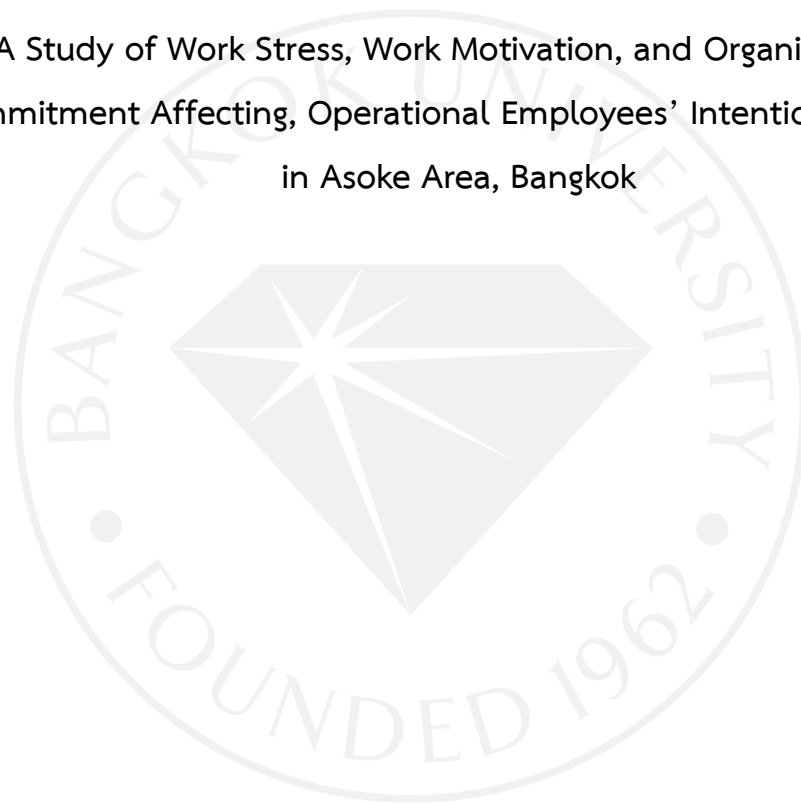


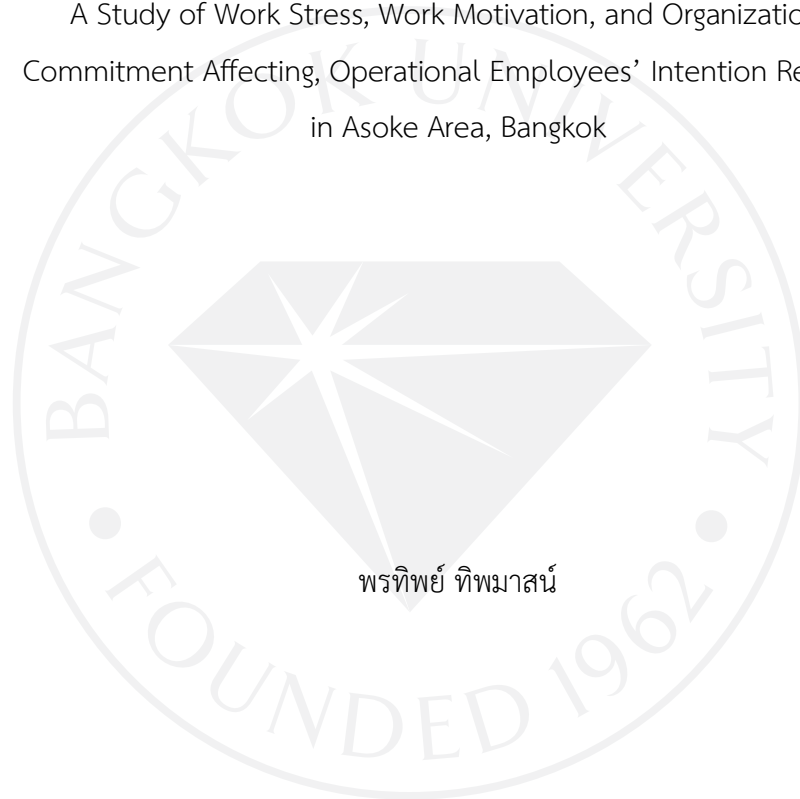
การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพัน
ต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน
กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

A Study of Work Stress, Work Motivation, and Organizational
Commitment Affecting, Operational Employees' Intention Resigning
in Asoke Area, Bangkok



การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพัน
ต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน
กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

A Study of Work Stress, Work Motivation, and Organizational
Commitment Affecting, Operational Employees' Intention Resigning
in Asoke Area, Bangkok



พรทิพย์ ทิพมาสน์

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2559

พรทิพย์ ทิพมาสน์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพล
ต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ผู้วิจัย พรทิพย์ ทิพมาสน์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)



(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

23 มีนาคม 2559

พรทิพย์ ทิพมาสน์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก (71 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความเครียดตามตำแหน่งงานที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก 2) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก 3) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก จำนวน 400 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะใช้ สถิติการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย ผลการศึกษาพบว่าความเครียดตามตำแหน่งงานที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานรู้สึกกดดันว่าต้องให้ผลงานออกมาดี มากที่สุด ตามด้วย มีโอกาสน้อยในเรื่องความก้าวหน้า ส่วนแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรื่องงานของข้าพเจ้ามีความท้าทายและน่าสนใจมากที่สุด และระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง โดยท่านมีความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้มากที่สุด สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.790 เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ใกล้ชิดกับพนักงานและมีผลต่อกับสิ่งแวดล้อมของงานและเป็นตัวป้องกันความไม่พอใจในงานทั้งนี้เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ อย่างเพียงพอแล้วจะมีการลาออกลดลง

คำสำคัญ: ความเครียดตามตำแหน่งงาน, แรงจูงใจ, ความผูกพันต่อองค์กร

Thipmas, P. M.B.A., March 2016, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Work Stress, Work Motivation, and Organizational Commitment Affecting, Operational Employees' Intention Resigning in Asoke Area, Bangkok (71 pp.)

Advisor: Assoc.Prof.Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of this study were to 1) study work stress affecting operational employees' resigning intention in Asoke area, Bangkok 2) study work motivation, affecting resigning intention of operational employees in Asoke area, Bangkok, 3) study organization commitment affecting resigning intention of operational employees in Asoke area, Bangkok. A sample was 400 operational level employees, working in Asoke area, Bangkok. The research tool was questionnaire. The statistics, which was applied in data analysis, were descriptive statistics: frequency, percentage, arithmetic mean, and standard deviation as well as inferential statistics: Simple Linear Regression Analysis. The findings showed that work stress affects resigning intention of operational employees in Asoke area, Bangkok at medium level. The work stress was resulted majorly from feeling pressured in maintaining excellent work performance, followed by poor career advancement opportunity. While, work motivation affects the employee's resigning intention at medium level which comes mainly from challenges and interests of works. Furthermore, organization commitment also affects employees' resigning intention at high level which the most employees, who always tell which company they work for, are proud of their company. The results of hypothesis test indicated that work stress, work motivation, organization commitment affect operational employees' resigning intention at the 0.05 of statistic significant level and the reliability at 0.790. These factors are close to employees which affect work environment and prevent employee's dissatisfaction at work. If these factors are responded, the employees' resigning intention will be decreased.

Keywords: Work Stress, Work Motivation, Organization Commitment

กิตติกรรมประกาศ

ในการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอแสดงความขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยที่ได้ให้ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ ที่มีคุณค่า ตลอดจนได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตลอดจนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำต่าง ๆ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังขอขอบคุณครอบครัวที่คอยดูแลและให้การสนับสนุนในเรื่องการศึกษาของผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่าง ๆ จนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และที่ลืมไม่ได้เลยคือขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าอิสระฉบับนี้คงเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจไม่มากนักน้อย และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยก็ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

พรทิพย์ ทิพมาสน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.5 นิยามศัพท์	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดตามตำแหน่งงาน	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	20
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก	26
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	34
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.4 สมมติฐานการวิจัย	38
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	38
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) ผลการวิจัย	
4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์ สมมติฐานทั้งสามข้อจะใช้สถิติการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	50
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	52
5.2 การอภิปรายผล	56
5.3 ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	65
ประวัติผู้เขียน	71
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ	39
ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ	40
ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน สถานภาพสมรส	40
ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน ระดับการศึกษา	41
ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน อัตราเงินเดือน	42
ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน ระยะเวลาในการทำงาน	42
ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน แผนกในการทำงาน	43
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความเครียดตามตำแหน่งงานที่มีอิทธิพลต่อ การตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก	44
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจาก งาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก	45
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจ จะลาออกจากงานกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก	47
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12: แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของความเครียดตามตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก	50
ตารางที่ 4.13: แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก	51
ตารางที่ 4.14: แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก	51



สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นที่ต้องการขององค์กรต่าง ๆ และการฝึกฝนพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถนั้นต้องใช้ทั้งเวลาและมีค่าใช้จ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องนี้เองทำให้ฝ่ายบุคคลและฝ่ายผู้บริหารในยุคปัจจุบันเล็งเห็นถึงความสำคัญของการรักษาไว้ซึ่งบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและการลาออกของพนักงานมากด้วยเหตุผลอันไม่สมควรนั้นจะก่อให้เกิดผลกระทบในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบต่อองค์กรซึ่งได้ลงทุนในทรัพยากรบุคคลจำนวนมาก ทั้งงบประมาณค่าใช้จ่าย อุปกรณ์เครื่องมือ เวลา และบุคลากร เพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด โดยเริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก ว่าจ้าง ฝึกอบรมพัฒนาเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ รวมทั้งลงทุนไปโดยเสียเปล่าจากการลา การขาดงาน ความล่าช้าและปฏิบัติงานที่ไม่เต็มความสามารถของบุคคล เมื่อบุคลากรลาออกจากงาน องค์กรจึงสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ได้ลงทุนไปแล้วและต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งใหม่กับ บุคคลลากรที่ต้องหามาทดแทน และยังคงส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพการทำงานลดลงบางส่วน จนกว่าจะมีบุคลากรใหม่เข้ามาทำงานแทนจนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Lerson, Deery & Manley, 1996)

นอกจากการที่บุคคลส่วนหนึ่งลาออกไปทำงานในองค์กรอื่น ยังมีผลต่อการทำลายขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ยังทำงานอยู่ในองค์กร และเริ่มคิดถึงโอกาสทางเลือกที่จะไปทำงานในองค์กรอื่น จะเห็นได้ว่าการลาออกของบุคลากรส่วนหนึ่งจึงเป็นเหมือนสิ่งบอกแนวทางหรือกระตุ้นให้บุคลากรที่ยังทำงานอยู่คิดถึงการลาออกจากงาน และหากองค์กรมีอัตราการลาออกของบุคลากรสูง จะทำให้องค์กรเสียภาพลักษณ์ บุคคลภายนอกจะรับรู้ว่าการทำงานขององค์กรนี้ขาดความมั่นคง (Slattery, 2005 และ Yang, 2010)

การลาออกของพนักงานอาจเกิดจากหลายสาเหตุด้วยการ เช่น ปัญหาสุขภาพของพนักงาน การย้ายที่อยู่อาศัย การแต่งงาน เป็นต้น ซึ่งสาเหตุเหล่านี้เป็นสาเหตุที่องค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงให้เกิดขึ้นได้ แต่ก็มีสาเหตุอื่นอีกที่องค์กรสามารถหลีกเลี่ยงให้ไม่ให้เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความต้องการของพนักงานเองที่ต้องการจะเปลี่ยนงานอันเนื่องมาจากงานเดิมก่อให้เกิดความเครียดมากเกินไปโดยที่ความเครียดนั้นอาจเกิดมาจากตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบมากเกินไปความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีหรือการที่พนักงานอาจจะขาดแรงจูงใจในการทำงานโดยงานที่ทำไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำงานหรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในองค์กรไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ส่งผลให้พนักงานไม่รู้สึกผูกพันต่อองค์กรและเมื่อองค์กรทราบสาเหตุในการลาออกของพนักงานแล้วองค์กร

ควรรหาทางป้องกันการลาออกของพนักงานด้วยการปรับตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน สร้างแรงจูงใจและปลูกฝังความผูกพันต่อองค์กรให้แก่พนักงาน

จากเหตุผลต่าง ๆ ดังที่กล่าวมานี้ผู้ทำวิจัยจึงตัดสินใจทำการศึกษาเรื่องถึงปัจจัยในด้านความเครียดตามตำแหน่งงานแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านอโศก กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขในประเด็นการศึกษา ดังนี้

1) ปัญหาด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/ แนวคิดของ Lazaeus และ Folkman (1976) และทฤษฎีความเครียดในการปฏิบัติงานของ McGrath และ Robert (1976) ยืนยันว่าระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับสัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ Jacquelin (2004) ศึกษาเรื่องความกดดันทางอาชีพในการทำงาน ความแตกต่างทางเพศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการทั้งหมด 220 คน จากองค์การผู้จัดการ ทางการเงินที่ถูกสำรวจ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางด้านอายุ พื้นฐานการศึกษา ระดับการจัดการหรือประวัติการทำงาน แต่เห็นได้ชัดเจนว่าผู้หญิงมีโอกาสมากกว่าผู้ชายที่จะขึ้นมาเป็นคนแรกที่จะอยู่ในตำแหน่งผู้จัดการ ผู้หญิงยังคงต้องการแสวงหาทางเลือกในอาชีพแต่ผู้ชายไม่ต้องคะแนนโดยเฉลี่ยของความกดดันในอาชีพไม่ได้สูงมากในเพศใดเพศหนึ่งจากผลรายงานพบว่า เพศชายมีระดับความกดดันสูงมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมการทำงานและในการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนผู้หญิงจากรายงาน เห็นได้ชัดว่าผู้หญิงมีความกดดันมากเนื่องมาจากความไม่เสมอภาคทางเพศและความกังวลเกี่ยวกับ ความสมดุลในชีวิตการทำงาน

2) ปัญหาด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/ แนวคิดของ Herzberg (1959) ทฤษฎีสองปัจจัยได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ได้พบซึ่งบทสรุปออกมาเป็น แนวคิดตามทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two - Factor - Theory) เป็น 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน และทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ McClelland (1953) มีความเชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล มนุษย์มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุความสำเร็จความต้องการความรักความผูกพัน ความต้องการอำนาจ ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland (1953) ได้เน้นสาระสำคัญด้านแรงจูงใจ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสพผลสำเร็จต้องมีแรงจูงใจ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ศิริรัตน์ ทวีการไธ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความทุ่มเทในการทำงาน บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การได้รับคำชมเชย ความเชื่อถือความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานมากขึ้น/ การได้รับการยอมรับความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงานทำให้มีความกล้าคิด กล้าทำมากขึ้น/ การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วม/ ความเหมาะสมของสวัสดิการ/ การรับรู้การ

3) ปัญหาด้านความผูกพันต่อองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/ แนวคิดของ Steer และ Porter (1983, p. 444) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Theory of Exchange) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร คือ ธรรมชาติของมนุษย์ ประกอบด้วย ความต้องการความปรารถนา ทักษะความรู้ มีความคาดหวังที่จะทำงานหากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นก็จะสามารถทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ และบุคคลก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์กร และแนวความคิดของ Sofres (2003) ได้สร้างเครื่องมือที่ใช้วัดความผูกพันพนักงานที่ชื่อว่า Employee Score แบ่งความผูกพันออกเป็น 2 มุมมอง ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันในงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ นุชติมา รอบคอบ (2542) ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรเภสัชกรรมพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลางในขณะที่ด้านความรู้สึกในทางที่ดีความเต็มใจทุ่มเทและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานความห่วงใยในอนาคตขององค์กร และด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ในระดับสูงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบ การศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายงานหลักและสายงานสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำหายงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นความเข้าใจในกระบวนการของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรความรู้สึกว่าองค์กรเป็นสิ่งที่พึงพิงได้ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรสำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ และสายการปฏิบัติงาน

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้คือการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากราชการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดตามตำแหน่งงานที่มีผลต่อการตั้งใจจะลาออกจากราชการของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการตั้งใจจะลาออกจากราชการของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

1.2.3 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการตั้งใจจะลาออกจากราชการของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัตินส่วนบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดตามตำแหน่งงาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และข้อมูลข้อมูลที่เป็นปัจจัยการตั้งใจจะลาออกจากราชการ เขตกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านอโศก เนื่องจากเป็นย่านธุรกิจที่มีบริษัทและพนักงานอยู่แถวอโศกจำนวนมากซึ่งทำให้ง่ายต่อการเก็บข้อมูล

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ 400 ภายในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1) ตัวแปรด้านความเครียดตามตำแหน่งงานที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

1.2) ตัวแปรด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

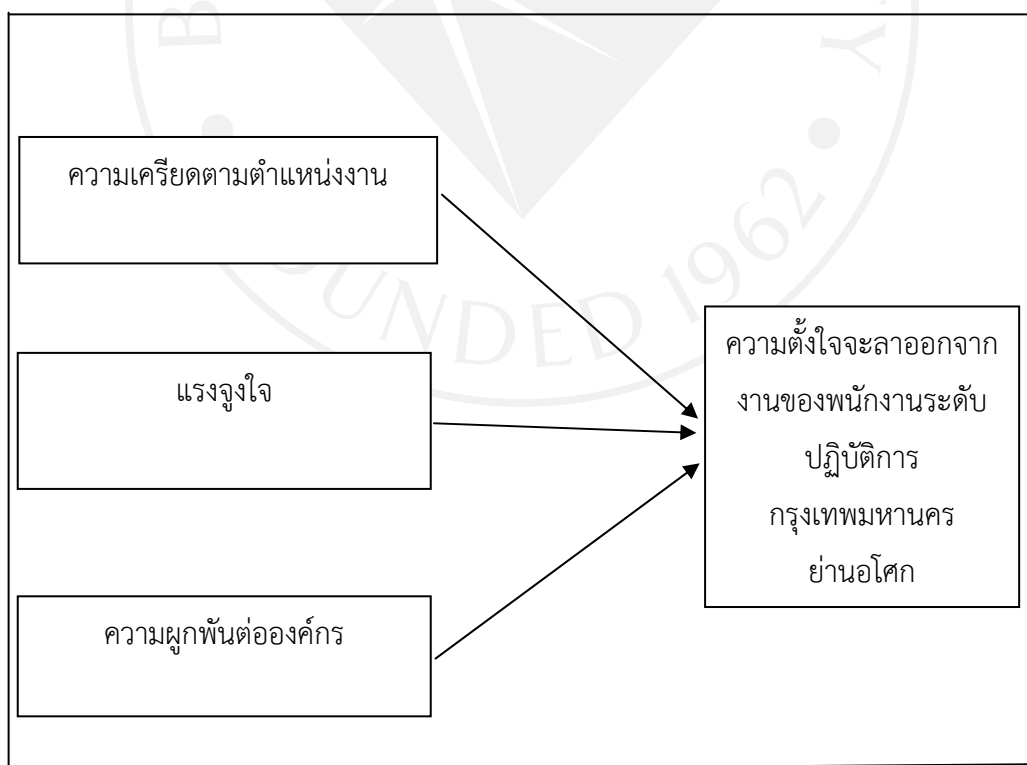
1.3) ตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

การตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก โดยมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

- 1) ความเครียดตามตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก
- 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก
- 3) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

- 1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้
- 3) สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5 นิยามศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานในฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ ที่ทำงานอยู่ใน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

1.5.2 ความเครียดตามตำแหน่งงาน หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ว่าตนเองถูกคุกคามจากปัจจัยต่าง ๆ อันประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านงาน ซึ่งทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจในการทำงาน ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง โดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกัน ทั้งด้านพฤติกรรม ความคิด และความรู้สึก โดยปรากฏอาการทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ เหนื่อยล้า มีร่างกายทรุดโทรมมากกว่าปกติ อาการจิตใจ เช่น เกิดความเบื่อหน่าย ห่อเหี่ยว ไม่พอใจ

รู้สึกกดดัน หงุดหงิด ไร้ความสนใจ ซึมเศร้า วิตกกังวล สิ้นหวัง อาการทางความสามารถในการปฏิบัติงาน ลดลง เช่น ทำงานผิดพลาด ไม่ทุ่มเทในการทำงาน ลังเลใจ ไม่กล้าตัดสินใจ คุณภาพของงานที่ทำต่ำลง

1.5.3 แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดัน แรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการที่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน (ศักดิ์สิทธิ์ ลักษณะเกตุ, 2552, หน้า 126)

1.5.4 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีพฤติกรรมแสดงออกต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ และมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กร โดยยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร และพร้อมที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

เพื่อเพิ่มเติมหรือขยายองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน อันได้แก่ ความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร

1.6.2 ประโยชน์ในการนำไปใช้

- 1) ผู้บริหารองค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารฝ่ายบุคคลเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ
- 2) เพื่อรู้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงาน ทำให้สามารถปรับปรุงแก้ไขทำให้ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการหาพนักงานใหม่ และลดต้นทุนในการฝึกอบรม
- 3) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์เพื่อป้องกันและรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรยาวนาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านความเครียด แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

เป็นการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ได้แก่

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดตามตำแหน่งงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดตามตำแหน่งงาน

2.1.1 ความหมายของความเครียด

Selye (1965 อ้างใน สุภา พนัสบดี, 2554, หน้า 24) ได้ให้ความหมายของ คำว่า ความเครียด (Stress) ว่าหมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เป็นลักษณะของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นในผู้ป่วย อันเป็นผลมาจากการตอบสนองต่อสิ่งกระทบที่เกิดขึ้นติดต่อกันเป็นเวลานาน ๆ โดยแยกประเภทของความเครียดออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ความเครียดประเภทดี (Eustress) เป็นผลมาจากสิ่งกระทบที่มีความรุนแรงน้อย และเกิดในระยะเวลายสั้น ๆ ซึ่งมีประโยชน์ในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทางด้านสติปัญญาและอารมณ์

2) ความเครียดประเภทไม่ดี (Distress) เป็นผลมาจากสิ่งกระทบที่มีความรุนแรง และเกิดในระยะเวลาดิตต่อกันนานจนไม่สามารถควบคุมได้และเกิดเป็นภาวะเครียดขึ้น หรืออาจกล่าวอย่างง่าย ๆ ว่าความเครียดคือ สภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีการตอบสนองต่อ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ร่างกายเกิดการปรับตัวเพื่อเตรียมรับกับความกดดันต่าง ๆ รวมไปถึง สถานการณ์ที่อาจเป็นอันตรายได้

สาเหตุของความเครียด

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

1) สาเหตุภายในคือ ความเครียดที่เกิดมาจากตัวบุคคลเองอันเกิดจากสาเหตุทางด้านร่างกายและจิตใจ กล่าวคือ สาเหตุทางด้านร่างกาย เกิดจากการที่ร่างกายเกิดภาวะบางอย่างจนทำให้เกิด ความเครียด เช่น ความเหนื่อยล้า พักผ่อนไม่เพียงพอ มีโรคประจำตัว เป็นต้น แต่อาการยังไม่รุนแรง ถึงขั้นเป็นโรคหรือเจ็บป่วย เรียกลักษณะนี้ว่า “ร่างกายเครียด” เมื่อร่างกายเครียดก็จะส่งผลให้จิตใจ เครียดตามไปด้วยส่วนสาเหตุทางจิตใจ มักเกิดจากอารมณ์ที่ไม่ดีทุกชนิด เช่น โกรธ กลัว เศร้า วิทก กังวล เป็นต้น และในบางครั้งก็จะเกิดจากบุคลิกภาพบางอย่างด้วย เช่น เป็นคนใจร้อนเป็นคนคิด มากเป็นคนจริงจังกับชีวิต เป็นต้น

2) สาเหตุภายนอก คือ ความเครียดที่เกิดมาจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ การสูญเสีย สิ่งอันเป็นที่รัก การทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น งานที่เสี่ยงอันตราย งานที่มีความรับผิดชอบสูง เป็นต้น และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต เช่น การทำงานครั้งแรก การเริ่มงานใหม่ ความยากจน ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ เป็นต้น

Cooper และ 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 อุปนิสัย ส่วนบุคคลบุคลิกภาพ เป็นต้น

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

1) ลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไปหรือต้องรับผิดชอบหลายอย่าง หรืองานที่น้อยเกินไปจนทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนไม่มีคุณค่า เป็นต้น

2) หน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบคนหลายกลุ่มที่มีความคิดแตกต่างกันออกไปการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องงาน เป็นต้น

3) สภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อมของผู้ทำงานกับหน่วยงาน กล่าวคือความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของครอบครัว เช่น พนักงานชายที่ต้องไปทำงานยังต่างจังหวัดเป็นเวลานาน ๆ พยาบาลที่ต้องอยู่เวรในเวลากลางคืน เป็นต้น

4) โครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบที่เข้มงวดการแข่งขันกันภายในหน่วยงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล เป็นต้น

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงาน ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ เป็นต้น

6) สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดอคติ ขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ส่งผลให้การทำงานไม่ราบรื่น หรือหยุดชะงัก เป็นต้น

ผลกระทบของความเครียด

พสุ เดชะรินทร์ (2536 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาดวง, 2552, หน้า 23) ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดนั้นก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสีย ซึ่งผลดีของความเครียดนั้นก็ช่วยสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่วนผลเสียก็จะก่อให้เกิดปัญหากับทั้งตัวบุคคลและองค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ ดังนี้

1) ผลกระทบต่อบุคคล ได้แก่

1.1) ด้านพฤติกรรม ความเครียดก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ผิดปกติไปจากเดิมซึ่ง อาจส่งผลต่อตนเองและบุคคลรอบข้างได้ เช่น การดื่มเหล้า การทำร้ายตนเองหรือทำร้ายผู้อื่น เป็นต้น

1.2) ด้านจิตวิทยา ความเครียดส่งผลต่อสุขภาพจิตของบุคคล เช่น อาการนอนไม่หลับมีความแปรปรวนทางอารมณ์ เป็นต้น

1.3) ด้านสุขภาพ เป็นผลกระทบจากความเครียดที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด ความเครียดก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ และโรคแทรกซ้อนได้ง่าย เช่น โรคหัวใจ โรคเส้นเลือดในสมองแตก โรคปวดหัวบ่อย ๆ หรือไมเกรน เป็นต้น

2) ผลกระทบต่อองค์กร ได้แก่

2.1) ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง อาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ ผิดพลาดหรือมีปัญหาเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้

2.2) เกิดความท้อถอยหรือยอมแพ้ต่อความเครียดที่เกิดขึ้น อาจนำไปสู่การทำงานที่ไม่สำเร็จหรือการลางานที่บ่อยครั้งขึ้น และอาจถึงขั้นต้องลาออกจากงานในที่สุด

2.3) ความเครียดก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี อาจจะทำต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือองค์กรทำให้ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง รวมไปถึงความ รักดีต่อองค์กรที่จะลดน้อยลงด้วย สำหรับความเครียดที่เกิดขึ้นมานั้น ส่วนใหญ่แล้วจะไม่ส่งผลด้านดีต่อพนักงานเท่าไรนัก

ถ้าองค์กรสามารถทราบถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด องค์กรก็จะสามารถหาทางป้องกัน และจัดหาแนวทางลดความเครียดของพนักงานลงได้ อันจะทำให้พนักงานผ่อนคลายและสามารถ ปฏิบัติงานที่ได้รับอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรในที่สุด

Famer, Monaham และ Hakeler (1984) กล่าวถึง ความเครียดคือเป็นระดับความวิตกกังวล ที่บุคคลรับรู้ขึ้นเนื่องมาจากภาวะการณ์ต่าง ๆ ซึ่งในภาวะการณ์ที่เหมือนกันนี้จะทำให้บุคคลมีความเครียดแตกต่างกันออกไป

ความหมายของความเครียดที่สิ่งเร้าเป็นความเครียด เป็นกระบวนการที่สภาวะแวดล้อมหรือ พลังภายนอกที่เร้าให้คนตอบสนองต่อสิ่งนั้น (Baum & Baum, 1981, p. 4 อ้างใน ชารารัตน์ ชื่นทอง, 2542)

Decenzo และ Robbins (1988) ได้ให้ความหมายของ ความเครียดในลักษณะที่เป็นสิ่งเร้า โดยเห็นว่าความเครียดเป็นสิ่งที่ได้รับมาจากภายนอกร่างกายเป็นเงื่อนไขที่แต่ละตัวบุคคลต้องเผชิญ กับเหตุการณ์ที่ต้องควบคุมระดับความรู้สึกหรือความต้องการซึ่งมีความสำคัญแต่ไม่มีความแน่นอน

Dore (1990) ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าภายนอกทำให้เกิดการปรับตัวเพื่อจัดการกับสิ่งนั้น

ชนิดของความเครียด

สุพานี สฤกษ์วานิช (2552) ได้ทำการแบ่งชนิดของความเครียดเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1) Eustress จะเกิดขึ้นเมื่อคนเรานั้นมีระดับความเครียดที่อยู่ในระดับที่ไม่มากจนเกินไปมีระดับความเครียดเล็กน้อยจะทำให้เกิดผลในเชิงบวกคือมีพลัง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีความขยันขันแข็ง เช่น นักเรียนควรมี Eustress จะได้ตั้งใจอ่านหนังสือ ตั้งใจทบทวนความรู้ เป็นต้น เพื่อช่วยให้มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ออกมาดีที่สุดในที่สุด

2) Distress เป็นความเครียดที่มีระดับความเครียดมากจนเกินไปซึ่งส่งผลในทางลบต่อบุคคลนั้น ๆ เช่น ทำให้ความดันขึ้นสูง ปวดศีรษะมาก มีน้มน้ำหนัก และมีปัญหาในทางพฤติกรรม ต่าง ๆ เกิดขึ้น

ระดับของความเครียด

Dawkins และ Seltzer (1985) ได้ทำการแบ่งระดับความเครียดในงานออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1) ระดับที่ต่ำ (Mild Stress) เป็นระดับความเครียดที่เกิดจากสาเหตุหรือสถานการณ์ในการทำงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลนาน ๆ ครั้ง หรือเพียงเล็กน้อย ความรู้สึกเครียดจะเกิดขึ้นและหายไป ในระยะเวลาอันสั้น และยังจะช่วยกระตุ้นให้บุคคลนั้นตื่นตัวและกระตือรือร้นในการทำงาน

2) ระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นระดับความเครียดที่เกิดขึ้นรุนแรงกว่าระดับแรกเกิดจากสาเหตุ หรือสถานการณ์ในการทำงานที่เข้ามาคุกคามบุคคลบ่อยครั้ง หรือนานขึ้นเป็นวิกฤตการณ์อย่างหนึ่งในชีวิตที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ายู่ในระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ไม่อาจแก้ไข หรือปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว มีผลทำให้มีการแสดงออกของความเครียด เช่น ปฏิเสธก้าวร้าว เจ็บขริม เนื่องมาจากไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

3) ระดับสูง (Severe Stress) เป็นระดับความเครียดที่รุนแรงมากเกิดจากสาเหตุ หรือสถานการณ์ในการทำงานที่รุนแรง หรือมีหลายสาเหตุรวมกันเข้ามาคุกคามอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึก เครียด จะคงอยู่นานเป็นสัปดาห์ เดือนหรือเป็นปีเป็นผลมาจากบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อ สถานการณ์ที่คุกคามอย่างต่อเนื่อง และหากไม่ได้รับการช่วยเหลือในการเผชิญกับสถานการณ์จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และปรับตัวไม่ได้ตามมา

สุรพงษ์ อัมพันธ์วงศ์ (2539) กล่าวว่า ระดับความวิตกกังวลต่อสถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดความเครียดว่าจะรุนแรงและยาวนานเพียงใดโดยอัตโนมัติอย่างไรไม่รู้สึกรู้ตัว ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับปกติ ก็จะเกิดการตื่นรนต่ออยู่ในสถานการณ์ซึ่งอยู่ในวิสัยปฏิบัติได้โดย ไม่เกินความสามารถ ดึงกำลังแฝงมาใช้อย่างเกินกำลังปกติเป็นบางครั้งในช่วงระยะเวลาหนึ่งเมื่อ ร่างกายได้รับสัญญาณจากภายในจิตใจว่า ถึงเวลาจำเป็นที่จะต้องทุ่มสุดตัวแล้ว จากนั้นกวีวิชาการหลายท่าน กล่าวมาข้างต้นแล้วสรุปได้ว่าความเครียดเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้น มีระดับความรุนแรงต่างกันซึ่งสามารถ แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1) ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับต่ำนี้พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกคน ไม่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อการใช้ชีวิตและสิ้นสุดในระยะเวลาอันสั้น ๆ

2) ความเครียดระดับปานกลาง ความเครียดระดับปานกลางนี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีรวิทยาของร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม ทำให้เกิดผลเสียต่อการใช้ชีวิตต้องรีบหาทางแก้ไข ความเครียดระดับปานกลางนี้เกิดยาวนานเป็นชั่วโมง หรือเป็นวัน

3) ความเครียดระดับสูง ความเครียดระดับสูงนี้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นสัปดาห์ เป็นเดือนหรือเป็นปี มีผลทำให้เกิดความล้มเหลวในการปรับตัว มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และจิตใจ อย่างชัดเจน การใช้ชีวิตเสียไป บุคคลไม่สามารถแก้ไขภาวะเครียดด้วยตนเองได้ ต้องได้รับการ ช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียด

ทฤษฎีความเครียดของฮันส์-เซลเยี เซลเยี Selye (1978 อ้างใน จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช, 2545) พบว่า เมื่อมีความเครียด (Stress) เกิดขึ้นจะก่อให้เกิดกลุ่มอาการปรับตัวทั่ว ๆ ไปซึ่งมี 3 ระยะด้วยกันได้แก่

1) ระยะตกใจ (Alarm Reaction) แสดงถึงลักษณะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้าที่จะมีการกระตุ้นหรือยั่วให้ตื่นตัว ระยะตกใจ แยกออกเป็น

1.1) ระยะช็อก (Shock Phase) เป็นระยะแรก และเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบทันทีทันใด เมื่อมีสิ่งที่เป็นภัย ปฏิกิริยาของร่างกายในระยะช็อกนี้มีอยู่สองแบบ คือจะ “สู้ (Fight) หรือจะหนี (Flight)” ระยะนี้มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลจากการกระตุ้นของระบบประสาท Sympathetic เช่น หัวใจเต้นเร็ว กล้ามเนื้ออ่อนตัว อดุณหภูมิลดลง และความดันโลหิตต่ำ

1.2) ระยะต้านช็อก (Counter Shock Phase) จะเกิดปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Rebound Reaction) ส่วนใหญ่แล้วปฏิกิริยาต่อความเครียดแบบเฉียบพลัน (Acute Stress Reaction) จะสัมพันธ์ทั้งสองระยะนี้

2) ระยะต้านทาน (Stage of Resistance) หรือระยะปรับตัว (Adaptation Stage) ระยะต้านทานร่างกายจะพยายามปรับตัวต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor) และทำให้สภาพทั่วไปดีขึ้น อาการต่าง ๆ จะหายไป ความพยายามของร่างกายในการปรับตัวมีส่วนช่วยให้พลังงานที่สูญหายไปกลับคืนมาและยังช่วยซ่อมแซมส่วนที่ถูกทำลายไปให้ดีขึ้นใหม่

3) ระยะหมดแรง (Stage of Exhaustion) ถ้าสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดยังไม่ได้รับการแก้ไข ปรับปรุงอย่างเพียงพอร่างกายจะผ่านเข้าไปสู่ระยะที่สามคือระยะหมดแรงเนื่องจากความเครียดยังคงอยู่ไม่รู้จักหมดสิ้น พอร่างกายโดนความเครียดเล่นงานซ้ำแล้วซ้ำอีกร่างกายจะเกิดอาการ เสื่อมโทรม จนทำให้เกิดเป็นโรคภัยต่าง ๆ เช่น ภูมิแพ้ ลมพิษ แผลในกระเพาะอาหาร โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง และอาจตายได้ในที่สุด สิ่งมีชีวิตทั้งหลายมีความสามารถในการปรับตัว หรือการคงสภาพไว้ ซึ่งสิ่งแวดล้อมภายในร่างกายให้อยู่ในภาวะสมดุล ถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ภายนอก Cannon (n.d.) จึงได้นำคำว่าภาวะธำรงดุล (Homeostasis) มาใช้เมื่อกล่าวถึงภาวะสมดุล (Equilibrium) หรือดุลยภาพ (Balance) ซึ่งได้แก่ กลไก (Defenses) ต่าง ๆ ที่มนุษย์นำมาใช้ ในการจัดการ (Coping) กับความเครียด หากวิธีจัดการล้มเหลวก็จะเกิดโรคที่เรียกว่าโรคแห่งการปรับตัว (Diseases of Adaptation) หรือ Stress Diseases เช่นการเกิดเป็นโรคทางร่างกายสาเหตุจาก จิต (Psychosomatic Disorders) Selye (1978) ยังได้จำแนก Stress Eustress และ Distress คำว่า Eustress หมายถึง ความกระตือรือร้น และขยันในการศึกษาเล่าเรียน การปรับปรุงนิสัย การขยายธุรกิจหรือการมีตำแหน่ง และหน้าที่การทำงานที่สูงขึ้นส่วน Distress เป็นความเครียดที่ไม่ดี เช่น การเลิกลาหย่าร้าง การถูกออกจากงาน ความเจ็บป่วย การถูกจำคุก ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยง

ทฤษฎีความเครียดของ Sexton และ Hyland (1979 อ้างใน จันทรจิรา ภูทองเกษ, 2537) ได้สร้างโมเดลซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ ระหว่างความเครียดกับการปรับตัว เรียกว่า Stress Adaptation Cycle หรือ S-A Cycle โดยอาศัยแนวความคิดพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Selye (1978) ซึ่ง Sexton และ Hyland (1979 อ้างใน จันทรจิรา ภูทองเกษ, 2537) เห็นว่ามนุษย์มีชีวิตรอยู่ในโลก ซึ่งล้อมรอบไปด้วยความเครียดทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็น อาหาร อากาศ น้ำ แสงและระดับอารมณ์ของคน ความอดทนของมนุษย์ต่อความเครียดขึ้นอยู่กับธรรมชาติของมนุษย์ เช่น ประสบการณ์ ที่เกี่ยวกับความเครียด การปรับตัว ระดับพัฒนาการการตอบสนองต่อการเรียนรู้ เป็นต้น เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นมนุษย์จะต้องมีการปรับตัว อาจเป็นไปในทางตรงหรือทางอ้อม ขึ้นอยู่กับความเครียดครั้งแรกที่มนุษย์เจอ เมื่อมีการปรับตัวโดยตรงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ของร่างกาย และทำให้เกิดความเครียดอันใหม่เกิดขึ้น ร่างกายก็ปรับตัวอีกครั้ง และจะเป็นลักษณะเช่นนี้เรื่อยไป ตามทฤษฎีได้ แบ่งระดับการปรับตัวต่อความเครียดออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1) การปรับตัวเฉพาะที่ (Local Level) เป็นการปรับตัวเฉพาะเจาะจงต่อสิ่งที่มารบกวนถ้าไม่ประสบผลสำเร็จก็จะนำไปสู่ภาวะการปรับตัวใหม่ในระยะต่อไป

2) การปรับตัวในระดับอวัยวะ (Organ Level) เนื่องมาจากการปรับตัวในทางตรง (Direct Adaptation) ครั้งแรกไม่สามารถจะกำจัดสิ่งที่มารบกวนได้จึงกระตุ้นให้เกิดความเครียดใหม่ขึ้นมา ร่างกายก็พยายามปรับตัวใหม่ เพื่อขจัดความเครียดนี้ เรียกว่าเป็นการปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ต่อความเครียดอันแรก จากจุดนี้จึงเริ่มต้น S-A Cycle

3) การปรับตัวของร่างกายทั้งตัว (Systemic Level) จะเกิดขึ้นเมื่อมีการปรับตัวทางตรง ในระดับอวัยวะไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดความเครียดอันใหม่ขึ้น จึงจะต้องมีการปรับตัวอีกและเป็น การปรับตัวทางอ้อม (Indirect Adaptation) ที่สัมพันธ์กับความเครียดครั้งแรก ดังนั้น S-A Cycle จะดำเนินต่อไป ทฤษฎีความเครียดของ Dougan และคณะ (1986 อ้างใน วิลาวัณย์ วรศรีศิริบุญ, 2536) กล่าวถึงอาการต่าง ๆ ของความเครียด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1) ด้านอารมณ์ (Mood) เช่น รู้สึกหงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย กังวลใจ รู้สึกสับสน หลงลืมง่าย รู้สึกเศร้า เบื่อหน่าย เป็นต้น

3.2) ด้านอวัยวะ (Organs) เช่น หัวใจเต้นแรง หายใจถี่ ภาวะอาหารปั่นป่วน วิงเวียนศีรษะ ปากคอแห้ง เป็นต้น

3.3) ด้านกล้ามเนื้อ (Muscles) เช่น มือนิ้วสั่น เส้นกระดูก พูดตระกุก ตระกัก ตาฟ้ามัว เป็นต้น

3.4) ด้านพฤติกรรม (Behavior) เช่น ลูกลี้ลูลน นอนไม่หลับ ความต้องการทางเพศ ลดลง เดินตัวเกร็ง เป็นต้น

ทฤษฎีเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานหลายคน เช่น Lazarus (1976); McGrath (1976) และ Robert (1978) ยืนยันว่าระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับสัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานอีกหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีของ แซนเดอร์ และมีตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่

1) ตัวแบบของแซนเดอร์ ว่าด้วยความเครียดและผลการปฏิบัติงาน (Sander's Model of Stress and Human Performance) ตัวแบบนี้จะกล่าวถึง ผลการปฏิบัติงานของคนขึ้นอยู่กับแหล่งพลังงาน ของสิ่งเร้า และความพร้อมของอินทรีย์ที่สามารถตอบสนองเป็นมิติของการรับรู้ การตัดสินใจ การเตรียมตัวของระบบประสาทและกล้ามเนื้อเป็นความสามารถในการประสานกลไกการทำงานของร่างกาย และความรู้สึกที่พยายามจะแก้ไขและทำให้เกิดภาวะสมดุลระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนองเพื่อสร้างผลงานที่สูงสุด ความเครียดจะเกิดขึ้นถ้าไม่สามารถควบคุมสิ่งเร้าที่มา กระตุ้นได้

2) ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปฏิบัติงาน จากการรักษาความเครียดพบว่า ระดับความเครียดจะเพิ่มประสิทธิภาพเป็นเส้นโค้ง และความเครียดจะเกิดมากขึ้น เมื่อความต้องการที่มีมากจนเกินความสามารถไม่พอที่จะทำได้ Motowidlo, Packard และ Maning (1986 อ้างใน ธรรารัตน์ ชื่นทอง, 2542) ได้ทำการศึกษาพบว่า ความรู้สึกเป็นทุกข์ อารมณ์เครียด จะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ความเครียดจะกระตุ้นให้สัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น แต่การกระตุ้นที่ ยาวนานจะส่งผลให้สัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานลดลง และสุขภาพจะเสื่อมโทรมลง จากตัวแบบที่กล่าวข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าความเครียดมีขนาดความรุนแรงแตกต่างกัน ตั้งแต่ระดับต่ำ กลาง และสูงซึ่งเป็นระดับรุนแรง และจะทวีความรุนแรง ถ้าคงอยู่เป็นเวลานาน และทุกระดับของความ เครียดมีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ซึ่งข้อสรุปนี้ สอดคล้องกับแนวความคิดของ

Baron และ Greenberg (1990) ที่กล่าวว่าความเครียดที่เกิดขึ้นเป็น เวลานานจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของคุณเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความเครียดนาน ๆ จะทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทั้งร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ในที่สุดจะเกิดความท้อแท้ในการทำงาน ผลสุดท้ายทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง อย่างไรก็ตาม ผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงานก็ไม่ไ้จะเกิดทางลบอย่างเดียว ผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติคล้ายกับผลของความขัดแย้ง คือ ความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องเลวร้ายเสมอไป แต่อาจช่วยเสริมการปฏิบัติงานของกลุ่มได้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์, 2534) และความเครียดก็มีทั้งคุณและโทษเช่นกัน (Werther & Davis, 1985) ปริมาณของความเครียดมีส่วนสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้วย (Dubrin, 1984 และ Altman, Valenzi & Richard, 1985)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Herzberg (1959 อ้างใน สุรเดช ลิปิกรณ์, 2552, หน้า 8) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์และพบว่า มี 2 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง เป็นปัจจัยกระตุ้นจากภายนอกที่ทำให้บุคคลเกิดความรักและความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

1.1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพจนประสบความสำเร็จ และบุคคลนั้นก็มีความ ภูมิใจและพึงพอใจในผลสำเร็จของงาน

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับ ถูจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจ ทำให้อุบัติใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการลงมือทำ หรือสามารถปฏิบัติได้โดยลำพังแต่เพียงผู้เดียวตั้งแต่ต้นจนจบ

1.4) ความรับผิดชอบ หมายถึง การมีอำนาจในงานที่ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องมีคนมาคอยควบคุมหรือตรวจสอบ ทำให้บุคคลนั้นเกิดความมี วินัยในตนเองสามารถควบคุมตนเองได้

1.5) ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคคล ในองค์กรการได้รับการฝึกอบรมหรือมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้แรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลคงอยู่ตลอดเวลา เป็นปัจจัยกระตุ้นจากภายในซึ่งถ้าไม่มีปัจจัยนี้ก็จะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

2.1) เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง อัตราเงินเดือนและสวัสดิการที่ให้เป็นที่พึงพอใจของบุคคลในองค์กร

2.2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับทั้งผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างเข้าใจ

2.3) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพที่ปฏิบัตินั้นมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม

2.4) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การบริหารและการจัดการงานภายในองค์กรรวมไปถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรด้วย

2.5) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อุปกรณ์การทำงาน ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

2.6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น การย้ายบุคคลออกไปปฏิบัติงานยังที่ห่างไกลอาจทำให้เกิดความไม่สบายใจและไม่พอใจขึ้น เป็นต้น

2.7) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติอยู่หรือความมั่นคงในอาชีพและองค์กร

2.8) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการหรือการปกครองดูแลพนักงานอย่างยุติธรรม

ในการที่จะนำเอาทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์กไปปฏิบัติให้ได้ผลนั้น ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงการจัดให้มีปัจจัยค่าจูงที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารก็ยังคงต้องสร้างแรงจูงใจให้นักงานด้วยการใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อให้ พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานมากที่สุด อันเป็นการป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความคิดที่จะลาออกจากองค์กร

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

Maslow (1970 อ้างใน พงศ์ ทรดาล, 2548, หน้า 50) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้น โดยเรียงจากความต้องการขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้น สูงขึ้นตามลำดับ 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 เมื่อบุคคลรู้จักตนเองและเข้าใจในศักยภาพของตนเองอย่างแท้จริงแล้วบุคคลนั้นจะสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ

ทฤษฎีของมาสโลว์ เป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหารทราบถึงความต้องการของพนักงาน ทำให้องค์กรสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดการบริหารงานได้ตรงกับความต้องการของ พนักงานให้มากที่สุด อันจะทำให้พนักงานพึงพอใจและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เกิดเป็นความผูกพันกับองค์กรและไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร

ทฤษฎี ERG (ERG THEORY: Existence Relatedness Growth Theory)

ทฤษฎีที่ Alderfer (1969) โดยพัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (1970) โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่างได้แก่

- 1) ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนอง เพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่พักอาศัยความปลอดภัยทางร่างกาย
- 2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อนเกี่ยวกับคนและความพึงพอใจ การปฏิสัมพันธ์กันในสังคมนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ การเคารพนับถือ การยอมรับ และความต้องการเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาท การทำงานกับตัวพนักงานเองรวมทั้งครอบครัวและเพื่อน
- 3) การต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด เช่น ได้รับความนับถือในสังคม ประสบความสำเร็จในชีวิต ความเจริญก้าวหน้าซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ความต้องการนี้ประกอบด้วย การท้าทายอิสรภาพของตัวเองที่จะทำให้ความสามารถนั้นเกิดความ เป็นจริงได้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

Herzberg (1959) เป็นนักจิตวิทยาอีกท่านหนึ่งที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1966 และ ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตัวเองอยู่เสมอคือ ทำอย่างไรจะสามารถจูงใจคนให้ทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่า การให้ค่าตอบแทนที่น้อยทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็ไม่ได้ทำให้พนักงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินไม่ใช่สิ่งจูงใจสูงสุดที่จะทำให้คนงานทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคงและบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็ไม่ใช่สิ่งจูงใจสูงสุดอีกเหมือนกันทฤษฎีของ Herzberg (1959) เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น” (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อ ความสำเร็จของงานเป็นอย่างสูง ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

Adam (1965) ได้เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีความเสมอภาคขึ้นโดยมีพื้นฐานความคิดว่าบุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม โดยได้พิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (Output) กับตัวป้อน (Input) คือพฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาค จะมีมากแค่ไหนขึ้นอยู่กับ

เปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (Perceived Inputs to Outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเรา ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้ ทฤษฎีความเสมอภาคได้อธิบายว่า บุคคลจะทำการเปรียบเทียบ ตัว ป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสบการณ์ อาวุโส สถานภาพ สติปัญญาความสามารถ และอื่น ๆ) กับผลตอบแทนที่เขาได้รับ (เช่น การยกย่องชมเชย คำนิยม ค่าจ้างค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจาก หัวหน้างาน) กับบุคคลอื่นที่ทำงานในประเภทเดียวกัน ซึ่งอาจจะเป็นเพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่ง หรือ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกกัน ความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจ ของเขาเอง ไม่ใช่ความเป็นจริงแม้ว่าความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ว่ามีไม่เสมอภาค ก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเอง เพื่อให้รู้สึกว่าการเกิดความเสมอภาค ดังนั้นใน การปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขารับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติต่ออย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น

เมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมักประเมินว่าตัวเองทำงานหนักและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตัวเอง เขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตราบเท่าเขายังรับรู้ว่ามีเสมอภาคเกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระดับเดียวกับเขาได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาค โดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น

การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระดับเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ คือ ผลตอบแทนเหมาะสม ผลตอบแทนต่ำไป ผลตอบแทนสูงไป

1) ผลตอบแทนต่ำไป (Under-rewarded) เมื่อพนักงานคนใดคนหนึ่งรับรู้ว่าตนเองได้รับผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทน เรียกร้องค่าจ้างเพิ่ม ลดตัวป้อน (ทำงานน้อยลง มาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง พักครั้งละนาน ๆ ฯลฯ) อ้างเหตุผลให้ตัวเองเปลี่ยนแปลงตัวป้อนหรือผลตอบแทนของคนอื่น (ให้ทำงานมากขึ้น หรือรับค่าจ้างน้อยลง) เปลี่ยนงาน (ขอย้ายไปฝ่ายอื่น ออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (ยังมีคนที่ได้รับน้อยกว่า)

2) ผลตอบแทนสูงไป (Over-rewarded) การรับรู้ว่าได้ผลตอบแทนสูงไปไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนักแต่อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือเพิ่มตัวป้อน (ทำงานหนักขึ้น และอุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ยอมให้หักเงินเดือน) อ้างเหตุผลให้ตัวเอง (เพราะฉันทน) พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น (เขาควรได้รับเท่าฉัน)

3) ผลตอบแทนเหมาะสม (Equitably Rewarded) พนักงานจะรับรู้ว่ามีตัวป้อนและผลตอบแทนมีความเหมาะสมกัน แรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้ผลตอบแทนสูงกว่าเกิดจากเพราะเขามีตัวป้อนที่สูงกว่า เช่น มีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า เป็นต้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่าน สรุปไว้ดังนี้

Franklin และ Jerome (1975) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กรและเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กร

Sheldon และ Mary (1971) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพัน ระหว่างบุคคลนั้นกับองค์กรและเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

Hrebiniak และ Alutto (1972) ได้พิจารณาว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปรากฏการณ์อันเป็นผลจากความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในรูปของการลงทุนทางกาย และกำลังสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์กร ถึงแม้จะได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่น ๆ ในรูปของค่าจ้างสถานภาพ และมิตรภาพซึ่งสูงกว่าที่เป็นอยู่ก็ตาม

Buchanan (1974) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง พันธะของผู้บริหารที่มีต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติที่ค่อนข้างจะซับซ้อนมีองค์ประกอบทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องด้วย สำหรับนิยามความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงความเป็นพวกเดียวกันยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีส่วนร่วมต่อบทบาทในทางสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเป้าหมาย และคุณค่าขององค์กร และรวมไปถึงชื่อเสียงขององค์กรโดยรวม ตลอดจนความจงรักภักดีต่อองค์กร

Steers และ Richard (1977) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

- 1) ความเชื่อถืออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร
- 3) ความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร

Mowday, Porter และ Steers (1982) ชี้ว่าความหมายของความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่ เกิดขึ้นตามปกติเพราะจะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นอน และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเอง เพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Porter, Steer, Mowday และ Boulian (1974) มีทัศนะว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันกันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกมาในรูปของ

- 1) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
- 2) ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติให้องค์กร
- 3) มีความเชื่อมั่นอย่างแนบแน่น และมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

โดยได้ศึกษาถึงสาเหตุของความผูกพัน ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในองค์กร

ภรณ์ กิริติบุตร (2529) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กรดังนี้

- 1) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
- 2) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
- 3) โดยเหตุผลที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
- 4) บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กรมีผลทำให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

Baron (1993) ให้ความสำคัญว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไป อย่างรวดเร็ว ตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่านั้น คือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานานแต่ความผูกพันต่อองค์กรก็เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึง กับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัยดังนี้

- 1) เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับความน่าสนใจ และความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิด ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดัน และความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2) เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่ และมีทางเลือกจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3) เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งในระดับสูง ๆ และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4) เกิดจากสภาพการทำงานบุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเองพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและรู้สึกว่าจะเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงประกอบด้วย

4.1) ปัจจัยด้านองค์กร เช่น อัตราค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่งขนาดขององค์กร

4.2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รูปแบบของภาวะผู้นำรูปแบบความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน

4.3) ปัจจัยด้านเนื้อหาของงานเช่น ความซ้ำซากจำเจของงาน ความมีอิสระ ความชัดเจนของบทบาท

4.4) ปัจจัยส่วนตัวเช่น อายุ อายุการทำงาน บุคลิกภาพ ความสนใจในด้านวิชาชีพ จากความหมายของความผูกพัน และความผูกพันต่อองค์กรที่รวบรวมมาทำให้สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันเป็นสภาพของปัจเจกบุคคลที่นำตนเองไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับการกระทำหรือ พฤติกรรมบางอย่างเป็นความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กรและเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กรเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในทางบวกเป็นปรากฏการณ์อันเป็นผลจากความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กรพันธะของผู้บริหารที่มีต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ค่อนข้างจะซับซ้อน เป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำประโยชน์เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้สมาชิกรู้สึกเกี่ยวข้องกับงานเป็นทัศนคติหรือพฤติกรรมที่อาจไม่มีการแสดงออกแต่ผลที่ตามมาทางอ้อมสำคัญยิ่งต่อองค์กรดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการผลักดัน ให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะพยายามกระทำในสิ่งที่ดีให้กับองค์กร เพื่อประโยชน์ขององค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปเพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษาเป็นอย่างยิ่งเพราะการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการบริหารงานในองค์กร

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959)

Herzberg (1959) ได้ทำการศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของมนุษย์เฮอริช เบิร์กได้พบว่ามีปัจจัยอยู่ 2 ประการที่ทำให้แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานคนละแบบประการแรกคือ เมื่อพนักงานไม่พอใจต่อการทำงานของตนมักจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า “ปัจจัยค้ำจุน” หรือ “ปัจจัยสุขอนามัย” (Hygiene Factor) ประการที่สองคือส่วนพนักงานที่พูดถึงความพอใจในงานมักจะพูดถึงเนื้อหาของงานที่เขาให้ชื่อว่า “ปัจจัยกระตุ้น” หรือ “ปัจจัยจูงใจ” (Motivation Factor)

1) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นซึ่งปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

1.1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงาน องค์การนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

1.2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน (Interpersonal Relation with Superiors, Subordinates, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างดี

1.3) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

1.4) นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายใน องค์การ

1.5) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงในการทำงานรวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

1.6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แหล่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

1.7) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

1.8) ความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและความก้าวหน้าในวิชาชีพ

1.9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา (Supervision Techniques) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

2) ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) หมายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีดังนี้

2.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกัน ปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานจากผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลภายในหน่วยงานการยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการ แสดงออกอื่นใดที่ทำให้มีการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผล สำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

2.3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ (Work Itself) หมายถึง งานที่สนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังผู้เดียว

2.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่มีใครตรวจหรือคุมงานอย่างใกล้ชิด

2.5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์กรมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมนอกจากนั้น Herzberg (1959) ได้ทำการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีและวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คน โดยใช้การสัมภาษณ์ ซึ่งแนวทางในการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ถึงความรู้สึกที่ดีเป็นพิเศษหรือไม่ดีเป็นพิเศษในการทำงานทั้งในอดีตและปัจจุบัน จากข้อมูลที่ได้พบว่าความรู้สึกที่ดีนั้นโดยทั่วไปแล้วมักจะเกิดขึ้นควบคู่ไปกับลักษณะในเนื้อหาของงาน (Job Content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นมักจะเกิดขึ้นควบคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงานจึงสรุปได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้อหาของงาน ซึ่งเฮอส์เบอร์ก ได้เรียกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ประกอบด้วย

2.5.1) ความสำเร็จ (Achievement)

2.5.2) การได้รับความยอมรับ (Recognition)

2.5.3) ความก้าวหน้า (Advancement)

2.5.4) ตัวงานเอง (Work Itself)

2.5.5) ความเป็นไปที่จะเจริญเติบโต (Possibility of Growth)

2.5.6) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเหนืองานซึ่ง Herzberg (1959) ได้เรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือ ปัจจัยเพื่อความคงอยู่ (Maintenance Factors) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย

2.5.6.1) สถานภาพ (Status)

2.5.6.2) สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา (Relation with Supervisors)

2.5.6.3) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Peer Relations)

2.5.6.4) สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinates)

2.5.6.5) คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา (Quality of Supervision)

Supervision)

2.5.6.6) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration)

and Administration)

2.5.6.7) ความมั่นคงในงาน (Job Security)

2.5.6.8) สภาพการทำงาน (Working Conditions)

2.5.6.9) ค่าจ้าง (Pay) และเมื่อนำเอาประเด็นปัจจัยจูงใจและ

ปัจจัยสุขอนามัยมารวมกันจึงเรียกว่า ทฤษฎีสอง ปัจจัย (Two-factor Theory) ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยสุขอนามัยนั้นเป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญอย่างยิ่งของงานที่จะรักษาคนไว้ในองค์การในลักษณะที่จะทำให้เขาพึงพอใจที่จะทำงาน กล่าวคือ ถ้าปัจจัย สุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานถึงแม้ว่าปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการตอบสนองก็เป็นเพียงแค่การป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในงานหรือจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและ เต็มความสามารถได้จะมีเพียงแต่ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่จะสามารถทำได้ สรุปได้ว่า ทฤษฎีของ Herzberg (1959) เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ทำให้ผู้บริหารได้ทราบว่าปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เพื่อที่จะให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำงานให้องค์การอย่างเต็มที่และทราบว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานเพื่อช่วยให้

บุคคลไม่คิดที่จะลาออกจากงานอันเป็นการบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ใน ระดับที่นำพอใจซึ่งหากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นได้รับการยอมรับก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย กระตุ้นมิได้หมายความว่า ปัจจัยค่าจูนไม่เป็นสิ่งสำคัญแท้ที่จริงแล้วปัจจัยเหล่านี้ ผู้บริหารต้องเอาใจใส่ให้มากเพราะเป็นสาเหตุของการเกิดความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ง่าย เช่นนโยบายการบริหารที่มุ่งงานโดยไม่สนใจความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงานการควบคุมอย่าง เข้มงวด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเต็มไปด้วยความขัดแย้ง แข่งขัน ซึ่งดีซึ่งเด่นมีสวัสดิการที่ไม่เพียงพอทำให้ผู้ปฏิบัติงานขวัญเสียขาดสิ่งกระตุ้นในการทำงานและนำไปสู่การลดผลงานลงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สามารถทำงานได้ ผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงบรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคคลหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานก็ต้องบรรลุเป้าหมายของตนเองด้วย จึงจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก

ความหมายของการลาออก

Sayles และ Strauss (1977 อ้างใน สงกรานต์ เขยเล็ก, 2553, หน้า 7) ได้ให้ ความหมายของการลาออกว่าหมายถึง การที่องค์กรสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงานทำให้พนักงานต้อง ออกจากองค์กรไป และในขณะเดียวกันองค์กรก็ได้มีการว่าจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทดแทนโดยอาจ เป็นพนักงานใหม่ที่ไม่เคยทำงานกับองค์กรมาก่อนหรืออาจเป็นพนักงานเก่าที่กลับเข้ามาทำงาน ใหม่กับองค์กรอีกครั้งก็ได้

Bluedorn (1978 อ้างใน Jewell & Siegall, 1990) ได้ให้ความหมายของการ ลาออกที่ใช้ในวงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การโดยแบ่งเป็น 2 ความหมาย ดังนี้

1) สำหรับความหมายโดยทั่วไปการลาออก หมายถึง การหาคนใหม่มาทำงานแทนคนที่ลาออกไป

2) สำหรับความหมายที่เฉพาะเจาะจงการลาออก หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรจากองค์กรหนึ่งไปสู่อีกองค์กรหนึ่ง

Mobley (1982 อ้างใน รัฐิรัตน์ ศรีเลิศ, 2545) ได้ให้คำจำกัดความของการลาออก ซึ่งหมายถึงการที่พนักงานขององค์กรสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นโดยการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกรวมถึง สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) การลาออกโดยสมัครใจ หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยพนักงานเป็นผู้ที่จัดการเอง

2) การลาออกโดยไม่สมัครใจ หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยองค์กรเป็นผู้จัดการและหมายรวมถึง การเกษียณอายุและการตาย

Pigors และ Myers (1973) กล่าวว่า การออกจากงาน (Separations) หมายถึง การสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงานซึ่งมี 4 ประเภท คือ

- 1) การไล่ออก (Discharge)
- 2) การปลดเกษียณ (Retirement)
- 3) การตาย (Death) การลาออก (Resignation) ซึ่งหมายถึง การลาออกของพนักงานด้วยความสมัครใจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออก

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

- 1) สาเหตุที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่
 - 1.1) การเกษียณอายุ ซึ่งจำนวนพนักงานที่ครบกำหนดเกษียณอายุจะมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับอายุเกษียณที่แต่ละองค์กรกำหนดไว้
 - 1.2) ปัญหาทางด้านสุขภาพหรือโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งก่อให้เกิดการลางานขึ้น ในระยะยาวพนักงานที่ลางานบ่อยย่อมเกิดความไม่สบายใจจนนำไปสู่การลาออกในที่สุด หรือส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจนองค์กรต้องเลิกจ้างในที่สุด
 - 1.3) การแต่งงาน อาจทำให้เกิดการย้ายตามคู่สมรส การตั้งครรรภ์ หรือก่อให้เกิดหนี้สินจนนำไปสู่การลาออก
 - 1.4) การเสียชีวิต อาจเกิดจากทั้งโรคประจำตัวหรือจากอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิด อันทำให้ต้องสิ้นสุดสถานภาพการเป็นพนักงานลง
 - 1.5) การย้ายถิ่นฐานที่พ่่านักไปอยู่ยังที่อื่น จึงจำเป็นต้องลาออกจากองค์กร
- 2) สาเหตุที่หลีกเลี่ยงได้ ได้แก่
 - 2.1) ความต้องการเปลี่ยนงาน มักเกิดขึ้นเมื่อเราทำงานเดิมไปนาน ๆ จนเกิด ความเบื่อหน่าย หรือมองไม่เห็นโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานเดิม ก็อาจตัดสินใจลาออกไปทำงานที่อื่นหรือไปประกอบอาชีพอื่นแทน
 - 2.2) การไปศึกษาต่อ เป็นการลาออกไปเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมให้กับ ตนเองอย่างเต็มที่ โดยไม่เบียดเบียนเวลาในการทำงาน
 - 2.3) การได้งานใหม่ที่ดีกว่า อาจมีทั้งเงินเดือนที่สูงกว่า มีสวัสดิการที่ดีกว่ามีความมั่นคงในหน้าที่การงานมากกว่า มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าหรือเหตุผลอื่น ๆ
 - 2.4) ความไม่ชอบลักษณะงานเดิมที่ทำอยู่หรือความไม่พึงพอใจในงานเดิม เช่น เงินเดือนน้อยเกินไป หรือต้องปฏิบัติงานเป็นกะที่ต้องเข้ากลางคืน เป็นต้น

2.5) การมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานเดิมหรือเพื่อนร่วมงาน บางคนอาจมีปัญหาในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน หรือบางคนอาจถูกกลั่นแกล้งจากหัวหน้า ทำให้ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

2.6) สถานที่ทำงานอยู่ไกลจากที่พักอาศัย ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเดินทางมาทำงานและอาจเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่มากจนไม่คุ้มกับเงินเดือนที่ได้รับก็จะนำไปสู่การลาออกไปทำงานใหม่ที่ใกล้หรือสะดวกมากกว่าจากสาเหตุต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ล้วนมีอิทธิพลและส่งผลต่อการลาออกของพนักงานทั้งสิ้น ถ้าผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารสามารถทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงของการลาออกของพนักงานได้ ก็จะสามารถหาวิธีการป้องกันการลาออกและช่วยลดอัตราการลาออกพนักงานลงได้เช่นกัน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สงกรานต์ เขยเล็ก (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์กรกับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นต่อแนวโน้มการลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็น ด้านปัจจัยองค์กรพบว่า ความกดดันในงาน โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน และความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับเพื่อนร่วมงานพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยระดับสูงในด้านความมั่นคงในงาน และมีค่าเฉลี่ย ระดับปานกลางในด้านความกดดันในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาส ความก้าวหน้า และด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ และปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมี สัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานตามรายด้านคือ อายุของพนักงาน ระดับการศึกษาของ พนักงาน ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท และตำแหน่งหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

สุรเดช ลิปิกรณ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ส่วนปัจจัยจูงใจภายในบุคคลและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยจูงใจภายใน พนักงานแสดงความคิดเห็นพึงพอใจในระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุนพนักงานแสดงความคิดเห็นใน ระดับปานกลาง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและอาจส่งผลต่อแนวโน้ม การตัดสินใจลาออก

อิทธิพล มหาวงศนันท์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกในทัศนะของพนักงานบริษัท เชียงราย บิ๊กซี จำกัด จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท เชียงราย บิ๊กซี จำกัด จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด 5 ลำดับแรก คือ การปกครอง บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบาย และการบริหารงาน และความรับผิดชอบ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออก ของพนักงานบริษัทฯเปรียบเทียบระหว่างเพศและระยะเวลาในการทำงานพบว่าไม่แตกต่างกัน แต่พบปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ปัจจัยการบำรุงรักษา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และเปรียบเทียบตามรายได้ต่อเดือนพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยย่อยที่แตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยการบำรุงรักษาด้านนโยบายและการบริหารงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จุฑารัตน์ แสงสุริยันต์ (2549) ได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยด้านองค์การจำแนกตามรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัย ด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านรายได้ ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยด้านหัวหน้างาน และสรุปผลการวิจัยได้ ว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะลาออกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเรียง 3 ลำดับ ดังนี้หากมีงานที่ก้าวหน้ากว่างานปัจจุบันจะลาออกจากงาน คิดว่าการปรับตัวใหม่ในหน่วยงานใหม่ทำได้ไม่ยาก และคิดจะออกไปหาประสบการณ์การทำงานที่บริษัทอื่น และข้อที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ คิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

กฤษณพล พัวไพบูลย์วงศ์ (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติงาน เครื่องมือยกตู้สินค้าในท่าเรือแหลมฉบังโดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างสะดวก กลุ่มตัวอย่าง 290 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานปฏิบัติงานเครื่องมือยกตู้สินค้าในท่าเรือแหลมฉบัง ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และมีตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน จะมีความเครียดเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และพนักงานที่มีสถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความเครียดเฉลี่ยที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ส่วนปัจจัยในด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และค่าตอบแทนสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานปฏิบัติงานเครื่องมือยกตู้สินค้า ในท่าเรือแหลมฉบังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านบริหาร และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติงานเครื่องมือยกตู้สินค้าในท่าเรือแหลมฉบัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พินนะรัฐ รัตนภักตน์ภทโชค (2544) จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อกฎนิศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 243 คน พบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ถ้าพนักงานมีความเครียดมาก ก็จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพลดลง สอดคล้องกับการศึกษาของ Cooper และ Bramwell (1992) พบว่า ผลของความเครียดทำให้เกิดพฤติกรรมดังต่อไปนี้ เช่น การทำงานไม่ทันตามกำหนด หรือการทำงานผิดพลาดบ่อยขึ้น เป็นต้น และมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเครียด และการปรับตัวของพนักงานต่อความเครียดด้วยว่า จะสามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้หรือไม่ ผู้วิจัยจึงมีความเห็นในการตั้งสมมติฐานดังกล่าวขึ้น

ลัดดา กุลนันทน์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เรียงลำดับ จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงาน 3.49 ด้านความรับผิดชอบ 3.45 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน 3.44 ด้านความสำเร็จในงาน 3.34 การได้รับการยอมรับ 3.32 ด้านความก้าวหน้าในงาน 2.96 ด้านการบังคับบัญชา 2.90 ด้านสภาพการทำงาน 2.80 ด้านนโยบายการบริหารองค์การ 2.79 และด้านเงินเดือนค่าจ้าง 2.69 2) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานวิจัย โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ ($R=0.72$) และสามารถรวมพยากรณ์การปฏิบัติงานวิจัยได้ร้อยละ 52.00 ซึ่งตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4 ตัวแปร คือ การได้รับการยอมรับ

ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงาน และเงินเดือนค่าจ้าง สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยะนุช นรินทร์ (2545) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลงานและการประเมินผล ด้านความสำเร็จในชีวิต ด้านการยกย่อง ด้านสังคม และด้านสวัสดิการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสังคม ด้านสวัสดิการ และด้านความสำเร็จในชีวิตพบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17 ที่มีเพศ อายุ และรายได้แตกต่างกันเห็นว่า ด้านผลงานและการประเมินผล ด้านความสำเร็จในชีวิต ด้านการยกย่อง ด้านสังคม และด้านสวัสดิการไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานที่มีอายุต่างกันเห็นว่าการหมุนเวียนเปลี่ยนงานกันทำเพื่อสามารถทดแทนกันได้เมื่อมีการโยกย้ายหรือ ลาออก และพอใจกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานที่มีรายได้ ต่างกันพอใจกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันและผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ศิริรัตน์ ทวีการไถ (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความทุ่มเทในการทำงาน บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การได้รับคำชมเชย ความเชื่อถือ ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานมากขึ้น การได้รับการยอมรับความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทำให้มีความกล้าคิด กล้าทำมากขึ้น การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วมความเหมาะสมของสวัสดิการการรับรู้การประชาสัมพันธ์ทั้งหมด มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยในทิศทางเดียวกันกับความทุ่มเทในการทำงาน หน้าที่ในหน้าที่การงาน เมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย ในทิศทางตรงกันข้ามกับ ความทุ่มเทในการทำงาน

วัชรวิ หวังนุช (2550) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ข่าวสาร แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและความคิดที่จะโยกย้ายสถานที่ทำงาน กรณีศึกษาพนักงานโรงงานยาสูบ พบว่าพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดที่จะโยกย้ายสถานที่ทำงานอีกด้วย

นุชติมา รอบคอบ (2542) ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรเภสัชกรรมพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและด้าน ความต้องการคงไว้

ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การอยู่ในระดับปานกลางในขณะที่ด้านความรู้สึกในทางที่ดีความเต็มใจทุ่มเท และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานความห่วงใยใน อนาคตขององค์การ และด้านการ ปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์การอยู่ในระดับสูงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์การ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่ จบการศึกษา ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน สายงานหลักและสายงานสนับสนุน ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำหายงาน ที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นความเข้าใจในกระบวนการของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความ คาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์การความรู้สึกว่า องค์การเป็นสิ่งที่พึงพิงได้ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ และทัศนคติต่อเพื่อน ร่วมงานและองค์การสำหรับปัจจัยที่ไม่มีวามสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ เพศ และสาย การปฏิบัติงาน

ลวดี เทศประทีป (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล คืออายุมีความสัมพันธ์กับการลาออกของ พนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านอายุงาน และความ รับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับ การลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ 2) ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานปฏิบัติการ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคง และรายได้ไม่มี ความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิธิ เพ็งสุข (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานกรณีศึกษาบริษัท เซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของ พนักงานที่มีผลต่อการทำงานในปัจจุบัน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน โดยบริษัท เซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) เป็นกรณีศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท จำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วรใหญ่พนักงานมีความคิดเห็นทั่วไป ต่อการทำงานในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง โดย 5 อันดับแรกคือ 1) ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถที่จะปกครองและแนะนำได้ 2) มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้ 3) งานที่ทำอยู่น่า สนใจและท้าทายความสามารถ 4) มีความมั่นคงในงาน 5) บรรยากาศในการทำงานทำให้มีกำลังใจ ที่จะปฏิบัติหน้าที่และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองความก้าวหน้าและสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ 1) เงินเดือนที่ต่ำกว่า 2) สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงขึ้น 3) ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น 4) มีโอกาสก้าว หน้าในการปฏิบัติงานมากกว่า 5) บริษัทใหม่มีชื่อเสียงมากกว่า

Jackson (1996) ได้ทำการสำรวจความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงาน ความตึงเครียดส่วนบุคคล และการใช้แหล่งเผชิญความเครียดของหัวหน้าพนักงานฝ่ายบริหารเพศหญิงของสถาบัน การศึกษาระดับสูง หลักสูตร 4 ปี ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้พบว่า ความเครียดในการทำงาน ความตึงเครียดส่วนบุคคลของหัวหน้าพนักงาน ฝ่ายพนักงาน ฝ่ายบริหาร ทั้งสองกลุ่มมี ทักษะการเผชิญต่อความเครียดระดับปานกลาง แหล่งเผชิญความเครียดของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้แหล่งเผชิญความเครียดกับระดับของ ความเครียดในการทำงาน และความตึงเครียดส่วนบุคคลของหัวหน้าฝ่ายบริหารทั้งสองกลุ่ม

Raggatt (1991) ได้ทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานของพนักงานขับรถที่จำเป็นต้องขับรถในระยะไกล 93 คน อายุ 23-66 ปี พบว่าความเครียดของพนักงานขับรถเป็นผลมาจากความต้องการทางด้านแรงงาน และมีพฤติกรรมปรับตัวตามปกติเกิดขึ้น คือการใช้สารกระตุ้น และ การใช้ความเร็วในการขับขี่สูงขึ้น

White (1996) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดและวิธีการเผชิญกับความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียนของรัฐในรัฐ Massachusetts จำนวน 153 คน พบว่าปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ สำคัญต่อความเครียดในการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียน แต่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของวิธีการเผชิญความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนโดย ผู้บริหารของโรงเรียนในเขตเมืองใช้วิธีการตำหนิตนเองมากกว่า ผู้บริหารโรงเรียนนอกเขตเมือง ผู้บริหารระดับต้น และระดับรองของโรงเรียนมัธยมใช้วิธีการเผชิญความเครียดโดยคิดอย่างมีความหวังมากกว่าผู้บริหารระดับสูง

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความเครียดตามตำแหน่งงาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และข้อมูลเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ย ระยะเวลาในการทำงาน แผนก โดยมีระดับการวัดดังนี้

- 1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 3) สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 4) การศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 5) รายได้ เฉลี่ย ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 6) ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 7) แผนก ระดับการวัดตัวแปร แบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลที่ใช้วัดระดับความเครียดตามตำแหน่งงาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากราชการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยคำถามจะครอบคลุมในด้าน จำนวนงานที่ได้รับมอบหมาย 10 ข้อ โดยมีระดับการวัดแบบ อันตรภาคชั้น (Interval Scale)

คำถามในแต่ละข้อนั้นจะมีการวัดระดับความเครียดตามตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจะมีการวัดระดับของความเครียดตามตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับที่ 1 ถึง 5 ซึ่งมีความหมายดังนี้

1	หมายถึง	มีความเห็นด้วย <u>น้อยที่สุด</u>
2	หมายถึง	มีความเห็นด้วย <u>น้อย</u>
3	หมายถึง	มีความเห็นด้วย <u>ปานกลาง</u>
4	หมายถึง	มีความเห็นด้วย <u>มาก</u>
5	หมายถึง	มีความเห็นด้วย <u>มากที่สุด</u>

สำหรับการวัดระดับความเครียดตามตำแหน่งงานเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลที่ใช้วัดระดับแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากราชการของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก โดยมีระดับการวัดแบบ อันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นจะมีระดับการวัดดังนี้

- 1) ระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
- 2) ระดับความเชื่อมั่นน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
- 3) ระดับความเชื่อมั่นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
- 4) ระดับความเชื่อมั่นมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
- 5) ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก

2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลที่ใช้วัดระดับความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก โดยมีระดับการวัดแบบ อันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นจะมีระดับการวัดดังนี้

- 1) ระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
- 2) ระดับความเชื่อมั่นน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
- 3) ระดับความเชื่อมั่นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
- 4) ระดับความเชื่อมั่นมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
- 5) ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลที่ใช้วัดระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก โดยมีระดับการวัดแบบ อันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นจะมีระดับการวัดดังนี้

- 1) ระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
- 2) ระดับความเชื่อมั่นน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
- 3) ระดับความเชื่อมั่นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
- 4) ระดับความเชื่อมั่นมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
- 5) ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่กรุงเทพมหานครย่านอโศก เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลผลค่า ครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.790 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค - 31 ต.ค 58 เป็นเวลา 1 เดือน

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากย่านอโศก เนื่องจากเป็นย่านธุรกิจที่มีบริษัทและพนักงานทำงานอยู่แถวอโศกจำนวนมากซึ่งทำให้ง่ายต่อการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ทั้งหมด ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ตุลาคม 2558

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

- 1) ผู้วิจัยได้ไปทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก
- 2) ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม
- 3) ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม
- 4) นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและจัดทำข้อมูล โดยกำหนดรหัสการแปรข้อมูลและเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป
- 5) นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก มีการกำหนดสมมติฐาน

- 3.4.1 ความเครียดตามตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก
- 3.4.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก
- 3.4.3 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

- 3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อจะใช้สถิติการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงานแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติการเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	136	34.0
หญิง	264	66.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ เพศหญิงมากที่สุด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 ที่เหลือได้แก่ เพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25	59	14.8
25-35 ปี	219	54.8
36-45 ปี	109	27.3
มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป	13	3.1
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาได้แก่อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดได้แก่ อายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 13 คน ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพสมรสปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	184	46.0
สมรส	176	44.0
หย่า/ หม้าย/ แยกกันอยู่	40	10.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สถานภาพของผู้สอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ สถานภาพ โสด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 176 คิดเป็นร้อยละ 44.0 และสถานภาพที่มีจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ หย่า/ หม้าย/ แยกกันอยู่ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสำเร็จ การศึกษาปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับ การศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	137	34.2
ปริญญาตรี	226	56.5
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	37	9.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้สอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ระดับ ปริญญาตรี จำนวน 226 คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และน้อยที่สุดได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอัตราเงินเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	38	9.5
10,000-19,999 บาท	250	62.5
20,000-29,999บาท	89	22.2
30,000 บาทขึ้นไป	23	5.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า อัตราเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ อัตราเงินเดือนที่อยู่ระหว่าง 10,000-19,999 บาท จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาได้แก่ อัตราเงินเดือนที่อยู่ระหว่าง 20,000-29,999 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 รองลงมาได้แก่อัตราเงินเดือนที่ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และน้อยที่สุด ได้แก่อัตราเงินเดือนที่มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระยะเวลาในการทำงานปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	50	12.5
1-4 ปี	166	41.5
5-10 ปี	168	42.0
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	16	4.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อยู่ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา อยู่ระหว่าง 1-4 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมา น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และน้อยที่สุด มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านแผนกในการทำงานปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านแผนกในการทำงาน

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานทั่วไป	349	87.3
หัวหน้า/ หัวหน้าฝ่าย/ ผู้จัดการ	47	11.8
แผนกอื่น ๆ	4	.9
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าแผนกที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่มากที่สุด ได้แก่ แผนกพนักงานทั่วไป จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.3 รองลงมา ได้แก่ แผนก หัวหน้า/ หัวหน้าฝ่าย/ ผู้จัดการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และน้อยที่สุดได้แก่ แผนกอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ .9

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความเครียดตามตำแหน่งงานที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความเครียดตามตำแหน่งงานที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดตามตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	การแปลผล
1. ทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จ	2.46	.903	น้อย
2. งานที่ได้รับผิดชอบมากเกินไป	2.62	.986	ปานกลาง
3. กลัวทำงานผิดพลาด	3.00	1.077	มาก
4. รู้สึกกดดันว่าต้องให้ผลงานออกมาดี	3.9	1.067	มาก
5. การจัดการในที่ทำงานมีความขัดแย้ง	3.00	.995	ปานกลาง
6. งานน่าเบื่อ	3.06	1.074	ปานกลาง
7. มีโอกาสน้อยในเรื่องความก้าวหน้า	3.14	.978	ปานกลาง
8. งานที่ได้รับมอบหมายไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	3.02	.955	ปานกลาง
9. มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	2.67	1.128	ปานกลาง
10. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน	2.81	1.053	ปานกลาง
รวม	2.8877	.64078	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงานที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานในระดับปานกลางโดยมีค่า $\bar{X} = 2.8877$ (SD=.64078) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่าคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ รู้สึกกดดันว่าต้องให้ผลงานออกมาดี มีค่า $\bar{X} = 3.9$ (SD=1.067) มีโอกาสน้อยในเรื่องความก้าวหน้ามีค่า $\bar{X} = 3.14$ (SD=0.978) งานน่าเบื่อมีค่า $\bar{X} = 3.06$ (SD=1.074) งานที่ได้รับมอบหมายไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้มีค่า $\bar{X} = 3.02$ (SD=0.955) กลัวทำงานผิดพลาด มีค่า $\bar{X} = 3.00$ (SD=1.077) การจัดการในที่ทำงานมีความขัดแย้ง มีค่า $\bar{X} = 3.00$ (SD=0.955) รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานมีค่า $\bar{X} = 2.81$ (SD=1.053) มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

มีค่า $\bar{X} = 2.67$ (SD=1.128) งานที่ได้รับผิดชอบมากเกินไปมีค่า $\bar{X} = 2.62$ (SD=0.986) ทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จมีค่า $\bar{X} = 2.46$ (SD=0.903)

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานครย่านอโศก	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลผล
1. หัวหน้างานไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของข้าพเจ้า	2.47	.869	น้อย
2. งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายสามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมาย	2.46	.812	น้อย
3. การเลื่อนขั้นตำแหน่งพิจารณาจากความสำเร็จในการทำงาน	2.77	.835	ปานกลาง
4. ข้าพเจ้ารับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ	2.83	.928	ปานกลาง
5. ข้าพเจ้าได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติได้สำเร็จ	2.94	.834	ปานกลาง
6. ปริมาณงานของข้าพเจ้ามีความเหมาะสม	2.87	.932	ปานกลาง
7. งานของข้าพเจ้ามีความท้าทายและน่าสนใจ	2.97	.882	ปานกลาง
8. ลักษณะของงานที่ข้าพเจ้าทำมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน	2.97	.880	ปานกลาง
9. งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	2.94	.881	ปานกลาง
10. งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความสามารถ	2.88	.973	ปานกลาง
รวม	2.8095	0.55622	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากราชการอยู่ในระดับปานกลางมีค่า $\bar{X} = 2.8095$ (SD=0.55622) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่าค่าถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ เป็นเรื่องงานของข้าพเจ้ามีความท้าทายและน่าสนใจมีค่า $\bar{X} = 2.97$ (SD=0.882) ลักษณะของงานที่ข้าพเจ้าทำมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนมีค่า $\bar{X} = 2.97$ (SD=0.880) ด้านข้าพเจ้าได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติได้สำเร็จมีค่า $\bar{X} = 2.94$ (SD=0.834) และงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงมีค่า $\bar{X} = 2.94$ (SD=0.881) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากราชการได้แก่ด้านงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความสามารถมีค่า $\bar{X} = 2.88$ (SD=0.973) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากราชการได้แก่ด้านปริมาณงานของข้าพเจ้ามีความเหมาะสมมีค่า $\bar{X} = 2.87$ (SD=0.932) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากราชการได้แก่ด้านข้าพเจ้ารับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญมีค่า $\bar{X} = 2.83$ (SD=0.928) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากราชการได้แก่ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งพิจารณาจากความสำเร็จในการทำงานมีค่า $\bar{X} = 2.77$ (SD=0.835) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากราชการได้แก่ด้านหัวหน้างานไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของข้าพเจ้ามีค่า $\bar{X} = 2.47$ (SD=0.869) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากราชการได้แก่ด้านงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายสามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมายมีค่า $\bar{X} = 2.46$ (SD=0.812)

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลผล
1. ท่านมักเล่าถึงที่ยอดเยี่ยมในองค์กรให้เพื่อน ๆ ฟังเสมอ	2.90	.935	ปานกลาง
2. ท่านยินดีรับภาระงานทุกอย่างที่ได้มอบหมายจากองค์กรแห่งนี้	2.69	.828	ปานกลาง
3. ท่านพบว่าค่านิยมของท่านสอดคล้องกับองค์กรแห่งนี้	2.90	.948	ปานกลาง
4. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้	3.00	.905	ปานกลาง
5. องค์กรแห่งนี้ส่งเสริมให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน	3.01	.911	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกว่องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดเท่าที่ท่านเคยทำงานมา	2.99	.913	ปานกลาง
7. ท่านห่วงใยและคอยระวังไม่ให้องค์กรเสื่อมเสีย	3.03	.991	ปานกลาง
8. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงาน	3.00	.854	ปานกลาง
9. ในหน่วยงานจัดสวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับความต้องการ	2.92	.997	ปานกลาง
10. เส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงานของท่านมีความชัดเจน	2.88	.978	ปานกลาง
รวม	2.932	0.0559	สูง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากอยู่ในระดับปานกลางมีค่า $\bar{X} = 2.932$ (SD=.0559) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่าคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่า $\bar{X} = 3.00$ (SD=0.905) และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงานโดยมีค่า $\bar{X} = 3.00$ (SD=0.854)

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้านองค์กรแห่งนี้ส่งเสริมให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานมีค่า $\bar{X} = 3.01$ (SD=0.911) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้านท่านห่วงใยและคอยระวังไม่ให้องค์กรเสื่อมเสียมีค่า $\bar{X} = 3.03$ (SD=0.991) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้านท่านรู้สึกว่าคุณนี่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดเท่าที่ท่านเคยทำงานมามีค่า $\bar{X} = 2.99$ (SD=0.913) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้านท่านมักเล่าถึงที่ยอดเยี่ยมในองค์กรให้เพื่อน ๆ ฟังเสมอมีค่า $\bar{X} = 2.90$ (SD=0.935) และท่านพบว่าค่านิยมของท่านสอดคล้องกับองค์กรแห่งนี้ มีค่า $\bar{X} = 2.90$ (SD=0.948) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้านในหน่วยงานจัดสวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับความต้องการมีค่า $\bar{X} = 2.92$ (SD=0.997) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้านเส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงานของท่านมีความชัดเจนมีค่า $\bar{X} = 2.88$ (SD=0.978) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้านท่านยินดีรับภาระงานทุกอย่างที่ได้มอบหมายจากองค์กรแห่งนี้มีค่า $\bar{X} = 2.69$ (SD=0.828)

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการ ตั้งใจจะลาออกจากงานกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	แปลผล
1. ความคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนลักษณะงานที่ทำและ ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	2.85	.875	ปานกลาง
2. ลักษณะงานที่ต้องทำมีมากเกินไปไม่มีโอกาสได้ใช้ ความคิดริเริ่มเกิดความตึงเครียดในงานที่ทำ	2.78	.857	ปานกลาง
3. ขาดความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ทำไม่ได้รับ การยกย่องนับถือ	2.96	1.004	ปานกลาง
4. ขาดโอกาสที่จะดำรงตำแหน่งงานสูงกว่าที่เป็นสูง ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้า	3.06	.938	ปานกลาง
5. เพื่อนร่วมงานขาดความรับผิดชอบ มีความขัดแย้ง กันเสมอ	2.90	1.154	ปานกลาง
6. ลาออกเพื่อไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อ ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.27	1.263	ปานกลาง
7. ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่นที่มีสวัสดิการและ เงินเดือนสูงกว่า	3.56	1.263	มาก
8. ลาออกเพราะความจำเป็นอื่น ๆ อาทิปัญหาส่วนตัว	3.02	1.175	ปานกลาง
รวม	3.0488	.64904	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการตั้งใจจะลาออกสำหรับผลการพิจารณาอยู่ในระดับปานกลางมีค่า $\bar{X} = 3.0488$ (SD=.64904) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามพบว่าคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นเรื่องลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่นที่มีสวัสดิการและเงินเดือนสูงกว่ามีค่า $\bar{X} = 3.56$ (SD=1.263) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้าน ลาออกเพื่อไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพมีค่า

$\bar{X} = 3.27$ (SD=1.263) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้าน ขาดโอกาสที่จะดำรงตำแหน่งงานสูงกว่าที่เป็นสูงไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้ามีค่า $\bar{X} = 3.06$ (SD=0.938) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้านลาออกเพราะความจำเป็นอย่างอื่น ๆ อาทิ ปัญหาส่วนตัวมีค่า $\bar{X} = 3.02$ (SD=1.175) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้านขาดความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ไม่ได้รับการยกย่องนับถือมีค่า $\bar{X} = 2.96$ (SD=1.004) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้าน เพื่อนร่วมงานขาดความรับผิดชอบ มีความขัดแย้งกันเสมอมีค่า $\bar{X} = 2.90$ (SD=1.154) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้านความคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนลักษณะงานที่ทำและได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นมีค่า $\bar{X} = 2.85$ (SD=0.875) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานได้แก่ด้านลักษณะงานที่ต้องทำมีมากเกินไปไม่มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มเกิดความตึงเครียดในงานที่ทำมีค่า $\bar{X} = 2.78$ (SD=0.857)

4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐาน ทั้งสามข้อจะใช้สถิติการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าความเครียดตามตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ตารางที่ 4.12: แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของความเครียดตามตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ตัวแปรอิสระ	B	SE	Beta	Sig.
ความเครียดตามตำแหน่งงาน	.668	.038	.660	.000*

$$R^2 = 0.435, F = 306.601, n = 400, sig = 0.000, P \leq 0.05^*$$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่าความเครียดตามตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 43.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ตารางที่ 4.13: แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ตัวแปรอิสระ	B	SE	Beta	Sig.
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	.711	.046	.609	.000*

$$R^2 = 0.371, F=235.097, n=400, sig = 0.000, P \leq 0.05^*$$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 37.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ตารางที่ 4.14: แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ตัวแปรอิสระ	B	SE	Beta	Sig.
ความผูกพันต่อองค์กร	.074	.005	.630	.000*

$$R^2 = .397, F=261.580, n=400, sig =0.000, P \leq 0.05^*$$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 39.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน ย่านอโศก กรุงเทพมหานคร

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1) พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงาน ย่านอโศก กรุงเทพมหานคร ที่ถูกเลือกให้มาตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.00

2) อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ระหว่างช่วงอายุ 25.-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาได้แก่อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอายุที่มีจำนวนน้อยสุดได้แก่ อายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.3

3) สถานภาพสมรสของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย มีสถานภาพโสดจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาได้แก่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 44.0 และสถานภาพที่มีจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ หย่า/ หม้าย/ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 10.00

4) ระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.2 และน้อยที่สุด ได้ แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.3

5) อัตราเงินเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีอัตราเงินเดือนมากที่สุดอยู่ระหว่าง 10,000-19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาได้แก่อัตราเงินเดือนที่อยู่ระหว่าง 20,000-29,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.2 รองลงมาได้แก่อัตราเงินเดือนที่ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.5 และน้อยที่สุด ได้แก่ อัตราเงินเดือนที่มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.8

6) ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยมากที่สุดอยู่ระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา อยู่ระหว่าง 1-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมา น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 และน้อยที่สุด มากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.0

7) ฝ่ายในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามโดยมากที่สุดได้แก่ ฝ่ายพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 87.3 รองลงมา ได้แก่ ฝ่ายหัวหน้า/หัวหน้าฝ่าย/ ผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 11.8 และน้อยที่สุดได้แก่ ฝ่ายอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.9

8) ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านอโศก กรุงเทพมหานคร สำหรับผลการพิจารณา เกี่ยวกับความเครียดตามตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8877 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .64078 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการ ย่านอโศก กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่รู้สึกกดดันว่าต้องให้ผลงานออกมาดี มีโอกาสน้อยในเรื่องความก้าวหน้า งานน่าเบื่องานที่ได้รับมอบหมายไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ กลัวทำงานผิดพลาด การจัดการในที่ทำงานมีความขัดแย้ง รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน งานที่ได้รับผิดชอบมากเกินไป ทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9, 3.14, 3.06, 3.02, 3.00, 3.00, 2.81, 2.67, 2.62, 2.46 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.067, 0.978, 1.074, 0.955, 1.077, 0.955, 1.053, 1.128, 0.986, 0.903 ตามลำดับ

9) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร สำหรับผลการพิจารณา เกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8095 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55622 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ที่มีระดับความคิดเห็นเห็นมากที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ งานของข้าพเจ้ามีความท้าทายและน่าสนใจ และลักษณะของงานที่ข้าพเจ้าทำมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน และด้านข้าพเจ้าได้รับการชื่น

ชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติได้สำเร็จ และงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง และที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความสามารถ และด้านปริมาณงานของข้าพเจ้ามีความหมายเหมาะสม ด้านข้าพเจ้ารับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ และด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งพิจารณาจากความสำเร็จในการทำงาน และด้านหัวหน้างานไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของข้าพเจ้า และด้านงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายสามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97, 2.97, 2.94, 2.94, 2.88, 2.87, 2.83, 2.77, 2.47, 2.46 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.882, 0.880, 0.834, 0.881, 0.973, 0.932, 0.928, 0.835, 0.869, 0.812

10) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก สำหรับผลการพิจารณาความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.932 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.0559 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้ และ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงาน และ ด้านองค์กรแห่งนี้ส่งเสริมให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน และ ด้านท่านห่วงใยและคอยระวังไม่ให้องค์กรเสื่อมเสียและ ด้านท่านรู้สึกว่าคุณค่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดเท่าที่ท่านเคยทำงานมา และ ด้านท่านมักเล่าถึงที่ยอดเยี่ยมในองค์กรให้เพื่อน ๆ ฟังเสมอ และท่านพบว่าค่านิยมของท่านสอดคล้องกับองค์กรแห่งนี้ และด้านในหน่วยงานจัดสวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับความต้องการ และ ด้านเส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงานของท่านมีความชัดเจน และด้านท่านยินดีรับภาระงานทุกอย่างที่ได้มอบหมายจากองค์กรแห่งนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00, 3.00, 3.01, 3.03, 2.99, 2.90, 2.90, 2.92, 2.88, 2.69 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.905, 0.854, 0.911, 0.991, 0.913, 0.935, 0.948, 0.997, 0.978, 0.828

11) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศกสำหรับผลการพิจารณาความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0488 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64904 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงาน กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ที่มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุดได้แก่ ลาออกเพื่อไปทำงานอื่นที่มีสวัสดิการและเงินเดือนสูงกว่า และด้านลาออกเพื่อไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ และ ด้านขาดโอกาสที่จะดำรงตำแหน่งงานสูงกว่าที่เป็นสูงไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าและ ด้านลาออกเพราะความจำเป็นอื่น ๆ อาทิปัญหาส่วนตัวและ ด้านขาดความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ไม่ได้รับการยกย่องนับถือ และด้านเพื่อนร่วมงานขาดความรับผิดชอบ และด้านความคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนลักษณะงานที่ทำ และได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูง

และด้านลักษณะงานที่ต้องทำมีมากเกินไปไม่มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มเกิดความตึงเครียดในงานที่ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56, 3.27, 3.06, 3.02, 2.96, 2.90, 2.85, 2.78 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.263, 1.263, 0.938, 1.175, 1.004, 1.154, 0.875, 0.857

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้งสามข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ความเครียดตามตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก สถิติที่ใช้ทดสอบคือจะใช้สถิติการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเครียดตามตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศกอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้สึกกดดันว่าต้องให้ผลงานออกมาดี มีโอกาสน้อยในเรื่องความก้าวหน้า งานน่าเบื่อ งานที่ได้รับมอบหมายไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ กลัวทำงานผิดพลาด การจัดการในที่ทำงานมีความขัดแย้ง รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน งานที่ได้รับผิดชอบมากเกินไป ทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก สถิติที่ใช้ทดสอบจะใช้สถิติการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศกในระดับปานกลาง ได้แก่ งานของข้าพเจ้ามีความท้าทายและน่าสนใจ ลักษณะของงานที่ข้าพเจ้าทำมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน ด้านข้าพเจ้าได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติได้สำเร็จ งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตรงกับความสามารถ ด้านปริมาณงานของข้าพเจ้ามีความเหมาะสม ด้านข้าพเจ้ารับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งพิจารณาจากความสำเร็จในการทำงาน ด้านหัวหน้างานไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของข้าพเจ้า ด้านงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายสามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมายตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก สถิติที่ใช้ทดสอบคือ จะใช้สถิติการทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ด้านองค์กรแห่งนี้ส่งเสริมให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน ด้านท่านห่วงใยและคอยระวังไม่ให้องค์กรเสื่อมเสีย ด้านท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดเท่าที่ท่านเคยทำงานมา ด้านท่านมักเล่าถึงที่ยอดเยี่ยมในองค์กรให้เพื่อน ๆ ฟังเสมอ ท่านพบว่าค่านิยมของท่านสอดคล้องกับองค์กรแห่งนี้ ด้านในหน่วยงานจัดสวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับความต้องการ ด้านเส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงานของท่านมีความชัดเจน ด้านท่านยินดีรับภาระงานทุกอย่างที่ได้มอบหมายจากองค์กรแห่งนี้ ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

จะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ความเครียดตามตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ความเครียดตามตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คิดเป็นร้อยละ 43.5

ผลการวิจัยพบว่าความเครียดตามตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความเครียดจากการทำงานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความเครียดตามตำแหน่งงานของ Cooper และ Davidson (1978 อ้างใน สุภา พันธ์ดี, 2554, หน้า 26) และแนวคิดที่ก่อให้เกิดความเครียดของ อมรากุล อินโอสานนท์ (2532 อ้างใน เกศรินทร์ ปัญญาดวง, 2552, หน้า 19-20) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงานนั้นเกิดจากการที่ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ปริมาณงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กฎระเบียบของหน่วยงาน งานที่หนักเกินไปหรือต้องรับผิดชอบหลายอย่าง เช่นต้องรับผิดชอบคนหลายกลุ่มที่มีความคิด แตกต่างกันไป การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องงาน หรืองานที่น้อยเกินไปจนทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ปัจจัยทั้งหมดเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดตามตำแหน่งงาน ซึ่งอาจจะส่งผลให้พนักงานเกิดความคิดที่จะลาออกจากองค์กรเดิมเพื่อไปทำงานในองค์กรใหม่ การเกิดความเครียดมีขนาดความรุนแรงแตกต่างกันตั้งแต่ระดับต่ำ กลาง และสูงซึ่งเป็นระดับรุนแรง และจะทวีความรุนแรง ถ้าคงอยู่เป็นเวลานานและ

ทุกระดับของความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานเปลี่ยนไป เนื่องจากความเครียดนาน ๆ ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ทั้งร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ในที่สุดจะเกิดความท้อแท้ในการทำงาน ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานลดลง พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายส่งผลให้เกิดการตั้งใจจะลาออกจากงาน องค์กรควรจะต้องหาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน มอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล องค์กรควรจะมีมองในด้านค่าตอบแทน มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน และสวัสดิการต่าง ๆ ให้พนักงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีการส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ในส่วนของด้านผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานควรมีการบริหารจัดการคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน การมอบหมายงานให้ชัดเจน ยอมรับฟังเหตุผลของลูกน้อง คำนึงถึงความรู้สึกของลูกน้อง และหัวหน้างานต้องมีความเสมอภาคกับพนักงานทุกคน ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หัวหน้าควรสื่อสารให้พนักงานเข้าใจ กฎระเบียบวิธีการทำงานโดยละเอียดและชัดเจน รวมถึงหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่ง การปรับขึ้นเงินเดือน การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คิดเป็นร้อยละ 37.1

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Herzberg (1959 อ้างใน สุรเดช ลิปิกรณ์, 2552, หน้า 8) และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970 อ้างใน พงศ์ หรดาล, 2548, หน้า 50) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการที่พนักงานจะทำงานกับองค์กรไปได้ในระยะเวลาอันยาวนานนั้น องค์กรจะต้องมีแรงจูงใจในการที่พนักงานจะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพจนประสบความสำเร็จ และตัวพนักงานเองเกิดความภาคภูมิใจและพึงพอใจในผลสำเร็จของงาน และปัจจัยต่าง ๆ คำจูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงจูงใจที่เป็นปัจจัยคำจูงที่เป็นตัวกระตุ้นจากภายในที่ส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลเช่น เงินเดือน ให้โบนัสตามรายได้บริษัท ซึ่งจะช่วยให้ฝ่ายปฏิบัติการเกิดแรงจูงใจในการทำงานและจะทำให้แข่งขันกันทำงาน และสวัสดิการต่าง ๆ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างเข้าใจ พนักงานควรได้รับปัจจัยต่างๆเหล่านี้มากเพียงพอ พนักงานก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ยาวนาน องค์กรควรพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นกันเองระหว่างหัวหน้าและลูกน้องในทางกลับกันองค์กรมีแรงจูงใจในด้าน

ต่าง ๆ ไม่เพียงพอ พนักงานก็จะเกิดความไม่พอใจในการทำงาน และอาจจะนำไปสู่การตัดสินใจลาออก ในที่สุด การที่พนักงานลาออกทำให้บริษัทเกิดต้นทุนของการที่พนักงานลาออกสูญเสียความสามารถในการทำงาน รวมถึงต้นทุนในด้านของค่าใช้จ่าย ระยะเวลาที่ตำแหน่งว่างลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้นทุนในการรับสมัคร และต้นทุนในการสรรหาพนักงานใหม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายของการฝึกอบรมพนักงานที่สูญเสียไปแล้ว ดังนั้นองค์กรควรหาแรงจูงใจให้เพียงพอให้แก่พนักงานเพื่อลดอัตราการลาออกและลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะขึ้นขึ้นกับองค์กร

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก

ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คิดเป็นร้อยละ 39.7

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ของ ภรณ์ กิรติบุตร (2529) และแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของ Porter และคณะ (1974) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็น ระดับของความเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกันของพนักงานกับองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันกันอย่างแน่นแฟ้นของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็น พนักงานขององค์กรนั้นต่อไป ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้องค์กร มีความเชื่อมั่นอย่างแนบแน่น และจะเป็นแรงผลักดันภายในขององค์กร และแรงดึงดูดภายนอกองค์กรมีผลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน และมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ยิ่งองค์กรมีสิ่งจูงใจมากเท่าไร ก็ยิ่งจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสิ่งจูงใจในองค์กร ได้แก่ เงินเดือน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งถ้าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เกิดความจงรักภักดี ต่อองค์กรพนักงานต้องการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ผู้บังคับบัญชา ควรมีการปรับปรุงวิธีการปกครองบังคับบัญชาให้ถูกต้องเหมาะสม ให้ความเป็นธรรม แบ่งงานอย่างยุติธรรม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง และไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา รมัดระวังการเกิดอคติและความลำเอียง ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเชื่อถือได้เที่ยงตรง ส่งเสริมความก้าวหน้าให้แก่พนักงานผู้มีศักยภาพสูง และมีผลการปฏิบัติงานสูง เป็นที่เล็งเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขและช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุขจากความสำเร็จในการทำงานและให้เกียรติและยกย่องจากการปฏิบัติตน และปฏิบัติงานดีเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกตนว่ามีคุณค่าต่อทีมงาน สร้างความยึดเหนี่ยวทางจิตใจ และให้ความเป็นกันเองทำให้ทุกคนสนุกกับงาน ให้คำชี้แนะสอนงานให้ทำงานได้

ถูกต้องสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่าง ๆ เท่าที่สามารถจะทำได้ หมั่นสังเกตความเป็นอยู่การดำเนินชีวิตการทำงาน และสอบถามความไม่สบายใจ สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้โอกาสแสดงความคิดเห็น ทำให้พนักงานไม่ต้องการจะลาออกจากองค์กร องค์กรก็จะกลายเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยในด้านความเครียดตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ว่าพนักงานได้มีการให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ด้านใดบ้าง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อส่งผลให้พนักงานเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร

นอกจากนี้ยังสามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารไปใช้ประกอบการพิจารณาและปรับปรุงสร้างขวัญกำลังใจให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อให้พนักงานอยู่ในองค์กรให้ยาวนานที่สุดสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดกับองค์กรต่อไป

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไปผลการวิจัยนี้ องค์กรต่าง ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานของตนเอง ได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นการช่วยลดอัตราการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่อีกด้วย

บรรณานุกรม

- กฤษณพล พัวไพบูลย์วงศ์. (2548). *ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติงาน เครื่องมือยกตู้สินค้าในท่าเรือแหลมฉบัง*. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- กุลวดี เทศประทีป. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกศรินทร์ ปัญญาดวง. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานจากการรับรู้ของพนักงานให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฑารัตน์ แสงสุริยันต์. (2549). *ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูทิพย์ ปานปรีชา. (2550). *จิตวิทยาทั่วไป*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฐิติรัตน์ ศิริเลิศ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดระยอง*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธารัตต์ย์ ชื่นทอง. (2542). *การศึกษาปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานระดับหัวหน้างาน ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)*. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- นิธิ เฟ็งสุข. (2544). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทเซอร์คิทีโอเลคโทรนิคส์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นุชติมา รอบคอบ. (2542). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การเภสัชกรรม*. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยะนุช นรินทร์. (2545). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา (มหาชน) เขต 17 จังหวัด*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พสุ เดชะรินทร์. (2536). *การบริหารความเครียด สาเหตุ ผลกระทบ และการควบคุม*. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 5(20), 83-91.
- พินนระรัฐ รัตนภัทรโชค. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ: ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พงศ์ ทรดาล. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: คณะอุตสาหกรรมศึกษาวิทยาลัยครูพระนคร.
- ภรณ์ กิรติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ลัดดา กุลนันทน์. (2544). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย*. ปัญหาพิเศษปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัชรวิ หวังนุช. (2550). *การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความคิดที่จะโยกย้ายสถานที่ทำงาน กรณีศึกษาพนักงานโรงงานยาสูบ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิลาวัลย์ วรศรีหิรัญ. (2536). *ความเครียดของนิสิตปริญญาโท สาขาวิชาเอกจิตวิทยาการแนะแนว ปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยนเรศวร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศิริรัตน์ ทวีการไธ. (2551). *ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความทุ่มเทในการทำงาน บริษัท วาไทย อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ.
- สุรเดช ลิปิกรณ์. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มในการลาออกของพนักงานบริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุพานี สฤกษ์วานิส. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพงศ์ อำพันธวัช. (2539). *ความเครียดใกล้ตัว. เดลินิวส์*, หน้า 5.
- สงกรานต์ เขยเล็ก. (2553). *ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การกับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์. (2534). *วิธีจัดการกับความเครียด*. สืบค้นจาก <http://trat.nfe.go.th/>.
- อมรากุล อินโอชานนท์. (2532). *ความเครียดในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: การศาสนา.
- อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2546). *รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: ฮิวแมน เฮอริเทจ.
- อิทธิพล มหาวงศนันท์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกในทัศนะของพนักงานบริษัท เชียงราย บิ๊กซี จำกัด จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- Adam, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 276-299.
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(2), 142-175.

- Baron, R. A., & Greenberg, J. (1990). *Behavior in organization* (3rd ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Baron, R. A. (1993). *Behavior in organizations* (4th ed.). New York: Simon & Schuster.
- Baum, S. A., & Baum, C. S. (1981). Stress and the environment. *Journal of Social Issues*, 37(1), 4-35.
- Bluedorn, A. C. (1978). *Future focus and depth in organizations. Understanding behavior in the context of time: Theory research, and applications*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Buchanan, B. (1974, March). Building Organizational Commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 5(19), 533.
- Cooper, C. L., & Davidson, M. (1978). Occupational source of stress. *Journal of Occupational Psychology*, 4, 11-28.
- Dawkins, R. E., & Seltzer, C. B. (1985). *Encyclopedia and dictionary of medicine and nursing*. Philadelphia: WB Saunders.
- Decenzo, D. A., & Robbins, S. P. (1988). *Organizational behavior: Concepts, controversies, and application* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Dore, H. (1990). *Coping with stress*. London: Hamlyn.
- Dubrin, A. J. (1984). *Effective business psychology* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Dugan, S. A. (1986). Muscle fatigue and muscle injury. *Physical Medicine Rehabilitation Clinic*, 11(2), 385-403.
- Farmer, R. E., Monahan, L. H., & Hakeler, R. (1984). *Stress management for human services*. Michigan: Sage.
- Franklin, J. I. (1975). Down the organization: Influence processes across levels of hierarchy. *Administrative Science Quarterly*, 20(2), 153-164.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972, June). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 5(17), 92.
- Jackson, M. (1996). Stress in nursing and patients satisfaction with health care. *British Journal of Nursing*, 5(3), 1002-1006.

- Jacquelin, A. (2004). *In contemporary management*. Boston: McGraw-Hill.
- Lazaeus, R. S., & Folkman, S. (1976). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S. (1976). *Pattern of adjustment* (3rd ed.). Tokyo: McGraw-Hill.
- Lerson, R. J., Deery, I. J., & Manley, J. J. (1996). Enhancing productivity: Intervention strategies for employee turnover. In N. Johns (Ed.), *Productivity management in hospitality and tourism*. London: Cassell.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- McGrath, J. E., & Robert, J. R. (1976). *Time and human interaction*. New York: Guilford.
- McGrath, J. E. (1976). *Stress and behavior in organization: Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand & McNally.
- McClelland, D. C. (1953). *The achievement society*. New York: The Free Press.
- Mobley, H. H. (1982). *Employee turnover case consequences and control*. Texas: Addison- Wesley.
- Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986, August). Occupational stress its causes and consequences for job performance. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 618-629.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982, June). Employee- organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. *Psychology Review*, 9(35), 41.
- Pigor, P. M. (1973). *Personnel administration: A point of view and method* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Porter, L. W., Steer, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974, October). organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technician. *Journal of Applied Psychology*, 15(59), 603-609.
- Raggatt, P. T. T. (1991). Work stress among long-distance coach drivers: A survey and correlational study. *Journal of Organizational Behaviour*, 12, 565-579.
- Robert, L. S. (1978). *Behavioral concept and nursing throughout life span*. New York: Prentice-Hall.
- Sayles, L. R., & Strauss, G. (1977, April). Antecedents and outcome of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 6(22), 46-56.
- Selye, H. (1965). *The stress of life events*. New York: McGraw-Hill.

- Selye, H. (1976). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Book.
- Selye, H. (1978). *The stress of life*. New York: McGraw- Hill Book.
- Sexton, R. K. (1979). Stress triggers of long, short and variable sleep patterns. *Perceptual and Motor Skills*, 87(1), 225-226.
- Sheldon, M. E. (1971, July). Investments and involvement as mechanism producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143- 144.
- Slattery, J. P. (2005). *Antecedents to temporary employee's turnover intentions. annual meeting in midwest academy of management*. N.P.: Northeastern State University.
- Sofres, T. N. (2003). *Employee score*. Retrieved from <http://www.tnsglobal.com>.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1983). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw- Hill.
- Steers, R. M. (1977, April). Antecedents and outcome of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 6(22), 46-56.
- Werther, W. B., & Davis, K. (1985). *Personnel management and human resource* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- White, J. (1996). Education and nationality. *Journal of Philosophy of Education*, 30, 327- 343.
- Yamane, T. (1967). *Statistic: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.
- Yang, J. T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 609-619.



แบบสอบถาม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บ (.....) ที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน
แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ย่านอโศก

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ
(.....) ชาย (.....) หญิง
2. อายุ.....ปี
(.....) ต่ำกว่า 25 ปี (.....) 25-35 ปี (.....) 36-45 ปี (.....) มากกว่า 45 ปี
3. สถานภาพสมรส
(.....) โสด (.....) สมรส (.....) หย่า/ หม้าย/ แยกกันอยู่
4. ท่านสำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับใด
(.....) ต่ำกว่าปริญญาตรี (.....) ปริญญาตรี (.....) สูงกว่าระดับปริญญาตรี
5. อัตรารายเดือน
(.....) ต่ำกว่า 10,000 บาท (.....) 10,000 – 19,999 บาท
(.....) 20,000 – 29,999 บาท (.....) 30,000 บาทขึ้นไป
6. ระยะเวลาที่ท่านทำงานในบริษัทนี้
(.....) น้อยกว่า 1 ปี (.....) 1 – 4 ปี (.....) 5 – 10 ปี
(.....) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
7. ระดับแผนก
(.....) พนักงานทั่วไป (.....) หัวหน้างาน/ หัวหน้าฝ่าย/ ผู้จัดการ
อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดตามตำแหน่งงาน

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน)

ระดับ 5 = มีความเห็นด้วย มากที่สุด ระดับ 4 = มีความเห็นด้วย มาก ระดับ 3 = มีความเห็นด้วย
ปานกลาง ระดับ 2 = มีความเห็นด้วย น้อย และระดับ 1 = มีความเห็นด้วย น้อยที่สุด

ระดับความคิดเห็น

ความเครียดตามตำแหน่งงาน	1 น้อยสุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. งานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จ					
2. งานที่รับผิดชอบมากเกินไป					
3. กลัวทำงานผิดพลาด					
4. รู้สึกกดดันว่าต้องให้ผลงานออกมาดี					
5. การจัดการในที่ทำงานมีความขัดแย้ง					
6. งานน่าเบื่อ					
7. มีโอกาสน้อยในเรื่องความก้าวหน้า					
8. งานที่ได้รับมอบหมายไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้					
9. มีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
10. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับเพื่อน ร่วมงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน)

ระดับ 5 = มีความเห็นด้วย มากที่สุด ระดับ 4 = มีความเห็นด้วย มาก ระดับ 3 = มีความเห็นด้วย ปานกลาง ระดับ 2 = มีความเห็นด้วย น้อย และระดับ 1 = มีความเห็นด้วย น้อยที่สุด

ระดับความคิดเห็น

ปัจจัยจูงใจ	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. หัวหน้างานไว้วางใจและเชื่อมั่นใน ความสามารถของข้าพเจ้า					
2. งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายสามารถทำได้ สำเร็จตามเป้าหมาย					
3. การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจาก ความสำเร็จในการทำงาน					
4. ข้าพเจ้าได้รับหมายมอบหมายให้ทำงานที่ สำคัญ					
5. ข้าพเจ้าได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงาน ได้สำเร็จ					
6. ปริมาณงานของข้าพเจ้ามีความเหมาะสม					
7. งานของข้าพเจ้ามีความท้าทายและน่าสนใจ					
8. ลักษณะของงานที่ข้าพเจ้าทำมีขั้นตอนและ กระบวนการที่ชัดเจน					
9. งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายเป็นงานที่ต้องใช้ ความรับผิดชอบสูง					
10. งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ตรงกับความสามารถ					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน)

ระดับ 5 = มีความเห็นด้วย มากที่สุด ระดับ 4 = มีความเห็นด้วย มาก ระดับ 3 = มีความเห็นด้วย ปานกลาง ระดับ 2 = มีความเห็นด้วย น้อย และระดับ 1 = มีความเห็นด้วย น้อยที่สุด

ระดับความคิดเห็น

ความผูกพันต่อองค์กร	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ท่านมักเล่าถึงงานที่ยอดเยี่ยมในองค์กรให้เพื่อน ๆ ฟังเสมอ					
2. ท่านยินดีรับภาระงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรแห่งนี้					
3. ท่านพบว่าค่านิยมของท่านสอดคล้องกับองค์กรแห่งนี้					
4. ท่านมีความภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานในองค์กรแห่งนี้					
5. องค์กรแห่งนี้ส่งเสริมให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน					
6. ท่านรู้สึกว่างค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดเท่าที่ท่านเคยทำงานมา					
7. ท่านห่วงใย และคอยระวังไม่ให้องค์กรเสื่อมเสีย					
8. สภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงาน					
9. ในหน่วยงานจัดสวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับความต้องการ					
10. เส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงานของท่านมีความชัดเจน					

ตอนที่ 5 ปัจจัยที่ท่านคิดว่ามีผลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงาน

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน)

ระดับ 5 = มีความเห็นด้วย มากที่สุด ระดับ 4 = มีความเห็นด้วย มาก ระดับ 3 = มีความเห็นด้วย ปานกลาง ระดับ 2 = มีความเห็นด้วย น้อย และระดับ 1 = มีความเห็นด้วย น้อยที่สุด

ระดับความคิดเห็น

ความตั้งใจจะลาออก	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1. ความคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนลักษณะงานที่ทำ และได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
2. ลักษณะงานที่ต้องทำมีมากเกินไปไม่มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่ม เกิดความตึงเครียดในงานที่ทำ					
3. ขาดความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ทำไม่ได้รับการยกย่องนับถือ					
4. ขาดโอกาสที่จะดำรงตำแหน่งงานสูงกว่าที่เป็นอยู่ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้า					
5. เพื่อนร่วมงานขาดความรับผิดชอบ มีความขัดแย้งกันเสมอ					
6. ลาออกเพื่อไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ					
7. ลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่นที่มีสวัสดิการและเงินเดือนสูงกว่า					
8. ลาออกเพราะความจำเป็นอื่น ๆ อาทิ ปัญหาส่วนตัว ปัญหาสุขภาพ หรือย้ายที่อยู่					

😊 ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ 😊😊

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาว พรทิพย์ ทิพมาสน์
อีเมล	fon_nof@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	ปี 2551 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด
ประสบการณ์การทำงาน	ปี 2558 – ปัจจุบัน บริษัท IT-G จำกัด ตำแหน่ง: PR marketing



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 30 เดือน เมษายน พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 71/1
ซอย สุขุมวิท 67 ถนน สุขุมวิท ตำบล/แขวง พระโขนง
อำเภอ/เขต วัฒนา กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10110
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570200415
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน
แนวสจใจ และ ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจ
จะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร หน้า 101-106
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร