มนำไปสู่ความตั้งใจลาออก

จากการลาออกของพนักงาน องค์กรย่อมได้รับผลกระทบทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มส่งผลกระทบต่อต้นทุนทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับองค์กร เช่น ต้นทุนการบริหารการจัดการ ที่องค์กรต้องจ่ายให้กับพนักงานที่ออกจากองค์กร ต้นทุนการจ้างพนักงานชั่วคราว องค์กรต้องมีการพิจารณาด้านผลกระทบด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ระบบโครงสร้างของผลตอบแทนของพนักงานที่เหมาะสมควบคู่กับการปรับเปลี่ยนขององค์กร และผลกระทบด้านใดบ้างที่ช่วยลดการเกิดความเครียดในการทำงานได้ เพื่อให้ประสิทธิภาพการผลิตที่สูงขึ้น ส่งผลดีให้องค์กร และที่สำคัญสามารถลดการเกิดความตั้งใจลาออกของพนักงานลงได้ และรวมถึงการเก็บรักษาพนักงานที่มีศักยภาพ มีความสำคัญไว้กับองค์กรนานๆ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาว่ามีผลกระทบด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรและความตั้งใจลาออกในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อความตั้งใจลาออกในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อความตั้งใจลาออกในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อความตั้งใจลาออกในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ตามแนวคิดของ Cooper, C. L., Cooper, C. P., Dewe, P. J., Dewe, P. J, and O'Driscoll (2001, p. 28); Karasek (1979) คือ ความเครียดในการทำงาน (work stress) และ Gilmer (1971, pp. 279-283); Locke (1976, p. 1302) คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) นอกจากนี้ Mirvis and Lawler III (1984); Walton (1975) คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน (quality work of life) นอกจากนั้นตามแนวคิดของ Organ (1997); Podsakoff and MacKenzie (1989) คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (organizational citizenship behavior) และ Lambert, Hogan, and Barton (2001); Meyer, Allen, and Smith (1993); Mobley (1982, p. 125) คือ ความตั้งใจลาออก (intention to quit)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ความเครียดในการทำงาน ตัวแปรคั่นกลาง ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และตัวแปรตาม ความตั้งใจลาออก

3. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง คือ สถานประกอบการในกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งประเทศไทยที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ (TAPMA) ผู้ให้ข้อมูล คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานของสถานประกอบการในกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย และปัจจุบันยังดำเนินกิจการอยู่ มีทั้งหมด 2,427 บริษัท รวมจำนวนพนักงาน 690,000 คน และตัวอย่างจำนวน 500 คน (4) ขอบเขตด้านพื้นที่ ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 3 จังหวัดระยอง เศรษฐกิจภาคตะวันออก ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง และ (5) ขอบเขตด้านเวลา การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลการวิจัยในเดือน มกราคม-พฤษภาคม 2562

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์ด้านวิชาการ ทราบผลเชิงประจักษ์เพื่อนำมาใช้อธิบายทฤษฎีและได้รับความรู้ที่ตัวแปรที่ศึกษาเป็นเชิงลบ และเชิงบวกนั้นของตัวแปรที่ศึกษายังมีความสัมพันธ์อยู่หรือไม่ ในสถานการณ์ที่วันเวลาผ่านไป

2. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับเชิงการประยุกต์ในการจัดการ องค์การสามารถนำแบบจำลองที่ผ่านการทดสอบไปประยุกต์ใช้ ผ่านกระบวนการในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR) เพื่อพัฒนาแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน มุ่งเน้นผลกระทบด้านความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ที่กระทบความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเครียดในการทำงาน (Work Stress--WS) ความเครียดสามารถแบ่งได้ 3 รูปแบบ ซึ่งตามแนวคิดของรูปแบบการศึกษา ประการที่หนึ่งความเครียดตามลักษณะการตอบสนอง ประการที่สอง ความเครียดตามลักษณะของสิ่งกระตุ้น และประการสุดท้ายความเครียดตามลักษณะร่วมกันเป็นการรับรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์กัน (Cooper et al., 2001; Dewe, O'Driscoll, & Cooper, 2012) ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงานในงานวิจัยนี้ นำแนวคิด Cooper et al. (2001, p. 28) อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งบทบาทของงาน ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะองค์การ ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว และแนวคิด Karasek (1979) เกี่ยวกับ JDC Model เป็นทฤษฎีที่มีอิทธิพลในการศึกษาวิจัย

เกี่ยวกับการทำงานและ ความเครียดแบบประจวบเหมาะ ต้องการควบคุมงาน (Job Demand-Control--JDC) มุ่งเน้นความต้องการงานและการควบคุมงาน จากการ ทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิดและข้อมูลเชิงประจักษ์ ของความเครียดในการทำงาน ที่เกิดจากการะงาน (workload) ความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) (Riaz, Ahmad, Riaz, Murtuza, Khan, & Firdous, 2016) สภาพแวดล้อมการทำงาน (work environment) (Berta, Laporte, Perreira, Ginsburg, Dass et al., 2018; Riaz et al., 2016) และข้อขัดแย้งความ ไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตครอบครัว (Lu, Hu, Huang, Zhuang, Guo et al., 2017; Wang, Lee, & Wu, 2017)

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction--JS) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึก ที่พึงพอใจหรือเป็นบวกจากสภาพทางอารมณ์การ ประเมินงานหรือจากประสบการณ์การทำงาน องค์ ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานในสถานการณ์การทำงาน จากการทบทวน วรรณกรรมตามแนวคิดและข้อมูลเชิงประจักษ์ของ ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย (1) ลักษณะงานที่ทำ (work-itself) (Masum, Azad, Hoque, Beh, Wanke, & Arslan, 2016) (2) รางวัล ค่าตอบแทน (rewards) (3) การเลื่อนตำแหน่ง (promotion) (4) การกำกับดูแล (supervision) (Rozman, Treven, & Cancer, 2017) และ (5) เพื่อนร่วม งาน (co-worker) (Templer, Armstrong-Stassen, & Cattaneo, 2010)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality Work of Life--QWL) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแนวคิดของ นักวิทยาศาสตร์ด้านพฤติกรรม เป็นมุมมองการมองใน ด้านรู้สึก คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะของ วัฒนธรรมที่สร้างขึ้นเพื่อยกระดับให้สูงขึ้นของความ มุ่งมั่นการทำงานระหว่างพนักงานกับองค์กร และ

จุดประสงค์หลักเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของ องค์กร โดยผ่านการสร้างงานและสถานที่ทำงานให้ เป็นที่น่าพอใจมากขึ้นในทุกะดับขององค์กร แนวคิด ของ Walton (1975) จากการทบทวนวรรณกรรม ตามแนวคิดและข้อมูลเชิงประจักษ์ของคุณภาพชีวิต การทำงาน ประกอบด้วย (1) เงินเดือนที่เป็นธรรม (2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (3) ความ สามัคคีทางสังคมในองค์กร (4) โอกาสและการพัฒนา ศักยภาพของพนักงาน (5) โอกาสด้านความก้าวหน้า และความมั่นคง (6) ระบบที่มีความยุติธรรมในองค์กร (7) ความสัมพันธ์กับสังคมของชีวิตการทำงาน และ (8) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Almarshad, 2015; Tao, Guo, Liu, & Li, 2018; Walton, 1975)

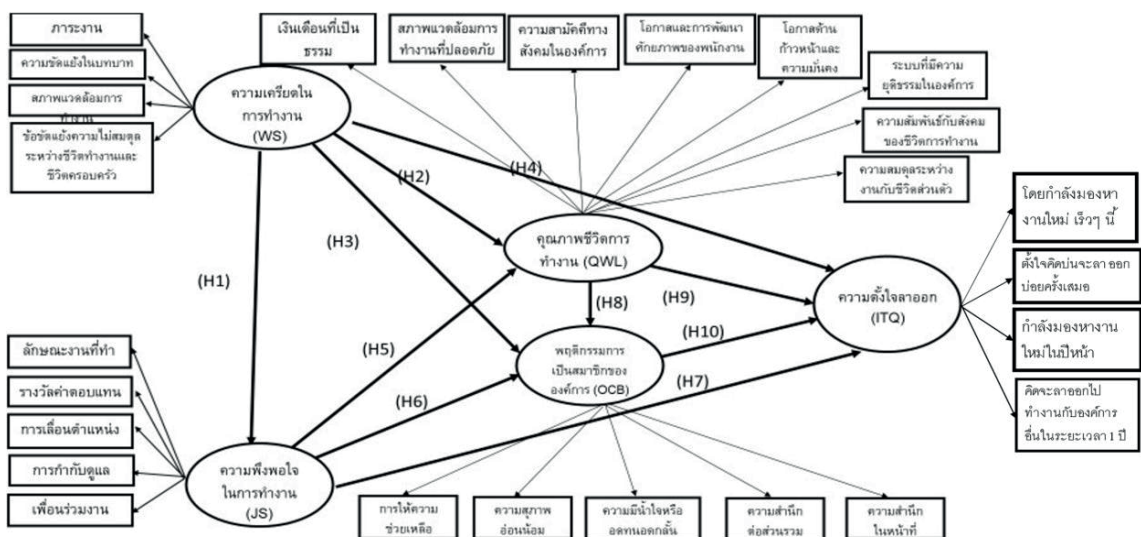
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Citizenship Behaviors--OCB) พฤติกรรม ที่เกิดจากตัวบุคคลนั้นและอยู่นอกเหนือจากบทบาท จากองค์กรที่ได้กำหนดไว้ และมีส่วนร่วมในการ ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานนั้นเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ต้องประกอบด้วย พฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ ความสุภาพอ่อนน้อม การมีน้ำใจ ความสำนึกต่อส่วนรวม ความสำนึกใน หน้าที่ Podsakoff and Mackenzie (1989); Organ (1997) จากการทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิดและ ข้อมูลเชิงประจักษ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ องค์กร ประกอบด้วย (1) การให้ความช่วยเหลือ (altruism) (El Din Mohamed, 2016; Organ, 1997; Podsakoff & Mackenzie, 1989) (2) ความสุภาพ อ่อนน้อม (courtesy) (El Din Mohamed, 2016) (3) มีน้ำใจหรืออดทนอดกลั้น (sportsmanship) (El Din Mohamed, 2016; Saeedy & Rastgar, 2015) (4) ความสำนึกต่อส่วนรวม (civic virtue) (El Din Mohamed, 2016) และ (5) ความสำนึกใน หน้าที่ (conscientiousness) (El Din Mohamed,

2016; Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter, 1990; Saeedy & Rastgar, 2015)

ความตั้งใจลาออก (Intention to Quit-ITQ) เป็นความคิดสมัครใจของพนักงานที่ต้องการที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานหรือบุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ เมื่อมีโอกาสไปทำงานที่องค์กรแห่งใหม่หรือเปลี่ยนอาชีพในอนาคตอันใกล้ ตามแนวคิด Lambert et al. (2001); Meyer et al. (1993); Mobley (1982)

จากการทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิดและข้อมูลเชิงประจักษ์ของความตั้งใจลาออก ประกอบด้วยมีแนวโน้มว่าตั้งใจลาออกโดยมองหางานใหม่ภายในระยะเวลาเร็วๆ นี้ Meyer et al. (1993) มีแนวโน้มว่าตั้งใจลาออกด้วยตั้งใจคิดบนจะลาออกบ่อยครั้งเสมอ และมีแนวโน้มความตั้งใจลาออกโดยมองหางานใหม่ในปีหน้า Chen, Su, Lo, Chiu, Hu, and Shieh (2014) มีแนวโน้มว่าตั้งใจลาออกไปทำงานองค์กรอื่นๆ ภายในหนึ่งปี

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1: ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สมมุติฐานที่ 2: ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมุติฐานที่ 3: ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

สมมุติฐานที่ 4: ความเครียดในการทำงานมี

ผลกระทบทางบวกต่อความตั้งใจลาออก

สมมุติฐานที่ 5: ความพึงพอใจในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมุติฐานที่ 6: ความพึงพอใจในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

สมมุติฐานที่ 7: ความพึงพอใจในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก

สมมุติฐานที่ 8: คุณภาพชีวิตการทำงานมี

ผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

สมมุติฐานที่ 9: คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก

สมมุติฐานที่ 10: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยในระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (mixed-methods research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพนำในการรวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการเก็บข้อมูล

ประชากรและตัวอย่าง การวิจัยเชิงคุณภาพ คือระดับผู้บริหาร ระดับผู้จัดการ หัวหน้าระดับปฏิบัติงานและระดับปฏิบัติงาน โดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวม 6 คน และการสัมภาษณ์กลุ่ม 4 กลุ่ม รวมทั้งหมด 15 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ พนักงานและผู้บริหารโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ สุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยสุ่มแบบช่วงชั้นอย่างมีสัดส่วน จากรายชื่อผู้ประกอบการจากสมาคมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย โดยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 32 บริษัท คิดเป็นประมาณ 1.3 เปอร์เซ็นต์ จากผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกทั้งหมด 2,427 บริษัท โดยกำหนดอัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างต่อจำนวนตัวแปรสังเกตได้ 19 ต่อ 1 จำนวนตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น 26 ตัวแปร ตัวอย่างจึงเท่ากับ 494 คน ในขณะที่ Comrey and Lee (1992, p. 125) การกำหนดตัวอย่างเท่ากับจำนวน 500 คน อยู่ในระดับดีมาก ผู้วิจัยจึงสรุปตัวอย่างในครั้งนี้ จำนวน 500 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การตรวจสอบความตรง กับผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องในสาขาที่เกี่ยวข้องกับโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวน 5 ท่าน โดยวิธีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC) มีค่ารายข้อมากกว่าหรือ

เท่ากับ 0.5 การตรวจสอบก่อนนำไปใช้ จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ของแต่ละตัวแปรควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2010) และค่าจำแนกรายข้อ (corrected item-total correlation) ของแต่ละข้อคำถามควรมีค่าตั้งแต่ 0.3 การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงด้วยการวิเคราะห์เส้นทางและการวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ปรับใหม่ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานหลักที่ว่า ตัวแบบจำลองตามทฤษฎีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 689.63 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 659 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) ค่าเท่ากับ 0.138 ผ่านเกณฑ์ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.05 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) ค่าเท่ากับ 1.060 ผ่านเกณฑ์ คือ ต้องมีค่าน้อยกว่า 2 เมื่อพิจารณา ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.946 ผ่านเกณฑ์ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.900 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.999 ผ่านเกณฑ์ คือ ต้องมีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.0574 และ ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.011 ผ่านเกณฑ์ คือต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 (Angsuchoti, Wichitwanna, & Kunphinyopanuwat, 2014)

ตาราง 1

อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อความตั้งใจลาออก: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผลลัพธ์											
	JS			QWL			OBC			ITQ		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
WS	-0.195	-	-0.195	-0.082	-0.154	-0.162	-0.087	-0.072	-0.159	0.381	0.062	0.443
JS				0.790	-	0.790	0.367	0.270	0.637	-0.320	-0.116	-0.436
QWL	-	-	-	-	-	-	0.342	-	0.342	-0.155	-0.108	-0.264
OCB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.318	-	-0.318
ตัวแปรแฝง												
ภายใน R^2		0.042		0.489	0.667	0.357						

$\chi^2 = 689.629$, $df = 659$, $\chi^2/df = 1.060$, $p \text{ value} = 0.13814$, CFI = 0.999, GFI = 0.946, AGFI = 0.900, RMSEA = 0.0574

จากตาราง 1 พบว่า ความเครียดในการทำงาน มีผลกระทบทางตรงที่เป็นลบต่อตัวแปร 3 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเท่ากับ -0.195, -0.082 และ -0.087 ตามลำดับ และมีผลกระทบทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปร 1 ตัวแปร คือ ความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ 0.381 ในขณะที่ ความพึงพอใจในการทำงานมีผลกระทบทางตรงที่เป็นบวกต่อตัวแปร 2 ตัวแปร คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเท่ากับ 0.790 และ 0.367 ตามลำดับ และมีผลกระทบทางตรงที่เป็นลบต่อตัวแปร 1 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบทางตรงที่เป็นลบต่อความตั้งใจลาออก มีค่าเท่ากับ -0.320 นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางตรงที่เป็นบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีค่าเท่ากับ 0.342 และมีผลกระทบทางตรงที่เป็นลบต่อความตั้งใจลาออกมีค่าเท่ากับ -0.155 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีผลกระทบทางตรงที่เป็นลบต่อความตั้งใจลาออก เท่ากับ -0.318

ผลสัมฤทธิ์เชิงคุณภาพของผู้วิจัยจากผู้เชี่ยวชาญ

ทรงคุณวุฒิในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียดที่เกิดจากภาระงาน ซึ่งเกิดจากงานหนัก ทำงานส่งไม่ทันตามเวลาที่กำหนด งานนั้นต้องมีการสื่อสารร่วมกันขาดการสื่อสารย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานส่งไม่ทันตามกำหนด นอกจากนี้เวลาความเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน ให้ทำงานพร้อมๆ กันหลายงานโดยไม่อธิบายให้เข้าใจว่างานไหนเป็นงานหลักที่มอบหมาย อาจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อยถึงปานกลาง ซึ่งย่อมเกิดขึ้นในการทำงาน บางครั้งสิ่งที่พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอาจไม่ได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการทั้งหมดของพนักงาน เช่น พอใจรายได้ที่ได้รับแต่ต้องทำงานหนัก ย่อมมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพราะถ้าคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นไม่เป็นไปตามที่พนักงานต้องการย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การให้ความช่วยเหลือ มีน้ำใจต่างๆ ซึ่งย่อมเกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานในงานนั้น และ มีผลกระทบต่อการตั้งใจลาออกซึ่งเกิดจากปัจจัย ดังนี้

ปัญหาด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น อึดอัดเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ ทำงานที่ไม่ชอบ องค์กรนั้นการเจริญโตช้า ไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงานมี

ไม่เพียงพอ ซึ่งความตั้งใจลาออกในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ทั้ง 10 สมมุติฐาน (ดูตาราง 2)

ตาราง 2

ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐาน	t value	ผลการทดสอบสมมุติฐาน
H1: ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความพึงพอใจในการทำงาน	-3.71	สนับสนุนสมมุติฐานที่ตั้งไว้
H2: ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน	-2.83	สนับสนุนสมมุติฐานที่ตั้งไว้
H3: ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	-2.08	สนับสนุนสมมุติฐานที่ตั้งไว้
H4: ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อความตั้งใจลาออก	7.31	สนับสนุนสมมุติฐานที่ตั้งไว้
H5: ความพึงพอใจในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน	9.16	สนับสนุนสมมุติฐานที่ตั้งไว้
H6: ความพึงพอใจในการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	4.62	สนับสนุนสมมุติฐานที่ตั้งไว้
H7: ความพึงพอใจในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก	-5.49	สนับสนุนสมมุติฐานที่ตั้งไว้
H8: คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	4.17	สนับสนุนสมมุติฐานที่ตั้งไว้
H9: คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก	-1.98	สนับสนุนสมมุติฐานที่ตั้งไว้
H10: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก	-4.18	สนับสนุนสมมุติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อความตั้งใจลาออก พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความตั้งใจลาออกที่เป็นบวก เป็นมาจากความเครียดจากข้อ

ขัดแย้งความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและครอบครัวเป็นหลัก ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออก โดยพนักงานที่ผ่านการทำงานมาบ้าง สามารถรับมือกับความเครียดนั้นได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tziner, Rabenu, Radomski, and Belkin

(2015) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและความตั้งใจลาออกที่เป็นบวกในเกณฑ์ที่สูง ขณะเดียวกันความเครียดมีความสัมพันธ์ที่เป็นลบต่อตัวแปร คือ ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัย Wang et al. (2017) และ De Clercq and Belausteguigoitia (2017) พบว่าความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานกับตัวแปรดังกล่าวทั้งสามตัวแปรที่เป็นลบทั้งสิ้น

ในขณะที่ ผลกระทบของความพึงพอใจในการทำงานต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในทิศทางที่เป็นบวก พบว่า ในมิติของความพึงพอใจในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน และการกำกับดูแลจากหัวหน้างาน ที่ส่งผลให้มิติของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรม และการรับผิดชอบต่อสังคม และส่งผลให้มิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ดี ในส่วนความมีน้ำใจในองค์การและความสำนึกในส่วนรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Parveen, Maimani, and Kassim (2017); El Din Mohamed (2016) และ Kasraie, Parsa, Hassani, and Ghasem-Zadeh (2014) และความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าอิทธิพลทางตรงที่เป็นลบต่อความตั้งใจลาออก พบว่า โดยเฉพาะพนักงานที่มีเริ่มทำงานใหม่ๆ พนักงานใหม่มีความอดทนต่ำ ผลตอบแทนที่ได้รับต่ำ ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lu, Hu, Huang, Zhuang, Guo et al. (2017) และ Jabeen, Friesen, and Ghoudi (2018) มีความสัมพันธ์ที่เป็นลบระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจลาออก

นอกจากนี้ ผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์ที่เป็นบวกโดยเฉพาะในมิติของคุณภาพชีวิต

การทำงาน ความยุติธรรมในองค์การ การมีส่วนร่วมในสังคม มิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ในส่วนความมีน้ำใจในองค์การและความสำนึกในส่วนรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kasraie et al. (2014) และตรงกันข้ามกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ที่เป็นลบต่อความตั้งใจลาออก กล่าวคือความสัมพันธ์ผกผันระหว่างคุณภาพการทำงานกับความตั้งใจลาออก หมายถึง เมื่อมีความตั้งใจลาออกที่เพิ่มสูงขึ้นคุณภาพชีวิตการทำงานลดลง ในขณะที่ผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การต่อความตั้งใจลาออก พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่น้อยจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การน้อยกว่าพนักงาน มักจะมองหางานใหม่ในองค์การอื่นอยู่เสมอซึ่งนำไปสู่ความตั้งใจลาออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang et al. (2017) ที่ว่าความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์ที่เป็นลบต่อความตั้งใจลาออก ซึ่งทั้งหมดดังที่กล่าวมานั้น สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิเคราะห์ห้สมการโครงสร้าง พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูง เท่ากับ 0.790 ผู้บริหารองค์การและผู้มีอำนาจตัดสินใจขององค์การ ควรพิจารณาในส่วนของความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ รางวัลค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งงาน การกำกับดูแล และเพื่อนร่วมงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานในมิติด้านต่างๆ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของพนักงาน องค์การควรสนับสนุนสิ่งที่พนักงานต้องการที่แท้จริงและองค์การสามารถทำได้ และทำงานผ่านระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาบุคลากรด้านสายอาชีพของพนักงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานให้มีมาตรฐานสูงขึ้น เพิ่มขีดความสามารถของพนักงานเพื่อการ

แข่งขันในระยะยาว

2. จากผลการวิจัย พบว่า ผลกระทบของความเครียดในการทำงานต่อความตั้งใจลาออกเท่ากับ 0.381 โดยพบว่า ความเครียดจากข้อขัดแย้งความไม่สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและครอบครัวส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออก ช่วงอายุน้อยมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกสูงกว่าช่วงอายุที่มากกว่า ซึ่งช่วงอายุที่มากกว่าสามารถบริหารความขัดแย้งงานกับครอบครัวได้ดีกว่าจากประสบการณ์การทำงาน องค์กรควรสนับสนุนการอบรมขั้นตอนการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นคู่มือการทำงาน และให้มีการ Role Play จำลองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นจริงสามารถแก้ไขปัญหาได้ ไม่ให้เกิดภาวะแรงกดดันจากหัวหน้างาน และความพร้อมในการทำงานเชิงรุก องค์กรควรมีการจัดตั้งหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรึกษาหรือพี่เลี้ยงภายในหน่วยงานจำเป็นต้องให้ความสนใจกับพนักงานมากขึ้นโดยมีเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายดูแล

สอบถามสุขภาพ สอบถามรายละเอียดปัญหาชีวิตส่วนตัว ครอบครัว รวมถึงการรับฟังปัญหาจากภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากสภาพการทำงาน หรือเกิดจากสภาพสังคม ผู้สูงอายุภายในองค์กร

3. จากผลการวิจัย พบว่า ผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อความตั้งใจลาออก เท่ากับ 0.318 ในการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรต้องพัฒนาแก้ไขไปพร้อมกับการลดความเครียดในการทำงานมีปฏิบัติไปพร้อมกัน โดยพิจารณารายละเอียดของกลุ่มช่วงอายุ องค์กรอาจพิจารณาปรับปรุงด้านการทำงานของพนักงานในด้านจิตวิทยา ด้านความเหมาะสมของงาน การทำงานที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน การทำงานข้ามหน่วย ด้งความสามารถของพนักงานออกมาใช้งานอย่างเต็มที่ และความยืดหยุ่นในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อพนักงาน เช่น สร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กรในด้านของทัศนคติที่ดีของผู้บริหารต่อพนักงาน ความเป็นมิตร การให้โอกาสผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความสามารถอย่างเต็มที่

References

- Almarshad, S. O. (2015). A measurement scale for evaluating quality of work life: Conceptualization and empirical validation. *Trends in Applied Sciences Research*, 10(3), 143-156.
- Angsuchoti, S., Wichitwanna, S., & Kunphinyopanuwat, R. (2014). *Statistical analysis for research in social science and behavior science: Techniques for using LISREL programs* (3rd ed.). Charoen Munkong Dee. [In Thai]
- Berta, W., Laporte, A., Perreira, T., Ginsburg, L., Dass, A. R. et al. (2018). Relationships between work outcomes, work attitudes and work environments of health support workers in Ontario long-term care and home and community care settings. *Human Resources for Health*, 16(1), 1-11.
- Chen, M. L., Su, Z. Y., Lo, C. L., Chiu, C. H., Hu, Y. H., & Shieh, T. Y. (2014). An empirical study on the factors influencing the turnover intention of dentists in hospitals in Taiwan. *Journal of Dental Sciences*, 9(4), 332-344.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2nd ed.). Psychology Press.
- Cooper, C. L., Cooper, C. P., Dewe, P. J., Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress*. Sage.
- De Clercq, D., & Belausteguigoitia, I. (2017). Reducing the harmful effect of role ambiguity on turnover intentions: The roles of innovation propensity, goodwill trust, and procedural justice. *Personnel Review*, 46(6), 1046-1069.
- Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & Cooper, C. L. (2012). Theories of psychological stress at work. In R. J. Gatchel & I. Z. Schultz (Eds.), *Handbook of occupational health and wellness* (pp. 23-38). Springer Science.
- El Din Mohamed, W. S. (2016). Investigating the relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior among Beni Suef Cement Company employees. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(5), 1-7.
- Gilmer, V. B. (1971). *Industrial psychology*. McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Black, B., Babin, B.J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Pearson Education.
- Jabeen, F., Friesen, H. L., & Ghoudi, K. (2018). Quality of work life of Emirati women and its influence on job satisfaction and turnover intention: Evidence from the UAE. *Journal of Organizational Change Management*, 31(2), 352-370.
- Karasek, R. A. Jr. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.

- Kasraie, S., Parsa, S., Hassani, M., & Ghasem-Zadeh., A. (2014). The relationship between quality of work life, job stress, job satisfaction and citizenship behavior in Oshnaviyeh Hospital's Staff. *Journal of Patient Safety & Quality Improvement*, 2(2), 77-81.
- La Torre, G., Sestili, C., Mannocci, A., Sinopoli, A., De Paolis, M. et al. (2018). Association between work related stress and health related quality of life: The impact of socio-demographic variables. A cross sectional study in a region of central Italy. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(1), 159.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Barton, S. M. (2001). The impact of job satisfaction on turnover intent: A test of a structural measurement model using a national sample of workers. *Social Science Journal*, 38(2), 233-250.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Rand McNally.
- Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P. et al. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 7(5), 1-12.
- Masum, A. K. M., Azad, M. A. K., Hoque, K. E., Beh, L. S., Wanke, P., & Arslan, Ö. (2016). *Job satisfaction and intention to quit: An empirical analysis of nurses in Turkey*. Retrieved from <https://doi.org/10.7717/peerj.1896>
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-555.
- Mirvis, P. H., & Lawler III, E. E. (1984). Accounting for the quality of work life. *Journal of Organizational Behavior*, 5(3), 197-212.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover, causes, consequences, and control*. Addison-Wesley.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Parveen, M., Maimani, K., & Kassim, N. M. (2017). Quality of work life: The determinant job retention among RNs AND OHPs. *International Journal for Quality Research*, 11(1), 173-194.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1989). *A second-generation measure of organizational citizenship behavior*. Unpublished manuscript, Indiana University, Bloomington.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The leadership quarterly*, 1(2), 107-142.
- Riaz, M., Ahmad, N., Riaz, M., Murtuza, G., Khan, T., & Firdous, H. (2016). The impact of job stress on employee's job Satisfaction. *International Review of Management and Business Research*, 5(4), 1370-1382.

- Rozman, B., Treven, S., & Cancer, V. (2017). Motivation and satisfaction of employees in the workplace. *Business Systems Research, International journal of the Society for Advancing Innovation and Research in Economy*, 8(2), 14-25.
- Saeedy, S., & Rastgar, A. A. (2015). Study of the role of personality factors in organizational citizenship behaviors. *Trends Journal of Sciences Research*, 2(2), 50-55.
- Tao, L., Guo, H., Liu, S., & Li, J. (2018). Work stress and job satisfaction of community health nurses in Southwest China. *Biomedical Research*, 29(3), 510-518.
- Templer, A., Armstrong-Stassen, M., & Cattaneo, J. (2010). Antecedents of older workers motives for continuing to work. *Career Development International*, 15(5), 479-500.
- Thailand Automotive Institute. (2014). *The report of the structure of parts production of the Thai automotive industry*. Retrieved from <http://www.technology.in.th/industrial-data/lib/exe/fetch.php?media=automotive-industry:20150609-2-report-nov-2557-thailand-automotive-institute.pdf> [In Thai]
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 207-213.
- Walton, R. E. (1975). Criteria for quality of working life. In L. E. Davis, A. B. Cherns, & Associates (Eds.), *The quality of working life* (pp. 91-104). Free Press.
- Wang, I. A., Lee, B. W., & Wu, S. T. (2017). The relationships among work-family conflict, turnover intention and organizational citizenship behavior in the hospitality industry of Taiwan. *International Journal of Manpower*, 38(8), 1130-1142.