

ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อผลการลาออกของพนักงาน
บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)



ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อผลการลาออกของพนักงาน
บริษัทโทเทลแอ็คเซ็สคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2552



© 2552

วรรษยา ทองสีมา

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่จะส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด
(มหาชน)

ผู้วิจัย นางสาวรัชชา ทองสีมา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์)

(ดร.สุดารัตน์ ดิษขวรรณนะ จันทราวัดินากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 9 เดือน มกราคม พ.ศ. 2553

วรรษยา ทองสีมา, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2553, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.

ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด
(มหาชน) (77หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัย
กระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนต่อการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด
(มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำกรวิจัย คือ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็สคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
จำนวน 216 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 216 ชุด แล้ว
นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ไปทำการประมวลผลด้วยเครื่อง
คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage),
ความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.), สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
(Correlation), ของเพียร์สัน และไค-สแควร์ (Chi-Square)

ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 53 คน เพศหญิง 163 คน โดยส่วน
ใหญ่แล้วมีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานะภาพโสด การศึกษาในระดับปริญญาตรี อัตราเงินเดือน
10,000- 15,000 บาท และมีอายุการทำงานไม่เกิน 5 ปี

โดยภาพรวมพนักงานบริษัทบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็สคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มีการ
ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้นหรือ
ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ด้าน
ความรับผิดชอบต่องาน ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัย
สุขอนามัย ประกอบไปด้วย ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้าน
ค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานและ
พนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับการให้ความสำคัญเกี่ยวกับ
ความต้องการที่จะลาออกจากงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคลเรื่อง ปัจจัยที่จะส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นส่วนหนึ่งของวิชา บช.615 การศึกษาเฉพาะบุคคล (Independent Study) ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาการให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่จะส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มที่และเต็มใจ อันจะเป็นผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น

สุดท้ายนี้ ขอแสดงความขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานวิจัยในครั้งนี้

หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขอภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

วรรษยา ทองสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
กรอบแนวความคิด	4
สมมุติฐานของการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	5
นิยามศัพท์ทั่วไป	5
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีการจูงใจหรือทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg	6
ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	8
ความหมายของความพึงพอใจในงาน	9
ความพึงพอใจในงานและการจูงใจ	10
ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน	10
เหตุของความพึงพอใจในงาน	14
แนวคิดทฤษฎีการลาออก	14
ความหมายของการลาออก	15
ผลกระทบจากการลาออกของพนักงาน	16
ประเภทของการลาออก	18
ตัวแบบการลาออก	21
แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับการลาออก	25
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	33
ขอบเขตการศึกษา	33
ขอบเขตประชากร	33
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	33
ขอบเขตเนื้อหา	34
วิธีการศึกษา	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	35
วิธีการสร้างเครื่องมือ	36
การจัดการกับข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
วิธีการทางสถิติ	38
บทที่ 4 ผลของการวิจัย	39
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ระดับของการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	42
ระดับการให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวโน้มความต้องการที่จะลาออกจากงาน	62
ผลการทดสอบสมมุติฐาน	66
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	73
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	73
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	74
ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
การให้ระดับความพึงพอใจในการทำงาน	74
ความต้องการที่จะลาออกจากงาน	74
ผลการทดสอบสมมุติฐาน	75
อภิปรายผล	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ (ต่อ)	
ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อนำไปใช้	76
ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้	77
ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป	77

บรรณานุกรม

ภาคผนวก



สารบัญตาราง

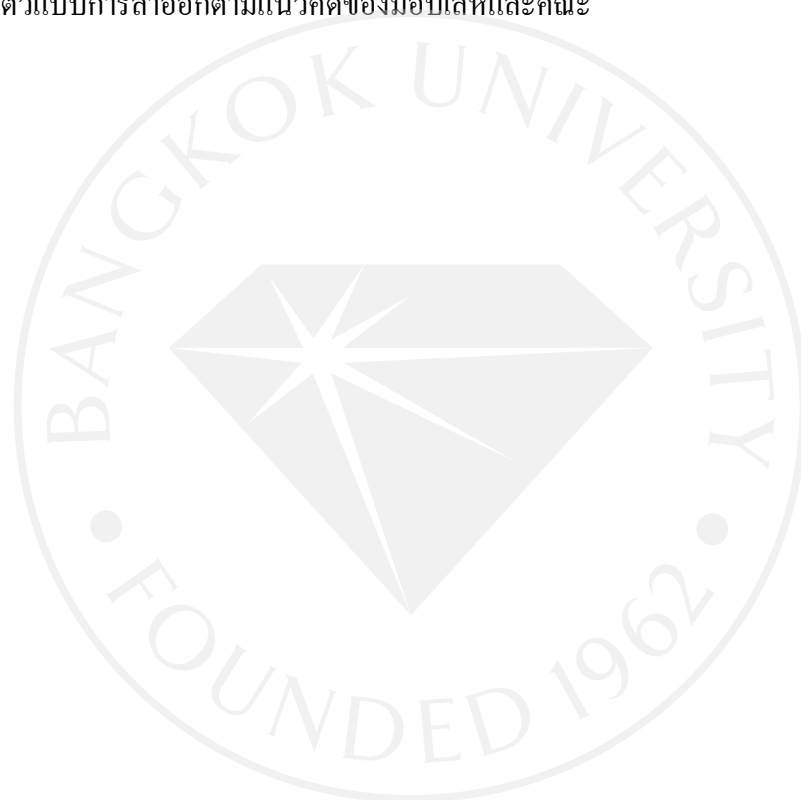
ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	39
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	40
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	40
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด	41
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงาน	41
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอัตราเงินเดือน	42
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม	42
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับ ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวม	43
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับ ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านผลสำเร็จของการทำงาน	44
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับ ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ	45
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับ ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	47
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับ ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน	49
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับ ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	51
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับ ปัจจัยค่าจูงหรือหรือปัจจัยสุขอนามัยโดยรวม	53
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับ ปัจจัยค่าจูงหรือหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับปัจจัยคำจูนหรือหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านการปกครองบังคับบัญชา	56
4.17	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับปัจจัยคำจูนหรือหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน	58
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับปัจจัยคำจูนหรือหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	60
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับปัจจัยคำจูนหรือหรือปัจจัยสุขอนามัย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	61
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสัมพันธ์เกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน	63
4.21	แสดงค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างการลาออกของพนักงานกับอายุของ ของพนักงาน	66
4.22	แสดงค่าร้อยละและค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างการลาออกของพนักงานกับอายุของพนักงาน	67
4.23	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	68
4.24	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่องานกับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	69
4.25	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการทำงานกับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	70
4.26	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	71
4.27	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	72

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิดของการวิจัย	4
2.1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและการจงใจในงาน	11
2.2	แสดงผู้ที่มีระดับอาชีพสูงจะมีความพึงพอใจสูง	13
2.3	แสดงตัวแปรการลาออกตามแนวคิดของไพรซ์ (Price)	21
2.4	ผลกระทบที่เกิดจากความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนของลอร์เลอร์	23
2.5	ตัวแปรการลาออกตามแนวคิดของมอบลีย์และคณะ	24



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยในการขับเคลื่อนขององค์กร เพราะถือได้ว่าเป็นต้นทุนที่สำคัญที่สุดขององค์กร แม้ว่าองค์กรจะมีระบบการบริหารที่ดีเพียงใด แต่ถ้าขาดบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสม และในจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ ดังนั้น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จึงควรมีการจัดการ และจัดสรรบุคลากรในองค์กรของตนให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งยังทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีความสุขในการทำงาน และต้องการร่วมงานกับองค์กรให้นานที่สุดโดยไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร เพราะเมื่อใดที่มีบุคลากรขององค์กรลาออกก็จะทำให้องค์กรต้องเสียบุคลากรที่มีความชำนาญในสายงานนั้นๆ ไป และการรับบุคลากรเข้ามาใหม่ในแต่ละครั้งนั้น จะทำให้เกิดต้นทุนในการสรรหาว่าจ้างและการฝึกอบรมใหม่ เพื่อมาทดแทนบุคลากรเก่าที่มีความชำนาญอยู่แล้วซึ่งได้ลาออกไป

การลาออกจากองค์กรของพนักงานนั้น ถือเป็นภาระและต้นทุนของบริษัท เนื่องจากบริษัทได้ลงทุนในการพัฒนาบุคคลนั้นขึ้นมาและได้ทำงานมาระยะเวลาหนึ่งแล้วการลาออกก็จะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายมากกว่าที่จะได้รับผลงานเป็นการตอบแทนจากบุคคลนั้น อัตราการลาออกของพนักงานเป็นเรื่องบ่งชี้ถึงภาวะความสูญเสียเปล่าในการลงทุน ในอีกแง่มุมหนึ่งก็เป็นการสูญเสียภาพพจน์ขององค์กร หากมีอัตราการลาออกสูง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้สมัครที่มีต่อองค์กรถึงความมั่นคงที่จะอยู่กับองค์กรและทำให้เกิดผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงานที่ยังทำงานอยู่ในองค์กร ซึ่งผลกระทบต่างๆ เหล่านี้ทำให้องค์กรหลายแห่งพยายามที่จะธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรในองค์กร หากองค์กรใดสามารถที่จะค้นหาปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพก็สามารถที่จะแก้ปัญหาได้ตรงจุด โดยความสูญเสียหรือผลกระทบที่เกิดจากการลาออกนี้สามารถตีค่าออกมาได้ในรูปของตัวเงิน ซึ่งเห็นได้ชัดและเป็นที่น่าสนใจของผู้บริหาร ทำให้สามารถมองเห็นความสูญเสียที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งการแก้ไขความสูญเสียเปล่าดังกล่าวสามารถก่อให้เกิดกับองค์กร นั่นคือ จะเป็นการช่วยองค์กรในด้านการลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของอัตราค่าจ้าง เนื่องจากการสูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาว่าจ้าง การฝึกอบรมและพัฒนาที่น้อยลง นอกเหนือจะช่วยทำให้พนักงานได้มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น สร้างให้เกิดความสมดุลระหว่างองค์กรกับพนักงาน อันจะส่งผลดีให้เกิดการบรรลุเป้าหมายขององค์กร การมีประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และทำให้องค์กรสามารถอยู่ในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงได้ต่อไป

นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านการแข่งขันแย่งชิงแรงงานจากบริษัทต่างๆ ในแวดวงธุรกิจประเภทเดียวกัน ทำให้พนักงานทำการเปรียบเทียบรายได้ สวัสดิการ และปัจจัยต่างๆ จากแต่ละองค์กร เพื่อตัดสินใจที่จะเลือกเข้าทำงานหรือมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ดังนั้น การมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานเพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอต่อองค์กร แต่ควรทำการศึกษาดังกล่าวถึงวิธีการที่จะธำรงรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และมีทักษะความชำนาญในการทำงานให้อยู่กับองค์กรให้ได้ยาวนานที่สุด โดยต้องคำนึงถึงการแข่งขันแย่งชิงแรงงานจากองค์กรอื่นๆ ด้วย เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้จะสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพและช่วยลดค่าใช้จ่ายขององค์กรได้

จากสถานการณ์ภายในของบริษัท โทเทิลแอนด์เซ็คคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) เองก็เช่นกัน เนื่องจากเริ่มที่จะมีการลาออก หรือคิดที่จะลาออกจากบริษัทของพนักงานมากขึ้น แต่ยังไม่ถึงขั้นรุนแรงมากนัก โดยพนักงานส่วนใหญ่จะบอกเล่ากันเองระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีความคุ้นเคยกันถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความคิดที่จะลาออกจากบริษัท โดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับทราบเหตุผลนั้นๆ แต่อย่างใด

ด้วยเหตุผลดังกล่าว การศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิลแอนด์เซ็คคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จึงเป็นเรื่องที่มีความน่าสนใจอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้บริษัทได้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท ลดอัตราการลาออกของพนักงาน อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสรรหาบุคลากร และจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอนด์เซ็ค คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนกับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอนด์เซ็ค คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

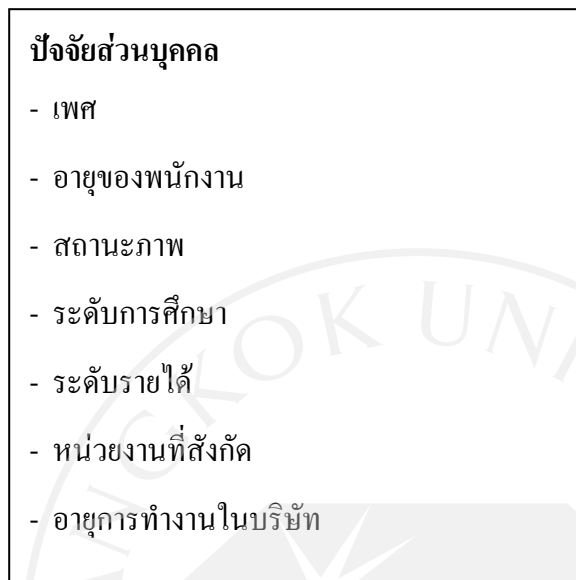
ตัวแปรต้น (Independent Variable)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุของพนักงาน
 - 1.3 สถานะภาพ
 - 1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.5 ระดับรายได้
 - 1.6 หน่วยงานที่สังกัด
 - 1.7 อายุการทำงานในบริษัท
2. ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ ได้แก่
 - 2.1 ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ
 - 2.1.1 ความสำเร็จของงาน
 - 2.1.2 การยอมรับนับถือ
 - 2.1.3 ลักษณะของงาน
 - 2.1.4 ความรับผิดชอบต่องาน
 - 2.1.5 ความเจริญก้าวหน้าในงาน
 - 2.2 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยสุขอนามัย
 - 2.2.1 นโยบายการบริหารงานขององค์กร
 - 2.2.2 การควบคุมบังคับบัญชา
 - 2.2.3 ค่าตอบแทน
 - 2.2.4 สภาวะแวดล้อมในการทำงาน
 - 2.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน

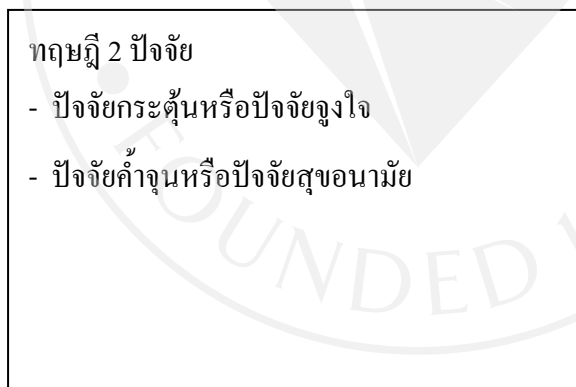
ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การลาออกของพนักงาน

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวความคิด

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



การลาออกของพนักงาน

สมมติฐานของการศึกษา

1. อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน
2. ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน
3. ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน
4. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัทในส่วนงานเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer Service Officer) จำนวน 216 คน (พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี พ.ศ. 2552) ใช้ระยะเวลาในการวิจัยประมาณ 3 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม – ธันวาคม 2552

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลจากการศึกษาจะนำมาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
2. ข้อมูลจากการวิจัยจะนำมาเป็นแนวทางในการหามาตรการสนับสนุนบุคลากรของบริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ให้มีความพึงพอใจในการทำงาน

นิยามศัพท์ทั่วไป

ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

การลาออก หมายถึง การออกจากงานของพนักงานจากองค์กรเก่าไปเข้าทำงานในองค์กรใหม่ และเป็นการสิ้นสุดการจ้างงานของพนักงานจากองค์กรเก่า

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานในบริษัทบริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในช่วงที่ทำการศึกษาในครั้งนี้

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) หมายถึง ภาวะอารมณ์ทางบวกที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคล หรือเป็นผลจากการประเมินประสบการณ์ในงาน และความสามารถสนองความต้องการของบุคคลในงานนั้น

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้ารวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีการจูงใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. แนวคิดทฤษฎีการลาออก
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการจูงใจหรือทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยเขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน

ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดย ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจาก ปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็น ตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงาน ได้ เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การ รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใน ผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่า จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การ ยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการ

แสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีมีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors)

หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration)

หมายถึงการจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของ

ผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.3 ค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ

เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.4 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง

เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์

เครื่องมือ เครื่องใช้

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal

Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือ

วาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกัน

และกันอย่างดี

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์กรประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์กรประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการ

ทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้เฮิร์ทเบิร์ก (Herzberg, 1959) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางการค่าจูน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค่าจูนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ในทฤษฎีความพึงพอใจในงานของกิมเมอร์ (สร้อยตระกูล ธรรมานะ, 2545) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพ รวมตลอดถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น
2. โอกาสก้าวหน้าในงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น
3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพึงใจต่อสถานที่ทำงาน ตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น เป็นต้น
4. ค่าจ้าง สำหรับค่าจ้างหรือรางวัลนั้น ต้องเป็นรางวัลที่เสมอภาคสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน โดยประกาศให้ทราบทั่วไป และรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานด้วย
5. ลักษณะของงานที่ทำ หรือความสนใจในลักษณะงาน ความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ทำงานสำหรับเขา ในเนื้องานที่น่าสนใจในตัวของมันเอง แต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเนื้องานซึ่งเป็นที่น่าสนใจสำหรับบุคคลจึงแตกต่างกันไป
6. การควบคุมบังคับบัญชา มีความสำคัญที่จะให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น
8. การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก การปฏิบัติงานสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และประเมินผลงาน อาจกล่าวได้ว่า ภาระหน้าที่ทางการบริหารที่กล่าวมาจะเกิดไม่ได้เลยหากไม่มีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม
9. สภาพการทำงาน อาทิ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ซึ่งต้องมีความเหมาะสมต่อการทำงานนั้นๆ
10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น

หากพิจารณาว่างานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิต ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) จึงเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ฉะนั้นความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล โดยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยทั่วไปของบุคคลๆ หนึ่ง

ถ้าจะกล่าวในเชิงตรรกวิทยาในสังคมที่เจริญแล้ว ผู้บริหารส่วนใหญ่บริหารงานอย่างมีคุณภาพส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง แต่ในความเป็นจริงไม่ว่าจะเป็นในสังคมใดก็ตาม สิ่งทีกล่าวมานั้นมิได้เป็นไปได้ไปอย่างสมบูรณ์ เพราะปรากฏว่ามีผู้คนอีกเป็นจำนวนมากที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นภาระหน้าที่ของนักบริหารในการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจตลอดจนการปรับปรุงเรื่องดังกล่าวให้ดีขึ้นจึงยังคงเป็นปัญหาอยู่

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (สร้อยตระกูล ธรรมมานะ, 2545) เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง โดยสรุปสั้นๆ ถึงทัศนคติในที่นี้ว่าทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขารู้หรือเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม ยกตัวอย่างเช่น เมื่อกล่าวว่า ฉันชอบทำงานในหลายลักษณะ (แสดงความรู้สึกชอบ

หรือไม่ชอบ) แต่งานของฉันยุ่งยากซับซ้อนเกินไป (แสดงถึงความคิดความเข้าใจ) ฉันจึงวางแผนจะหางานใหม่ (แสดงถึงแนวโน้มของพฤติกรรม) เมื่อนำเอาลักษณะทั้งสามมาผสมผสานกันเป็นทัศนคติของบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับงานได้แล้ว สิ่งนี้ก็จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกัน และสามารถจะทำนายถึงผลกระทบที่จะมีในอนาคตได้ด้วย

ภาวะทางอารมณ์ที่ชื่นชอบ หรือภาวะอารมณ์ทางบวกนี้จะช่วยส่งเสริมให้การทำงานตามค่านิยมของเขابرลุผลได้ และค่านิยมเหล่านี้จะสอดคล้องกับความต้องการของเขาด้วย ในกรณีตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้น บุคคลมีค่านิยมชอบทำงานจึงรู้สึกสนุกกับงาน แต่งานนั้นต้องไม่หนัก เมื่อพิจารณาจากค่านิยมดังกล่าวจะเห็นว่า หากเขารับรู้หรือมีประสบการณ์ว่างานจะหนัก และหากเขาจะเผชิญกับงานหนักจริง เขาก็จะลาออกจากงานนั้น

ความพึงพอใจในงานและการจูงใจ

ความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงาน เป็นความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545) แต่ก็ไม่ใช่ว่าแนวความคิดเดียวกัน ความพึงพอใจหมายถึงสถานะของความพอใจ ในขณะที่การจูงใจ หมายถึงการใช้ความพยายามมุ่งสู่เป้าหมาย การแสดงให้เห็นถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ อาจทำได้โดยพิจารณาจากภาพแสดง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการจูงใจในงาน ดังนี้

ภาพที่ 2.1 : แสดงสัมพันธภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)	สูง	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจและอยู่อย่างสบายๆ (Contented relaxed worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจและทำงานหนัก (well-satisfied, hard charger)
	ต่ำ	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พึงพอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใดๆ (Disgruntled, uninvolved worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พึงพอใจแต่ทำงานหนัก (dissatisfied, hard working worker)

การจูงใจในงาน (Job Motivation)

ที่มา : Dubrin, A.J. (1984). Foundations of organizational behavior. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.

จากแผนภาพจะได้บุคคล 4 ประเภท คือ

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจและอยู่อย่างสบายๆ (Contented, Relaxed Worker) บุคคลบางคนเกิดความพึงพอใจในการทำงานในบรรยากาศแบบสบายๆ ไม่มีแรงกดดันใดๆ ถ้าหากเขาต้องทำงานหนัก เขาก็จะไม่มี ความพึงพอใจในงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใดๆ (Disgruntled, Uninvolved Worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มักจะมี ความเครียด เขามักจะไม่ชอบงาน จะทำงานหนักเพียงเพื่อไม่ให้ถูกไล่ออกหรือถูกลงโทษว่ากล่าวตักเตือน ปัจจัยทางเศรษฐกิจจะเป็นตัวบังคับให้เขาต้องทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจ แต่ทำงานหนัก (Dissatisfied, Hard-Working Worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มีจำนวนมาก ซึ่งทำงานอย่างเป็นอาชีพอย่างเอาจริงเอาจัง แม้เขาจะไม่พอใจเกี่ยวกับงานและสภาพแวดล้อมของงาน โดยทั่วไปก็ตาม แรงจูงใจในการทำงานของเขาก็คือการทำงานอย่างเป็นวิชาชีพ ซึ่งต้องไม่ทำลายชื่อเสียงโดยผลงานที่ด้อยค่า แม้ว่าโดยภาพรวมแล้วเขาจะไม่มีความพึงพอใจก็ตาม

4. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดี และทำงานหนัก (Well-Satisfied, Hard-Charger) โดยทั่วไปจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบรรลุตำแหน่งสูงสุด หรือการต้องการประจักษ์ตนของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นั่นเอง

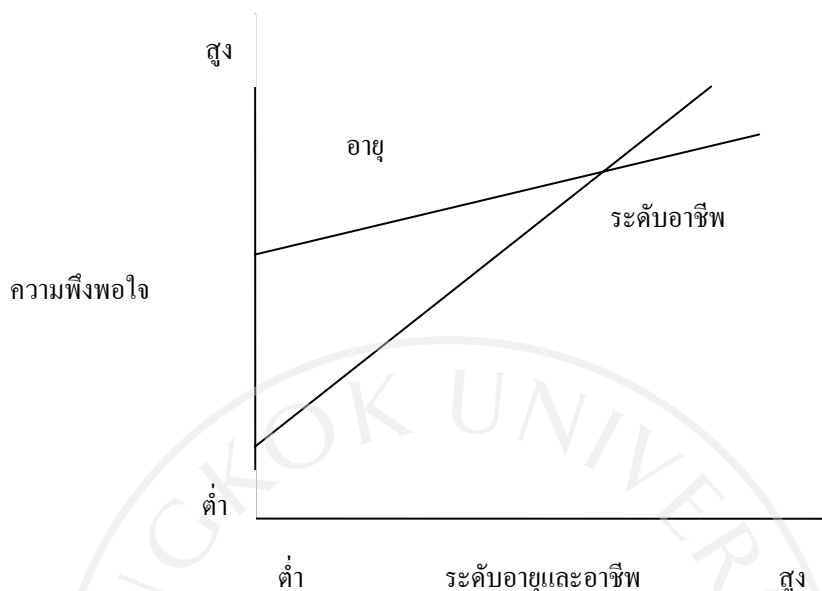
ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545) ซึ่งช่วยให้นักบริหารสามารถทำนายว่ามใดจะมีท่าทีที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจ ตัวแปรเหล่านี้บ้างก็เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง บ้างก็เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา เป็นต้น

อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้นๆ ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขาเพิ่มขึ้น ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการประกอบอีก เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ และการปรับตัวกับสภาวะการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตามก็ปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหว มีความไม่แน่ใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้เพราะสถานภาพ (Status) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา สถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการมีความคาดหวังมาก มีการปรับตัวน้อย และอื่นๆ แนวโน้มดังกล่าวนี้ปรับใช้ได้กับทั้งนักบริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ระดับอาชีพ แผนภาพที่ 2.2 แสดงถึงบุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมี ความพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างดีและมีสภาพการทำงานที่ดีด้วย และงานของเขาก็มีเกียรติและเขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ภาพที่ 2.2 : แสดงผู้ที่มีระดับอาชีพสูงจะมีความพึงพอใจสูง



ที่มา : Dubrin, A.J. (1984). Foundations of organizational behavior. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.

ดังนั้น ผลจึงปรากฏว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพต่างๆ โดยทั่วไปมักจะมี ความพอใจในงานมากกว่าคนงานที่ใช้ความชำนาญ และคนงานที่ใช้ความชำนาญก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานที่ใช้กำลังแรงงานถึงความชำนาญ รวมถึงคนที่ไม่มี ความชำนาญ และการศึกษาวิจัยยังพบว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานระดับสูงจะมีระดับความพึงพอใจสูงสุด บุคคลเหล่านี้จะมีเกียรติและเห็นว่างานของตนนั้นมีความสำคัญ งานในระดับสูงๆ มักเป็นที่พึงพอใจด้วยเหตุผลหลายประการ โดยพื้นฐานที่สุด บุคคลที่ทำงานในระดับสูงมักไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ตรงกันข้ามเขายังจะแสวงหาสิ่งสูงไปกว่าเงินทอง นั่นคืออำนาจและความเป็นตัวของตัวเอง เป็นต้น ซึ่งเขาจะหาได้จากงานในระดับสูง คนที่ทำงานในระดับสูงๆ มักจะได้แก่ผู้มีการศึกษาสูงซึ่งมักจะตั้งระดับความพึงพอใจไว้สูง ในกรณีเช่นนี้ปัญหาความพึงพอใจจึงถูกแก้ไขไปในตัว

ระดับการศึกษา ดังที่กล่าวไปแล้วว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะไ้ทำงานในระดับสูง และเขาเหล่านั้นมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย และเขามักประสบความสำเร็จในงานตามที่รารณา ทุกอย่างดูจะลงตัวอย่างปราศจากปัญหาดังได้กล่าวมาในเรื่องระดับอาชีพ

เพศและเชื้อชาติ ผลการสังเกตเรื่องความพึงพอใจในงานในแง่ของเพศและเชื้อชาติปรากฏว่าผู้หญิงและคนผิวดำซึ่งทำงานในระดับอาชีพที่เทียบได้กับผู้ชาย และคนที่ผิวไม่ดำนั้นมักมีระดับความพึงพอใจในงานหรือความไม่พึงพอใจในงานเหมือนๆ กัน

วีเวอร์ (Weaver, 1978 อ้างถึงใน ลินดา วรรณะกุลกิจ, 2552, หน้า 13) ได้รายงานถึงความแตกต่างเรื่องเพศในเรื่องของความพึงพอใจในงานว่า ได้มีการศึกษาวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากคนอเมริกัน และพบว่า โดยทั่วไปจะไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพอใจ เพราะผู้ชายและผู้หญิงต่างก็ได้รับผลกระทบไม่ต่างกันจากตัวแปรต่างๆ ของความพึงพอใจ อาทิ ค่าจ้าง เงินเดือน เกียรติภูมิในงาน หรือการควบคุมบังคับบัญชาที่ได้รับ นั่นคือผู้หญิงที่มีเงินเดือนสูงทำงานที่มีเกียรติ จะมีความพึงพอใจในงานสูงมากเหมือนกับผู้ชายที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ทำนองเดียวกัน (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545)

ขนาดขององค์กร คำว่า “ขนาดขององค์กร” ในที่นี้หมายถึงขนาดของหน่วยปฏิบัติงาน อาทิ ฝ่ายในโรงงานมากกว่าองค์กรทั้งองค์กร

เมื่อองค์กรขยายขนาดขึ้น จะปรากฏการยืนยันว่าความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะลดลงพอสมควร เว้นเสียแต่จะมีการป้องกันบางประการ โดยใช้กระบวนการในเชิงสนับสนุน เช่น การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และการมีส่วนร่วม เป็นต้น กระบวนการต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นการแสดงให้เห็นว่าฝ่ายบริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะมนุษย์ เหตุที่ความพึงพอใจของบุคคลค่อยๆ ลดลง เมื่อองค์กรขยายขนาดขึ้นก็เพราะว่าอำนาจในการตัดสินใจนั้นค่อยๆ ห่างออกไป ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนนั้นไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อถึงงานได้ สภาพแวดล้อมการทำงานนั้นก็ทำให้ความใกล้ชิดระหว่างบุคคล มิตรภาพ และการทำงานเป็นกลุ่มขนาดเล็กค่อยๆ หายไป ในขณะที่สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคคล

เหตุของความพึงพอใจในงาน

ปรากฏการยอมรับในเหตุแห่งความพึงพอใจสำหรับผู้ปฏิบัติโดยทั่วไปหลายประการ แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลแลพสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปด้วย อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปอาจกล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมาก ก็จะมี ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่มาก หากได้รับการตอบสนองน้อย ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะลดน้อยลงไป สิ่งเหล่านี้ก็คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่นั่นเอง

แนวคิดทฤษฎีการลาออก

การลาออกนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเรียบเรียง ดังนี้

ความหมายของการลาออก

มอเบิลีย์ (Mobley, 1982) ได้ให้ความหมายของการลาออก หมายถึง การที่พนักงานขององค์กรลี้ภัยสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ซึ่งการลี้ภัยสภาพการเป็นสมาชิกนี้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ คือ การลี้ภัยสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยพนักงานเป็นผู้ที่จัดการเอง
2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ คือ การลี้ภัยสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยองค์กรเป็นผู้จัดการ และหมายถึงการเกษียณอายุและการตาย

ไพร์ซ (Price, 1997 อ้างถึงใน ลินดา วรธนะกุลกิจ, 2552, หน้า 14) ให้คำนิยามของการลาออกว่า หมายถึงระดับของการเคลื่อนไหวข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกของสังคม โดยเน้นถึงการเคลื่อนไหวของบุคคลข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกขององค์กร คำนิยามนี้เน้นการลาออกว่ามีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic)

เซย์เลส และสเตรย์ (Sayles & Strauss, 1977) ได้กล่าวว่า การลาออก หมายถึง การสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงานและการจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทำงานแทน หรือการเข้าทำงานและการลาออกจากงานของพนักงาน หรือบุคคลากรในองค์กร สำหรับการเข้าทำงานมีความหมายรวมถึงการว่าจ้างพนักงานใหม่และการเรียกพนักงานเก่ากลับเข้าทำงานด้วย ส่วนการออกจากงาน หมายถึง การลาออก การไล่ออก และการให้ออกเนื่องจากขาดงานเกินกว่า 7 วัน โดยไม่ได้รับอนุญาต การหมุนเวียนการทำงานนี้เกิดขึ้นโดยที่พนักงานสมัครใจ (Voluntary) และไม่สมัครใจ (Involuntary) ทั้งโดยหลีกเลี่ยงได้และหลีกเลี่ยงไม่ได้ การออกจากงานโดยสมัครใจมักจะเกิดจากตัวพนักงานเอง ในขณะที่การออกจากงานโดยไม่สมัครใจมักเกิดจากนายจ้าง การออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงได้มักเกิดในรูปที่นายจ้างควบคุมในเรื่องของเงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่เข้มงวดเกินไป สำหรับการลาออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ ความเจ็บป่วย การเกษียณอายุ การตาย และการตั้งครรรภ์ เป็นต้น

สตีเยร์ และมอว์เดย์ (Steer & Mowday, 1979 อ้างถึงใน มนสิรา โอมะคุปต์, 2535, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจในการลาออกไว้ว่า จะเป็นตัวเชื่อมพฤติกรรมการลาออกที่เกิดขึ้น การลาออกจะเป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายของความตั้งใจจะลาออก ร่วมกับ โอกาสทางเลือกของงานที่บุคคลมีความตั้งใจจะลาออก มีอิทธิพล 2 ลักษณะ คือ

1. ทำให้เกิดการลาออกโดยตรง บุคคลจะตัดสินใจลาออกโดยทันที แม้จะยังไม่มีทางเลือกอื่น
 2. เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการค้นหาโอกาส และทางเลือกที่เป็นไปได้ ซึ่งโอกาสทางเลือกจะมีมากหรือน้อยขึ้นกับลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ อาชีพ สภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน หากโอกาสหรือทางเลือกมีน้อย บุคคลอาจจะไม่ลาออกจากงาน แต่จะมีพฤติกรรมอื่นๆ เกิดขึ้นแทน เพื่อลดความวิตกกังวล และความคับข้องใจที่ไม่สามารถลาออกจากรองเท้าได้ เช่น การขาดงาน การทำงานเฉื่อยชา การคิดสิ่งเสียดสีหรือแอลกอฮอล์ การใช้กลไกป้องกันตัวเอง (Defense Mechanism) เมื่อบุคคลตั้งใจจะลาออกและมีทางเลือกก็จะเกิดพฤติกรรมลาออกขึ้น
- จากความหมายดังกล่าวข้างต้น มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย และในการศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่า แนวโน้มการลาออกจากรองเท้า หมายถึง ความคิดความรู้สึกรองเท้าของพนักงานบริษัท ในความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานของบริษัทนี้ในอนาคต

ผลกระทบจากการลาออกของพนักงาน

การลาออกจากรองเท้า นับเป็นเรื่องที่สำคัญในชีวิตการทำงานของพนักงาน ลูกจ้างต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ในการตัดสินใจลาออกจากรองเท้าที่ทำอยู่ ดังนั้น หากพนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกจากรองเท้าแล้ว แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมเช่นนี้ไม่ใช่พฤติกรรมปกติของพนักงาน ในเรื่องนี้แลนดี้ (Landy, 1985) กล่าวว่า การลาออกจากรองเท้าเป็นการวิถีชีวิตของพนักงาน พนักงานต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบที่มีอยู่และต้องพร้อมที่จะเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานในที่ทำงานใหม่ นอกจากนี้ผู้ที่ลาออกจากรองเท้ายังต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ไหลออกไปและไม่เกี่ยวกับงาน เช่น ความรับผิดชอบส่วนตัว สถานที่ทำงาน และสภาพการจ้างงานในตลาดแรงงานอีกด้วย

ดังนั้นการบริหารแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานนั้น จึงต้องเริ่มต้นจากการศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุหรือมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากรองเท้าในระหว่างที่ลูกจ้างยังทำงานอยู่ และเมื่อทราบถึงปัจจัยเหล่านั้นแล้วจึงหาทางยับยั้ง แก้ไข หรือป้องกันไม่ให้ปัจจัยเหล่านั้นมีอิทธิพลต่อลูกจ้างอีกต่อไป ซึ่งจะทำให้เกิดสภาพเงื่อนไขที่เหมาะสมในการทำงานให้เกิดขึ้น เมื่อพนักงานเปรียบเทียบแล้วพบว่า การทำงานอยู่กับโรงงานเดิมยังคงสนองความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานได้มากกว่าการลาออกไปทำงานกับที่ทำงานแห่งใหม่ แล้วความตั้งใจที่จะลาออกจากรองเท้าก็จะหมดไป พนักงานก็จะยังทำงานกับโรงงานเดิมต่อไป

การลาออกเป็นพฤติกรรมในระดับองค์กร เมื่อพนักงานมีการลาออกก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรหลายๆด้าน ดังนี้ (สกวรัตน์ อินทุสมิตร, 2543)

1. เกิดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน เมื่อมีพนักงานลาออกจากองค์กร จำเป็นต้องมีการสรรหาและคัดเลือกบุคคลอื่นเข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทนตำแหน่งที่ว่างลง กระบวนการในการสรรหาคัดเลือกจนถึงขั้นสุดท้าย คือ การตกลงจ้างงานนั้น ต้องใช้กำลังงานและค่าใช้จ่ายจำนวนมาก
2. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานในองค์กรจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีและไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีเท่าพนักงานเก่าคนอื่นๆ พนักงานใหม่ต้องผ่านการฝึกอบรมและผ่านการเรียนรู้งานก่อน เพราะการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลมีจุดมุ่งหมาย เพื่อเพิ่มความสามารถของบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นพนักงานใหม่ยังต้องการเวลาช่วงหนึ่งสำหรับการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นการสูญเสียขององค์กรอย่างหนึ่งนอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่างๆ
3. เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน การลาออกของพนักงานจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในองค์กร ในรูปของความวุ่นวายยุ่งเหยิงในการปฏิบัติงาน ทำให้ขั้นตอนการทำงานเสียระบบ ขาดความต่อเนื่อง และนับถึงผลผลิตที่สูญเสียไป จนกว่ามีพนักงานใหม่เข้ามารับหน้าที่แทนหน่วยงานต่างๆ พนักงานจะทำงานร่วมกัน มีการประสานงาน เมื่อพนักงานคนใดคนหนึ่งลาออกย่อมส่งผลกระทบต่องานในความรับผิดชอบของบุคคลอื่น และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมลดลง
4. การทำให้สมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กรเสียขวัญกำลังใจในการทำงาน การลาออกของพนักงานที่เป็นที่รู้จักหรือพนักงานที่มีตำแหน่งสูง มีความสำคัญในองค์กร จะส่งผลให้บุคคลอื่นๆ เกิดความไม่แน่ใจที่จะทำงานต่อไป เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร และเริ่มที่จะหาทางไปทำงานในองค์กรอื่น
5. เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อองค์กร องค์กรที่มีการลาออกของพนักงานในอัตราสูงจะทำให้ภาพพจน์ขององค์กรในสายตาของสาธารณะชนเสียไป
6. ลดคุณภาพในการติดต่อสื่อสารและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่ม เมื่อมีการลาออก ปริมาณการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานจะมีมากขึ้นเพื่อสอนงานและฝึกพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร แต่คุณภาพของการสื่อสารจะลดลงเพราะพนักงานใหม่ไม่สามารถจะรับส่งข่าวสารข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน

นอกจากนั้นแล้ว การลาออกยังส่งผลติดตามมาอีกนานับประการดังที่ เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537) กล่าวว่า เป็นการเพิ่มต้นทุนขององค์กร ในประเภทค่าใช้จ่ายต่อไปนี้ คือ

1. ต้นทุนการจัดจ้างคน ได้แก่ การสิ้นเปลืองเวลาและภาระในกระบวนการสรรหา การทดสอบ และการสัมภาษณ์ เพื่อคัดเลือกคนเข้าทดแทนคนที่ลาออกไป
2. ต้นทุนการฝึกอบรม ได้แก่ การเสียเวลาของหัวหน้าฝ่ายบุคคล และของตัวผู้รับการฝึกอบรมเอง
3. การเริ่มต้นเรียนรู้งานใหม่ โดยปกติจะทำงานได้น้อยกว่าเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับ
4. ผู้เริ่มทำงานใหม่จะมีโอกาสทำงานพลาด หรือทำให้เกิดความเสียหายจากอุบัติเหตุได้มาก และทำให้อัตราการใช้วัสดุสิ้นเปลืองสูง
5. ช่วงเวลาที่รอการหาคนใหม่มาทดแทนคนเก่า จะมีผลให้ผลผลิตลดลง และไม่ได้ใช้เครื่องจักรเครื่องมือเต็มกำลังคน
6. ต้องมีการทำงานล่วงเวลา เนื่องจากการเข้าออกงานมีมาก และก่อให้เกิดปัญหาการทำงานไม่เสร็จทันตามกำหนดเวลาที่ลูกค้าต้องการ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอสรุปได้ว่า การเข้าทำงานและการลาออกจากงานของบุคลากรในแต่ละองค์กรซึ่งเกิดขึ้นทั้งโดยสมัครใจและไม่สมัครใจ อีกทั้งหลีกเลี่ยงได้และหลีกเลี่ยงไม่ได้ นักวิชาการส่วนใหญ่มักจะสนใจเฉพาะในเรื่องของการลาออกโดยสมัครใจ เพราะว่าพฤติกรรมการลาออกเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาหาสาเหตุว่าเกิดขึ้นเพราะเหตุใด ที่สำคัญคือ การลาออกมักจะมีผลกระทบ ต่อการบริหารขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของผลกระทบที่บริษัทจะได้รับแล้วมีมากกว่าผลประโยชน์ที่จะได้จากการที่ถูกจ้างลาออกจากงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาแก่บริษัทภายหลังได้ อาทิเช่น ค่าใช้จ่ายในการรับสมัครลูกจ้าง การฝึกอบรมและพัฒนา เป็นต้น

ประเภทของการลาออก

บลูดอน (Bluedorn, 1982) ได้อธิบายพฤติกรรมการลาออกจากงานว่าเป็นพฤติกรรมที่ต่อเนื่องจากพัฒนาการของกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งอธิบายได้ 2 ลักษณะคือ ลักษณะที่หนึ่ง นั้น การลาออกเป็นพฤติกรรมการเลือกหรือการหาสิ่งชดเชย ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานถูกขัดขวางหรือพนักงานไม่สามารถแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาได้ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและการเลือกทางใหม่ หรือการลาออกจากงานนั้นทำให้ความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นผ่อนคลายลง ส่วนลักษณะที่สอง การลาออกมีระยะเวลาพัฒนาต่อเนื่องกันมาเริ่มต้นจากพนักงานมีพฤติกรรมการถอนตัว (Withdrawal) จากสิ่งที่ไม่พึงพอใจซึ่งเป็นความรู้สึกไม่ปกติในระดับต้น เช่น การไม่ติดต่อสื่อสารด้วย การขาดงานเมื่อมีโอกาส การมาทำงานสาย ในระยะนี้พนักงานเพียงแต่เกิดความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to leave) เท่านั้น แต่ยังไม่ลาออกจริง หาก

รจนกระทั่งพนักงานสะสมความไม่พึงพอใจนั้นไว้ถึงระดับหนึ่ง ซึ่งพนักงานจะเกิดความรู้สึกไม่
 อาทนอีกต่อไป และเมื่อพนักงานมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า พฤติกรรมการลาออกจึงเกิดขึ้น

ดังนั้น เมื่อใดก็ตามที่พนักงานเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานให้ได้ ย่อมหมายความว่า
 ปัจจัยบางอย่างที่มีอิทธิพลต่อพนักงานอย่างมาก ถึงขนาดที่พนักงานจะต้องถอนตัวออกจากอิทธิพล
 ของปัจจัยเหล่านั้นเสีย ซึ่งภาวะเช่นนี้จะแก้ไขได้โดยการลดหรือขจัดอิทธิพลของปัจจัยที่ทำให้
 พนักงานต้องการถอนตัวนั้นเสีย

ประเภทของการลาออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานเดิม
 อันเนื่องมาจากความต้องการของบุคคลเอง โดยบุคคลนั้นไม่ถูกบังคับจากใคร
2. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่
 ทำงานในองค์กรเดิม อันเนื่องมาจากแรงกดดันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของบุคคลเอง เช่น
 ย้ายงานตามสามี/ภรรยา หรือ คลอดบุตร ถึงแม้ว่าบุคคลต้องการทำงานอยู่กับองค์กร และ
 ในขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องการให้บุคคลทำงานอยู่กับองค์กรเช่นกัน
3. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรตัดสินใจให้บุคคลสิ้น
 สภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร เนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพของบุคคลเอง
4. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรได้รับแรงกดดัน
 จากสภาพเศรษฐกิจที่มีความจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปลด
 พนักงาน

จากทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าวนี้ จะมีความสัมพันธ์ในตัวบุคคล และกับองค์กร โดยจะมี
 การเน้นในประเด็นที่จะดำเนินกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้สอดคล้องกับ
 เป้าหมายขององค์กร เพื่อให้พนักงานได้คิดและทุ่มเทสติปัญญา พละกำลังให้กับองค์กรอย่างเต็มที่
 อีกทั้งฝ่ายบริหารระดับสูง ก็จะได้เข้ามาช่วยสนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ ได้บรรลุเป้าหมายตามที่
 องค์กรได้วางไว้ รวมทั้งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร เพื่อการดำเนินธุรกิจใน
 ตลาดที่มีการแข่งขันสูงต่อไป

จากการศึกษาของ พิกอร์ส และไมเยอร์ส (Pigors & Myers, 1973 อ้างถึงใน
 อรัญ เพิ่มพิบูลย์, 2533, หน้า 12) ได้แบ่งการลาออกของพนักงานเป็น 4 ประเภทด้วยกัน ดังนี้

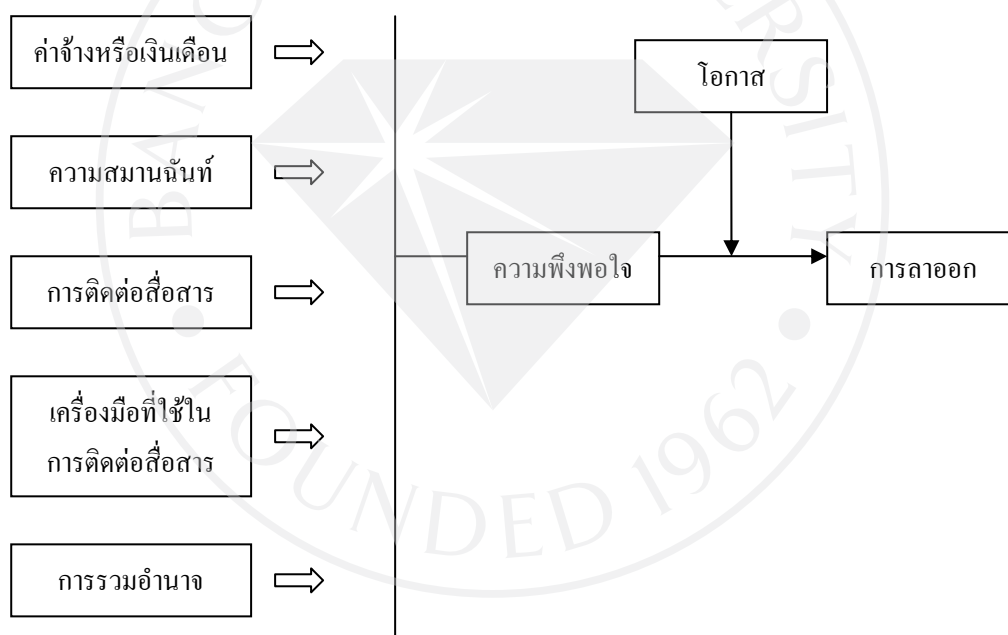
1. การไล่ออก หมายถึง การไล่นักงานที่ทำผิดวินัยออก หรือการไล่ออกเพราะต้องการลดกำลังแรงงาน ซึ่งการไล่นักงานที่ทำผิดวินัยออกนั้น เซย์เลส และสเตราส์ (Sayles & Strauss, 1977) ได้เสนอตัวอย่างของการไล่ออกว่าควรดำเนินการเมื่อพนักงานขาดงานติดต่อกันเกิน 7 วัน โดยไม่ได้รับอนุญาต แต่ในส่วนของกฎหมายแรงงานไทยนั้นสามารถดำเนินการได้หากพนักงานขาดงานติดต่อกันเกินกว่า 3 วัน โดยไม่ได้รับอนุญาต
2. การลาออก หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นพนักงานขององค์กรที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของพนักงาน โดยแบ่งสาเหตุของการลาออกไว้ 2 ประการ คือ
 - 2.1 สาเหตุที่มาจากองค์กร เช่น
 - การจ่ายค่าตอบแทน
 - การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
 - โอกาสก้าวหน้า
 - ความทำทหายในงาน เป็นต้น
 - 2.2 สาเหตุที่มาจากเหตุผลส่วนตัวของพนักงาน เช่น สุขภาพ การย้ายที่อยู่อาศัย ตามครอบครัว การศึกษาต่อ เป็นต้น
3. การปลดเกษียณ หมายถึง การลาออกของพนักงาน เมื่อพนักงานมีอายุอยู่ในเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดว่าจะต้องสิ้นสุดสภาพการเป็นพนักงานขององค์กร
4. การตาย ในส่วนของการลาออกจางานโดยสมัครใจนั้น เซย์เลส และสเตราส์ (Sayless & Strauss, 1977) มักจะเกิดจากตัวพนักงานเอง ขณะที่การลาออกจางานโดยไม่สมัครใจมักเกิดจากนายจ้าง การออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงได้นั้นเกิดขึ้นในรูปแบบที่นายจ้างควบคุมเรื่องเงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่เข้มงวดเกินไป ส่วนการออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้เกิดขึ้นในรูปของความเจ็บป่วย การตาย การตั้งครรภ์ และการเกษียณอายุ เป็นต้น

ตัวแบบการลาออก

ได้มีนักวิชาการพูดถึงตัวแบบการลาออกไว้หลายตัวแบบด้วยกัน ซึ่งมีปัจจัยต่างๆ ที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันตามแต่ละตัวแบบ โดยมีปัจจัยโดยรวมที่ไม่แตกต่างกันมากนัก เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยๆ ตามแต่ละปัจจัยที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้ขอเสนอตัวแบบการลาออกไว้ 4 ตัวแบบ ดังนี้

1. ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของไพร์ซ์ (Price, 1977 อ้างถึงในลินดา วรรณะกุลกิจ, 2552, หน้า 14) ได้สร้างตัวแบบการลาออกจากงาน โดยกำหนดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน โดยแสดงดังภาพที่ 2.3

ภาพที่ 2.3 : แสดงตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของไพร์ซ์ (Price)



ที่มา : Price, L.J. (1997) . The study of turnover. Iowa : Iowa State University Press.

ไพร์ซ์ (Price, 1997 อ้างถึงใน ลินดา วรรณะกุลกิจ, 2552, หน้า 14) อธิบายว่า ตัวแปรที่เป็นการตัดสินใจขั้นต้นในการลาออกจากงานของบุคลากร ได้แก่ ระดับของค่าจ้างเงินเดือน ความสมานฉันท์ของบุคลากรในองค์กรหรือการสื่อสารและการรวมอำนาจ ซึ่งเป็นลักษณะการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาแบบหนึ่ง ซึ่งตัวแปรต่างๆ แบบนี้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยไพร์ซ์ (Price, 1997) ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานและโอกาสของบุคลากรเป็นตัวแบบที่

แทรกซ้อนระหว่างการตัดสินใจของบุคลากรนั้น กับการลาออก ซึ่งอาจจะกล่าวได้โดยสรุปว่า ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของไพรซ์ (Price, 1997) ได้กำหนดตัวแปรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

ตัวแปรที่เกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ระดับค่าจ้าง-เงินเดือน ความสมานฉันท์ของบุคลากรในองค์กร ระบบการติดต่อสื่อสาร เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและการรวมอำนาจ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรที่มีผลโดยตรงกับการลาออก

ตัวแปรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ โอกาสของการเลื่อนงานมีมากน้อยเพียงใด ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรแทรกซ้อนระหว่างตัวแปรตามข้อ 1 และการลาออก

ตัวแปรที่เกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นทัศนคติในทางบวกของสมาชิกที่อยู่ในองค์กรนั้น

อย่างไรก็ตาม ตัวแบบการลาออกของไพรซ์ (Price, 1997) นี้ได้รับการวิเคราะห์วิจารณ์จากนักวิชาการว่าขาดการมองทางด้านจิตวิทยาทางด้านบุคลากร

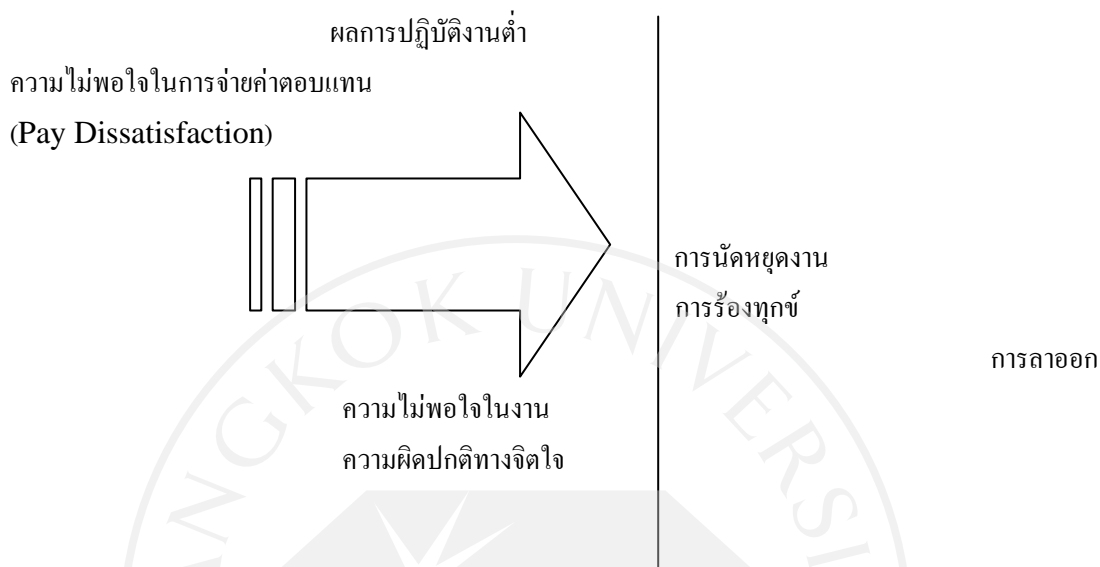
2. ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของลอว์เลอร์ (Lawler, 1971)

ลอว์เลอร์ (Lawler, 1971) ได้ศึกษาพฤติกรรมการลาออกของบุคคล เพื่อค้นหาสาเหตุและผลกระทบของการลาออกที่เกิดขึ้นกับองค์กร และพบว่าการที่บุคลากรออกจากงานมีสาเหตุมาจาก “ความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน” (Pay Dissatisfaction) ซึ่งผลจากความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนนี้ ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือมีปฏิกิริยาตอบโต้ในลักษณะ 6 ประการ ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานต่ำ
2. การนัดหยุดงาน
3. การร้องทุกข์
4. การลาออก
5. เกิดความไม่พอใจในงาน
6. เกิดความผิดปกติทางจิตใจ

ซึ่งสามารถสรุปตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของลอว์เลอร์ (Lawler, 1971) ได้ดังภาพที่

ภาพที่ 2.4 : ผลกระทบที่เกิดจากความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนของลอว์เลอร์

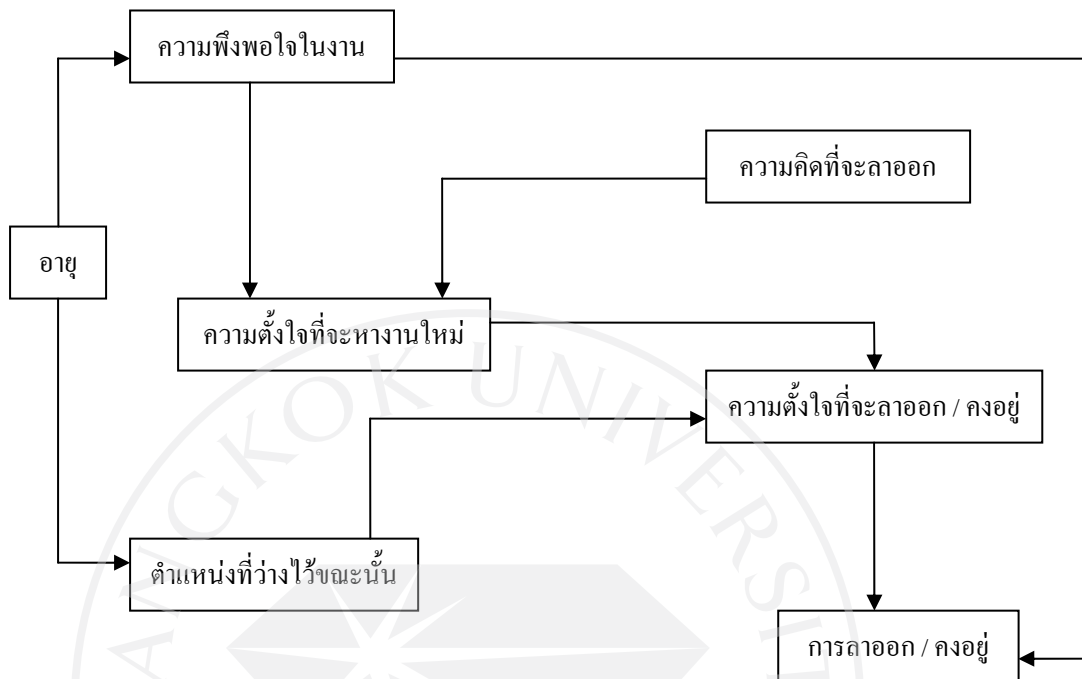


ที่มา : Lawler, E.E (1971). Pay and organizational effectiveness: A psychological view. New York: McGraw-Hill.

จากการศึกษาตัวแบบการลาออกของลอว์เลอร์ (Lawler, 1971) ทำให้ทราบถึงสาเหตุการลาออกและพฤติกรรมที่บุคคลได้แสดงออกมา 6 พฤติกรรมตามตัวแบบข้างต้น ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นเหมือนสัญญาณที่แสดงออกมา ถ้าองค์กรไม่หาทางแก้ไขดังกล่าว อาจส่งผลต่อการลาออกของพนักงานและจะส่งผลต่อการทำงานขององค์กรต่อไปในอนาคต

3. ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของมอเบย์ (Mobley, 1982)

ภาพที่ 2.5 : ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของมอเบิลีย์ และคณะ



ที่มา : Mobley, W.H. (1982). Employee turnover : Cause consequences and control. TX : Addison Wesley Price.

มอเบิลีย์ (Mobley, 1982) ได้เสนอตัวแบบเกี่ยวกับการลาออกโดยสมัครใจ (ดังภาพ) ซึ่งอธิบายว่าความไม่พอใจในงานของบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้บุคคลคิดถึงการลาออก จากนั้นบุคคลจะเริ่มหางานใหม่ และถ้าบุคคลสามารถที่จะหางานใหม่ได้ บุคคลก็ต้องตัดสินใจว่าจะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออก และเกิดเป็นพฤติกรรมการอยู่หรือลาออกจากองค์กรของบุคคลในที่สุด โดยมีตัวแปรที่สำคัญในกระบวนการลาออก คือ ตำแหน่งที่ว่างในขณะนั้น

มอเบิลีย์ (Mobley, 1982) ได้ทดสอบตัวแปรนี้กับลูกจ้างที่ทำงานเต็มเวลาในโรงพยาบาลจำนวน 203 คน โดยใช้สมการถดถอยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ถึงแม้ว่าจะไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในการกับลาออกโดยตรง แต่ผลวิจัยได้ให้ข้อสนับสนุนว่าความไม่พึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งความตั้งใจที่จะลาออกนั้นมีผลโดยตรงกับการลาออก

นอกจากนี้ได้อ่านนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเพื่อทดสอบแนวคิดนี้ เช่น มิลเลอร์, เคเตอร์ เบิร์ก และฮัลลิน (Miller, Katerberg & Hulin, 1979 อ้างถึงในสุทธาสินี พุทธิกำพล, 2529, หน้า 21) รวมถึงโคเวอเดล และเทอโบร์ (Coverdale & Terborg, 1980 อ้างถึงในสุทธาสินี พุทธิกำพล, 2529, หน้า 21) พบว่าความตั้งใจที่จะลาออกและความพึงพอใจในงานจะเป็นสิ่งที่คาดการณ์การลาออกหรือเปลี่ยนงานของบุคคลได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นตัวสนับสนุนตัวแบบตามแนวคิดของมอเบิลท์ (Mobley, 1982)

แนวทางศึกษาเกี่ยวกับการลาออก

ซึ่งนักวิชาการได้มีการกล่าวไว้เป็น 3 แนวทางด้วยกัน (มธุรส สว่างบำรุง, 2536) ดังนี้

1. แนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม (Behavioral schools of Thought or Approach) เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวถึงพฤติกรรมการลาออก โดยพยายามค้นหาสาเหตุว่าการลาออกเกิดขึ้นได้อย่างไรและส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร นักวิชาการที่ชื่อลอว์เลอร์ (Lawer, 1971 อ้างถึงในมธุรส สว่างบำรุง, 2536 หน้า 450) ได้กล่าวถึงการลาออกคือ การไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน มักจะก่อให้เกิดผลที่ตามมาหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกขึ้น 2 อย่างด้วยกัน คือ

1.1 ความต้องการค่าตอบแทนสูงขึ้น จะทำให้พนักงานขององค์กรมีพฤติกรรมต่างๆ ได้แก่ ปฏิบัติงานไม่ได้ ผลปฏิบัติงานต่ำ มีการนัดหยุดงาน การร้องทุกข์ และแสวงหางานใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์สูงหรือมากกว่า ซึ่งจะทำให้เกิดการขาดงานและการลาออกเป็นลำดับต่อมา

1.2 ความตั้งใจในการทำงานต่ำลง หากเกิดความรู้สึกนี้ขึ้นจะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความไม่พอใจในงาน จะมีผลทำให้เกิดความผิดปกติทางด้านจิตใจ และสุขภาพจิตไม่ดี เป็นผลให้ขาดงานและลาออกในที่สุด

อย่างไรก็ตาม หากสรุปว่าความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน มีผลทำให้เกิดการลาออกของพนักงานเสมอไปนั้น คงจะเป็นการสรุปที่ไม่ถูกต้องนั้น เนื่องจากยังคงมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากค่าตอบแทน เช่น ลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงขององค์กร ซึ่งอาจจะปัจจัยที่ทำให้ลาออกได้เช่นกัน

2. แนวทางการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ (Economic schools of Thought or Approach) เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวถึงภาวะแรงงานในตลาดแรงงาน เป็นสาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการหลายๆ ท่านประกอบด้วย โบวีย์ (Bowey) ฟราย (Fry) และบรูตัน (Bruton) ซึ่งทั้งหมดเห็นด้วยกับคำกล่าว เนื่องจากหากกิจการทางธุรกิจกำลัง

ดำเนินไปอย่างดีแล้ว มีการสร้างงานจำนวนมาก มีผลให้อัตราการจ้างแรงงานสูงขึ้น โอกาสในการเปลี่ยนแปลงงานก็จะสูงขึ้นเช่นกัน ถ้าหากความต้องการของแรงงานยังคงที่ โอกาสในการเปลี่ยนแปลงก็จะต่ำ ดังนั้นอัตราของการลาออกจะมีส่วนสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของโอกาสในการเปลี่ยนแปลงงาน

3. แนวทางการศึกษาทางด้านปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันและปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูด (Push and Pull Approach) แนวทางการศึกษานี้เน้น นับว่าเป็นแนวทางการศึกษาที่ผสมผสานแนวความคิดทางด้านพฤติกรรมและแนวคิดทางด้านเศรษฐศาสตร์เข้าไว้ด้วยกัน โดยกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรลาออกจากรวมมี 2 ปัจจัยด้วยกัน จากการศึกษาของซิลีเยร์ และฟรอยเดนเบอร์ก (Shiliar & Freudenberg, 1982, อ้างถึงในมธุรส สว่างบำรุง, 2536, หน้า 22) คือ

3.1 ปัจจัยผลักดัน (Push Factors) หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการสร้างความไม่พอใจให้กับบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรลาออกในที่สุด เช่น ค่าจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ขนาดขององค์กร การสื่อสาร เป็นต้น

3.2 ปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) หมายถึง ปัจจัยภายนอกองค์กรซึ่งปัจจัยที่มาดึงดูดให้บุคคลมีการเคลื่อนย้ายหรือลาออกจากองค์กรเดิมไปสู่องค์กรใหม่ เช่น ตลาดแรงงาน ค่าตอบแทนที่สูงกว่า โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

ปัจจัยที่กล่าวมาแล้วนั้น มอบเลห์ (Mobley, 1977 อ้างถึงใน จุฑดาว มีปริษา, 2539, หน้า 25) ได้เสนอว่า ปัจจัยผลักดันนั้นนับว่าเป็นปัจจัยรองที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ทำให้บุคคลคิดลาออกจากงาน หากทางเลือกหรือเปรียบเทียบระหว่างงานในขณะเดียวกันนั้น ปัจจัยดึงดูดถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดและมีส่วนไม่น้อยต่อการตัดสินใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้งานที่ดีกว่าเดิม และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งโดยปกติแล้วนั้นพนักงานมักจะลาออกจากงานเมื่อเขาได้งานใหม่ที่จ่ายค่าจ้างหรือค่าตอบแทนสูงกว่าเดิม

อย่างไรก็ดี ยังคงมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกในภาพรวมๆ ไว้ว่า การลาออกของพนักงานระดับทั่วไปนั้นมักจะเป็นเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น สุขภาพ ความกดดันทางครอบครัว แต่ในขณะเดียวกันการลาออกของผู้จัดการหรือผู้ชำนาญเฉพาะด้านนั้น มักจะเป็นเหตุผลเกี่ยวกับงานและความไม่พอใจในค่าตอบแทนเสียมากกว่า นอกจากนี้ยังพบว่า การลาออกจะมีแนวโน้มสูงขึ้นในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า หรือองค์กรที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองจะประสบปัญหาการลาออกของพนักงานมากกว่าองค์กรที่ตั้งอยู่ในเขตชนบท และพนักงานที่มีอายุน้อยจะลาออกมากกว่า ในทางกลับกันหากภาวะการว่างงานสูงจะทำให้อัตราการลาออกมีแนวโน้มต่ำลง พิกอร์สและไมเยอร์ส (Pigors & Myers, 1973 อ้างถึงใน อรัญ เพิ่มพิบูลย์, 2533, หน้า 12)

นอกจากนี้หัวหน้างานก็มีส่วนในความมั่นคงต่อแนวโน้มในการลาออกตามที่สุรศักดิ์ นานานุกูล, มงคล กริชดิทยาวุฑ, ชำนาญ รัตนกร และไพโรจน์ อนิจกุล, (2529) กล่าวว่าหัวหน้างานที่ทำงานกับพนักงานคนไทยนั้นจะต้องรู้ถึงพฤติกรรม อันเป็นการเฉพาะถึงความชอบและไม่ชอบของพนักงานคนไทย เช่น ต้องรู้ว่าพนักงานคนไทยชอบระบบความสัมพันธ์ส่วนตัว นิยมระบบที่น้องพรรคพวก นับถืออาวุโส นับถือผู้ใหญ่ ต้องการให้ผู้ใหญ่เข้าใจถึงปัญหาของตน และหยิบยื่นความช่วยเหลือให้โดยไม่ต้องร้องขอ มีความรู้สึกร่วมกับพนักงานในกลุ่มเดียวกันแม้ว่าตนจะไม่ได้เป็นผู้รับผลนั้นโดยตรง ชอบความเป็นอิสระในการทำงาน ชอบปฏิบัติตาม ชอบมีผู้นำ เป็นต้น นอกจากนั้น พนักงานคนไทย ไม่ชอบการขัดแย้ง ไม่ชอบการเผชิญหน้า หากหัวหน้างานไม่เข้าใจถึงความชอบและไม่ชอบของพนักงานคนไทย จะเกิดความไม่พอใจและมีความรู้สึกเป็นศัตรู ทำให้เกิดสภาพคับที่อยู่ได้คับใจอยู่ยาก และเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานขึ้น และในไม่ช้าก็จะไม่สามารถทนอยู่กับองค์กรนั้นได้อีกต่อไป และ ชีรวิทย์ บุญยโสภณ (2528) กล่าวว่าพนักงานมีเพื่อนร่วมงานดี มีส่วนทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำและมีความพึงพอใจในการทำงาน และในกรณีที่พนักงานเป็นพนักงานที่เพิ่งเริ่มเข้าทำงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานได้แสดงออกถึงการยอมรับในสมาชิกใหม่แล้ว ความรู้สึกอบอุ่น (หรือความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนอง) ก็จะเกิดขึ้นกับพนักงานใหม่ นอกจากนั้น เพื่อนร่วมงานจะเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการช่วยให้พนักงานใหม่ปรับตัวเข้าสู่สังคมใหม่ในองค์กร เพราะเพื่อนร่วมงานจะทราบถึงความเป็นไปในโรงงาน ช่วยปรับความเชื่อและทัศนคติของพนักงานใหม่ให้ทราบว่าเขาควรจะต้องประพฤติปฏิบัติอย่างไร

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สุกัญญา สิทธิวานิช (2538) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ขึ้นกับตัวแปรลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล เฉพาะสถานภาพสมรส ความพึงพอใจในการทำงาน การให้ความสำคัญกับผลตอบแทน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่กับองค์กร โดยพบว่าตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักในการจำแนกสูงคือความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กร รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการทำงาน สภาพสมรสและการให้ความสำคัญต่อผลตอบแทน

ภิเชก จันทรเยี่ยม (2537) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของอาจารย์ในวิทยาลัยครู พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของอาจารย์ในวิทยาลัยประกอบด้วย ปัจจัย 4 กลุ่ม คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะองค์กร ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน จากข้อค้นพบไม่ว่าการลาออกเกิดการปัจจัยเพียงกลุ่มเดียวตามลำพัง แต่เกิดจากปัจจัยอย่างน้อย 2 กลุ่มขึ้นไปร่วมกันเป็นพลังผลักดันให้เกิดการลาออก

จากวิทยาลัยครู ในขณะที่ผลการค้นพบปัจจัยที่เป็นพลังเกื้อหนุนให้อาจารย์ยังคงอยู่ได้แก่ปัจจัย 2 d กลุ่มคือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยลักษณะองค์กร

คุณดาว มีปรีชา (2539) ศึกษาการลาออกของพนักงานรุ่นใหม่ในองค์กร โดยศึกษาองค์กร เอกชนผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานรุ่นใหม่ที่มีต่อ การทำงานในปัจจุบัน เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่มีผลทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรและเพื่อศึกษาปัจจัย ภายนอกที่มีผลต่อการลาออกจากองค์กรจากองค์กรรุ่นใหม่ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานรุ่นใหม่มี ความคิดเห็นต่อการทำงานในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น และมีความคิดเห็นต่อบางเรื่องอยู่ ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยที่เพศและอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานใน องค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยภายใน 5 อันดับแรกที่มีผลทำให้พนักงานรุ่นใหม่ยังคงทำงานอยู่กับ องค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ เงินเดือนดี การมีเพื่อนร่วมงานดี สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่น่าสนใจและผู้บังคับบัญชาดี ตามลำดับ และปัจจัยภายนอก 5 อันดับแรกที่มีผลทำให้พนักงานรุ่นใหม่ลาออกจากองค์กรได้แก่ ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้า ยท้าทายความสามารถมากกว่าเงินเดือนดีกว่า โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และโอกาสพัฒนา ความรู้ในด้านการศึกษา/การฝึกอบรม ได้รับการจัดอันดับที่เท่ากัน

ภารดี บุตรศักดิ์ (2540) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลความพึงพอใจใน งานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขต กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการลาออกจากองค์กร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้ง นี้เป็นพนักงานที่ทำงานเต็มเวลาในกลุ่มธุรกิจเงินทุน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อวัดความพึงพอใจ ในงานด้านต่างๆ 7 ด้านคือ ตัวงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้า รายได้ และสวัสดิการ นอกจากนั้นยังวัดแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรและปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ค่าตอบแทน ความรับผิดชอบทางการเงินแก่ครอบครัว และระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการ ทำงาน และวัดแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์แบบ ถดถอย ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ตำแหน่งงาน เงินเดือน/ค่าตอบแทน ความรับผิดชอบทางการเงินแก่ครอบครัว และระยะเวลา ในการเดินทางมาทำงาน กับแนวโน้มการลาออกจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความพึง พอใจในงาน ด้านตัวงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงและด้านรายได้ กับ แนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

และด้านสวัสดิการกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร จากการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านความมั่นคง และด้านความก้าวหน้า

คุ้มทอง สิรินุต (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวงโดยมีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาครั้งนี้คือเพื่อศึกษาแนวโน้มการลาออกของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวง และการศึกษาว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวง ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากพนักงานการไฟฟ้า นครหลวง ผู้ที่บรรจุในวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป โดยใช้กลุ่มตำแหน่งตามสายการบังคับบัญชา สายรองผู้ว่าการส่วนเทคนิคและแผนงาน สายรองผู้ว่าการปฏิบัติการ และสายรองผู้ว่าการส่วนการบริการ ส่วนมากจะเป็นนักวิชาการ มีการศึกษาทั้งหมด 145 ราย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ พนักงานการไฟฟ้า นครหลวงส่วนใหญ่มีแนวโน้มการลาออกสูง โดยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในลักษณะงาน รายได้ โอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และความผูกพันในองค์กร ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพ และนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน

ยุวพันธ์ จิ่งเจริญ (2540) ศึกษาสาเหตุการลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณี : สังกัดสำนักงานพัฒนาธุรกิจ 8 เฉพาะในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2538-2539 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาถึงสาเหตุการลาออกและแนวทางแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานธนาคาร ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 70 คน โดยการศึกษาเฉพาะพนักงานของธนาคาร ซึ่งปัจจุบันได้ลาออกจากธนาคารไปแล้วในระหว่างปี 2538-2539 จำนวน 70 คน และเคยอยู่ในสังกัดสำนักงานพัฒนาธุรกิจ 8 เฉพาะในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยสาขาทั้งสิ้น 8 สาขา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานและข้อมูลสาเหตุการลาออกของพนักงานธนาคารซึ่งผลการศึกษามีดังนี้ 1) พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานพัฒนาธุรกิจ 8 ซึ่งลาออกระหว่างปี 2538-2539 ส่วนใหญ่เป็นชายมีอายุ ณ วันที่ลาออกเฉลี่ย 29.47 ปี 2) สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 13,196.14 บาท สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งช่วยงานบริหาร มีอายุงานในธนาคารไทยพาณิชย์เฉลี่ย 6.8 ปี 3) สาเหตุสูงสุดของการลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ สาเหตุด้านเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส และสวัสดิการ รองลงมาได้แก่ สาเหตุด้านโอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงของงาน และสาเหตุด้านลักษณะของงานที่ทำ

สุทธิณี แก้วเจริญ (2542) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงงานเหมืองจำนวน 374 คน ที่เคยลาออกจากการปฏิบัติงานบริษัทที่ดำเนินกิจกรรมในเขตอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และปัจจุบันยังคงปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานโรงงานอยู่ในบริษัทใหม่ที่ดำเนินกิจการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ในระหว่างปี พ.ศ. 2539-2541 โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือมี 4 ปัจจัย เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ 1) ปัจจัยด้านครอบครัวและส่วนบุคคล 2) ปัจจัยด้านองค์กร 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน ซึ่งปัจจัยครอบครัวคิดเป็นร้อยละ 39.04 ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ กลับไปดูแลบ้านและบิดามารดา กลับไปช่วยครอบครัวทำสวน ทำนา ทำไร่ คลอดบุตร มีปัญหาครอบครัว ย้ายงานตามคู่สมรส และดูแลหลาน ปัจจัยด้านบุคคลประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย เรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้ ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ไม่สบายเจ็บป่วย ชุกทำงานไม่สวย ลาออกเพื่อไปแต่งงาน ไม่มีรถรับส่ง และลาออกไปอยู่บ้านเฉย ปัจจัยด้านองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานเป็นอันดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 30.75 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ ไม่พึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีโอกาสได้รับการขึ้นเงินเดือน ไม่พึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์กรไม่เป็นที่ยอมรับของชุมชน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานโรงงานเป็นอันดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 26.47 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ ไม่ชอบหัวหน้างาน งานที่ทำมีอันตรายต่อสุขภาพ ได้รับความเครียดจากงานที่ทำ ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ ไม่ชอบเพื่อนร่วมงาน และงานที่ทำเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ปัจจัยด้านเนื้อหาของงานมีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานเป็นอันดับที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 3.74 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ งานที่ทำไม่มีความสำคัญ ไม่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่จากงานที่ทำ งานซ้ำซากจำเจ และไม่มีอิสระในการทำงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานโรงงาน และกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือเพื่อนสนิท กล่าวคือ มีอิทธิพลในด้านการเป็นผู้ให้ข้อมูล และเป็นที่ยกย่องเกี่ยวกับการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงาน

กุลวดี เทศประทีป (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรม

อิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลคือ อายุมีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านอายุงานและความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ 2) ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคง และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นิธิ เฟิงสุข (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท เซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานในปัจจุบัน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน โดยมีบริษัท เซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) เป็นกรณีศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานของบริษัทจำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่พนักงานมีความคิดเห็นทั่วไปต่อการทำงานในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง โดย 5 อันดับแรกคือ 1) ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถที่จะปกครองและแนะนำได้ 2) มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้ 3) งานที่ท่ายุ่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ 4) มีความมั่นคงในงาน 5) บรรยากาศในการทำงานทำให้มีกำลังใจที่จะปฏิบัติหน้าที่และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองความก้าวหน้าและสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ 1) เงินเดือนที่ต่ำกว่า 2) สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงขึ้น 3) ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น 4) มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมากกว่า และ 5) บริษัทใหม่มีชื่อเสียงมากกว่า

หัตชัย ปานสวัสดิ์ (2546) ศึกษาถึงสาเหตุของการลาออกพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในภาพรวม และจำแนกตามคุณลักษณะด้านภูมิหลังของพนักงาน คือพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 260 คน พบว่าภูมิหลังของพนักงานที่ลาออกเป็นเพศหญิงมากกว่าชาย มีช่วงอายุ 21-23 ปี สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในร้าน 1-3 เดือน โดยที่ตำแหน่งที่ลาออกมากที่สุด คือ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้านฝึกหัด สาเหตุอันดับ 1 คือ ปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างาน อันดับ 2, 3 คือปัญหาค่าตอบแทน และปัญหากับเพื่อนร่วมงาน

ฉัตรรัตน์ ศิริเลิศ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานและแนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากงานในอนาคต ของผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัทข้ามชาติ ในจังหวัดระยอง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทข้ามชาติในอดีตที่เคยทำงานกับบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง และในปัจจุบันทำงานในโรงงานของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดระยอง โดยมีโรงงานที่ตั้งอยู่ในนิคม

อุตสาหกรรมตะวันออก และนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 130 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนตัว ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคม มีผลกระทบต่อการทำงาน และแนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากงานในอนาคต โดยผลกระทบที่มีมากที่สุดต่อการลาออกคือ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และอันดับที่ 2,3 และ 4 คือ งานที่ทำยากกว่าเดิม งานที่น่าสนใจกว่าเดิม และการได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์กรใหม่ และผลกระทบมากที่สุดต่อแนวโน้มการตัดสินใจลาออก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสเลือกงานที่ดีกว่า การได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์กรใหม่

วัชรินทร์ หนูทอง (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท เอพีซี จำกัด ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

- 1) พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานในภาพรวมในระดับมากและมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานในระดับที่ยังไม่แน่ใจเป็นส่วนใหญ่
- 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกของพนักงาน ส่วนด้านภาระที่ต้องรับผิดชอบครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกของพนักงาน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ได้แก่ ขอบเขตการศึกษา (ขอบเขตประชากร ขอบเขตเนื้อหา) และวิธีการศึกษา (ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา วิธีการสร้างเครื่องมือ การจัดการกับข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติ)

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 470 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ได้ทำการปฏิบัติงานอยู่ในปี 2552 ซึ่งเป็นช่วงการเก็บข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีประชากรเป้าหมายหลักคือ ส่วนงานเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer Service Officer) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1970) ดังต่อไปนี้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยสูตร

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนโดยกำหนดให้มีค่า = 0.05

$$n = \frac{470}{1 + 470(0.02)^2}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 216 คน

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) จากผลการศึกษารรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิลแอนด์เคสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในส่วนงานเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer Service Officer) การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุของพนักงาน
 - 1.3 สถานะภาพ
 - 1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.5 ระดับรายได้
 - 1.6 หน่วยงานที่สังกัด
 - 1.7 อายุการทำงานในบริษัท

2. ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

2.1 ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ

2.1.1 ความสำเร็จของงาน

2.1.2 การยอมรับนับถือ

2.1.3 ลักษณะของงาน

2.1.4 ความรับผิดชอบต่องาน

2.1.5 ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

2.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย

2.2.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร

2.2.2 วิธีการปกครองบังคับบัญชา

2.2.3 ค่าตอบแทน

2.2.4 สภาพการทำงาน

2.2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) จากผลการศึกษาวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งแสดงผลการศึกษา และสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของการศึกษาปัจจัยซึ่งจะส่งผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิลแอนด์เคสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีตัวแปรตามคือ การลาออก

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำราหนังสือ วารสาร บทความ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน (ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม – 31 ธันวาคม 2552) โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. จัดพิมพ์และส่งแบบสอบถามจำนวน 216 ชุด ให้กับพนักงานจากกลุ่มประชากรตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถาม
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่พนักงานจากกลุ่มประชากรตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว
3. ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามแต่ละชุดจนครบ และทำการลงรหัสข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม
4. ทำการบันทึกข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติในขั้นต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่นำมาใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากกรอบแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และอายุการทำงานในบริษัท

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน (ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่องาน ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (นโยบายการบริหารงานขององค์กร วิธีควบคุมบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม โดยพิจารณาตามประเด็นสำคัญของจุดมุ่งหมาย และขอบเขตการศึกษา
2. ร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไข แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอนั้น
3. นำแบบสอบถามที่สร้างได้ไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบ ความสมบูรณ์และความครอบคลุมของเนื้อหา

เครื่องมือในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-Test) จำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการ Cronbach แบบสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยการคำนวณจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้ค่าความ เชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ 0.95

4. เสนออาจารย์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขจนถูกต้องสมบูรณ์

การจัดการกับข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วน และความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม ซึ่งพบว่าแบบสอบถามครบถ้วนทุกฉบับ
2. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์ให้คะแนนที่กำหนดไว้ ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1 คะแนน
3. ทำการลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์ จากนั้นทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
4. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล เพื่อนำไปสรุปอ้างอิงต่อไป
5. นำข้อมูลไปทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับของการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยมาพิจารณาตามเกณฑ์ที่ได้กำหนด โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยลักษณะของข้อมูลเป็น สเกลอันดับ (Interval Scale) ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

การแปลผลใช้คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายความว่า	ระดับความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายความว่า	ระดับความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายความว่า	ระดับความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายความว่า	ระดับความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายความว่า	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ระดับของการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยมาพิจารณาตามเกณฑ์ที่ได้กำหนด โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

การแปลผลใช้คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึงมีความต้องการลาออกในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึงมีความต้องการลาออกในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึงมีความต้องการลาออกในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึงมีความต้องการลาออกในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึงมีความต้องการลาออกในระดับน้อยที่สุด

วิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

ร้อยละ (Percentage)

ความถี่ (Frequency)

ค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

ไค- สแควร์ (Chi-Square) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลของการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)” ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 216 ชุด แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ระดับของการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 ระดับของการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน
- ส่วนที่ 4 ผลการทำสอบสมมติฐาน

รายละเอียดของการวิเคราะห์จะนำเสนอด้วยตารางแสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการตีความหมายของข้อมูลที่ได้จากตารางเฉพาะบางประเด็นที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ชาย	53	24.5
หญิง	163	75.5
รวม	216	100.0

จากตารางที่ 4.1 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ต่ำกว่า 25 ปี	42	19.4
26-30 ปี	86	39.8
31-35 ปี	57	26.4
มากกว่า 36 ปี	31	14.4
รวม	216	100.0

จากตารางที่ 4.2 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงคือ อายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 36 ปี มีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 14.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
โสด	135	62.5
สมรส	58	26.9
หม้าย	15	6.9
หย่า	8	3.7
รวม	216	100.0

จากตารางที่ 4.3 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 26.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่า มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	182	84.3
ปริญญาโท	34	15.7
รวม	216	100.0

จากตารางที่ 4.4 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษาสูงสุดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.3 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 15.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีไม่มี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
1-5 ปี	143	66.2
6-10 ปี	51	23.6
มากกว่า 10 ปี	22	10.2
รวม	216	100.0

จากตารางที่ 4.5 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างอายุการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาคืออายุการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุการทำงานมากกว่า 10 ปี มีน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ 10.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 : แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
10,000- 15,000 บาท	87	40.3
15,001-20,000 บาท	63	29.2
20,000-25,000 บาท	36	16.6
มากกว่า 25,000 บาท	30	13.9
รวม	216	100.0

จากตารางที่ 4.6 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามอัตราเงินเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 10,000-15,000 คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.2 และอัตราเงินเดือน 20,000-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือน มากกว่า 25,000 คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับของการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 4.7 : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม

ความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน	3.74	.28	มาก	1
ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย	3.09	.31	มาก	2
ความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง	3.67	.26	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญต่อปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน เป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 3.74$) และ ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยเป็นอันดับ 2 ($\bar{x} = 3.09$)

ตารางที่ 4.8 : แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวม

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
ด้านผลสำเร็จของงาน	3.92	.45	มาก	1
ด้านการยอมรับนับถือ	3.67	.40	มาก	5
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.69	.57	มาก	4
ด้านความรับผิดชอบต่องาน	3.72	.43	มาก	2
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.70	.45	มาก	3
ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวม	3.74	.28	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญต่อด้านผลสำเร็จของงาน เป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 3.92$) และด้านความรับผิดชอบต่องาน เป็นอันดับ 2 ($\bar{x} = 3.72$)

ตารางที่ 4.9 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านผลสำเร็จของงาน

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญ					\bar{x}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ	14 (6.5%)	176 (81.5%)	24 (11.1%)	2 (0.9%)	-	3.93	0.45
ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน	56 (25.9%)	106 (49.1%)	54 (25.0%)	-	-	4	0.71
มีความพึงพอใจในงานที่ประสบความสำเร็จ	46 (21.3%)	113 (52.3%)	55 (25.5%)	2 (0.9%)	-	3.93	0.70
ความภาคภูมิใจในงานที่ประสบความสำเร็จ	53 (24.5%)	97 (44.9%)	65 (30.1%)	1 (0.5%)	-	3.93	0.75
ผลตอบแทนที่ได้รับจากความสำเร็จของงาน	34 (15.7%)	107 (49.5%)	73 (33.8%)	2 (0.9%)	-	3.80	0.70
ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านผลสำเร็จของงาน						3.92	0.45

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านผลสำเร็จของงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.45) และเมื่อพิจารณาจำแนกย่อยลงไปเป็นรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.5 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.1 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.45)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.9 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.71)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “มีความพึงพอใจในงานที่ประสบความสำเร็จ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.5 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.7)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “ความภาคภูมิใจในงานที่ประสบความสำเร็จ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.1 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.75)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “ผลตอบแทนที่ได้รับจากความสำเร็จของงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.8 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.8 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.7)

ตารางที่ 4.10 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญ					\bar{x}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	21 (9.7%)	71 (32.9%)	112 (51.9%)	12 (5.6%)	-	3.46	0.74
การได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน	16 (7.4%)	78 (36.1%)	101 (46.8%)	21 (9.7%)	-	3.41	0.76
การได้รับการยกย่องชมเชยจากลูกค้า	32 (14.8%)	118 (54.6%)	64 (29.6%)	1 (0.5%)	1 (0.5%)	3.82	0.69
การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน	17 (7.9%)	131 (60.6%)	68 (31.5%)	-	-	3.76	0.58
การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	49 (22.7%)	109 (50.5%)	49 (22.7%)	9 (4.2%)	-	3.91	0.78
ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ						3.67	0.4

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.67 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.4) และเมื่อพิจารณาจำแนกย่อยลงไป ในรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 81.5 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.9 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.46 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.74)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.1 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.41 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.76)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การได้รับการยกย่องชมเชยจากลูกค้า” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.6 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.82 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.69)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.5 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.76 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.58)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.7 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78)

ตารางที่ 4.11 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญ					\bar{x}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	36 (16.7%)	103 (47.7%)	73 (33.8%)	4 (1.9%)	-	3.79	0.73
เป็นงานที่ไม่ซับซ้อนหรือเข้าใจยาก	27 (12.5%)	101 (46.8%)	74 (34.3%)	14 (6.5%)	-	3.65	0.78
เป็นงานที่มีลำดับขั้นตอนในการทำชัดเจน	42 (19.4%)	111 (51.4%)	54 (25.0%)	9 (4.2%)	-	3.86	0.77
เป็นงานที่ทำทายนไม่ซ้ำซากหรือทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย	32 (14.8%)	81 (37.5%)	53 (24.5%)	47 (21.8%)	3 (1.4%)	3.42	1.03
สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทุกครั้ง	31 (14.4%)	102 (47.2%)	78 (36.1%)	5 (2.3%)	-	3.73	0.72
ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวมด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ						3.69	.57

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.69 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.57) และเมื่อพิจารณาจำแนกย่อยลงไป ในรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.8 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.73)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “เป็นงานที่ไม่ซับซ้อนหรือเข้าใจยาก” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.3 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.65 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “เป็นงานที่มีลำดับขั้นตอนในการทำชัดเจน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.0 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.77)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “เป็นงานที่ทำทายนไม่ซ้ำซากหรือทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.5 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.42 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.03)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทุกครั้ง” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.1 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.73 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.72)

ตารางที่ 4.12 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญ					\bar{x}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การได้รับความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ	19 (8.8%)	158 (73.1%)	35 (16.2%)	4 (1.9%)	-	3.88	0.55
การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ	6 (2.8%)	121 (56.0%)	70 (32.4%)	19 (8.8%)	-	3.52	0.69
ปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสม	10 (4.6%)	115 (53.2%)	76 (35.2%)	9 (4.2%)	6 (2.8%)	3.52	0.77
การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	40 (18.5%)	97 (44.9%)	71 (32.9%)	8 (3.7%)	-	3.78	0.78
การเรียงลำดับความสำคัญของงานก่อนและหลังเพื่อระบบงานที่มีประสิทธิภาพ	22 (10.2%)	145 (67.1%)	49 (22.7%)	-	-	3.87	0.56
ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวมด้านความรับผิดชอบต่องาน						3.72	0.43

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.43) และเมื่อพิจารณาจำแนกย่อยลงไปเป็นรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การได้รับความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.2 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.55)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.2 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.4 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.52 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.69)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “ปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสม” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.2 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.52 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.77)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.9 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.78 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การเรียงลำดับความสำคัญของงานก่อนและหลังเพื่อระบบงานที่มีประสิทธิภาพ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.7 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.87 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.56)

ตารางที่ 4.13 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับความสำคัญ					\bar{x}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง	33 (15.3%)	115 (53.2%)	67 (31.0%)	1 (0.5%)	-	3.83	0.67
การได้รับพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม	24 (11.1%)	114 (52.8%)	70 (32.4%)	8 (3.7%)	-	3.71	0.70
การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่าน มีโอกาสที่จะก้าวหน้าเท่าเทียมกับตำแหน่งอื่น	32 (14.8%)	129 (59.7%)	45 (20.8%)	10 (4.6%)	-	3.84	0.72
ความเท่าเทียมกันในการได้รับมอบหมายงาน	29 (13.4%)	107 (49.5%)	73 (33.8%)	7 (3.2%)	-	3.73	0.72
มีโอกาสดำเนินตำแหน่งและเงินเดือนตามความรู้ความสามารถ	21 (9.7%)	113 (52.3%)	74 (34.3%)	8 (3.7%)	-	3.68	0.69
รู้สึกพอใจกับระบบการเลื่อนตำแหน่งของบริษัท	20 (9.3%)	69 (31.9%)	109 (50.5%)	18 (8.3%)	-	3.42	0.77
การวางแผนแนวทางการทำงานที่ชัดเจน	29 (13.4%)	96 (44.4%)	85 (39.4%)	6 (2.8%)	-	3.68	0.73
ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						3.70	0.45

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.70 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.45) และเมื่อพิจารณาจำแนกย่อยลงไปเป็นรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.67)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การได้รับพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.4 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.7 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.7)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่าน มีโอกาสที่จะก้าวหน้าเท่าเทียมกับตำแหน่งอื่น” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.8 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.72)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “ความเท่าเทียมกันในการได้รับมอบหมายงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.8 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.73 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.72)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความรู้ความสามารถ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.3 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.68 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.69)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “รู้สึกพอใจกับระบบการเลื่อนตำแหน่งของบริษัท” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.9 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.42 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.77)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อ “การวางแผนแนวทางการทำงานที่ชัดเจน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.4 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.68 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.73)

ตารางที่ 4.14 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยโดยรวม

ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย	\bar{x}	S.D	ระดับ ความสำคัญ	อันดับ
ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท	3.42	.59	ปานกลาง	5
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.79	.66	มาก	2
ด้านค่าตอบแทน	3.46	.40	ปานกลาง	4
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.81	.57	มาก	1
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและ เพื่อร่วมงาน	3.61	.48	มาก	3
ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยโดยรวม	3.09	.50	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิจัยความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยโดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.09$) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นอันดับ 1 ($\bar{x} = 3.81$) และด้านการปกครองบังคับบัญชา เป็นอันดับ 2 ($\bar{x} = 3.79$)

ตารางที่ 4.15 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท

ระดับความสำคัญ							
ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D
เป็นนโยบายที่สามารถบรรลุผลได้อย่างแท้จริง	27 (12.5%)	91 (42.1%)	79 (36.6%)	19 (8.8%)	-	3.58	0.81
การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง	7 (3.2%)	98 (45.4%)	84 (38.9%)	21 (9.7%)	6 (2.8%)	3.36	0.81
การวางแผนแนวทางการทำงานที่ชัดเจน	15 (6.9%)	101 (46.8%)	69 (31.9%)	31 (14.4%)	-	3.46	0.82
มีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบาย	10 (4.6%)	77 (35.6%)	94 (43.5%)	35 (16.2%)	-	3.28	0.79
เป็นนโยบายที่เอื้อประโยชน์ในการทำงาน	4 (1.9%)	109 (50.5%)	77 (35.6%)	26 (12.0%)	-	3.42	0.72
ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยโดยรวมด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท						3.42	0.59

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิจัยความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.42 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.59) และเมื่อพิจารณาจำแนกย่อยลงไป ในรายละเอียด ดังนี้

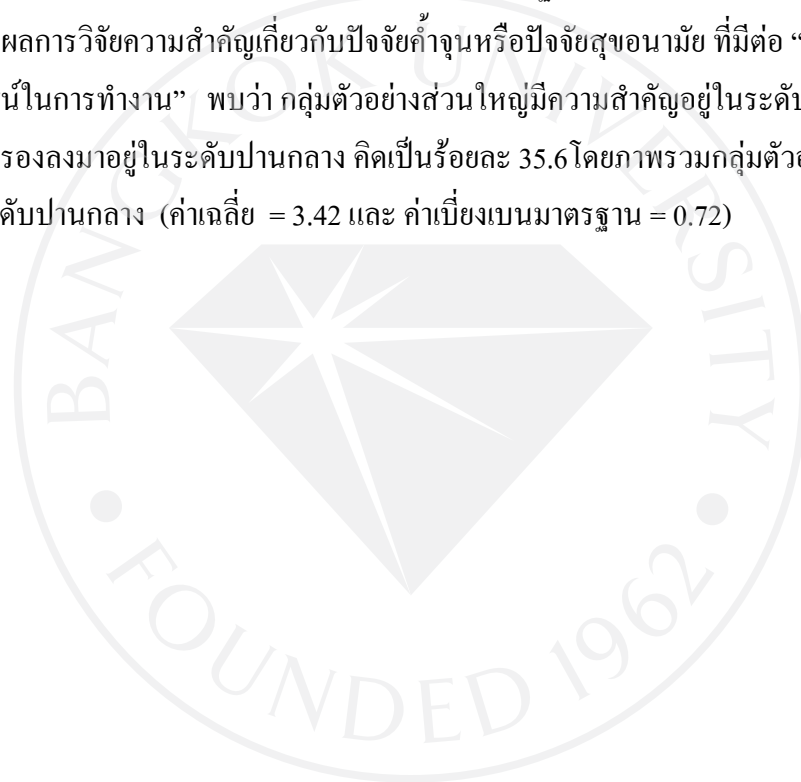
ผลการวิจัยความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “เป็นนโยบายที่สามารถบรรลุผลได้อย่างแท้จริง” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.6 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.58 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.81)

ผลการวิจัยความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.9 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.36 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.81)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “การวางแผนแนวทางการทำงานที่ชัดเจน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.9 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.46 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.82)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “มีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบาย” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.6 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.28 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.79)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “เป็นนโยบายที่เอื้อประโยชน์ในการทำงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.6 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.42 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.72)



ตารางที่ 4.16 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย	ระดับความสำคัญ					\bar{x}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างเต็มที่เมื่อท่านมีปัญหาจากการทำงาน	34 (15.7%)	117 (54.2%)	57 (26.4%)	8 (3.7%)	-	3.81	0.73
ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา	48 (22.2%)	71 (32.9%)	87 (40.3%)	10 (4.6%)	-	3.72	0.85
ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมกับทุกคน	43 (19.9%)	93 (43.1%)	74 (34.3%)	6 (2.8%)	-	3.80	0.78
มีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา	40 (18.5%)	84 (38.9%)	77 (35.6%)	15 (6.9%)	-	3.68	0.85
ผู้บังคับบัญชามีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	56 (25.9%)	101 (46.8%)	52 (24.1%)	79 (3.2%)	-	3.95	0.79
ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัยโดยรวมด้านการปกครองบังคับบัญชา						3.79	0.66

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิจัยความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.66) และเมื่อพิจารณาจำแนกย่อยลงไปเป็นรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิจัยความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างเต็มที่เมื่อท่านมีปัญหาจากการทำงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.4 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.81 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.73)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยที่มีต่อ “ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.9 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.85)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมกับทุกคน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.3 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “มีโอกาสนเสนอแนะความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.6 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.68 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.85)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “ผู้บังคับบัญชามีความเป็นอันเอง” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 25.9 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.79)

ตารางที่ 4.17 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ด้านค่าตอบแทน

ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย	ระดับความสำคัญ					\bar{x}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความสอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย	35 (16.2%)	76 (35.2%)	92 (42.6%)	13 (6%)	-	3.61	.74
เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่าย	35 (16.2%)	78 (36.1%)	75 (34.7%)	28 (13%)	-	3.60	.82
มีความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน	29 (13.4%)	80 (37%)	65 (30.1%)	38 (17.6%)	4 (1.9%)	3.30	.82
ไม่ลังเลที่จะเปลี่ยนงานหากได้รับเงินเดือนมากกว่าในปัจจุบัน	51 (23.7%)	69 (32.1%)	86 (40%)	4 (1.9%)	5 (2.3%)	3.55	.81
โบนัสที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	39 (18.1%)	60 (27.8%)	67 (31%)	45 (20.8%)	5 (2.3%)	3.24	.92
มีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทมีให้	37 (17.1%)	98 (45.4%)	79 (33.8%)	2 (3.7%)	-	3.67	.59
ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยโดยรวม ด้านค่าตอบแทน						3.14	0.57

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิจัยความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ด้านค่าตอบแทนโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.14 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.57) และเมื่อพิจารณาจำแนกย่อยลงไปในรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิจัยความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความสอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.2 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.61 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.82)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยที่มีต่อ “เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่าย” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 34.7 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.55 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.91)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “มีความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.1 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.42 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.99)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “ไม่ลังเลที่จะเปลี่ยนงานหากได้รับเงินเดือนมากกว่าในปัจจุบัน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.1 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.73 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.92)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “โบนัสที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับคิดเป็นปานกลางร้อยละ 31 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.8 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.38 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.07)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “มีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทมีให้” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.8 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.77)

ตารางที่ 4.18 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ระดับความสำคัญ							
ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D
สถานที่ทำงาน เช่น พื้นที่ แสงสว่าง ความสะอาด	47 (21.8%)	106 (49.1%)	58 (26.9%)	5 (2.3%)	-	3.90	0.75
ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน	29 (13.4%)	133 (61.6%)	46 (21.3%)	8 (3.7%)	-	3.84	0.68
สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนตัวสำหรับพนักงานในช่วงพักเบรก	38 (17.6%)	107 (49.5%)	53 (24.5%)	18 (8.3%)	-	3.76	0.83
สถานที่พักผ่อนและออกกำลังกาย	36 (16.7%)	58 (26.9%)	94 (43.5%)	26 (12.0%)	2 (0.9%)	3.46	0.93
ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน	66 (30.6%)	106 (49.1%)	39 (18.1%)	5 (2.3%)	-	4.07	0.75
ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยโดยรวม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน						3.81	0.57

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิจัยความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.81 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.57) และเมื่อพิจารณาจำแนกย่อยลงไปเป็นรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิจัยความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “สถานที่ทำงาน เช่น พื้นที่ แสงสว่าง ความสะอาด” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.9 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.75)

ผลการวิจัยความสำเร็จเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยที่มีต่อ “ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 21.3 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.68)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนตัวสำหรับพนักงานในช่วงพักเบรก” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.5 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.76 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.83)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “สถานที่พักผ่อนและออกกำลังกาย” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 26.9 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.46 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.93)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.1 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.75)

ตารางที่ 4.19 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย	ระดับความสำคัญ						\bar{x}	S.D
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สามารถร่วมงานกันดีเป็นปกติ	63 (29.2%)	130 (60.2%)	22 (10.2%)	1 (0.5%)	-	4.18	0.61	
มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	15 (6.9%)	63 (29.2%)	74 (34.3%)	43 (19.9%)	21 (9.7%)	3.03	1.07	
มีการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกันในที่ทำงาน	14 (6.5%)	81 (37.5%)	46 (21.3%)	75 (34.7%)	-	3.15	0.98	
มีการรับฟังความคิดเห็นและปรึกษาหารือ	14 (6.5%)	130 (60.2%)	72 (33.3%)	-	-	3.73	0.57	
สบายใจเมื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	46 (21.3%)	127 (58.8%)	37 (17.1%)	6 (2.8%)	-	3.98	0.70	
ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัยโดยรวมด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน						3.61	0.48	

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.61 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.48) และเมื่อพิจารณาจำแนกย่อยลงไป ในรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “สามารถร่วมงานกัน ได้เป็นอย่างดี” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.2 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.61)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัยที่มีต่อ “มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.2 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.03 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.07)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “มีการแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกันในที่ทำงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 34.7 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.15 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.98)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “การรับฟังความคิดเห็นและปรึกษาหารือ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.73 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.57)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัย ที่มีต่อ “สบายใจเมื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.1 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.98 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.7)

ส่วนที่ 3 ระดับการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจางาน

ตารางที่ 4.20 : แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน

การให้ความเห็น							
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{x}	S.D
1.ท่านคิดจะลาออกจากงานที่อยู่ในปัจจุบัน	4 (1.9%)	53 (24.5%)	106 (49.1%)	53 (24.5%)	-	3.03	0.75
2.ท่านรู้สึกว่ามีงานใดเหมาะสมกับท่านเท่ากับงานที่ท่านทำอยู่	9 (4.2%)	40 (18.5%)	104 (48.1%)	63 (29.2%)	-	2.97	0.80
3.ถ้ามีผู้เสนองานให้ท่าน โดยให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าตอบแทนในปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงานปัจจุบันทันที	6 (2.8%)	72 (33.3%)	92 (42.6%)	45 (20.8%)	-	3.18	0.79
4.ท่านคิดที่จะทำอยู่กับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ	10 (4.6%)	34 (15.7%)	101 (46.8%)	54 (25.0%)	17 (7.9%)	2.84	0.94
5.หากมีงานที่ก้าวหน้ากว่างานปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงาน	15 (6.9%)	70 (32.4%)	114 (52.8%)	17 (7.9%)	-	3.38	0.73
6.ท่านเห็นว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปทำงานที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม	2 (0.9%)	64 (29.6%)	101 (46.8%)	49 (22.7%)	-	3.08	0.74
7.บางครั้งท่านคิดจะไปหาประสบการณ์การทำงานกับบริษัทอื่น	7 (3.2%)	78 (36.1%)	85 (39.4%)	36 (16.7%)	8 (3.7%)	3.18	0.88
8.ท่านคิดว่าการปรับตัวใหม่ในหน่วยงานใหม่ทำได้ไม่ยาก	2 (0.9%)	69 (31.9%)	94 (43.5%)	45 (20.8%)	6 (2.8%)	3.07	0.82
9.ท่านกำลังมองหางานใหม่	1 (0.5%)	51 (23.6%)	117 (54.2%)	39 (18.1%)	8 (3.7%)	2.99	0.76
10.ท่านคิดที่จะเปลี่ยนงาน แต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้	16 (7.4%)	37 (17.1%)	115 (53.2%)	47 (21.8%)	1 (0.5%)	3.09	0.83
ความต้องการที่จะลาออกจากงาน						3.14	.57

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.14 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.57) และเมื่อพิจารณาจำแนกย่อยลงไป ในรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงานด้านการคิดจะลาออกจากงานที่อยู่ในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.5 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.03 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.75)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงานรู้สึกว่าการไม่มีการได้เหมาะสมกับท่านเท่ากับงานที่ท่านทำอยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.2 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.97 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.80)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน ด้านที่มีผู้เสนองานให้ท่าน โดยให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าตอบแทนในปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงานปัจจุบันทันที พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.3 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.79)

ผลการวิจัยความสำคัญความต้องการที่จะลาออกจากงาน ด้านการคิดที่จะทำอยู่กับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 15.7 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 2.84 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.94)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน ด้านงานที่ก้าวหน้ากว่างานปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.4 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.38 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.73)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน ด้านที่ท่านเห็นว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปทำงานที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.6 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.08 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.74)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน ในด้านการคิดจะไปหา
ประสบการณ์การทำงานกับบริษัทอื่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปาน
กลาง คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.1 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมี
ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.18 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.88)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน ด้านการปรับตัวใหม่ใน
หน่วยงานใหม่ทำได้ไม่ยากพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อย
ละ 43.5 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.9 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญ
อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.07 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.8)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน ด้านกำลังมองหางาน
ใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาอยู่
ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.6 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย = 2.99 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.79)

ผลการวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน ด้านการคิดที่จะเปลี่ยน
งาน แต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 17.1 โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมี
ความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.09 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.83)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 “อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน”

ในการศึกษาการลาออกของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับอายุของพนักงาน ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ Chi-Square เพื่อทดสอบ โดยตั้งสมมติฐานทางสถิติเพื่อทดสอบดังนี้

H_0 : อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน

H_1 : อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน

โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (P) มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 และถ้าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ 2-tailed Prob. (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตารางที่ 4.21 : แสดงค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างการลาออกของพนักงานกับอายุของพนักงาน

คู่ความสัมพันธ์	Chi-Square	df	p-value
ความต้องการลาออกของพนักงานกับอายุของพนักงาน	15.569	6	0.016**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการลาออกของพนักงานกับอายุของพนักงานด้วยค่าสถิติไคสแควร์ พบว่า อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งรายละเอียดจะแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 : แสดงร้อยละและค่าไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างการลาออกของพนักงานกับอายุของพนักงาน

อายุ	การลาออกของพนักงาน			
	น้อย	ปานกลาง	มาก	รวม
ไม่เกิน 25 ปี	2 (.9%)	37 (17.1%)	3 (1.4%)	62 (19.4%)
26-30 ปี	9 (4.2%)	51 (23.6%)	26 (12.0%)	93 (39.8%)
31-35 ปี	8 (3.7%)	36 (16.7%)	13 (6.0%)	30 (26.4%)
36 ปีขึ้นไป	3 (1.4%)	16 (7.4%)	12 (5.6%)	31 (14.4%)
รวม	22 (10.2%)	140 (64.8%)	54 (25%)	21 (100%)

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการลาออกของพนักงานกับอายุของพนักงาน พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 : แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในการทำงาน	การลาออกของพนักงาน	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	P-value
ลักษณะของงาน	.524	.00**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน พบว่า ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ($r=.524$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐาน 3 “ความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน”

ในการศึกษาการลาออกของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับลักษณะของงานสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความรับผิดชอบต่องานไม่มีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน

H_1 : ความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน

ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือ 0.01

ตารางที่ 4.24 : แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่องานกับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในการทำงาน	การลาออกของพนักงาน	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	P-value
ความรับผิดชอบต่องาน	.153	.025*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่องานกับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน พบว่า ความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ($r=.153^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 4 “ความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน”

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ความก้าวหน้าในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน

H_1 : ความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน

ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.25 : แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการทำงานกับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

การลาออกของพนักงาน		
ความพึงพอใจในการทำงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	P-value
ความก้าวหน้าในการทำงาน	.183	.007**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการทำงานกับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน พบว่า ความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ($r=.183^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐาน 5 “ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน”

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน

H_1 : ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน

ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.26 : แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

การลาออกของพนักงาน		
ความพึงพอใจในการทำงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	P-value
ค่าตอบแทน	.349	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน พบว่า ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ($r=.349^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐาน 6 “สภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน”

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สภาพแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน

H_1 : สภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน

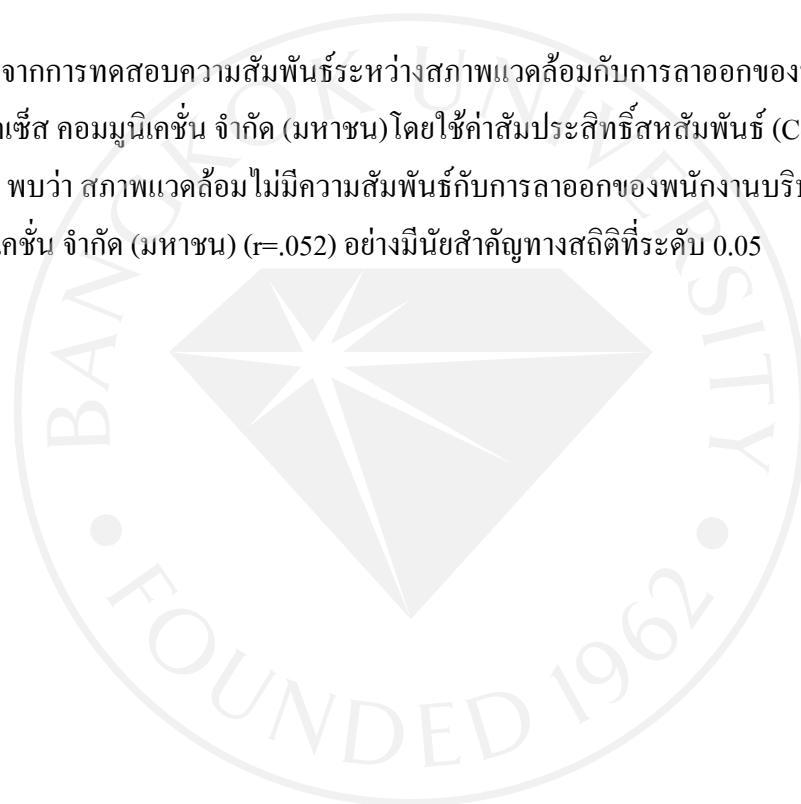
ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.27 : แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกับการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

สภาพแวดล้อม		
ความพึงพอใจในการทำงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	P-value
สภาพแวดล้อม	.052	.445

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกับการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน พบว่า สภาพแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ($r=.052$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึง : ปัจจัยที่จะส่งผลการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานและปัจจัยที่จูงกับการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ประกอบด้วย ข้อคำถามที่แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเป็นแบบให้เลือกรับ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน อัตราเงินเดือนในปัจจุบัน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะเป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ข้อคำถามมีทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative) โดยมีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 53 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน มีลักษณะเป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) ละเชิงลบ (Negative) โดยมีให้เลือก 5 ระดับ คือ ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 10 ข้อ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยพบว่า การสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 216 คน เป็นเพศหญิง 163 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 และเพศชาย 53 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.8 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.3 มีอายุการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.2 และมีอัตราเงินเดือนในปัจจุบัน 10,000-15,000 และ บาท คิดเป็นร้อยละ 40.3

การให้ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .26) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงาน(ค่าเฉลี่ย = 3.74) มากกว่าปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย(ค่าเฉลี่ย = 3.61) โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านผลสำเร็จของงาน มีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= 3.92) รองลงมา คือปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน(ค่าเฉลี่ย= 3.72) และด้านการยอมรับนับถือมีค่าน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย= 3.67) ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านสภาพแวดล้อม มีค่ามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= 3.81) รองลงมา ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านการปกครองและบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย= 3.79) และด้านนโยบายการบริหารงานมีค่าน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย= 3.42)

ความต้องการที่จะลาออกจากงาน

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากกับในเรื่องของการมีงานที่ก้าวหน้ามากกว่างานปัจจุบัน จะส่งผลให้ลาออกจากงาน (ค่าเฉลี่ย= 3.38) รองลงมาคือความคิดที่จะเปลี่ยนงาน แต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้ (ค่าเฉลี่ย= 3.09) และให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ การคิดที่จะทำอยู่กับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ (ค่าเฉลี่ย= 2.84)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐาน 1 “อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน ”	ยอมรับ
สมมติฐาน 2 “ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน ”	ยอมรับ
สมมติฐาน 3 “ความรับผิดชอบต่องานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน”	ยอมรับ
สมมติฐาน 4 “ความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน”	ยอมรับ
สมมติฐาน 5 “ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน ”	ยอมรับ
สมมติฐาน 6 “สภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน ”	ปฏิเสธ

อภิปรายผล

อายุ จากผลการศึกษา พบว่า อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ สอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจในงาน (สรั้อยตระกูล ธรรมานะ, 2545) ที่กล่าวว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการประกอบอีก เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ และการปรับตัวกับสภาวะการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตามก็ปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหว มีความไม่แน่ใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้เพราะสถานภาพ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขาสถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยอาจมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะมีความคาดหวังมาก

ลักษณะงาน จากผลการศึกษาพบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานทุกคนที่เข้าร่วมงานกับองค์กรจะต้องมีการเรียนรู้การทำงานใหม่ ซึ่งหากว่าพนักงานแต่ละคนเรียนรู้งานด้วยความตั้งใจก็จะสามารถทำงานนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือก่อนที่องค์กรจะรับพนักงานเข้ามาต้องมีการตรวจสอบลักษณะของผู้สมัครงาน หากผู้สมัครงานไม่สนใจองค์กรก็ไม่รับเข้าทำงาน

ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ สอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจในงานของกิมเมอร์ (Gimner, 1976 อ้างถึงในสรั้อยตระกูล ธรรมานะ, 2545, หน้า 83) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ซึ่งส่วน

หนึ่งขององค์ประกอบ คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จากความรู้ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น

คำตอบแทน จากผลการศึกษาพบว่า คำตอบแทนมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของ พนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของลอว์เลอร์ (Lawler, 1971) ที่ว่าการที่บุคคลลาออกจากงานมีสาเหตุมาจาก “ความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน” (Pay Dissatisfaction) ซึ่งผลจากความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนนี้ ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือ มีปฏิกิริยาได้ตอบโต้แก่ ผลการปฏิบัติงานต่ำ, การนัดหยุดงาน, การร้องทุกข์, การลาออก เป็นต้น หากค่าตอบแทนมีการปรับตัวเพิ่มขึ้น หรือปรับเพิ่มสวัสดิการอาจส่งผลให้พนักงานลาออกลดลงได้

สภาพแวดล้อม จากผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมไม่มีความสัมพันธ์ต่อการลาออก ของพนักงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่คาดหวัง อยากรได้สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน มีเครื่องมือเครื่องมือที่ทันสมัย ดังนั้นหากสภาพแวดล้อม และอุปกรณ์การทำงาน พอจะเอื้อประโยชน์ต่อการทำงานได้ พนักงานส่วนใหญ่ก็ยอมรับได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อการนำไปใช้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างที่มี ผลการลาออกของพนักงานบริษัท ว่าพนักงานได้มีการให้ความสำคัญกับปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่า จ้างในการทำงานโดยรวม ได้แก่ ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายการ บริหารงานของบริษัท ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้บริหารควรมีนโยบายในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยจิตใจในการ ทำงานและปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยในทุกๆ ด้าน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับ พนักงาน เพื่อส่งผลให้พนักงานรักองค์กรมากขึ้น และทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร

นอกจากนี้ ยังสามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารไปใช้ ประกอบการพิจารณาและปรับปรุงสร้างขวัญกำลังใจให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อ ผลประโยชน์อันสูงสุดที่จะเกิดกับองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้เป็นอย่างดี ซึ่งจากข้อมูลสรุปผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพเป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด ด้วยเหตุนี้บริษัทจึงควรมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจในงานควบคู่ไปกับการให้พนักงานมองเห็นโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานเพื่อแสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกคนที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และมีความสามารถนั้นมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปได้ โดยบริษัทอาจทำการเพิ่มตำแหน่งงานใหม่เข้ามาในส่วนงานต่างๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน
2. ควรทำการศึกษาในประเด็นเดียวกันนี้จำแนกตามประเภทกลุ่ม เช่น กลุ่มธนาคารและบริษัทเงินทุน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

บรรณานุกรม

หนังสือ

ธีรวุฒิ บุญโสภณ. (2528). จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรศักดิ์ นานานุกูล, มงคล กริชติทายาวุธ, ชำนาญ รัตนกร และไพโรจน์ อนิจกุล. (2529). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ทวีการพิมพ์

วิทยานิพนธ์

กุลวดี เทศประทีป. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. : วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตติรัตน์ ศิริเลิศ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

คุณดาว มีปรีชา. (2539). การลาออกของพนักงานรุ่นใหม่ในองค์กร กรณีศึกษา องค์กรเอกชนผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ตุ้มทอง สิรินุต. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นธิ เฟ็งสุข. (2544). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัทเซอร์กิตอิเล็กทรอนิกส์อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ภารดี บุตรศักดิ์ศรี. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและ
แนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุน ในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภิเชก จันทรเอี่ยม. (2537). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของอาจารย์ในวิทยาลัยครู.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศการศึกษและพัฒนาหลักสูตร บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มธุรส สว่างบำรุง. (2536). สำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม
เอกชนเขตจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการ
แนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนิศา โอมะคุปต์. (2535). การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานธนาคาร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุวพันธ์ จีงเจริญ. (2540). ศึกษาสาเหตุการลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) ศึกษานิพนธ์ : ดั้งกีดสำนักงานพัฒนาชนกิจ8 เฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลินดา วรรณะกุลกิจ. (2552). ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อผลประกอบการลาออกของพนักงานบริษัท
หลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีเอสไอ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วัชรินทร์ หนูทอง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและ
แนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาบริษัท เอบีซี จำกัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- สกาวัฒน์ อินทุสมิตร. (2543). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความตั้งใจที่
จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- สุกัญญา สิทธิวานิช. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริการธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธาสินี พุทธิกำพล. (2529). ทัศนคติของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญที่จะลาออกจากราชการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิณีย์ แก้วเจริญ. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานในเขตนิกมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- หัตถชัย ปานสวัสดิ์. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการลาออกของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น : ศึกษาเฉพาะกรณีร้านที่บริหารงานโดยบริษัทในเขตจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาการอรัญ เพิ่มพิบูลย์. (2533). การลาออกของพนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Books

- Bluedorn, A.C. (1982). The theories of turnover : Causes effect and meanin. New York : McGraw-Hill.
- Dubrin, A.J. (1984). Foundations of organizational behavior. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Herzberg, F. (1959). The motivation-hygiene theory. Cleveland-New York: World Publishing.
- Landy, F.J (1985). Psychology of work behavior (3rd ed.). Homewood : The Dorsey Press.
- Lawler, E.E. (1971). Pay and organizational effectiveness : A psychological view. New York : McGraw-Hill.
- Mobley, W.H. (1982). Employee turnover : Cause consequences and control. TX : Addison Wesley Price.
- Price, L.J. (1997) . The study of turnover. Iowa : Iowa State University Press.
- Sayles, L.R., & Strauss, G. (1977). Managing human resource. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1970). Statistics : An introductory analysis. Tokyo : Harper International Edition.





แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อผลการลาออกของพนักงานบริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยข้อมูลที่ได้รับในการตอบแบบสอบถามนี้จะถือเป็นความลับและจะไม่มีการอ้างอิงถึงตัวบุคคลไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และโปรดสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

1 ชาย

2 หญิง

2. อายุ

1 ต่ำกว่า 25 ปี

2 26-30 ปี

3 31-35 ปี

4 มากกว่า 36 ปี

3. สถานะภาพ

1 โสด

2 สมรส

3 หม้าย

4 หย่า

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ปริญญาตรี
3 ปริญญาโท 4 สูงกว่าปริญญาโท

5. อายุการทำงาน

- 1 1-5 ปี 2 6-10 ปี
3 มากกว่า 10 ปี

6. อัตราเงินเดือนในปัจจุบัน

- 1 10,000 – 15,000 บาท 2 15,001 – 20,000 บาท
3 20,001 – 25,000 บาท 4 มากกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 ระดับของการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน และโปรดตอบทุกข้อย่อย

ปัจจัยเชิงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยเชิงใจในการทำงาน					
1.1 ด้านผลสำเร็จของงาน					
• ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ					
• ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน					
• มีความพึงพอใจในงานที่ประสบความสำเร็จ					
• ความภาคภูมิใจในงานที่ประสบความสำเร็จ					
• ผลตอบแทนที่ได้รับจากความสำเร็จของงาน					
1.2 ด้านการยอมรับนับถือ					
• การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา					

ปัจจัยเชิงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<ul style="list-style-type: none"> ● การได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน 					
<ul style="list-style-type: none"> ● การได้รับการยกย่องชมเชยจากลูกค้า 					
<ul style="list-style-type: none"> ● การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน 					
<ul style="list-style-type: none"> ● การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน 					
1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
<ul style="list-style-type: none"> ● งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ 					
<ul style="list-style-type: none"> ● เป็นงานที่ไม่ซับซ้อนหรือเข้าใจยาก 					
<ul style="list-style-type: none"> ● เป็นงานที่มีลำดับขั้นตอนในการทำชัดเจน 					
<ul style="list-style-type: none"> ● เป็นงานที่ทำท้อไม่ซ้ำซากหรือทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย 					
<ul style="list-style-type: none"> ● สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทุกครั้ง 					
1.4 ด้านความรับผิดชอบต่องาน					
<ul style="list-style-type: none"> ● การได้รับความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ 					
<ul style="list-style-type: none"> ● การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ 					
<ul style="list-style-type: none"> ● ปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสม 					
<ul style="list-style-type: none"> ● การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด 					
<ul style="list-style-type: none"> ● การเรียงลำดับความสำคัญของงานก่อนและหลังเพื่อระบบงานที่มีประสิทธิภาพ 					
1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
<ul style="list-style-type: none"> ● การได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง 					
<ul style="list-style-type: none"> ● การได้รับพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม 					
<ul style="list-style-type: none"> ● การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่าน มีโอกาสที่จะก้าวหน้าเท่าเทียมกับตำแหน่งอื่น 					
<ul style="list-style-type: none"> ● ความเท่าเทียมกันในการได้รับมอบหมายงาน 					
<ul style="list-style-type: none"> ● มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความรู้ความสามารถ 					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<ul style="list-style-type: none"> รู้สึกพอใจกับระบบการเลื่อนตำแหน่งของบริษัท 					
<ul style="list-style-type: none"> การวางแผนแนวทางการทำงานที่ชัดเจน 					
2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย					
2.1 ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท					
<ul style="list-style-type: none"> เป็นนโยบายที่สามารถบรรลุผลได้อย่างแท้จริง 					
<ul style="list-style-type: none"> การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง 					
<ul style="list-style-type: none"> การวางแผนแนวทางการทำงานที่ชัดเจน 					
<ul style="list-style-type: none"> มีส่วนร่วมในการเสนอแนะนโยบาย 					
<ul style="list-style-type: none"> เป็นนโยบายที่เอื้อประโยชน์ในการทำงาน 					
2.2 ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
<ul style="list-style-type: none"> ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและความช่วยเหลืออย่างเต็มที่เมื่อท่านมีปัญหาจากการทำงาน 					
<ul style="list-style-type: none"> ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชา 					
<ul style="list-style-type: none"> ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมกับทุกคน 					
<ul style="list-style-type: none"> มีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา 					
<ul style="list-style-type: none"> ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง 					
2.3 ด้านค่าตอบแทน					
<ul style="list-style-type: none"> ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความสอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย 					
<ul style="list-style-type: none"> เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่าย 					
<ul style="list-style-type: none"> มีความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน 					
<ul style="list-style-type: none"> ไม่ลังเลที่จะเปลี่ยนงานหากได้รับเงินเดือนมากกว่าในปัจจุบัน 					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<ul style="list-style-type: none"> • โบนัสที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทมีให้ 					
2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
<ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ทำงาน เช่น พื้นที่ แสงสว่าง ความสะอาด 					
<ul style="list-style-type: none"> • ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน 					
<ul style="list-style-type: none"> • สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนตัวสำหรับพนักงานในช่วงพักเบรก 					
<ul style="list-style-type: none"> • สถานที่พักผ่อนและออกกำลังกาย 					
<ul style="list-style-type: none"> • ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน 					
2.5 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
<ul style="list-style-type: none"> • สามารถร่วมงานกันได้อย่างดี 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีการแก่งแย่ง ชิงดีชิงเด่นกันในที่ทำงาน 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีการรับฟังความคิดเห็นและปรึกษาหารือ 					
<ul style="list-style-type: none"> • สบายใจเมื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน 					

ส่วนที่ 3 ระดับของการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการที่จะลาออกจากงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดไว้ซึ่งท่านเห็นว่าตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 คำตอบ

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านคิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
2. ท่านรู้สึกว่ามีงานใดเหมาะสมกับท่านเท่ากับงานที่ท่านทำอยู่					
3. ถ้ามีผู้เสนองานให้ท่าน โดยให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าตอบแทนในปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงานปัจจุบันทันที					
4. ท่านคิดที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ					
5. หากมีงานที่ก้าวหน้ากว่างานปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงาน					
6. ท่านเห็นว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปทำงานที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม					
7. บางครั้งท่านคิดจะไปหาประสบการณ์การทำงานกับบริษัทอื่น					
8. ท่านคิดว่าการปรับตัวใหม่ในหน่วยงานใหม่ทำได้ไม่ยาก					
9. ท่านกำลังมองหางานใหม่					
10. ท่านคิดที่จะเปลี่ยนงาน แต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้					

ประวัติผู้วิจัย

นางสาววรรษยา ทองสิมา เกิดเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2526

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ (สมุทรสาคร) ในปี พ.ศ.

2544

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ ในปี พ.ศ. 2549

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ในปี พ.ศ.

2552

ปัจจุบันทำงานในตำแหน่ง Customer service officer ที่บริษัทอิเล็กทรอนิกส์เพย์เมนท์
เน็ตเวิร์ก (ประเทศไทย) จำกัด

