

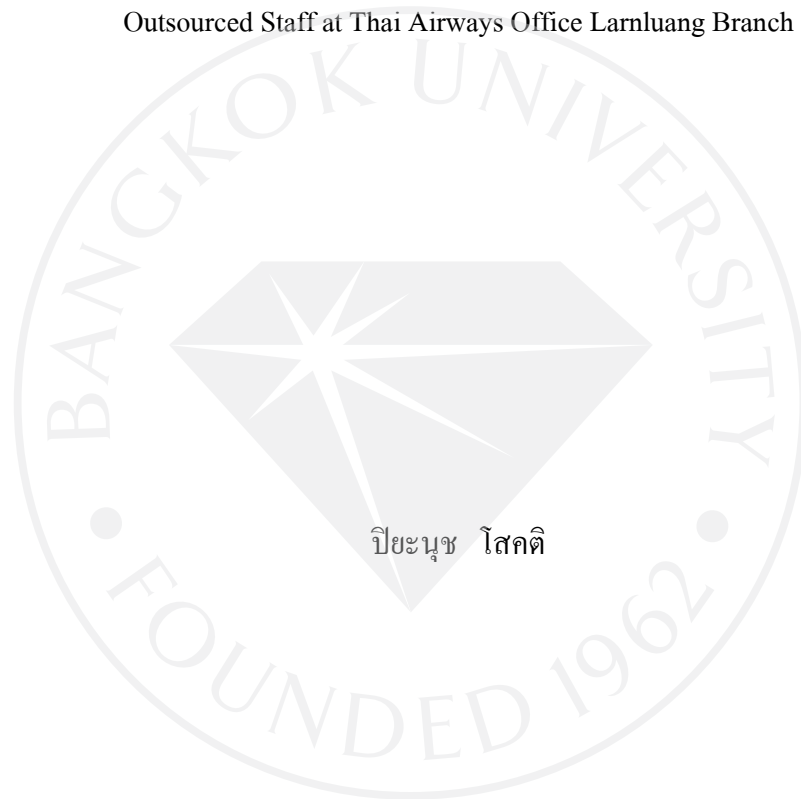
**แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของ
พนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง**

**Work Motivation and Perception on Work Stress Affecting Determination to
Resign of Outsourced Staff at Thai Airways Office Larnluang Branch**



แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน
บริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง

Work Motivation and Perception on Work Stress Affecting Determination to Resign of
Outsourced Staff at Thai Airways Office Larnluang Branch



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2554



© 2555

ปิยะนุช โสคติ
สงวนลิขสิทธิ์

ปิยะนุช โสคติ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรกฎาคม 2555, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน
บริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง (58 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานและ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง จำนวน 98 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด ตามด้วยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ ส่วนการรับรู้ความเครียดจากการทำงานและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจที่เป็นปัจจัยจูงใจนั้นไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ส่วนแรงจูงใจที่เป็นปัจจัยค้ำจุนนั้นมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการรับรู้ความเครียดจากการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของ
พนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง

ผู้วิจัย ปิยะนุช โสคติ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

12 กรกฎาคม 2555

Sokati, Piyanuch. Master of Business Administration, July 2012, Graduate School,
Bangkok University.

Work Motivation and Perception on Work Stress Affecting Determination to Resign of
Outsourced Staff at Thai Airways Office Larnluang Branch (58 pp.)

Advisor: Krairoek Pinkaeo, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of the study was to study the influences of work motivation and perception on work stress of staff on their determination to resign. The sample group in this study was 98 outsourced employees who worked at the Thai Airways office, Larnluang Branch, selected by using purposive sampling method. Questionnaires were used as the data collection tool. The statistical data analysis was conducted by using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, and the inferential statistics including Multiple Regression Analysis.

The result of the study showed that work motivation both in terms of motivator factors and hygiene factors was at a medium level. The highest motivation was success, followed by nature of work, and responsibilities. In addition, the perception on work stress and the determination to resign was also at a medium level. The hypothesis testing result revealed that work motivation had an influence on the employees' determination to resign with a statistical significance of 0.05. More particularly, the motivator factors had no influence on the employees' determination to resign, while the hygiene factors did, with a statistical significance of 0.05. In addition, the perception on work stress did not have an influence on their determination to resign with a statistical significance of 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอแสดงความขอบคุณ ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยที่ได้ให้ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ ที่มีคุณค่า ตลอดจนได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมไปถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นที่ปรึกษาพิเศษให้กับกลุ่มนักศึกษา MBA-True ตลอดจนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำต่าง ๆ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังขอขอบคุณครอบครัวที่คอยดูแลและให้การสนับสนุนในเรื่องการศึกษาของผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อนและพี่ ๆ น้อง ๆ MBA-True ทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่าง ๆ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และที่ลืมไม่ได้เลยก็คือ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลามาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษา ค้นคว้าอิสระฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้คงเป็นประโยชน์สำหรับผู้ ที่สนใจไม่มากนักน้อย และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยก็ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ปิยะนุช โสคติ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลทั่วไปของการให้บริการของบริษัทแรงงานภายนอก	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการว่าจ้างแรงงานภายนอก	5
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	8
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	10
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	11
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก	14
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.8 สมมติฐานการศึกษาและกรอบแนวคิดการวิจัย	17
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากร	20
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	20
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	21
3.4 การตรวจสอบเครื่องมือ	21
3.5 องค์ประกอบของแบบสอบถาม	22
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23

สารบัญ (ต่อ)

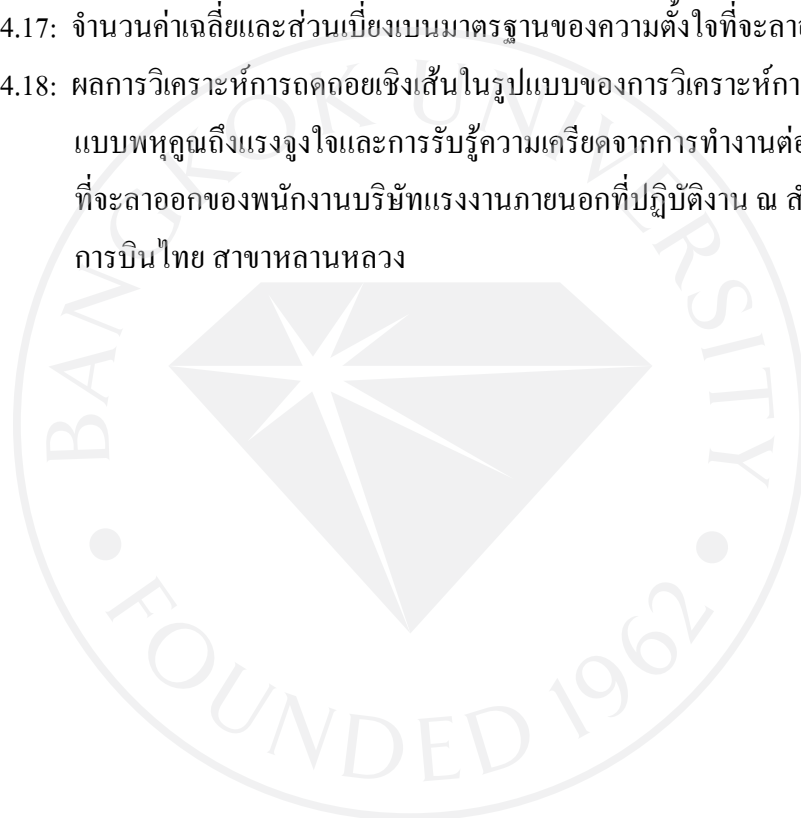
	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.7 การแปลผลข้อมูล	23
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	23
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	25
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	27
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเครียดจากการทำงาน	39
4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออก	40
4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	41
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการวิจัย	43
5.2 การอภิปรายผล	44
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	44
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	45
บรรณานุกรม	47
ภาคผนวก	49
ประวัติผู้เขียน	58

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทของพนักงาน อายุการทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน	25
ตารางที่ 4.2: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	27
ตารางที่ 4.3: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน	29
ตารางที่ 4.4: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	30
ตารางที่ 4.5: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	30
ตารางที่ 4.6: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ	31
ตารางที่ 4.7: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า	32
ตารางที่ 4.8: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	33
ตารางที่ 4.9: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	33
ตารางที่ 4.10: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท	34
ตารางที่ 4.11: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพของอาชีพ	35
ตารางที่ 4.12: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน	36
ตารางที่ 4.13: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการปกครองของหัวหน้างาน	37
ตารางที่ 4.14: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	38
ตารางที่ 4.16: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเครียดจากการทำงาน	39
ตารางที่ 4.17: จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจที่จะลาออก	40
ตารางที่ 4.18: ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณถึงแรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง	41



สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย แสดงอิทธิพลของแรงจูงใจและการรับรู้ความเครียด
จากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน

หน้า

18



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	ปิยะนุช โสคติ
อีเมล	priew.piyanuch@gmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ประวัติศาสตร์) เกียรตินิยมอันดับ2 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มัธยมศึกษา (อังกฤษ-ฝรั่งเศส) โรงเรียนศรีอยุธยาในพระอุปถัมภ์ฯ ประถมศึกษา โรงเรียนวัดปทุมวนาราม
ประสบการณ์ทำงาน	Customer Management Representative (CMR) บริษัท ทูทัทซ์ จำกัด Reservation and Ticketing Staff บริษัท สกาเดีย แทรเวล จำกัด Business Center Clerk โรงแรมเดอะแกรนด์



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจในโลกปัจจุบันขยายตัวและเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้การแข่งขันในการดำเนินธุรกิจยิ่งข้อมสูงตามไปด้วย หลายองค์กรจึงได้พากันหาวิธีเพิ่มผลกำไรและพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ลง และหนึ่งในวิธีการนั้นก็คือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาช่วยดำเนินงานในบางส่วน หรือที่เรียกกันว่า Outsourcing

บริษัทให้บริการแรงงานภายนอก (Outsource) แห่งหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถเปิดเผยชื่อในรายงานวิจัยฉบับนี้ จึงขอใช้นามสมมุติว่า บริษัทแรงงานภายนอก เป็นบริษัทหนึ่งในเครือของบริษัทโทรคมนาคมรายใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศ จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2548 เป็นบริษัทที่ให้บริการทางด้านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์แบบครบวงจร (Totally Outsourcing Contact Center Service) ไม่ว่าจะเป็นการวางระบบและการพัฒนาระบบ การจัดหาแรงงาน การฝึกอบรมพนักงานในการใช้ระบบ รวมไปถึงการให้บริการงาน Call Center แบบครบวงจร โดยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ก็เป็นหนึ่งในลูกค้าสำคัญที่ใช้บริการ Outsourcing ของบริษัทนี้

ในการให้บริการ Outsourcing กับบริษัทการบินไทย พนักงานบริษัทแรงงานภายนอกต้องไปปฏิบัติงานในพื้นที่ของบริษัทการบินไทยที่กองสำรองที่นั่ง สาขาหลานหลวง หรือที่เรียกกันว่า Thai Contact Center โดยจะเป็นการให้บริการสำรองที่นั่งตัวเครื่องบินทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง การออกบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการเดินทางโดยสายการบินไทย จากการที่พนักงานต้องทำงานในพื้นที่ของบริษัทการบินไทยและการเรียนรู้ระบบงานสำรองที่นั่งที่ค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน ทำให้พนักงานมีการลาออกอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ เดือน และเป็นอัตราการลาออกที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงานในที่อื่น ๆ ส่งผลให้บริษัทเกิดต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นในการจัดหาพนักงานใหม่เพื่อเข้ามาทดแทนพนักงานที่ลาออกไป

การลาออกของพนักงานอาจเกิดมาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น ปัญหาสุขภาพพนักงาน การย้ายที่อยู่อาศัย การแต่งงาน เป็นต้น ซึ่งสาเหตุเหล่านี้เป็นสาเหตุในการลาออกที่พนักงานและองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงให้เกิดขึ้นได้ แต่ก็ยังมีสาเหตุในการลาออกอื่นอีกที่สามารถหลีกเลี่ยงให้ไม่เกิดขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการของพนักงานเองที่ต้องการจะเปลี่ยนงาน อันเนื่องมาจากงานเดิมไม่มีความมั่นคงหรือไม่มีโอกาสก้าวหน้า งานเดิมก่อให้เกิดความเครียดมากเกินไปโดยที่ความเครียดนั้นอาจเกิดมาจากทั้งตัวลักษณะของงานและเวลาในการทำงาน หรือการได้งานใหม่ที่

ดีกว่างานเดิม และเมื่อองค์กรทราบสาเหตุในการลาออกของพนักงานแล้ว องค์กรควรหาทางป้องกันการลาออกของพนักงานด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงการลาออกของพนักงานให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

จากเหตุผลต่าง ๆ ดังที่กล่าวมานี้ ผู้ทำวิจัยจึงได้ตัดสินใจทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหาดใหญ่ เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการบริหารจัดการบริษัทและบุคลากรได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้คือ

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน

1.3 ขอบเขตการศึกษา

วิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมุ่งศึกษาตัวแปรความตั้งใจที่จะลาออก แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานเท่านั้น และประชากรที่ใช้ศึกษาคือ พนักงานบริษัทแรงงานภายนอกแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหาดใหญ่ จำนวน 129 คน ระยะเวลาในการศึกษาเริ่มตั้งแต่มีนาคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2555

1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา

ผลจากการศึกษามีประโยชน์ต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

1.4.1 ฝ่ายบริหารของบริษัทแรงงานภายนอกสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการบริหารจัดการบริษัทและพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน

1.4.2 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการบริหารจัดการพนักงานและลดอัตราการลาออกของพนักงานลง

1.4.3 หัวหน้างานสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการป้องกันและลดแนวโน้มในการลาออกของพนักงานลง

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 การว่าจ้างแรงงานภายนอก (Outsourcing) หมายถึง การว่าจ้างองค์กรภายนอกที่มีความรู้ความชำนาญเข้ามาช่วยดำเนินงานในส่วนที่บริษัทยังขาดความชำนาญอยู่ เพื่อประโยชน์ในการลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัท

1.5.2 ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ในเรื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมไปถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการทราบ และให้คำแนะนำในการใช้บริการเมื่อลูกค้ามีข้อสงสัยหรือประสบปัญหาในการใช้บริการ

1.5.3 กองสำรองที่นั่ง (Thai Contact Center) หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมงในเรื่องของการสำรองที่นั่งตั๋วเครื่องบิน การเปลี่ยนแปลงการเดินทาง การออกบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการเดินทางโดยสายการบินไทย

1.5.4 แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.5 ปักจัญจูงใจ หมายถึง ปักจัญกระตุ้นจากภายนอกที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง

1.5.6 ปักจัญค่าจูง หมายถึง ปักจัญกระตุ้นจากภายในที่ส่งเสริมให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลคงอยู่ และถ้าไม่มีปักจัญค่าจูงนี้บุคคลก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

1.5.7 ความตั้งใจที่จะลาออก หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีความต้องการจะลาออกจากงานที่ทำอยู่โดยสมัครใจ

1.5.8 การรับรู้ หมายถึง การรับและตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราโดยผ่านอวัยวะรับความรู้สึก เป็นการตอบโต้ต่อสิ่งที่มีกระตุ้น

1.5.9 ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีการตอบสนองต่อสิ่งที่มีจู่โจมเข้ามาซึ่งทำให้ร่างกายเกิดการปรับตัวเพื่อเตรียมรับมือกับความกดดันและสถานการณ์ต่าง ๆ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้จะเป็นการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ สามารถแบ่งเนื้อหาออกเป็น 8 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของการให้บริการของบริษัทแรงงานภายนอก
2. แนวคิดเกี่ยวกับการว่าจ้างแรงงานภายนอก
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. สมมติฐานการศึกษาและกรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ข้อมูลทั่วไปของการให้บริการของบริษัทแรงงานภายนอก

บริษัทแรงงานภายนอกเป็นบริษัทหนึ่งในเครือของบริษัทโทรคมนาคมรายใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศ จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการลูกค้าสัมพันธ์แบบครบวงจรแก่องค์กรทั่วไป โดยจะเน้นการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ซึ่งรูปแบบการให้บริการของบริษัทแรงงานภายนอกมีหลากหลายประเภท สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

2.1.1 บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบครบวงจร (Totally Outsourcing Contact Center Service)

- ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Inbound) เป็นการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ด้วยการรับสายลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา จะมีทั้งบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ (General Product/Service Inquiry) บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงิน (Billing Inquiry) บริการรับคำติชมหรือเรื่องร้องเรียน (Complaint Handling) บริการให้คำปรึกษาด้านเทคนิคและแก้ปัญหาเร่งด่วน (Technical Support/ Help Desk) เป็นต้น

- ศูนย์บริการติดต่อลูกค้า (Outbound) เป็นการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ด้วยการโทรออกไปหาลูกค้า จะมีทั้งบริการแนะนำสินค้าและโปรโมชั่นต่างๆ (Product Introduction) บริการเร่งรัดหนี้สิน (Collection Management) บริการสำรวจข้อมูลทางการตลาด (Market Survey) บริการขายสินค้าทางโทรศัพท์ (Telesales) เป็นต้น

2.1.2 บริการให้เช่าระบบและสถานที่ (Facilities Rental Services)

- บริการให้เช่าระบบ Call Center และสถานที่ทำงาน (Location and Facilities Rental) จะเป็นการจัดหาระบบงานต่าง ๆ ใน Call Center รวมทั้งสถานที่ทำงานที่พร้อมใช้งานและตรงตามความต้องการของลูกค้า

- บริการให้เช่าระบบ Call Center และอุปกรณ์ต่าง ๆ (Contact Center Hardware Rental) จะเป็นบริการให้เช่า Hardware และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ใน Call Center โดยมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำ

- บริการให้เช่า Software ที่ใช้ใน Call Center และ Software อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Contact Center Software Application Rental)

2.1.3 บริการพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ (Outsource Customer Service Agent Service) จะเป็นการให้บริการจัดหาพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งการจัดหา ฝึกอบรม และจัดส่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการไปทำงาน ณ สถานที่ทำงานของลูกค้า

2.1.4 บริการจัดทำธุรกรรมภายในสำนักงาน (Business Process and Fulfillment Services) เช่น บริการป้อนข้อมูลลูกค้าเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ (Data Entry) บริการปรับปรุงและจัดฐานข้อมูลลูกค้า (Data Cleansing) บริการจัดการรับ-ส่ง E-mail (E-mail response Management) เป็นต้น

2.1.5 บริการให้คำปรึกษาและการฝึกอบรม (Training and Consulting Services) เช่น บริการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าและ Call Center (Training Services in Contact Center Areas) บริการที่ปรึกษาด้านการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและการบริการ Call Center (Contact Center Operation and Management Consulting)

2.1.6 บริการวางระบบและบริหาร Call Center (Turn Key Services) เช่น บริการจัดหาและวางระบบ Hardware และอุปกรณ์ต่าง ๆ (Hardware - Telephony Systems) บริการจัดหาและวางระบบ Software (Software Applications) บริการบริหารจัดการระบบ Call Center (Call Center System Integration Services) เป็นต้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการว่าจ้างแรงงานภายนอก

ความหมายของการว่าจ้างแรงงานภายนอก

ทิววรรณ มีคำเนิน (2552) ได้ให้ความหมายของการว่าจ้างแรงงานภายนอกว่าหมายถึง การว่าจ้างให้บุคคลที่สามหรือองค์กรอื่นรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรแทน รวมไปถึงการเปิดเผยข้อมูลภายในองค์กรให้แก่บุคคลหรือองค์กรที่ถูกว่าจ้าง และในบางครั้งอาจจะมีการถ่ายโอนสินทรัพย์หรือบุคลากรด้วย

นิสคารก์ เวชยานนท์ (2548) ได้สรุปความหมายของการจัดซื้อสินค้าหรือบริการจากภายนอก (Outsourcing) ว่าหมายถึง การตัดงานหรือหน้าที่บางประการออกไปให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดยในอดีตมักจะตัดงานหรือหน้าที่ที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักออกไปให้บริษัทอื่นรับช่วงไปทำ ปัจจุบันอาจมีการขยายไปสู่การเป็นหุ้นส่วน (Partners)

โกวิทย์ กังสนันท์ (2544) ได้สรุปความหมายของการซื้อบริการจากหน่วยงานภายนอก (Outsourcing) ว่าหมายถึง การดำเนินการเคลื่อนย้ายหรือถ่ายโอนกิจกรรมหรืองานประจำภายในบางอย่าง รวมถึงสิทธิ์การตัดสินใจขององค์กรให้กับผู้ให้บริการจากภายนอก โดยจัดทำในรูปของข้อตกลงสัญญา (Contract) ร่วมกัน

สุชาติ สุขสวัสดิ์ ณ อุษยา (2541) ได้สรุปความหมายของการว่าจ้างงานภายนอกว่า หมายถึง ยุทธวิธีในการจัดกระบวนการทางธุรกิจเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับขนาดและค่าใช้จ่าย เกิดเป็นกระบวนการว่าจ้างบุคคลภายนอกให้เป็นผู้ให้บริการงานบางอย่างที่จัดขึ้นในองค์กรนั่นเอง

ศรีสมรภัฏ อินทุจันทร์ยัง (2542 อ้างใน ทิพวรรณ มีดำเนิน, 2552, หน้า 8) ได้ให้คำนิยามของการว่าจ้างแรงงานภายนอกไว้ว่าคือ การซื้อสินค้าหรือบริการจากแหล่งภายนอก เพื่อทดแทนสินค้าหรือบริการที่เคยถูกดำเนินการจากแผนกต่าง ๆ ภายในองค์กรนั้น ๆ

รูปแบบการให้บริการของบริษัทแรงงานภายนอก

สรวิทย์ บัวศรี (2546) ได้อธิบายถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัทแรงงานภายนอกว่า บริษัทแรงงานภายนอกจะเข้ามาดำเนินการใน 4 ส่วน ดังนี้

- 1) รับดำเนินการออกแบบและสร้างระบบ Call Center ตามที่ลูกค้าต้องการ
- 2) รับดำเนินการจัดหาบุคลากรเพื่อทำการให้ข้อมูลสินค้าและบริการ แนะนำการใช้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงรับแจ้งเรื่องปัญหาเรื่องร้องเรียน
- 3) ให้บริการด้านการบำรุงรักษาอุปกรณ์ Hardware และ Software ทั้งหมดภายในองค์กร
- 4) ให้บริการด้านการจัดการให้แก่ระบบทางด้าน Application Software บางส่วนหรือทั้งหมด

ปิยวัฒน์ แก้วกัณทรรัตน์ (2550 อ้างใน ทิพวรรณ มีดำเนิน, 2552, หน้า 10) ได้สรุปรูปแบบของการจ้างเหมาพนักงานบริการ (Contract Out) ว่ามีรูปแบบทั้งหมดดังนี้

- 1) การจ้างเหมาพนักงานบริการเฉพาะด้าน เช่น การทำระบบจ่ายเงินเดือนด้วยโปรแกรม Payroll การสรรหาพนักงานในตำแหน่งที่หายาก เป็นต้น
- 2) การจ้างเหมาพนักงานบริการงานธุรการ-บุคคลทั้งหมด โดยบริษัทที่รับจ้างจะจัดส่งพนักงานเข้ามาทำงานดังกล่าวให้บริษัทผู้ว่าจ้างเป็นครั้ง ๆ ไป
- 3) การจ้างเหมาพนักงานบริการงานธุรการ-บุคคลทั้งหมด โดยบริษัทที่รับจ้างจะจัดส่งพนักงานเข้ามาติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถให้บริการแบบออนไลน์ภายในบริษัท (Intranet)

แก่พนักงานได้ เช่น การลางาน การขอใช้สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

4) การจ้างเหมาพนักงานบริการงานระดับกลยุทธ์ โดยบริษัทที่รับจ้างจะส่งผู้เชี่ยวชาญเข้ามาจัดทำระบบและร่วมประชุมกับฝ่ายบริหารของบริษัทผู้ว่าจ้างเพื่อวางแผนเป็นครั้ง ๆ ไป

ข้อดีและข้อเสียของการว่าจ้างแรงงานภายนอก

ทิพวรรณ มีดำเนิน (2552) ได้สรุปข้อดีและข้อเสียของการว่าจ้างแรงงานภายนอกไว้ดังนี้

- 1) ช่วยลดภาระการทำงานของพนักงานที่ทำงานหนักและมีความเครียดสูง ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้นในการทำงานสำคัญต่าง ๆ
- 2) ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินการของบริษัท ส่งผลให้บริษัทมีกำไรที่เพิ่มมากขึ้น
- 3) ช่วยลดค่าใช้จ่ายของบริษัท ส่งผลให้บริษัทมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น
- 4) ช่วยสร้างรูปแบบในการทำงานใหม่ อันเนื่องมาจากการจัดเตรียมโครงการสำหรับการว่าจ้างแรงงานภายนอก ทำให้พนักงานสามารถจัดระเบียบสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรได้
- 5) ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินโครงการและสามารถพัฒนาหลาย ๆ โครงการได้ในเวลาเดียวกัน
- 6) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยตัดงานที่ไม่ได้เป็นงานหลักของบริษัทออกไปให้แรงงานภายนอกดำเนินการแทน ทำให้สามารถมุ่งเน้นไปที่งานหลักของบริษัทได้อย่างเต็มที่
- 7) ช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการองค์กร ทำให้บริษัทมีช่องทางในการบริหารที่เพิ่มมากขึ้น
- 8) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงาน เนื่องจากการว่าจ้างแรงงานภายนอกที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านเข้ามาดำเนินการ จะส่งผลให้ผลิตผลขององค์กรมีคุณภาพที่สูงขึ้น
- 9) ช่วยให้บริษัทสามารถคัดเลือกคนที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านเข้ามาร่วมงานได้ ซึ่งบริษัทที่มีบุคลากรที่มีความสามารถ ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่ทำให้บริษัทสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้
- 10) ช่วยเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาองค์กร หากสามารถกำหนดเป้าหมายร่วมกับบริษัทที่ให้บริการแรงงานภายนอกได้ จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาองค์กรได้มากยิ่งขึ้นด้วย

ข้อเสีย

1) การเกิดทักษะใหม่ เนื่องมาจากการว่าจ้างแรงงานภายนอกจำเป็นต้องอาศัยทักษะและระบบงานเพิ่มเติมจากเดิมที่เคยปฏิบัติอยู่ ส่งผลให้ขั้นตอน การดำเนินการ และการวัดผลต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหาในอนาคตได้

2) การเกิดขยะเข้า-ขยะออก เนื่องจากองค์กรคาดหวังว่าการว่าจ้างแรงงานภายนอกเข้ามา

ดำเนินการจะสามารถแก้ไขปัญหามีอยู่ได้ แต่ในบางครั้งแรงงานภายนอกก็มีความสามารถไม่เพียงพอ ส่งผลทำให้ปัญหาอาจรุนแรงขึ้น ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เกิดความล่าช้า และลดคุณภาพงานของบริษัทลง

3) การตรวจสอบประสิทธิภาพของการให้บริการคือ การระบุว่าใครจะเป็นผู้มีหน้าที่ในการตรวจสอบและประเมินระดับของการให้บริการ

4) การให้บริการที่ไม่สมบูรณ์ เนื่องมาจากบริษัทที่ให้บริการแรงงานภายนอกหลายบริษัทเพิ่งเปิดดำเนินการ จึงอาจยังไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน องค์กรจึงต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้ให้บริการมีความสามารถเพียงพอกับความต้องการของบริษัท

5) ต้นทุนในการหาผู้ให้บริการรายใหม่ ในการยกเลิกสัญญาและหาผู้ให้บริการรายใหม่ จะทำให้เกิดรายจ่ายของค่าปรึกษากฎหมายและการทำสัญญา

6) สูญเสียความสามารถในการดำเนินการหรือการพัฒนาบุคลากรของบริษัทในระยะยาว เนื่องมาจากการว่าจ้างแรงงานภายนอกเข้ามาดำเนินจำนวนมาก ๆ จะทำให้พนักงานในบริษัทเริ่มไม่แน่ใจในสถานภาพของตัวเองว่าจะถูกเลิกจ้างเมื่อไร เกิดความไม่มั่นคงในงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จนอาจนำไปสู่การหางานใหม่ในที่สุด และอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในองค์กรเอง

ในการว่าจ้างแรงงานภายนอกนั้นก็ยังมีทั้งข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกันออกไป แต่ละองค์กรควรประเมินศักยภาพและความสามารถของบุคลากรในองค์กรของตนก่อนเพื่อดูว่างานส่วนไหนที่องค์กรสามารถดำเนินการเองได้ และงานส่วนไหนเหมาะที่จะใช้การว่าจ้างแรงงานภายนอกเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อให้การว่าจ้างแรงงานภายนอกนั้นเกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัซเบิร์ก

เฮอรัซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างใน สุรเดช ลิปิกรณ์, 2552, หน้า 8) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์และพบว่ามี 2 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยตรง เป็นปัจจัยกระตุ้นจากภายนอกที่ทำให้บุคคลเกิดความรักและความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพจนประสบความสำเร็จ และบุคคลนั้นก็มีความภูมิใจและพึงพอใจในผลสำเร็จของงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจ ทำทนายใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการลงมือทำ หรือสามารถปฏิบัติได้โดยลำพังแต่เพียงผู้เดียวตั้งแต่ต้นจนจบ

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การมีอำนาจในงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องมีคนมาคอยควบคุมหรือตรวจสอบ ทำให้บุคคลนั้นเกิดควมมีวินัยในตนเอง สามารถควบคุมตนเองได้

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การได้รับการฝึกอบรมหรือมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้แรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลคงอยู่ตลอดเวลา เป็นปัจจัยกระตุ้นจากภายในซึ่งถ้าไม่มีปัจจัยนี้ก็จะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนได้แก่

2.1 เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง อัตราเงินเดือนและสวัสดิการที่ทำให้เป็นที่พึงพอใจของบุคคลในองค์กร

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างเข้าใจ

2.3 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพที่ปฏิบัตินั้นมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม

2.4 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การบริหารและการจัดการงานภายในองค์กร รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้วย

2.5 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อุปกรณ์การทำงาน ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

2.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น การย้ายบุคคลออกไปปฏิบัติงานยังที่ห่างไกล อาจทำให้เกิดความไม่สบายใจและไม่พอใจขึ้น เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติอยู่ หรือความมั่นคงในอาชีพและองค์กร

2.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการหรือการปกครองดูแลพนักงานอย่างยุติธรรม

ในการที่จะนำเอาทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กไปปฏิบัติให้ได้ผลนั้น ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงการจัดให้มีปัจจัยค่าจูงที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ในขณะที่เดียวกัน ผู้บริหารก็ยังคงต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานด้วยการใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุด อันเป็นการป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความคิดที่จะลาออกจากองค์กร

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างใน พงศ์ หรดาถ, 2548, หน้า 50) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้น โดยเรียงจากความต้องการขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูงขึ้นตามลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์คือ ต้องการสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตอันได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะปกป้องตนเองให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมรอบข้าง
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการให้ผู้อื่นและสังคมยอมรับการคบหาสมาคม มีปฏิสัมพันธ์และมิตรภาพระหว่างกัน
4. ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการมีฐานะหน้าตาในสังคม เป็นที่ยอมรับนับถือและได้รับการยกย่องชื่นชมจากผู้อื่น
5. ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เมื่อบุคคลรู้จักตนเองและเข้าใจในศักยภาพของตนเองอย่างแท้จริงแล้ว บุคคลนั้นจะสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ

ทฤษฎีของมาสโลว์ เป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหารทราบถึงความต้องการของพนักงาน ทำให้องค์กรสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดการบริหารงาน ได้ตรงกับความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด อันจะทำให้พนักงานพึงพอใจและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เกิดเป็นความผูกพันกับองค์กรและไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

ชิฟแมน และคานุก (Schiffman & Kanuk, 1997 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาดวง, 2552, หน้า 5-6) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้อย่างสั้น ๆ ว่าเป็น กระบวนการตีความโดยผ่านสัมผัสต่าง ๆ อันเป็นการรู้ที่เกิดจากการรับความรู้สึกผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ คือ ตา (การเห็น) หู

(การได้ยิน) จมูก (การได้กลิ่น) ลิ้น (การรับรส) และผิวหนัง (การรับสัมผัส) จนเกิดเป็นความเข้าใจ หรือความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล โดยการรับรู้จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับ ลักษณะของผู้รับรู้ ซึ่งก็คือความรู้และประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล หรืออาจกล่าวได้อีกอย่าง หนึ่งว่า การรับรู้ก็คือ การตีความหรือการแปลความหมายของการรับความรู้สึก โดยใช้ความรู้และ ประสบการณ์ที่เคยมีมาแต่เดิมเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจในการรับรู้ (เกสรินทร์ ปัญญาดวง, 2552)

กระบวนการของการรับรู้

ศิริเพ็ญ เชาว์ศิลป์ (2533 อ้างใน เกสรินทร์ ปัญญาดวง, 2552, หน้า 6-9) ได้อธิบายไว้ว่า การที่บุคคลจะมีการรับรู้ที่ดีได้นั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการสำคัญ 4 ประการ คือ

1. อวัยวะรับสัมผัสและการรับสัมผัส มนุษย์มีอวัยวะรับสัมผัสจากสิ่งแวดล้อมอยู่ 5 อย่าง คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ซึ่งเมื่อรับสัมผัสแล้วก็จะทำการส่งข้อมูลต่อไปยังสมองเพื่อให้เกิด การรับรู้เกี่ยวกับการเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรับรส และการรับสัมผัส ฉะนั้นหากบุคคลใด ที่อวัยวะรับสัมผัสเหล่านี้มีความผิดปกติไป ก็จะส่งผลให้การรับรู้ลดน้อยลงไปด้วย

2. การแปลความหมายจากสิ่งที่มาเร้า โดยการจะแปลความหมายให้ได้ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

2.1 ระดับสติปัญญา กล่าวคือ ผู้ที่มีสติปัญญาดีย่อมมีการเรียนรู้ที่ดีกว่า จึงทำให้เกิดการรับรู้ที่ดีกว่าผู้ที่มีสติปัญญาต่ำ

2.2 การรู้จักสังเกต กล่าวคือ ผู้ที่รู้จักสังเกตย่อมมีความได้เปรียบในการ พิจารณาส่งที่มารเร้าต่างๆอย่างละเอียดถี่ถ้วนและรอบคอบมากกว่าผู้ที่ไม่รู้จักสังเกต

2.3 ความตั้งใจและความสนใจ ผู้ที่มีความตั้งใจและสนใจต่อสิ่งเร้าจะมี โอกาสเลือกที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่มารเร้าได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความตั้งใจและสนใจ

3. ประสบการณ์จากสิ่งที่มารเร้า ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่เคยพบมาในอดีตจะ ช่วยให้ผู้คลนั้นสามารถเข้าใจและแปลความหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น ฉะนั้นผู้ที่มีประสบการณ์ มากกว่าจะมีการรับรู้ที่กว้างขวางกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย เช่น ผู้ใหญ่จะมีการรับรู้ที่มากกว่าเด็ก เป็นต้น

4. การเรียนรู้จะพัฒนาการรับรู้ให้กว้างขวางขึ้น การเรียนรู้และการรับรู้มักเกิดขึ้นควบคู่ กันไป ฉะนั้นเมื่อเกิดสิ่งเร้ามากระตุ้นบุคคลจึงเกิดการเรียนรู้ควบคู่ไปกับการรับรู้ด้วย และเมื่อมีการ เรียนรู้ที่มากขึ้นก็เท่ากับเป็นการขยายขอบเขตของการรับรู้ให้กว้างขวางขึ้นตามไปด้วย

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด

ฮานส์ เซลี (Hans Selye, 1965 อ้างใน สุภา พันสบัติ, 2554, หน้า 24) ได้ให้ความหมายของ

คำว่า ความเครียด (Stress) ว่าหมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เป็นลักษณะของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นในผู้ป่วย อันเป็นผลมาจากการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่เกิดขึ้นติดต่อกันเป็นเวลานาน ๆ โดยแยกประเภทของความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดประเภทดี (Eustress) เป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นที่มีความรุนแรงน้อยและเกิดในระยะเวลาสั้น ๆ ซึ่งมีประโยชน์ในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทางด้านสติปัญญาและอารมณ์
2. ความเครียดประเภทไม่ดี (Distress) เป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นที่มีความรุนแรงและเกิดในระยะเวลาติดต่อกันนานจนไม่สามารถควบคุมได้และเกิดเป็นภาวะเครียดขึ้น

หรืออาจกล่าวอย่างง่าย ๆ ว่า ความเครียดคือ สภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ร่างกายเกิดการปรับตัวเพื่อเตรียมรับกับความกดดันต่าง ๆ รวมไปถึงสถานการณ์ที่อาจเป็นอันตรายได้

สาเหตุของความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา (2550 อ้างใน สุภา พนัสบดี, 2554, หน้า 25-26) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 2 ประการ คือ

1. สาเหตุภายในคือ ความเครียดที่เกิดมาจากตัวบุคคลเอง อันเกิดจากสาเหตุทางด้านร่างกายและจิตใจ กล่าวคือ สาเหตุทางด้านร่างกาย เกิดจากการที่ร่างกายเกิดภาวะบางอย่างจนทำให้เกิดความเครียด เช่น ความเหนื่อยล้า พักผ่อนไม่เพียงพอ มีโรคประจำตัว เป็นต้น แต่อาการยังไม่รุนแรงถึงขั้นเป็นโรคหรือเจ็บป่วย เรียกลักษณะนี้ว่า “ร่างกายเครียด” เมื่อร่างกายเครียดก็จะส่งผลให้จิตใจเครียดตามไปด้วย ส่วนสาเหตุทางจิตใจ มักเกิดจากอารมณ์ที่ไม่ดีทุกชนิด เช่น โกรธ กลัว เสรี วิตกกังวล เป็นต้น และในบางครั้งก็จะเกิดจากบุคลิกภาพบางอย่างด้วย เช่น เป็นคนใจร้อน เป็นคนคิดมาก เป็นคนจริงจังกับชีวิต เป็นต้น
2. สาเหตุภายนอก คือ ความเครียดที่เกิดมาจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ การสูญเสีย สิ่งอันเป็นที่รัก การทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น งานที่เสี่ยงอันตราย งานที่มีความรับผิดชอบสูง เป็นต้น และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต เช่น การทำงานครั้งแรก การเริ่มงานใหม่ ความยากจน ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ เป็นต้น

คูเปอร์ และเดวิดสัน (Cooper & Davidson, 1978 อ้างใน สุภา พนัสบดี, 2554, หน้า 26) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจากการทำงาน เช่น ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ปริมาณงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กฎระเบียบของหน่วยงาน เป็นต้น
2. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมภายในบ้าน เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ฐานะทางบ้าน เป็นต้น
3. ปัจจัยจากสังคมและวัฒนธรรม เช่น การร่วมกิจกรรมในสังคม การออกกำลังกาย

แหล่งที่อยู่อาศัย สภาพอากาศ อาหารการกิน เป็นต้น

4. ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ เชื้อชาติ ศาสนา การศึกษา การเปลี่ยนแปลงในชีวิต อุปนิสัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ เป็นต้น

อมรากุล อินโชนานนท์ (2532 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาดวง, 2552, หน้า 19-20) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานว่ามี 6 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไปหรือต้องรับผิดชอบหลายอย่าง หรืองานที่น้อยเกินไปจนทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนไม่มีคุณค่า เป็นต้น
2. หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบคนหลายกลุ่มที่มีความคิดแตกต่างกันออกไป การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องงาน เป็นต้น
3. สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน กล่าวคือ ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว เช่น พนักงานชายที่ต้องไปทำงานยังต่างจังหวัดเป็นเวลานาน ๆ พยาบาลที่ต้องอยู่เวรในเวลากลางคืน เป็นต้น
4. โครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบที่เข้มงวด การแข่งขันกันภายในหน่วยงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล เป็นต้น
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงาน ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ เป็นต้น
6. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดอคติ ขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ส่งผลให้การทำงานไม่ราบรื่นหรือหยุดชะงัก เป็นต้น

ผลกระทบของความเครียด

พสุ เดชะรินทร์ (2536 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาดวง, 2552, หน้า 23) ได้กล่าวไว้ว่าความเครียดนั้นก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสีย ซึ่งผลดีของความเครียดนั้นก็จะช่วยสร้างภาวะตื่นตัวหรือตื่นในการทำงาน ส่วนผลเสียก็จะก่อให้เกิดปัญหาให้กับทั้งตัวบุคคลและองค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ ดังนี้

1. ผลกระทบต่อบุคคล ได้แก่

1.1 ด้านพฤติกรรม ความเครียดก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ผิดปกติไปจากเดิม ซึ่งอาจส่งผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้างได้ เช่น การดื่มเหล้า การทำร้ายตนเองหรือทำร้ายผู้อื่น เป็นต้น

1.2 ด้านจิตวิทยา ความเครียดส่งผลต่อสุขภาพจิตของบุคคล เช่น อาการนอนไม่หลับ มีความแปรปรวนทางอารมณ์ เป็นต้น

1.3 ด้านสุขภาพ เป็นผลกระทบจากความเครียดที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด

ความเครียดก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ และโรคแทรกซ้อนได้ง่าย เช่น โรคหัวใจ โรคเส้นเลือดในสมองแตก โรคปวดหัวบ่อย ๆ หรือ ไมเกรน เป็นต้น

2. ผลกระทบต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง อาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดหรือมีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้

2.2 เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น อาจนำไปสู่การทำงานที่ไม่สำเร็จหรือการลางานที่บ่อยครั้งขึ้น และอาจถึงขั้นต้องลาออกจางานในที่สุด

2.3 ความเครียดก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี อาจจะต้องเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา หรือองค์กร ทำให้ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง รวมไปถึงความภักดีต่อองค์กรที่จะลดน้อยลงด้วย

สำหรับความเครียดที่เกิดขึ้นมานั้น ส่วนใหญ่แล้วจะไม่ส่งผลด้านดีต่อพนักงานเท่าไรนัก ถ้าองค์กรสามารถทราบถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด องค์กรก็จะสามารถหาทางป้องกันและจัดหาแนวทางลดความเครียดของพนักงานลงได้ อันจะทำให้พนักงานผ่อนคลายและสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรในที่สุด

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก

ความหมายของการลาออก

เซลส์ และสเตราส์ (Sayles & Strauss, 1977 อ้างใน สงกรานต์ เขยเล็ก, 2553, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่าหมายถึง การที่องค์กรสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงานทำให้พนักงานต้องออกจากองค์กรไป และในขณะเดียวกันองค์กรก็ได้มีการว่าจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน โดยอาจเป็นพนักงานใหม่ที่ไม่เคยทำงานกับองค์กรมาก่อนหรืออาจเป็นพนักงานเก่าที่กลับเข้ามาทำงานใหม่กับองค์กรอีกครั้งก็ได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออก

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2546 อ้างใน สุรเดช ลิปิกรณ์, 2552, หน้า 26-27) กล่าวถึงสาเหตุที่พนักงานลาออกจางานที่ทำอยู่ด้วยสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ

1. สาเหตุที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่

1.1 การเกษียณอายุ ซึ่งจำนวนพนักงานที่ครบกำหนดเกษียณอายุจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับอายุเกษียณของแต่ละองค์กรกำหนดไว้

1.2 ปัญหาทางด้านสุขภาพหรือโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งก่อให้เกิดการลางานขึ้น ในระยะยาวพนักงานที่ลางานบ่อยย่อมเกิดความไม่สบายใจจนนำไปสู่การลาออกในที่สุด หรือส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจนองค์กรต้องเลิกจ้างในที่สุด

1.3 การแต่งงาน อาจทำให้เกิดการย้ายตามคู่สมรส การตั้งครุฑ หรือ
ก่อให้เกิดหนี้สินจนนำไปสู่การลาออก

1.4 การเสียชีวิต อาจเกิดจากทั้งโรคประจำตัวหรือจากอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิด
อันทำให้ต้องสิ้นสุดสถานภาพการเป็นพนักงานลง

1.5 การย้ายถิ่นฐานที่พำนักไปอยู่ยังที่อื่น จึงจำเป็นต้องลาออกจากองค์กร

2. สาเหตุที่หลีกเลี่ยงได้ ได้แก่

2.1 ความต้องการเปลี่ยนงาน มักเกิดขึ้นเมื่อเราทำงานเดิมไปนาน ๆ จนเกิด
ความเบื่อหน่าย หรือมองไม่เห็น โอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานเดิม ก็อาจตัดสินใจลาออกไป
ทำงานที่อื่น หรือไปประกอบอาชีพอื่นแทน

2.2 การไปศึกษาต่อ เป็นการลาออกไปเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมให้กับ
ตนเองอย่างเต็มที่ โดยไม่เบียดเบียนเวลาในการทำงาน

2.3 การได้งานใหม่ที่ดีกว่า อาจมีทั้งเงินเดือนที่สูงกว่า มีสวัสดิการที่ดีกว่า มี
ความมั่นคงในหน้าที่การงานมากกว่า มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหรือเหตุผลอื่น ๆ

2.4 ความไม่ชอบลักษณะงานเดิมที่ทำอยู่หรือความไม่พึงพอใจในงานเดิม
เช่น เงินเดือนน้อยเกินไป หรือต้องปฏิบัติงานเป็นกะที่ต้องเข้ากลางคืน เป็นต้น

2.5 การมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานเดิมหรือเพื่อนร่วมงาน บางคนอาจมีปัญหาใน
การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน หรือบางคนอาจถูกกลั่นแกล้งจากหัวหน้า
ทำให้ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

2.6 สถานที่ทำงานอยู่ไกลจากที่พักอาศัย ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการ
เดินทางมาทำงาน และอาจเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่มากจน ไม่คุ้มกับเงินเดือนที่ได้รับ ก็จะ
นำไปสู่การลาออกไปทำงานที่ใหม่ที่ใกล้หรือสะดวกมากกว่า

จากสาเหตุต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ล้วนมีอิทธิพลและส่งผลต่อการลาออกของพนักงานทั้งสิ้น ถ้า
ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารสามารถทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงของการลาออกของพนักงานได้ ก็จะ
สามารถหาวิธีการป้องกันการลาออกและช่วยลดอัตราการลาออกพนักงานลงได้เช่นกัน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สงกรานต์ เชยเล็ก (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์กรกับแนว
โน้มการลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ย
ของความคิดเห็นต่อแนวโน้มการลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็น
ด้านปัจจัยองค์กรพบว่า ความกดดันในงาน โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน และความพึง
พอใจในรายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 สำหรับเพื่อนร่วมงานพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความถี่ระดับสูงในด้านความมั่นคงในงาน และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางในด้านความกดดันในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ และปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานตามรายด้านคือ อายุของพนักงาน ระดับการศึกษาของพนักงาน ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท และตำแหน่งหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกศรินทร์ ปัญญาดวง (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาผลกระทบเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านรูปแบบการทำงาน ในขณะที่ความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยปานกลางประกอบด้วย ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพครอบครัว

สุรเดช ลิปิกรณ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ส่วนปัจจัยจูงใจภายในบุคคลและปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยจูงใจภายในพนักงานแสดงความคิดเห็นพึงพอใจในระดับมาก ส่วนปัจจัยค่าจ้างพนักงานแสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งอาจส่งผลกระทบให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและและอาจส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจลาออก

อิทธิพล มหาวงศนันท์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกในทัศนคติของพนักงาน บริษัท เชียงรายบีกชี จำกัด จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท เชียงรายบีกชี จำกัด จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุด 5 ลำดับแรก คือ การปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน และความรับผิดชอบ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัทฯเปรียบเทียบระหว่างเพศและระยะเวลาในการทำงานพบว่าไม่แตกต่างกัน แต่พบปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ปัจจัยการบำรุงรักษา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และเปรียบเทียบตามรายได้ต่อเดือนพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยย่อยที่แตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยการบำรุงรักษาด้านนโยบายและการบริหารงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จุฑารัตน์ แสงสุริยันต์ (2549) ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยด้านองค์การจำแนกตามรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านรายได้ ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยด้านหัวหน้างาน และสรุปผลการวิจัยได้ว่า พนักงานมีแนวโน้มที่จะลาออกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเรียง 3 ลำดับ ดังนี้ หากมีงานที่ก้าวหน้ากว่างานปัจจุบันจะลาออกจากงาน คิดว่าการปรับตัวใหม่ในหน่วยงานใหม่ทำได้ไม่ยาก และคิดจะออกไปหาประสบการณ์การทำงานที่บริษัทอื่น และข้อที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ คิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

2.8 สมมติฐานการศึกษาและกรอบแนวคิดการวิจัย

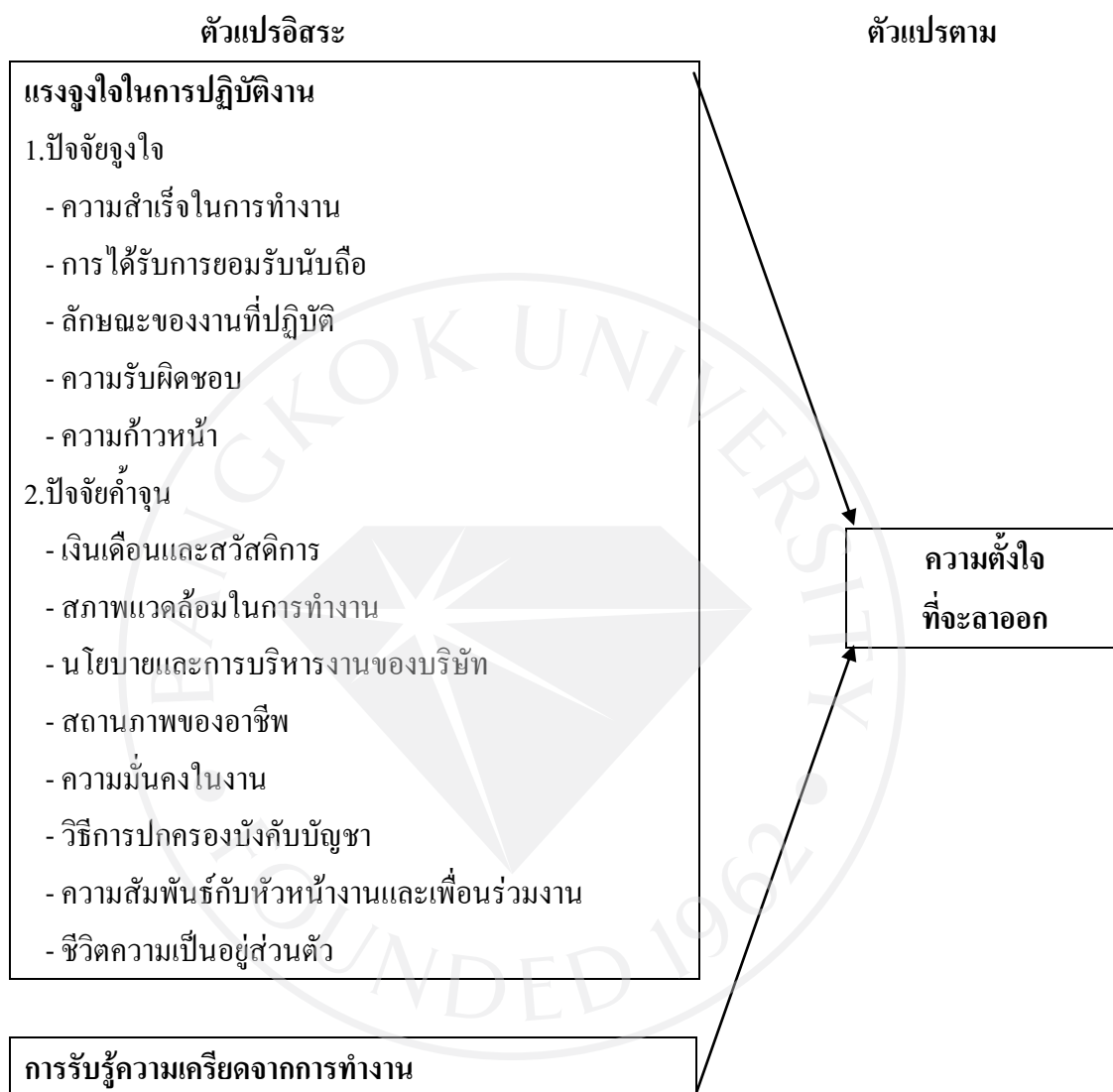
สมมติฐานการศึกษา

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน
2. การรับรู้ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขา หลานหลวง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความเครียด และการลาออก

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย แสดงอิทธิพลของแรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน



จากภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระ

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์กประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

1.2 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของบริษัท สถานภาพของอาชีพ ความมั่นคงในงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

2. การรับรู้ความเครียดจากการทำงาน ใช้นาฬิกาของอมรากลูด อิน โອษานนท์และพสุ
เดชะรินทร์

ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามการวิจัยนี้คือ ความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

เนื้อหาของบทนี้เป็นการอธิบายถึงวิธีการวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณที่ประกอบด้วยประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การแปลผลข้อมูล และวิธีการทางสถิติสำหรับใช้ในการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ พนักงานบริษัทแรงงานภายนอกแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง จำนวน 129 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวงจำนวน 98 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยหลักการคำนวณของยามานะ (Yamane, 1967 อ้างใน ฉัฐพัชร สือประดิษฐ์พงษ์, 2549, หน้า 47) ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินที่ระดับร้อยละ 5 ตามสูตร ดังนี้

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

โดยที่

n	=	จำนวนของตัวอย่าง
N	=	จำนวนของประชากร
e	=	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{129}{1 + 129(0.05)^2}$$

$\therefore n = 98$ คน

ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกับพนักงานบริษัทแรงงานภายนอก โดยทำการแจกแบบสอบถามจนครบจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3) การรับรู้ความเครียดจากการทำงาน และ 4) ความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและเสนอแนะข้อปรับปรุงแก้ไข

3.3.4 ทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้ถูกต้อง

3.3.5 นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 30 รายเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นและนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.6 ทำการปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

3.3.7 แจกแบบสอบถามไปยังตัวอย่าง

3.4 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็ช อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนของคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.931
ความสำเร็จในการทำงาน	0.741
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.822
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.813
ความรับผิดชอบ	0.732
ความก้าวหน้า	0.897
เงินเดือนและสวัสดิการ	0.818
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.724
นโยบายและการบริหารงานของบริษัท	0.827

สถานภาพของอาชีพ	0.800
ความมั่นคงในงาน	0.916
วิธีการปกครองของหัวหน้างาน	0.851
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	0.727
ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	0.725
การรับรู้ความเครียดจากการทำงาน	0.782
ความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน	0.717
ผลรวมทั้งหมด	0.886

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่างค่า 0.7-1.00 จึงได้สรุปว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3.5 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

ผู้ทำวิจัยได้ออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน พร้อมกับวิธีการตอบคำถามดังต่อไปนี้ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของพนักงาน อายุการทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน โดยมีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิดแบบให้เลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 42 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความเครียดจากการทำงาน มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 5 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 4 ข้อ โดยคำถามข้อที่ 1 เป็นคำถามเชิงลบ (Negative) และคำถามข้อที่ 2-4 เป็นคำถามเชิงบวก (Positive) ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

3.6.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยเข้าไปในสถานที่ที่ต้องการศึกษา ตามที่ระบุไว้ข้างต้น

3.6.2 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายและรอจนกระทั่งตอบคำถามครบถ้วน ซึ่งในระหว่างนั้นถ้าผู้ตอบมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถาม ผู้วิจัยจะตอบข้อสงสัยนั้น

3.6.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนและนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ

3.7 การแปลผลข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ช่วงชั้นของค่าคะแนน

1.00 – 1.80

1.81 – 2.61

2.62 – 3.42

3.43 – 4.23

4.24 – 5.00

คำอธิบายสำหรับการแปลผล

ระดับน้อยที่สุด

ระดับน้อย

ระดับปานกลาง

ระดับมาก

ระดับมากที่สุด

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาคั้งนี้ไว้ดังนี้ คือ

3.8.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของพนักงาน อายุการทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวจแบบนามบัญญัติ เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้ความเครียดจากการทำงาน และความตั้งใจที่จะลาออกของ

พนักงาน เป็นข้อมูลที่นำมาวัดแบบช่วง ดังนั้นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.8.2 สถิติเชิงอ้างอิง ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดว่า แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) กำหนดนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 98 ชุด แบ่งผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเครียดจากการทำงาน
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออก
5. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของพนักงาน อายุการทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ประเภทของพนักงาน อายุการทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ(%)
เพศ		
ชาย	14	14.3
หญิง	84	85.7
รวม	98	100
อายุ		
20-25 ปี	41	41.8
26-30 ปี	46	46.9

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ประเภทของ
พนักงานอายุการทำงาน และรายได้รวมต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ(%)
อายุ		
31-35 ปี	11	11.3
รวม	98	100
ประเภทของพนักงาน		
พนักงานประจำ	10	10.2
พนักงานสัญญาจ้าง	88	89.8
รวม	98	100
อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 6 เดือน	32	32.7
6 เดือน-ไม่เกิน 1 ปี	16	16.3
1-3 ปี	23	23.5
4-6 ปี	22	22.4
7 ปีขึ้นไป	5	5.1
รวม	98	100
รายได้รวมต่อเดือน		
12,001-15,000 บาท	84	85.7
15,001-18,000 บาท	7	7.1
18,001-21,000 บาท	1	1.0
21,001-24,000 บาท	3	3.1
มากกว่า 24,000 บาท	3	3.1
รวม	98	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1: แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 ที่เหลือเป็นเพศชายจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7

เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือมีอายุ 20-25 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และน้อยสุดคือมีอายุ 30-35 ปี จำนวน

11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

เมื่อจำแนกตามประเภทของพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสัญญาจ้าง ซึ่งมีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 89.8 ที่เหลือเป็นพนักงานประจำจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

เมื่อจำแนกตามอายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 6 เดือน ซึ่งมีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาคือมีอายุการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ถัดไปคือมีอายุการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ถัดไปคือมีอายุการทำงาน 6 เดือน-ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และน้อยที่สุดคือมีอายุการทำงาน 7 ปีขึ้นไปจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

เมื่อจำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ 12,001-15,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 รองลงมาคือมีรายได้ 15,001-18,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ถัดไปคือมีรายได้ 21,001-24,000 บาท และมากกว่า 24,000 บาท จำนวนเท่ากันคืออย่างละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และน้อยที่สุดคือมีรายได้ 18,001-21,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ แรงจูงใจที่มาจากปัจจัยจูงใจ คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และแรงจูงใจที่มาจากปัจจัยค้ำจุน คือ เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของบริษัท สถานภาพของอาชีพ ความมั่นคงในงาน วิธีการปกครองของหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ปัจจัยจูงใจ	3.4189	0.51745	ปานกลาง
1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.0791	0.54631	มาก
2.ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.2704	0.75358	ปานกลาง
3.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.7245	0.73349	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ปัจจัยจูงใจ	3.4189	0.51745	ปานกลาง
4.ด้านความรับผิดชอบ	3.6020	0.72850	มาก
5.ด้านความก้าวหน้า	2.4184	0.83402	น้อย
ปัจจัยค้ำจุน	3.0277	0.52166	ปานกลาง
6.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.3878	0.72432	น้อย
7.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.9830	0.75736	ปานกลาง
8.ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท	2.8367	0.89448	ปานกลาง
9.ด้านสถานภาพของอาชีพ	3.4490	0.69047	มาก
10.ด้านความมั่นคงในงาน	2.3503	0.94811	น้อย
11.ด้านวิธีการปกครองของหัวหน้างาน	3.1429	0.80092	ปานกลาง
12.ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	3.8954	0.64108	มาก
13.ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.1769	0.77947	ปานกลาง
รวม	3.1782	0.46543	ปานกลาง

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.2: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.1782 (SD = 0.46543) โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.4189 (SD = 0.51745) และปัจจัยค้ำจุนที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.0277 (SD = 0.52166) และเมื่อพิจารณาในแรงจูงใจแต่ละประเภทแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับมากต่อแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.0791 (SD = 0.54631) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.7245 (SD = 0.73349) ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.6020 (SD = 0.72850) ด้านสถานภาพของอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.4490 (SD = 0.69047) และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.8954 (SD = 0.64108) และมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับน้อยต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.4184 (SD = 0.83402) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.3878 (SD = 0.72432) และด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.3503 (SD = 0.94811)

ตารางที่ 4.3: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการทำงานอย่างเต็มที่	4.05	0.778	มาก
ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	0.666	มาก
ท่านเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและพร้อมจะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น	4.30	0.578	มาก
ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการทำงาน	4.07	0.803	มาก
รวม	4.0791	0.54631	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.0791 (SD = 0.54631) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากได้แก่ ท่านเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและพร้อมจะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 (SD = 0.578) รองลงมาได้แก่ ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 (SD = 0.803) และท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 (SD = 0.778) ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมากเช่นกันได้แก่ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 (SD = 0.666)

ตารางที่ 4.4: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
เมื่อท่านทำงานประสบความสำเร็จ ท่านได้รับการชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	3.29	0.897	ปานกลาง
หัวหน้างานเห็นถึงศักยภาพของท่าน และมอบหมายงานให้ท่านทำตามความสามารถ	3.26	0.791	ปานกลาง
รวม	3.2704	0.75358	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2704 (SD = 0.75358) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ เมื่อท่านทำงานประสบความสำเร็จ ท่านได้รับการชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 (SD = 0.897) และรองลงมาได้แก่ หัวหน้างานเห็นถึงศักยภาพของท่านและมอบหมายงานให้ท่านทำตามความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 (SD = 0.791)

ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทาย	3.81	0.963	มาก
งานที่ท่านทำอยู่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	3.87	0.904	มาก
งานที่ท่านทำอยู่มีส่วนช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน	3.90	0.958	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.34	0.896	ปานกลาง
รวม	3.7245	0.73349	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7245 (SD = 0.73349) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่มีส่วนช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 (SD = 0.958) รองลงมาได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 (SD = 0.904) และงานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 (SD = 0.963) ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 (SD = 0.896)

ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ท่านมีปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับเวลาในแต่ละวัน	3.59	0.758	มาก
ตำแหน่งที่ท่านทำอยู่มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน	3.61	0.915	มาก
รวม	3.6020	0.7285	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.6020 (SD = 0.7285) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตำแหน่งที่

ท่านทำอยู่มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 (SD = 0.915) และรองลงมาได้แก่ ท่านมีปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับเวลาในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 (SD = 0.758)

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ในสายงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหรือหน้าที่การงานที่สูงขึ้น	1.99	0.979	น้อย
การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรม	2.41	0.951	น้อย
หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อประกอบการพิจารณาความก้าวหน้า	2.59	0.895	น้อย
มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการพิจารณาความก้าวหน้า	2.68	1.127	ปานกลาง
รวม	2.4184	0.83402	น้อย

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.4184 (SD = 0.83402) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการพิจารณาความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.68 (SD = 1.127) รองลงมาเป็นคำถามที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยได้แก่ หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อประกอบการพิจารณาความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.59 (SD = 0.895) และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.41 (SD = 0.951) ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับน้อยเช่นกันได้แก่ ในสายงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหรือหน้าที่การงานที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.99 (SD = 0.979)

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถของท่าน	2.39	0.881	น้อย
สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่บริษัทท่านจัดให้มีความเหมาะสม	2.59	0.895	น้อย
ท่านมีรายได้เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	2.31	0.866	น้อย
ท่านมีความพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับจากทางบริษัท	2.27	0.948	น้อย
รวม	2.3878	0.72432	น้อย

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.3878 (SD = 0.72432) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยได้แก่ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่บริษัทท่านจัดให้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.59 (SD = 0.895) รองลงมาได้แก่เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.39 (SD = 0.881) และท่านมีรายได้เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.31 (SD = 0.866) ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับน้อยเช่นกันได้แก่ ท่านมีความพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับจากทางบริษัท มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.27 (SD = 0.948)

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานครบถ้วน	3.09	0.838	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดห้องพักผ่อนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆไว้อย่างเพียงพอ	2.87	0.881	ปานกลาง
สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดแสงสว่างและระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี	2.99	0.939	ปานกลาง
รวม	2.9830	0.75736	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9830 (SD = 0.75736) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.09 (SD = 0.838) รองลงมาได้แก่ สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดแสงสว่างและระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.99 (SD = 0.939) และคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกันได้แก่ สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดห้องพักผ่อนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆไว้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.87 (SD = 0.881)

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท

ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ท่านได้รับทราบข่าวสารและข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับนโยบายการบริหารงานของบริษัทอย่างชัดเจน	2.77	1.003	ปานกลาง
ท่านได้รับทราบและเข้าใจถึงนโยบายของบริษัทอย่างชัดเจน	2.76	0.964	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย และการบริหารงานของบริษัท

ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท	\bar{X}	S.D	การแปลผล
บริษัทมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นมาตรฐาน	2.99	1.010	ปานกลาง
รวม	2.8367	0.89448	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัทอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8367 (SD = 0.89448) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.99 (SD = 1.010) รองลงมาได้แก่ ท่านได้รับทราบข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับนโยบายการบริหารงานของบริษัทอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.77 (SD = 1.003) และคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ได้แก่ ท่านได้รับทราบและเข้าใจถึงนโยบายของบริษัทอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.76 (SD = 0.964)

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสถานภาพของอาชีพ

ด้านสถานภาพของอาชีพ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ท่านมีความภาคภูมิใจกับงานที่ท่านทำอยู่	3.41	0.686	ปานกลาง
งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและน่าภูมิใจ	3.42	0.785	ปานกลาง
งานที่ท่านทำอยู่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น	3.52	0.840	มาก
รวม	3.4490	0.69047	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสถานภาพของอาชีพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4490 (SD = 0.69047) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 (SD = 0.840) รองลงมาเป็นคำถามที่

อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและน่าภูมิใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 (SD = 0.785) และคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ได้แก่ ท่านมีความภาคภูมิใจกับงานที่ท่านทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.41 (SD = 0.686)

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	2.45	1.037	น้อย
ท่านมีความมั่นใจว่าบริษัทที่ท่านทำงานอยู่มีความมั่นคงสำหรับอนาคตและครอบครัวของท่าน	2.45	1.1085	น้อย
ท่านสามารถเลื่อนตำแหน่งงานได้ตามอายุงาน	2.15	1.1078	น้อย
รวม	2.3503	0.94811	น้อย

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.12: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.3503 (SD = 0.94811) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยมี 2 คำถาม ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.45 (SD = 1.037) และท่านมีความมั่นใจว่าบริษัทที่ท่านทำงานอยู่มีความมั่นคงสำหรับอนาคตและครอบครัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.45 (SD = 1.1085) และคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ได้แก่ ท่านสามารถเลื่อนตำแหน่งงานได้ตามอายุงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.15 (SD = 1.1078)

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านวิธีการ
ปกครองของหัวหน้างาน

ด้านวิธีการปกครองของหัวหน้างาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
หัวหน้างานใช้กฎเกณฑ์ในการปกครอง พนักงานทุกคนอย่างยุติธรรม	2.92	1.022	ปานกลาง
เมื่อท่านทำงานไม่ถูกต้อง หัวหน้างานให้การ ตักเตือนอย่างมีเหตุผล	3.33	0.784	ปานกลาง
หัวหน้างานเปิดโอกาสให้พนักงานแสดง ความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ทุกคน	3.18	0.878	ปานกลาง
รวม	3.1429	0.80092	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.13: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปกครองของหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.1429 (SD = 0.80092) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน
ระดับปานกลางได้แก่ เมื่อท่านทำงานไม่ถูกต้อง หัวหน้างานให้การตักเตือนอย่างมีเหตุผล มีค่าเฉลี่ย
อยู่ที่ 3.33 (SD = 0.784) รองลงมาได้แก่ หัวหน้างานเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและ
รับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.18 (SD = 0.878) และคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ
สุดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกันได้แก่ หัวหน้างานใช้กฎเกณฑ์ในการปกครองพนักงานทุกคนอย่าง
ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.92 (SD = 1.022)

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์
กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
หัวหน้างานให้ความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน	3.45	0.863	มาก
เมื่อท่านประสบปัญหา ท่านสามารถขอคำปรึกษา และขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานได้	3.40	0.905	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	4.35	0.775	มากที่สุด
ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระหว่างทำงาน	4.39	0.755	มากที่สุด
รวม	3.8954	0.64108	มาก

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.14: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8954 (SD = 0.64108) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระหว่างทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 (SD = 0.755) และรองลงมาได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 (SD = 0.775) ถัดมาเป็นคำถามที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดได้แก่ หัวหน้างานให้ความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 (SD = 0.863) ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ เมื่อท่านประสบปัญหา ท่านสามารถขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40 (SD = 0.905)

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	\bar{X}	S.D	การแปลผล
เมื่อมีเวลาว่างจากการทำงาน ท่านมีเวลาทำกิจกรรมส่วนตัว	3.16	1.002	ปานกลาง
เมื่อมีเวลาว่างจากการทำงาน ท่านมีโอกาสดูออกไปพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง	3.23	1.013	ปานกลาง
งานที่ท่านทำอยู่ไม่ได้รบกวนเวลาที่ท่านมีให้แก่ครอบครัว	3.13	0.938	ปานกลาง
รวม	3.1769	0.77947	ปานกลาง

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.15: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1769 (SD = 0.77947) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ เมื่อมีเวลาว่างจากการทำงาน ท่านมีโอกาสได้ออกไปพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 (SD = 1.013) รองลงมาได้แก่ เมื่อมีเวลาว่างจากการทำงาน ท่านมีเวลาทำกิจกรรมส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16 (SD = 1.002) และคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกันได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ไม่ได้รับกวนเวลาที่ท่านมีให้แก่ครอบครัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.13 (SD = 0.938)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเครียดจากการทำงาน

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเครียดจากการทำงาน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความเครียดจากการทำงาน

การรับรู้ความเครียดจากการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ลักษณะการทำงานที่เป็นกะก่อให้เกิดความเครียดแก่ท่าน	3.28	0.822	ปานกลาง
การเรียนรู้งานที่เป็นระบบเฉพาะค่อนข้างซับซ้อนทำให้ท่านรู้สึกวิตกกังวล	3.27	0.827	ปานกลาง
ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ไม่สามารถแก้ปัญหา ระหว่างการทำงานได้	3.39	0.904	ปานกลาง
ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานในแต่ละวัน	2.90	0.891	ปานกลาง
ท่านรู้สึกอ่อนล้าอย่างมากหลังจากการทำงาน	2.37	0.901	น้อย
รวม	3.2388	0.60080	ปานกลาง

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.16: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2388 (SD = 0.60080) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ไม่สามารถแก้ปัญหา ระหว่างการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 (SD = 0.904) รองลงมาได้แก่ ลักษณะการทำงานที่เป็นกะก่อให้เกิดความเครียดแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 (SD = 0.822)

การเรียนรู้งานที่เป็นระบบเฉพาะค่อนข้างซับซ้อนทำให้ท่านรู้สึกวิตกกังวล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 (SD = 0.827) และท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.90 (SD = 0.891) ตามลำดับ และคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับน้อยได้แก่ ท่านรู้สึกอ่อนล้าอย่างมากหลังจากการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.37 (SD = 0.901)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออก

การนำเสนอในส่วนนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออก สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจที่จะลาออก

ด้านความตั้งใจที่จะลาออก	X	S.D	การแปลผล
ท่านไม่มีความคิดที่จะหางานใหม่ในระยะเวลาอันใกล้นี้	3.02	1.149	ปานกลาง
ที่ทำงานของท่านมีการลาออกของพนักงานอย่างต่อเนื่องจึงทำให้ท่านมีความคิดที่อยากจะลาออกจากการทำงาน	3.14	1.045	ปานกลาง
ถ้ามีงานที่ดีกว่าเข้ามาให้ท่านเลือก ท่านไม่ลังเลใจที่จะลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่	3.90	0.968	มาก
ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่อย่างแน่นอน	3.34	1.064	ปานกลาง
รวม	3.3495	0.75959	ปานกลาง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.17: แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3495 (SD = 0.75959) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่า คำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากได้แก่ ถ้ามีงานที่ดีกว่าเข้ามาให้ท่านเลือก ท่านไม่ลังเลใจที่จะลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 (SD = 0.968) รองลงมาเป็นคำถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงานที่ท่านทำอยู่อย่างแน่นอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 (SD = 1.064) และที่ทำงานของท่านมีการลาออกของพนักงานอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ท่านมีความคิดที่อยากจะลาออกจากการทำงานที่ท่านทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 (SD = 1.045) และ

คำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกันได้แก่ ท่านไม่มีความคิดที่จะหางานใหม่ ในระยะเวลาอันใกล้นี้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.02 (SD = 1.149)

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องแรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง โดยมีการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18: ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณถึงแรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง

ตัวแปรอิสระ	B	SE.	β	t	Sig
ปัจจัยจูงใจ	-0.179	0.159	-0.122	-1.127	0.263
ปัจจัยค่าจูน	-0.657	0.159	-0.451	-4.122	0.000*
การรับรู้ความเครียดจากการทำงาน	0.187	0.114	0.148	1.642	0.104
$R^2 = 0.325$, Adjusted $R^2 = 0.303$, $F = 15.088$, $p < 0.05$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณด้วยวิธีEnter พบว่า แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 15.088$ และค่า $Sig = 0.000$) โดยแรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานได้ประมาณร้อยละ 30.3 (Adjusted $R^2 = 0.303$) ที่เหลืออีกร้อยละ 69.7 เป็นผลจากตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณาดังแสดงในตารางที่ 4.18

เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูนมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ($\beta = -0.451$) ในขณะที่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ($\beta = -0.122$) และการรับรู้ความเครียดจากการทำงาน ($\beta = 0.148$) ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูนมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ($\beta = -0.451$) ในขณะที่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ($\beta = -0.122$) และการรับรู้ความเครียดจากการทำงาน ($\beta = 0.148$) ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูนมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 และค่า β เท่ากับ -0.451

สรุปว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเกี่ยวกับการรับรู้ความเครียดจากการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานพบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.104 และค่า β เท่ากับ 0.148

สรุปว่า การรับรู้ความเครียดจากการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการสรุปผลการวิจัย ผลการทดสอบสมมติฐาน การอภิปรายผลของการศึกษาเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การนำผลการศึกษาไปใช้ในทางปฏิบัติและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามและผลสรุปตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

5.1.1 จากผู้ตอบแบบสอบถาม 98 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี เป็นพนักงานสัญญาจ้าง มีอายุการทำงานต่ำกว่า 6 เดือน และมีรายได้อยู่ในระดับ 12,001-15,000 บาท

5.1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างในระดับปานกลางเท่ากัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านในแรงจูงใจแต่ละประเภทแล้วพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากต่อแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามด้วยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพของอาชีพ และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อยต่อแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน

5.1.3 การรับรู้ความเครียดจากการทำงานพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความเครียดจากการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความเครียดในเรื่องการไม่สามารถแก้ปัญหาระหว่างการทำงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ลักษณะการทำงานที่เป็นกะก่อให้เกิดความเครียด การเรียนรู้งานที่เป็นระบบเฉพาะค่อนข้างซับซ้อนทำให้รู้สึกวิตกกังวล ความรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานในแต่ละวัน และความรู้สึกอ่อนล้าอย่างมากหลังจากการทำงานตามลำดับ

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจ้างมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ในขณะที่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ส่วนการรับรู้ความเครียดจากการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างใน สุรเดช ลิปิกรณ์, 2552, หน้า 8) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานจะปฏิบัติงานกับองค์กร ไปได้ยาวนานนั้น บริษัทจะต้องมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทั้งแรงจูงใจที่เป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงจูงใจที่เป็นปัจจัยค้ำจุนที่เป็นตัวกระตุ้นจากภายในที่ส่งเสริมให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลคงอยู่ ไม่ว่าจะเป็นในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ถ้าองค์กรมีแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ เหล่านี้มากเพียงพอ พนักงานก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้นาน แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรมีแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ไม่เพียงพอ พนักงานก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นมา และอาจนำไปสู่การตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ในที่สุด

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความเครียดจากการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลดังกล่าวไม่สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของ อมรากุล อินโอสานนท์ (2532 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาดวง, 2552, หน้า 19-20) และแนวคิดเรื่องผลกระทบของความเครียดของ พสุ เดชะรินทร์ (2536 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาดวง, 2552, หน้า 23) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า งานที่พนักงานได้ปฏิบัติอยู่นั้นไม่ก่อให้เกิดความเครียดแก่ตัวพนักงานและไม่ได้มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน องค์กรอาจจะต้องดำเนินการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงว่า นอกจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้วตัวแปรอื่นตัวไหนที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานอีก เพื่อที่องค์กรจะได้จัดหาวิธีป้องกันและลดอัตราการลาออกของพนักงานให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่องแรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง ผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และหัวหน้างานสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการบริษัทและพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นแนวทางใน

การป้องกันและลดอัตราการลาออกของพนักงานลง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 การปรับหรือเพิ่มแรงจูงใจด้านที่มีค่าคือ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกว่าการทำงานกับบริษัทไม่มีความมั่นคงและไม่มีความก้าวหน้ามากพอ อีกทั้งบริษัทยังให้เงินเดือนและสวัสดิการไม่ตรงกับความต้องการของพนักงาน จึงทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ฉะนั้น ผู้บริหารและฝ่ายบุคคลควรพิจารณาร่วมกันถึงการปรับปรุงแรงจูงใจทั้ง 3 ด้านนี้ให้ตรงกับความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด โดยอาจจะเป็นการปรับเพิ่มตำแหน่งของพนักงานประจำให้มากขึ้น โอนย้ายพนักงานที่มีความสามารถและผลการทำงานที่ดีไปทำงานยังตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือเพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้มากขึ้น เป็นต้น

5.3.2 การรักษาแรงจูงใจด้านที่มีค่ามากไว้ให้คงอยู่และไม่ให้ลดลงคือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกว่าคุณลักษณะของงาน ความสำเร็จในการทำงานนั้นดีเพียงพอแล้ว อีกทั้งความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและระหว่างเพื่อนร่วมงานก็เป็นที่ดี พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อเป็นเช่นนี้บริษัทควรรักษาไว้ให้คงอยู่ อาจจะมีการเพิ่มโปรแกรมฝึกอบรมพนักงานในด้านต่าง ๆ เข้าไปเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้น หรือจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กร เช่น งานกีฬาสัมพันธ์หรืองานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี เป็นต้น

5.3.3 การหาวิธีลดความเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน อาจจะเป็นการเพิ่มมุมพักผ่อนให้กับพนักงานมากขึ้นด้วยการจัดเป็นมุมหนังสือหรือมุมโทรทัศน์ เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายในระหว่างการทำงาน เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาทางด้านแนวโน้มในการลาออกหรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.4.1 เนื่องจากในครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหาดหลวงเท่านั้น ครั้งต่อไปอาจขยายกลุ่มศึกษาไปยังพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงานในสถานที่ของบริษัทอื่น ๆ ด้วย เพื่อเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างของผลการวิจัย

5.4.2 เนื่องจากในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงตัวแปรอิสระเฉพาะแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามคือ ความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานเท่านั้น ในครั้งต่อไปอาจเพิ่มตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเครียดจากการเป็นแรงงานภายนอก การเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่ของบริษัทอื่น หรือการทำงานเป็นพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรใดที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานมากที่สุด

5.4.3 เนื่องจากในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณถึงแรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปอาจเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมาสนับสนุนผลการศึกษามากยิ่งขึ้น

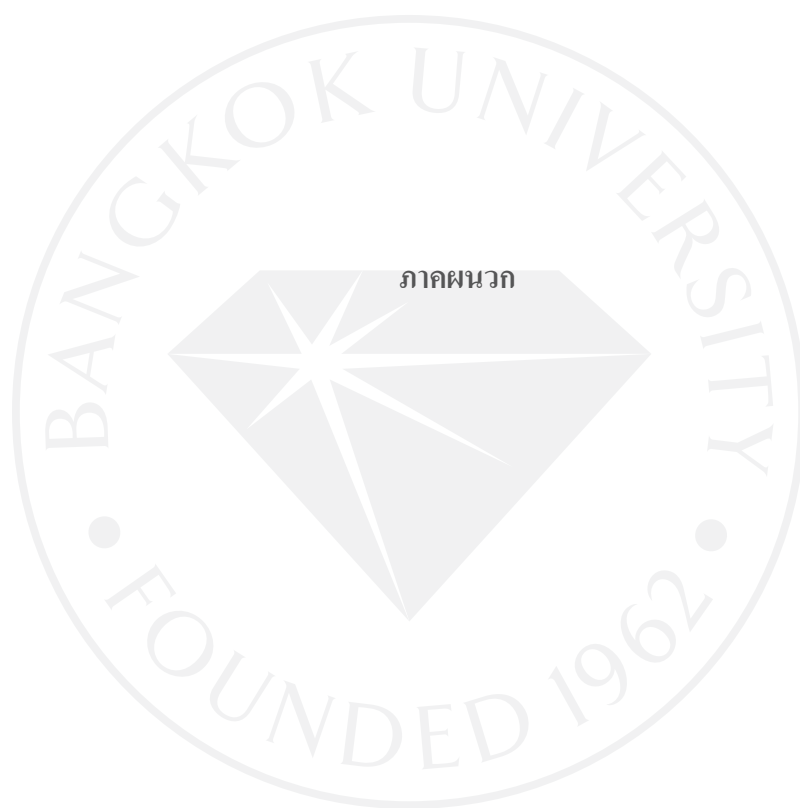


บรรณานุกรม

- เกศรินทร์ ปัญญาดวง. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โกวิท กังสนันท์. (2544). การถ่ายโอนภารกิจด้วยการซื้อบริการจากหน่วยงานภายนอกของเทศบาล (รายงานการศึกษา). กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- จุฑารัตน์ แสงสุริยันต์. (2549). *ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (Customer satisfaction survey handbook) (พิมพ์ครั้งที่2)*. กรุงเทพฯ: ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ป.
- ทิพวรรณ มีดำเนิน. (2552). *การบริหารจัดการศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ให้กองสำรองที่หนึ่ง บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) โดยบริษัท ทูทักซ์ จำกัด(Outsourcing)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิสสารก์ เวชยานนท์. (2548, กรกฎาคม). Outsourcing?: แรงกดดันที่มากับกระแสโลกาภิวัตน์ ในการสัมมนาวิชาการวาระครบรอบ 50 ปี คณะรัฐประศาสนศาสตร์ บนเส้นทางพลังปัญญาสู่การบริหารการพัฒนาประเทศ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พงศ์ หรดาล. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สงกรานต์ เชยเล็ก. (2553). *ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การกับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สรวิทย์ บัวศรี. (2546). *คู่มือ Call Center & Voice Processing*. กรุงเทพฯ: แพลนพรินติ้ง.
- สุชาดา สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา. (2541). Outsource... คืออะไร. *วารสารการบริหารคน*, 19(2), 17-19.
- สุภา พันัสบดี. (2554). *รายการสุขภาพทางโทรศัพท์กับความเครียดของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (รายงานผลการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุรเดช ลิปิกรณ์. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มในการลาออกของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานครพาณิชย์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อิทธิพล มหาวงศนันท์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกในทัศนะของพนักงานบริษัท
เชียงราย บิ๊กซี จำกัด จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงราย.





เรื่อง “ แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก
ของพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง ”

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บข้อมูลในวิชาการศึกษาอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการค้าปลีกและบริการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในเรื่อง “ แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง ” ทางผู้จัดทำแบบสอบถามขอรับรองว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการทำงานของท่านทั้งสิ้น และทางผู้จัดทำแบบสอบถามจะใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เป็นประโยชน์เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความเครียดจากการทำงาน

ส่วนที่ 4 ความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน

ขอบคุณทุกท่านสำหรับความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถาม

เรื่อง “ แรงจูงใจและการรับรู้ความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก
ของพนักงานบริษัทแรงงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานการบินไทย สาขาหลานหลวง ”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1) ชาย	<input type="checkbox"/> 2) หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1) 20 – 25 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 26 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> 3) 31 – 35 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 36 ปีขึ้นไป
3. ประเภทของพนักงาน

<input type="checkbox"/> 1) พนักงานประจำ	<input type="checkbox"/> 2) พนักงานสัญญาจ้าง
--	--
4. อายุการทำงาน

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 6 เดือน	<input type="checkbox"/> 2) 6 เดือน – ไม่เกิน 1 ปี
<input type="checkbox"/> 3) 1 – 3 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 4 – 6 ปี
<input type="checkbox"/> 5) 7 ปีขึ้นไป	
5. รายได้รวมต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1) 12,000 – 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2) 15,001 – 18,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3) 18,001 – 21,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4) 21,001 – 24,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5) มากกว่า 24,001 บาท	

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
แรงจูงใจที่มาจากปัจจัยจูงใจ					
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1.1 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการทำงานอย่างเต็มที่					
1.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ					
1.3 ท่านเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและพร้อมจะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น					
1.4 ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการทำงาน					
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
2.1 เมื่อท่านทำงานประสบความสำเร็จ ท่านได้รับการชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน					
2.2 หัวหน้างานเห็นถึงศักยภาพของท่าน และมอบหมายงานให้ท่านทำตามความสามารถ					
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
3.1 งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทาย					
3.2 งานที่ท่านทำอยู่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง					
3.3 งานที่ท่านทำอยู่มีส่วนช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน					

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
3.4งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
4. ด้านความรับผิดชอบ					
4.1ท่านมีปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับเวลาในแต่ละวัน					
4.2ตำแหน่งที่ท่านทำอยู่มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน					
5. ด้านความก้าวหน้า					
5.1ในสายงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหรือหน้าที่การงานที่สูงขึ้น					
5.2การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรม					
5.3หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อประกอบการพิจารณาความก้าวหน้า					
5.4มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น					
แรงจูงใจที่มาจากปัจจัยภายนอก					
1.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
1.1เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถของท่าน					
1.2สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่บริษัทท่านจัดให้มีความเหมาะสม					
1.3ท่านมีรายได้เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
1.4ท่านมีความพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับจากทางบริษัท					

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
2.1สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานครบถ้วน					
2.2สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดห้องพักผ่อนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆไว้อย่างเพียงพอ					
2.3สถานที่ทำงานของท่านมีการจัดแสงสว่างและระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี					
3. ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท					
3.1ท่านได้รับทราบข่าวสารและข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับนโยบายการบริหารงานของบริษัทอย่างชัดเจน					
3.2ท่านได้รับทราบและเข้าใจถึงนโยบายของบริษัทอย่างชัดเจน					
3.3บริษัทมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นมาตรฐาน					
4. สถานภาพของอาชีพ					
4.1ท่านมีความภาคภูมิใจกับงานที่ท่านทำอยู่					
4.2งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและน่าภูมิใจ					
4.3งานที่ท่านทำอยู่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น					
5. ด้านความมั่นคงในงาน					
5.1งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง					
5.2ท่านมีความมั่นใจว่าบริษัทที่ท่านทำงานอยู่มีความมั่นคงสำหรับอนาคตและครอบครัวของท่าน					
5.3ท่านสามารถเลื่อนตำแหน่งงานได้ตามอายุงาน					

แรงงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. ด้านวิธีการปกครองของหัวหน้างาน					
6.1 หัวหน้างานใช้กฎเกณฑ์ในการปกครองพนักงานทุกคนอย่างยุติธรรม					
6.2 เมื่อท่านทำงานไม่ถูกต้องหัวหน้างานให้การตักเตือนอย่างมีเหตุผล					
6.3 หัวหน้างานเปิด โอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคน					
7. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน					
7.1 หัวหน้างานให้ความสำคัญกับตนเองกับพนักงานทุกคน					
7.2 เมื่อท่านประสบปัญหา ท่านสามารถขอคำปรึกษา และขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานได้					
7.3 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					
7.4 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระหว่างทำงาน					
8. ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว					
8.1 เมื่อมีเวลาว่างจากการทำงาน ท่านมีเวลาทำกิจกรรมส่วนตัว					
8.2 เมื่อมีเวลาว่างจากการทำงาน ท่านมีโอกาสได้ออกไปพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง					
8.3 งานที่ท่านทำอยู่ไม่ได้รบกวนเวลาที่ท่านมีให้แก่ครอบครัว					

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความเครียดจากการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

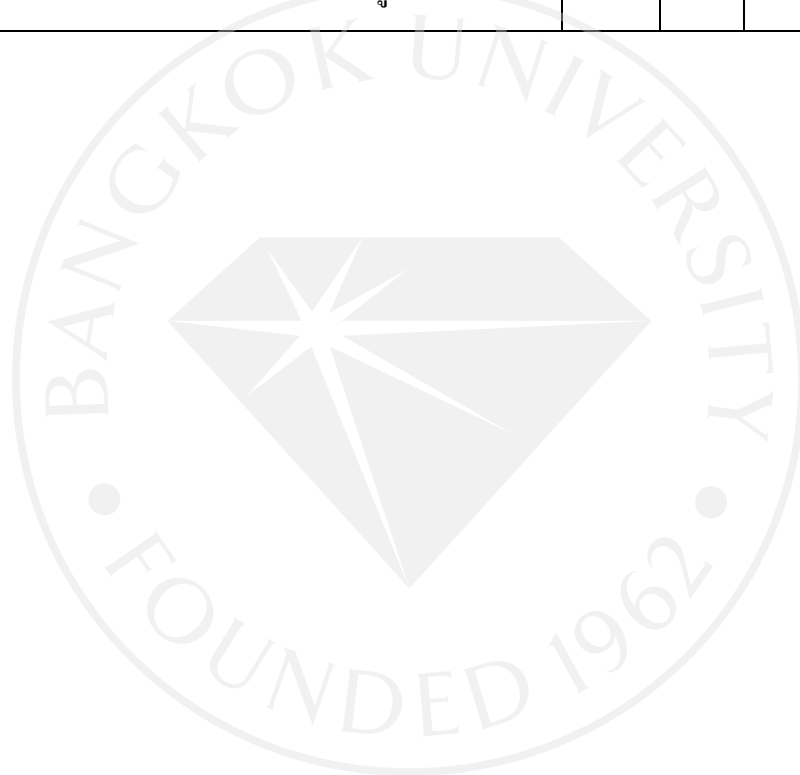
ความเครียดจากการทำงาน	ระดับการรับรู้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ลักษณะการทำงานที่เป็นกะก่อให้เกิดความเครียดแก่ท่าน					
2. การเรียนรู้งานที่เป็นระบบเฉพาะและค่อนข้างซับซ้อนทำให้ท่านรู้สึกวิตกกังวล					
3. ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ไม่สามารถแก้ปัญหาระหว่างการทำงานได้					
4. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานในแต่ละวัน					
5. ท่านรู้สึกอ่อนล้าอย่างมากหลังจากการทำงาน					

ส่วนที่ 4 ความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความตั้งใจที่จะลาออก	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ท่านไม่มีความคิดที่จะหางานใหม่ในระยะเวลาอันใกล้นี้					
2. ที่ทำงานของท่านมีการลาออกของพนักงานอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ท่านมีความคิดที่อยากจะลาออกจากการทำงาน					

แนวโน้มในการลาออก	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)
3.ถ้ามีงานที่ดีกว่าเข้ามาให้ท่านเลือก ท่านไม่ลังเลใจที่จะลาออกจากงานที่ทำอยู่					
4.ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงานที่ทำอยู่อย่างแน่นอน					



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ ๗ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๕

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... จิรายุทธ โสมรัตน์.....อยู่บ้านเลขที่..... ๒๐๒.....
ซอย..... ลาดพร้าว ๘๐..... ถนน..... ลาดพร้าว..... ตำบล/แขวง..... จตุรจินดา.....
อำเภอ/เขต..... จตุรจินดา..... จังหวัด..... กรุงเทพมหานคร..... รหัสไปรษณีย์..... ๑๐๓๑๐.....
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว..... ๗๕๑๐๒๐๔๑๔๗.....
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต..... สาขาวิชา..... -..... คณะ..... บัณฑิตวิทยาลัย.....
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ ๑๑๙ ถนนพระราม ๔ แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๑๐ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากัน โดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ..... ผลของโครงการวิจัยเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานที่ส่งผลต่อสภาพจิตใจ
ที่จะได้ออกของพนักงานบริษัทหน่วยงานภายนอกที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานของบริษัทไทย
สาขาธนาคารหลวง

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต..... ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ ๒. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิ โดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ ๓. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดย
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาว ปิยะนุช ใสศรี)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนภา รอดศักดิ์)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพร หวังพัฒนวงศ์)
กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(จันทนา งามงามทอง)

