

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์
ในจังหวัดสมุทรปราการ

พงศ์พล ไพโรจน์กิจตระกูล

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขานวัตกรรมการจัดการธุรกิจและอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2565

FACTORS INFLUENCING TURNOVER INTENTION OF AUTO PARTS
MANUFACTURER'S EMPLOYEES IN SAMUT PRAKAN PROVINCE

Pongpon Pairojkittrakul

TNI
A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
in Innovation of Business and Industrial Management

Graduate school

Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2022

หัวข้อสารนิพนธ์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิต
ชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ

โดย

พงศ์พล ไพโรจน์กิจตระกูล

สาขาวิชา

นวัตกรรมการจัดการธุรกิจและอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร.สรรเสริญ สัตถาวร

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรากร ศรีเชวงทรัพย์)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิ สุขเจริญ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ อุดมชนวงศ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(ดร.สรรเสริญ สัตถาวร)

พงศ์พล ไพโรจน์กิจตระกูล: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.สรเสริญ สัตถาวร, 66 หน้า.

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ และความตั้งใจลาออก อีกทั้งเพื่อศึกษาอิทธิพลความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดเล็กและขนาดกลาง มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 517 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และสมการถดถอยพหุคูณประมวลผลข้อมูล ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 36 ปี สถานภาพโสด ทำงานในตำแหน่งพนักงานทั่วไป มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 18,000 บาท ระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี โดยอายุงานน้อยกว่า 4 ปี และมีประสบการณ์ในการเปลี่ยนงานมาแล้ว 1-2 ครั้ง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ และความตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย มีการอภิปรายผลการวิจัยพร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อนำไปกำหนดนโยบายในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการทำงาน, ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร, การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่, ความตั้งใจลาออก, บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์

บัณฑิตวิทยาลัย
 สาขานวัตกรรมการจัดการธุรกิจ
 และอุตสาหกรรม
 ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อนักศึกษา.....
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

PONGPON PAIROJKITTRAKUL: FACTORS INFLUENCING TURNOVER INTENTION OF AUTO PARTS MANUFACTURER'S EMPLOYEES IN SAMUT PRAKAN PROVINCE. ADVISOR : DR. SANSOEN SATTAVORN, 66 PP.

The purposes of this research are to investigate the relationship between job satisfaction, organization identification, job opportunity and turnover intention, and to examine the influence job satisfaction organization identification and job opportunity on turnover intention of employees working in small and medium enterprise of auto parts manufacturers. Data were collected through questionnaire survey from 517 employees. Descriptive and inferential statistics of coefficient correlation and multiple regression were used to analyze data. The results showed most of sample groups are female employees who are under 36 years old of age with single marital status. Most of them are staffs earning no more than 18,000 baht of salary with lower than a bachelor's degree of education background. Their job tenure is less than 4 years with the experience of changing employers 1-3 times. The hypothesis testing revealed that job satisfaction, organization identification, job opportunity and turnover intention were significantly correlated. job satisfaction organization identification and job opportunity show statistically significant influence to turnover intention which support the research hypothesis. Implementation of the findings are discussed and suggestions on employee motivation and retention through job satisfaction, organization identification and job opportunity are also provided.

Keywords: Job Satisfaction, Organization Identification, Job Opportunity, Turnover Intention, Auto Parts Manufacturing

Graduate School

Field of Innovation of Business

And Industrial Management

Academic Year 2022

Student's Signature.....

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการฉบับนี้สามารถดำเนินและจัดทำสำเร็จไปได้ด้วยดีต้องขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิ สุขเจริญ ประธานกรรมการสอบ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ อุดมธนวนศ์ กรรมการในการสอบครั้งนี้ที่คำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง รวมไปถึง ดร.สรเสริญ สัตถาวร ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ท่านได้กรุณาให้คำชี้แนะ ข้อเสนอแนะและแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิจัยจนสารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะอาจารย์คณาจารย์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บุคลากร รวมถึงเจ้าหน้าที่สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ทุกท่านที่ได้มอบความรู้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน รวมไปถึงให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจ และผู้ที่กำลังศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการหากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

พงศ์พล ไพโรจน์กิจตระกูล

TNI

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูป.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์.....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.6 นิยามศัพท์.....	5
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	5
1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
2 ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการลาออก.....	18
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
3.1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา และกลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	25
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
4.1 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	37
4.3 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	50
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	51
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มการหาความสอดคล้อง IOC	57
ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์	Error! Bookmark not defined.

TNI

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	4
2 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศ.....	29
3 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามอายุ.....	29
4 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสถานภาพการสมรส.....	30
5 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามตำแหน่งงาน.....	30
6 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามรายได้ต่อเดือน (รวมค่าทำงาน ล่วงเวลาและสวัสดิการ).....	31
7 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระดับการศึกษา.....	32
8 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	32
9 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามประสบการณ์ในการเปลี่ยนงาน.....	33
10 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามแผนก.....	33
11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจในการทำงาน.....	34
12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียว กับองค์กร.....	35
13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่.....	35
14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความตั้งใจลาออก.....	36
15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามตัวแปร.....	36
16 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่าง ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม.....	37
17 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก.....	39

สารบัญรูป

รูป	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
2 โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการตัดสินใจลาออก	20



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรมีการพัฒนาการอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคต โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่แต่ละองค์กรต่างให้ความสำคัญต่องานทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากได้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ (ณัฏฐพันธ์ เจริญนันท์. 2546) โดยในปัจจุบันอุตสาหกรรมทุกประเภทมีการอัตราการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันด้านคุณภาพสินค้าซึ่งเพื่อให้ได้มาตรฐานนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์นั่นก็คือพนักงานในองค์กรซึ่งเป็นบุคคลสำคัญในการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพเพื่อผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ (ธัญญา ผลอนันต์. 2547)

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมสูงวัยทำให้สัดส่วนของคนสูงอายุต่ออัตราของประชากรเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่สัดส่วนของคนวัยทำงานนั้นลดลงส่งผลต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจรวมไปถึงปัญหาการขาดแคลนแรงงาน (จารีย์ ปิ่นทอง; และคณะ. 2561) และหลาย ๆ องค์กรมักจะประสบปัญหาการลาออกของพนักงานซึ่งส่งผลต่อองค์กรโดยตรงในเรื่องประสิทธิภาพการของการทำงานที่ลดลงและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นขององค์กร ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลพบว่าอัตราการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานตั้งแต่ปี 2556 ถึง 2564 มีแนวโน้มที่จะลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2556 ร้อยละ 71.05, ปี 2557 ร้อยละ 70.34, ปี 2558 ร้อยละ 69.79, ปี 2559 ร้อยละ 68.81, ปี 2560 ร้อยละ 68.09, ปี 2561 ร้อยละ 68.29, ปี 2562 ร้อยละ 67.48, ปี 2563 ร้อยละ 67.80 และปี 2564 ร้อยละ 67.78 (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. 2565) เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงสภาพกำลังแรงงานในตลาดของประเทศไทยทั้งผู้มีงานทำและผู้ว่างงาน สอดคล้องกับอัตราการลาออกของพนักงานในปี 2560 เพิ่มขึ้นมาที่ร้อยละ 16.6 จากร้อยละ 16.3 และร้อยละ 13.5 ในปี 2559 และ 2558 ตามลำดับ (ทิมชาว TCIJ. 2560) และแต่ละองค์กรมีต้นทุนในการคัดเลือกและอบรมพนักงานใหม่ไม่ต่ำกว่า 100,000 บาทต่อปี (สำนักงานงบประมาณ. 2559) ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่พนักงานลาออกได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลคือเงินเดือน ปัจจัยจูงใจภายในตัวบุคคลคือด้านขวัญ กำลังใจ ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้อกับงานคือด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (วรรณวิสา ดำรงสกุลวงศ์. 2557) นอกจากนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มความต้องการลาออกที่สำคัญคือเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ลักษณะงาน สวัสดิการ ระเบียบข้อบังคับการประเมินผลเพื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง และการพัฒนาความรู้ในงานด้านความผูกพันต่อองค์กร

จากข้อมูลองค์กรก่อนหน้าของผู้วิจัย บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งมีพนักงานทั้งหมด 120 คน ซึ่งใช้แรงงานคนเป็นหลักในการปั๊มโลหะมีกำลังการผลิตอยู่ที่ 44 ล้านชิ้นต่อปี มีลูกค้าหลักคือกลุ่มโตโยต้า ฮอนด้า, ซูซูกิและกลุ่มมิตซูบิชิ ในการปั๊มโลหะซึ่งเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมแม่พิมพ์นั้นคุณภาพและกำลังการผลิตต่อวันจึงเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด ส่งผลให้คุณภาพและกำลังการผลิตต่อวันนั้นลดลง และแม้ว่าจะบริษัทกรณีศึกษาจะมีการนำแขนหุ่นยนต์ (Robot Arms) เข้ามาช่วยในการผลิตเพื่อทดแทนแรงงานคน แต่ก็ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าในแต่ละวัน เพราะอัตราการลาออกของพนักงานที่สูง เช่น ในปี 2563 มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 122 คน เทียบกับปี 2564 มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 104 คน ในปี 2563-2564 มีการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน 47 คน แต่ก็มีพนักงานลาออกทั้งหมดถึง 65 คน ในจำนวนนี้มีพนักงานใหม่ที่เข้ามา 30 คน พนักงานเก่าอีก 35 คน และมีแนวโน้มที่จำนวนพนักงานจะลดลงอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับปี 2565 มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 100 คน บริษัทประสบปัญหาการลาออกของพนักงานมาอย่างยาวนานก่อนที่จะเกิดโรคระบาดโควิด-19 โดยสาเหตุที่พนักงานลาออกนอกเหนือจากโรคระบาดโควิด-19 นั้นมีแตกต่างกัน เช่น ต้องการกลับต่างจังหวัด, เปลี่ยนงานเนื่องจากหลายสาเหตุทั้งเรื่องเงินและลักษณะของงานที่ทำอยู่, ความขัดแย้งในองค์กรและมีอีกหลายปัจจัยที่ไม่สามารถระบุได้เนื่องจากพนักงานเข้ามาทำงานได้ไม่กี่วันก็ลาออกโดยไม่ทราบสาเหตุ ผลกระทบที่บริษัทได้รับนั้นคือคุณภาพของงานลดลงเนื่องจากมีจำนวนแรงงานที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการในแต่ละวันทำให้เกิดความเร่งรีบในการทำงานจนเกิดข้อผิดพลาดในงาน ลูกค้าไม่สามารถนำงานที่ส่งไปประกอบกับชิ้นงานได้ส่งผลให้ลูกค้านั้นสูญเสียความเชื่อมั่นและรายจ่ายของบริษัทนั้นเพิ่มสูงขึ้นจากการสูญเสียวัตถุดิบ รวมไปถึงต้องเพิ่มรอบการขนส่งงานให้กับลูกค้า และพนักงานต้องทำงานล่วงเวลาทุกวันหลายชั่วโมงติดต่อกันส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าและเบื่อหน่ายในงานเพราะปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่มากเกินไปเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานลาออก แต่ถึงอย่างนั้นก็ยังมีความเห็นที่พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ที่ยังทำงานอยู่ที่บริษัทกรณีศึกษามีมากถึง 22 คน และอายุงานอยู่ในช่วง 5 ถึง 9 ปีอีก 34 คน (ฝ่ายบุคคลบริษัทกรณีศึกษา. 2566)

งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและการอยู่ต่อในองค์กรของพนักงานบริษัทกรณีศึกษา ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและทราบถึงความต้องการ และเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการศึกษาวิจัยน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ

1.2 คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ และความตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์กันหรือไม่
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ มีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก

1.3 วัตถุประสงค์

- 1.3.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ และความตั้งใจลาออก
- 1.3.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

1.4 สมมติฐานการวิจัย

- 1.4.1 ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออก
- 1.4.2 ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรส่งผลต่อความตั้งใจลาออก
- 1.4.3 การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

1.5 ขอบเขตการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตประชากร

พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดเล็กและขนาดกลางที่มีพนักงานไม่เกิน 500 คน ในจังหวัดสมุทรปราการ

1.5.2 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาแรงจูงใจระดับบุคคล ประกอบด้วยความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction), ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Organizational identification) และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจคือทฤษฎีแรงจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow. 1954) และ เฮิร์ซเบิร์ก; และคณะ (Herzberg; et al. 1959) ทฤษฎีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรของ แอสฟอร์ท; และเมลล์ (Ashforth; and Mael. 1989) และโมเดลการลาออกของ มอบลีย์; และคณะ (Mobley; et al. 1979) และ ฮูลิน; และคณะ (Hulin; et al. 1985)

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 **ความตั้งใจลาออกจากงาน** หมายถึงความคิดสมัครใจที่ต้องการลาออกจาก การเป็นบุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

1.6.2 **แรงจูงใจในการทำงาน** หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายใน และภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ เป็นต้น

1.6.3 **ความพึงพอใจในงาน** หมายถึงความคิดในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานเป็น ผลให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการ ทำงาน เช่น ความพึงพอใจที่มีต่อ สวัสดิการ ฝึกอบรมพนักงาน เงินเดือน และผู้บังคับบัญชา

1.6.4 **ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร** หมายถึงการที่บุคคลรู้สึก ว่าความสำเร็จขององค์กรคือความสำเร็จของตัวเอง เมื่อมีใครกล่าวตำหนิหรือชมองค์กร ก็จะรู้สึก ว่าตนถูกตำหนิหรือชมไปด้วย

1.6.5 **การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่** หมายถึงการที่บุคคลได้โอกาสในการ เปลี่ยนงานนอกองค์กร หรือรับรู้โอกาสในความก้าวหน้าในงานมากกว่าเดิม เห็นโอกาสที่จะเกิด ตำแหน่งงานใหม่หรือความท้าทายใหม่ ๆ ที่ดีกว่างานที่ทำในปัจจุบัน

1.6.6 **บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์** หมายถึงบริษัทที่ดำเนินธุรกิจหลักในการเป็น ผู้ผลิตและจำหน่ายชิ้นส่วนยานยนต์ให้กับผู้ผลิตและประกอบรถยนต์ในประเทศไทยและ ต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นส่วนประกอบสำหรับยานยนต์

1.6.7 **พนักงาน** หมายถึงลูกจ้างของบริษัทที่ศึกษาตามความหมายของกฎหมาย คัมครองแรงงาน

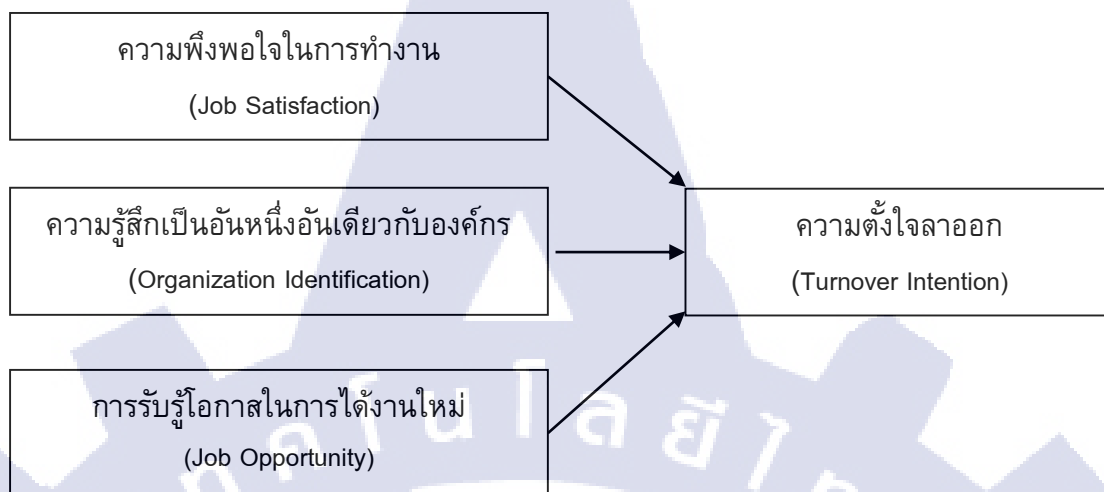
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.7.1 ผู้ประกอบการทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและการอยู่ต่อใน องค์กรของพนักงาน สามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจของพนักงาน และเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น

1.7.2 ผู้ประกอบการรายอื่น ๆ สามารถนำผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ในการทำงานและการอยู่ต่อในองค์กรของพนักงาน ไปปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลน บุคลากร และรักษาบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรให้คงอยู่ต่อไป เพื่อรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ของประชากรในประเทศไทยที่กำลังเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุ

1.7.3 ช่วยให้ผู้ประกอบการลดค่าใช้จ่ายจากการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ รวม ไปถึงลดค่าใช้จ่ายจากการฝึกอบรมบุคลากร และค่าใช้จ่ายเมื่อเกิดความผิดพลาดในการ ปฏิบัติงาน

1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการลาออก
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

พินเดอร์ (Pinder. 1998) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงแรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล ที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม

แม็คเคลลแลนด์ (McClelland. 1998) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจเป็นแรงขับให้บุคคลกระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ ความสำเร็จ โดยไม่ได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของตน ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว จากการศึกษาวิจัยของแม็คเคลลแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

ความต้องการที่ 1 ความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการศึกษาของแม็คเคลลแลนด์ พบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

ความต้องการที่ 2 ความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

ความต้องการที่ 3 อำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

2.1.1 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมาก

ล๊อค (Locke, 1968) ได้จำแนกองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงคนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและสนใจก็就会有ความพอใจในงานสูง ความท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้หรือไม่ หรืองานที่ทำนั้นยากง่ายเหมาะสมกับคนทำหรือไม่ เป็นต้น

ด้านที่ 2 ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรมและเท่าเทียม จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจ

ด้านที่ 3 โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือ ความหวังที่จะได้รับจากนายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

ด้านที่ 4 การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการ และทำให้เกิดความพึงพอใจได้

ด้านที่ 5 ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการ เป็นต้น

ด้านที่ 6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิการถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทำงานที่ตั้งองค์การ เป็นต้น

ด้านที่ 7 หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่าง ๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับการปรับตัวของลูกน้อง

ด้านที่ 8 เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่นบุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

ด้านที่ 9 องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์กรที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผนนโยบายแน่นอนหรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

โยเดอ (Yoder. 1958) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความพึงพอใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลนั้นจะต้องมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์หรือผลตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ จะสามารถทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจในการทำงานได้

2.1.2 ทฤษฎีความต้องการ

มาสโลว์ (Maslow. 1954) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นโดยเรียงจากลำดับความต้องการต่ำที่สุดไปยังความต้องการลำดับสูงสุด ซึ่งบุคคลจะไม่เกิดความต้องการหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน บุคคลนั้นต้องได้รับความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับล่างก่อนที่จะขึ้นไปสู่ความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นอีกต่อไป และได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน จากต่ำสุดไปหาสูงสุด ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกายหรือความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อที่จะสามารถมีชีวิตอยู่รอดได้ เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน (Safety Needs) ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกายนั้นได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้ว ความต้องการด้านสังคมเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างมีเพื่อนพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เช่นความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความมั่นคงทางการเงิน ความปลอดภัยของชีวิต ความปลอดภัยของทรัพย์สิน ความปลอดภัยของที่อยู่อาศัย และความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและสังคม (Belonging and Love Needs) ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้ว ความต้องการความรักและสังคมคือ ความต้องการความสัมพันธ์รูปแบบ

ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความรัก ความเป็นเจ้าของ และการยอมรับจากสังคม เช่นการมีคนรัก การมีครอบครัว เพื่อน คู่ครอง และการยอมรับจากสังคม เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs) ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการความรักและสังคม ได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้ว ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในตนเองคือ ความต้องการความมั่นใจในตัวเอง และการได้รับความเคารพนับถือจากคนรอบตัว เช่น ลูกน้อง สังคมรอบตัว ญาติพี่น้อง เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-actualization) ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง ได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้ว ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนคือ ความต้องการสูงสุดในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสุดท้ายของมนุษย์หลังจากที่ได้รับการตอบสนองใน 4 ขั้นแรกแล้ว เป็นเป้าหมายที่ใหญ่และเป็นสิ่งที่ใฝ่ฝัน

2.1.3 ทฤษฎี 2 ปัจจัย

เฮอริชเบิร์ก; และคณะ (Herzberg; et al. 1959) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวคิด นั่นก็คือแนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังการไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริงประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือการที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จนั้น ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดหวัง การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ด้านที่ 2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือการได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถรวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการ

ยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

ด้านที่ 3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสดำเนินการหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น

ด้านที่ 4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงานความมีอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

ด้านที่ 5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือการได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้เกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) คือการจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย การควบคุม ดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการ วิธีการบริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

ด้านที่ 2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เป็นต้น

ด้านที่ 3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) คือการติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงาน

ร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

ด้านที่ 4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) คือ การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

ด้านที่ 5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) คือการติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านที่ 6 ตำแหน่งงาน (Status) คืออาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรีมีความสำคัญของงานต่อองค์กร เป็นต้น

ด้านที่ 7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคง ภาพพจน์ชื่อเสียง หรือขนาดขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

ด้านที่ 9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงานเช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิการระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดลอมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ทำงานและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

ด้านที่ 10 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรสำหรับการทำงานให้องค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานให้เหมาะสม การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเป็นธรรมเป็นที่พอใจของบุคลากร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งบุคลากรได้รับเพิ่มเติม นอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อนหรือพักร้อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส เป็นต้น

2.1.4 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

วรูม (Vroom. 1964) ได้ให้ความหมายของทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ไว้ว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ เขาจะคิดว่าจะได้อะไรจาก

การกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น

ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับ การคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน วรูมได้แบ่งปัจจัยหลักของทฤษฎีความคาดหวังไว้ 4 ประการ คือ

(1) ความคาดหวังหรือความคาดหวัง คือความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็น พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และ ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

(2) ความพอใจ คือความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหมายได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะ ว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวพันกับความต้องการของบุคคล

(3) ผลลัพธ์ คือผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

(4) สื่อกลาง หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตามทัศนะของ Vroom นั้น สื่อกลางหรือความคาดหวังแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

2.1.5 ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Organization Identification)

แอสฟอर्थ; และเมลล์ (Ashforth; and Mael. 1989) ได้เสนอแนวคิดที่ว่าด้วยความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลากรในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร โดยบุคคลนั้นมีความรู้สึกว่าเขาเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การและยึดถือเป้าหมายและค่านิยมเดียวกันกับองค์กร และไม่ว่าองค์การจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว สิ่งเหล่านั้นย่อมส่งผลกระทบต่อพวกเขาด้วย เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตใจของพนักงานที่สะท้อนถึงความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตามสถานการณ์ (Situational identification) และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแบบลึกซึ้ง (Deep identification) เป็นวงจรรอบแนวคิดให้เป็นการรับรู้แบบชั่วคราวหรือเฉพาะเจาะจงตามเหตุการณ์โดยไม่ได้มีความต่อเนื่องไปตามกาลเวลาหรือระหว่างบริบท

ประเภทที่ 1 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตามสถานการณ์ (Situational identification) เกี่ยวข้องกับความรู้สึกว่าตนเป็นพวกเดียวกันกับกลุ่ม (Sense of belongingness) ซึ่งถูกกระตุ้นด้วยการแสดงออกตามสถานการณ์ (Situational cues) ดังนั้น มันจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวและไม่มั่นคง

ประเภทที่ 2 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแบบลึกซึ้ง (Deep identification) เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงพื้นฐานระหว่างปัจเจกบุคคลกับกลุ่ม โครงสร้างประสบการณ์ต่อตนเอง (self-schemas) และความรู้สึกถึงความสอดคล้องกันระหว่างตัวตนในที่ทำงานของบุคคล

อย่างไรก็ตามความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรทั้ง 2 ประเภทนี้มีความสัมพันธ์กัน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันตามสถานการณ์จำเป็นต้องเกิดขึ้นก่อนความความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแบบลึกซึ้ง ด้วยเหตุที่ว่าบุคคลต้องรู้จักประเภทหรือรูปแบบต่าง ๆ ทางสังคมก่อน จากนั้น จึงค่อยจำแนกตนเองก่อนที่การเชื่อมโยงหรือความสัมพันธ์พื้นฐานที่มากกว่านี้จะเริ่มก่อตัวขึ้น จึงสามารถกล่าวได้ว่าความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเป็นมากกว่าการแค่พิจารณาว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นสมาชิกขององค์กรแต่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเป็นขอบเขตที่บุคคลได้รวมเอาองค์การเข้าไปในความรู้สึกของพวกเขาด้วย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรมีดังนี้

(1) ปัจจัยด้านองค์กร

ปัจจัยที่ 1 ความแตกต่างขององค์กร (Organizational distinctiveness) กล่าวคือ การที่บุคคลรับรู้ในความแตกต่างของค่านิยมและการบริหารจัดการขององค์กร โดยมีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มที่ได้รับการเปรียบเทียบ ดังนั้นองค์กรจึงพยายามสร้างความแตกต่างไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการที่มีความเป็นเอกลักษณ์ การหล่อหลอมทางสังคม และการดึงดูดความสนใจแก่บุคลากร

ปัจจัยที่ 2 ชื่อเสียงเกียรติยศขององค์กร (Organizational prestige) กล่าวคือ การรับรู้ชื่อเสียงหรือเกียรติยศของสถาบัน หรือองค์กรที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่นั้น บุคคลจะรู้สึกเหมือนได้รับการยกย่องระดับความภาคภูมิใจแห่งตน จากนั้นบุคคลจะมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรในที่สุด

ปัจจัยที่ 3 การแข่งขันระหว่างองค์กร (Interorganizational competition) กล่าวคือ การแข่งขันระหว่างองค์กรนั้น มักมุ่งเน้นไปถึงค่านิยมและบรรทัดฐานภายในองค์กร ยกตัวอย่างเช่น หากมีการแข่งขันภายในองค์กรหรือองค์กรใดที่ถูกยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงด้านการแข่งขันหรือเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปก็ย่อมส่งผลถึงจิตวิญญาณของบุคลากรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร

(2) ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยที่ 1 อายุงานภายในองค์กร (Organizational tenure) กล่าวคือ การที่บุคคลทำงานภายในองค์กรเป็นเวลานานและแทบไม่มีความรู้สึกอยากจะลาออกตลอดช่วงระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานภายในองค์กร

ปัจจัยที่ 2 ความพึงพอใจภายในองค์กร (Satisfaction with organization) กล่าวคือ การที่บุคคลรู้สึกมีความพึงพอใจทั้งภายในงาน และบริบทขององค์กร นอกจากนี้บุคลากรยังมีทัศนคติที่ดีที่เกี่ยวข้องกับงานและต่อองค์กรอีกด้วย

ปัจจัยที่ 3 การผูกติดกับอดีต (Sentimentality) กล่าวคือเป็นแนวโน้มของการผูกติดกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีตที่เป็นทั้งสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ยกตัวอย่างเช่น หากบุคคลมีความทรงจำที่ดีกับองค์กรที่เคยปฏิบัติงาน บุคคลมักรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้นึกถึงความทรงจำที่ดีเหล่านั้น

แอสฟอรัทและเมลส์ ได้จำแนกผลที่ตามมาของความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรไว้ดังนี้

ผลที่ 1 การให้การสนับสนุนเพื่อองค์กร (Support for the organization) กล่าวคือ บุคคลที่มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร จะมีแนวโน้มในการให้การสนับสนุนองค์กรที่พวกเขาเคยปฏิบัติงานมาในอดีต มีการศึกษาถึงการสนับสนุนทางการเงิน (Making financial contributions) ของศิษย์เก่าของสถาบันการศึกษาที่มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรซึ่งบุคคลเหล่านั้นมักจะให้การสนับสนุนทางการเงินแก่สถาบันที่พวกเขาเคยอยู่มาก่อน

ผลที่ 2 ความเต็มใจในการแนะนำให้บุคคลในครอบครัวทำงานในองค์กรแห่งนี้ (Willingness to advise one's offspring to attend the organization) กล่าวคือ บุคคลที่มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร หลังจากที่พวกเขาได้สิ้นสุดการดำรงตำแหน่งภายในองค์กรแล้วหรือยังปฏิบัติงานอยู่พวกเขามีความเต็มใจที่จะแนะนำให้บุคคลสำคัญในครอบครัวได้ปฏิบัติงานในองค์กรเดียวกันกับพวกเขา

ผลที่ 3 ความเต็มใจในการแนะนำให้ผู้อื่นทำงานในองค์กรแห่งนี้ (Willingness to advise others to attend the organization) กล่าวคือ นอกจากบุคคลที่มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร จะแนะนำบุคคลในครอบครัวให้ปฏิบัติงานในองค์กรเดียวกันกับพวกเขาแล้ว บุคคลเหล่านี้ยังเต็มใจที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาทำงานในองค์กรที่พวกเขาปฏิบัติงานอยู่เช่นเดียวกัน

โดยความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรเป็นตัวแปรที่พัฒนามาจากทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคม และทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

(1) ทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคม

แอสฟอर्थ; และเมลล์ (Ashforth; and Mael. 1989) ได้นำเอาทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมมาอธิบายความรู้สึกดังกล่าวว่าเกิดจากกระบวนการถ่ายทอดเอกลักษณ์ทางสังคม และจัดตนเองเข้ากลุ่มสังคม การที่บุคคลจะจัดตนเองเข้ากลุ่มสังคมใดจะสะท้อนถึงความสอดคล้องด้านอัตลักษณ์แห่งตนกับเอกลักษณ์ของสังคมนั้น เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และแสดงออกหรือกระทำพฤติกรรมให้สอดคล้องกับสมาชิกในกลุ่มสังคมนั้น

ลูทาเน็น; และครอกเกอร์ (Luhtanen; and Croker. 1992) ได้เสนอทฤษฎีเอกลักษณ์ทางสังคมว่าเป็นทฤษฎีที่กำหนดอัตลักษณ์ของบุคคลในสังคมใดสังคมหนึ่ง กล่าวคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะ ส่วนบุคคลซึ่ง ประกอบด้วย อุปนิสัยและความสามารถ และอัตลักษณ์ของสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ มนุษย์ ความแตกต่างทั้งสองค่อยสอดประสานกันผ่านความคิด การรับรู้ค่านิยมของสังคมในตัวบุคคล ค่านิยมของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มสังคมนั้น ๆ เกิดเป็นค่านิยมของสังคม และเป็นส่วนสำคัญให้เกิดอัตลักษณ์ของสมาชิก บุคคลรับเอาค่านิยมดังกล่าวมาเป็นแนวในการปฏิบัติตน ตัดสินใจเลือกกระทำ หรือไม่กระทำการใด ๆ ที่สอดคล้องกับค่านิยมในกลุ่มสังคมของตน อัตลักษณ์ที่ตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสังคมใดสังคมหนึ่งทำให้บุคคล จำแนกอัตลักษณ์ของตนเองขึ้นมา

(2) ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

เมเยอร์; และอัลเลน (Meyer; and Allen. 1997) เสนอว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กรโดยเป็นสิ่งที่เหนี่ยวรั้ง (Golden Handcuff) ให้คนยังอยู่ในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญมากต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ โดยได้มีการแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึงการที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กรเพราะมีความเชื่อว่า หากลาออกจะไม่คุ้ม ยิ่งถ้าอยู่กับองค์กรมาเป็นเวลานาน หากลาออกจะยิ่งทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์กรในเวลาที่ผ่านมา เช่น ประโยชน์ที่ได้จากการเกษียณอายุ มิตรภาพ พนักงานยังคงทำงานอยู่กับองค์กรเพียงเพราะว่าไม่ต้องการสูญเสียสิ่งเหล่านี้ไป อาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กรในระดับสูง

องค์ประกอบที่ 2 ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึงเป็นการยึดติดทางอารมณ์ต่อองค์กรได้แก่ ความรู้สึกสามัคคีในกลุ่มพนักงานที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กร เพราะว่าเห็นพ้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คนที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกมาก จะเป็นผู้ที่เห็นพ้องกับสิ่งที่องค์กรกำลังทำอยู่ และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่องค์กรกำลังดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพนักงานอาจจะสงสัยว่าค่านิยมของตนยังคงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่ หากพนักงานคิดว่าไม่เป็น ก็ จะลาออกไป

องค์ประกอบที่ 3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึงพนักงานจะมีความรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณหรือมีภาระหน้าที่ต่อองค์กรเป็นการที่พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วจะต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะเห็นว่ามันคือความถูกต้องและเป็นความเหมาะสมที่ตนควรจะทำจึงกลายเป็นความจำเป็น ดังนั้นตนจึงมีความรู้สึกว่าเป็นการถูกต้องและสมควรที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

โมลเดลย์; และคณะ (Mowday; et al. 1979) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ที่เกิดจากพนักงานรู้สึกว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและมีส่วนร่วมกับองค์กร ความผูกพันในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงาน มีความสำคัญเพราะสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานได้ เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีกว่าผู้ไม่มีความผูกพันในองค์กรที่ตนทำงานอยู่ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีลักษณะ 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organization Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเรียกว่าขั้นที่หนึ่ง (First Stage)

ประการที่ 2 การมีความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะผูกพันลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กรค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กรและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กรซึ่งความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างไปจากความเกี่ยวพันกับองค์กรหรือความเป็นสมาชิกขององค์กรโดย Steers และ Porter พบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีการขาดงานและลาออกจากงานในระดับที่ต่ำแนวโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กรส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับที่ต่ำและมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์กรมีการขาดงานและลาออกจากงานสูง

ประการที่ 3 การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กร หรือออกจากองค์กร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการลาออก

2.2.1 การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ (Job Opportunity)

มอบลีย์; และคณะ (Mobley; et al. 1979) ได้ให้ความหมายของทฤษฎีโมเดลการลาออกโดยสมัครใจ ซึ่งอธิบายว่าความไม่พอใจในงานของบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้บุคคลคิดถึงการลาออก เป็นผลให้บุคคลนั้นจะเริ่มหางานใหม่และเมื่อบุคคลนั้นสามารถที่จะหางานใหม่ได้ บุคคลนั้นก็จะตัดสินใจว่าจะทำงานอยู่ต่อหรือจะลาออก และเกิดเป็นพฤติกรรมการอยู่ต่อในองค์กรหรือลาออกจากองค์กร โดยมอบลีย์ได้เสนอขั้นตอนการตัดสินใจลาออกของบุคคลซึ่งประกอบด้วย 10 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การประเมินค่างานปัจจุบัน

ขั้นที่ 2 การประเมินค่าความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงาน โดยความไม่พึงพอใจในงาน อาจทำให้บุคคลเกิดความคิดที่จะเปลี่ยนงาน แสวงหางานใหม่

ขั้นที่ 3 เกิดความคิดที่จะลาออกจากงาน

ขั้นที่ 4 การประเมินค่าของการหางานใหม่กับการลาออก

ขั้นที่ 5 ตั้งใจที่จะแสวงหาทางเลือก อาจมีปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การย้ายงานของกลุ่มสมรสเข้ามาเกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 6 แสวงหาทางเลือก

ขั้นที่ 7 ประเมินทางเลือก

ขั้นที่ 8 เปรียบเทียบทางเลือกกับงานปัจจุบัน

ขั้นที่ 9 ตั้งใจลาออกหรือตั้งใจทำงานที่ปัจจุบัน

ขั้นที่ 10 ตัดสินใจลาออกหรือตัดสินใจทำงานที่ปัจจุบัน

นอกจากนั้นมอบลีย์และคณะได้สร้างแบบจำลองการลาออก โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและแนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับการลาออกที่ได้มีผู้ศึกษาไว้แล้ว และพยายามที่จะอธิบายให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้านของการลาออก ไม่ว่าจะเป็น ด้านองค์กร สภาพแวดล้อม และตัวแปรส่วนบุคคล ซึ่งในแต่ละด้านจะมีตัวแปรที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนี้

ด้านที่ 1 องค์กร ได้แก่ เป้าหมาย ค่านิยม นโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติ ค่าตอบแทน ลักษณะงาน การควบคุมบังคับบัญชา กลุ่มทำงาน สภาพงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และขนาดขององค์กร เป็นต้น

ด้านที่ 2 สภาพแวดล้อม โดยเน้นที่สภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน ได้แก่ การว่างงาน ตำแหน่งงานที่มีอยู่ การโฆษณา การคัดเลือก การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

ด้านที่ 3 ตัวแปรส่วนบุคคล แบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ ด้านอาชีพ ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ระดับความชำนาญการ สถานภาพ และความเป็นวิชาชีพ และด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ ผลประโยชน์ที่ได้รับ สภาพเศรษฐกิจและสังคม ความรับผิดชอบต่อครอบครัว เป็นต้น

โมเดลล์ (Mowday. 1981) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจลาออกไว้ว่าเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กรอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนี้มีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือลาออกจากงานที่ทำ โดยการที่พนักงานจะมีความตั้งใจที่จะคงอยู่ หรือลาออกจากองค์กรเป็นผลมาจาก 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ

ปัจจัยที่ 1 ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน (Affective responses to the job) สามารถนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออกและก่อให้เกิดพฤติกรรมลาออกได้ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ความผูกพันต่องาน เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกัน ความรู้สึกเหล่านี้ก็สามารถช่วยลดความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานได้ด้วยเช่นกัน

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน (Non-work) เช่น การทดลองงาน ความต้องการแรงงาน ความจำเป็นในชีวิตสมรส ความผูกพันในครอบครัว การฝึกงาน ฯลฯ เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่ม หรือลดความตั้งใจที่จะลาออก หรือคงอยู่ต่อในองค์กรของพนักงานได้

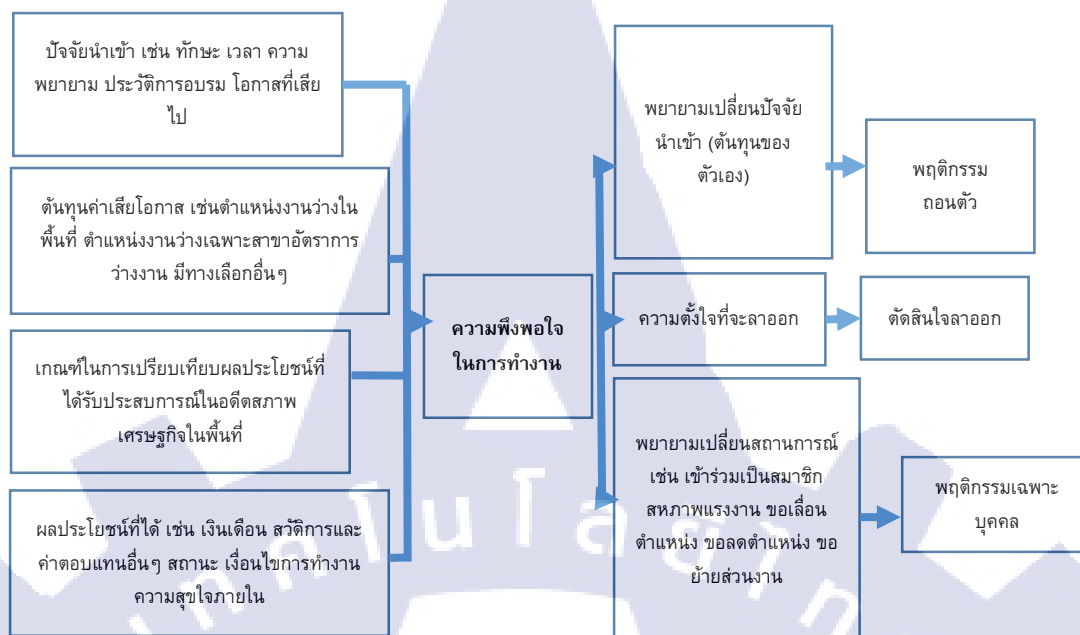
บลูดอร์น (Bluedorn. 1982) ได้อธิบายพฤติกรรมลาออกจากงานว่าเป็นพฤติกรรมที่ต่อเนื่องจากการพัฒนาการของกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งอธิบายได้ 2 ลักษณะดังนี้

ลักษณะที่ 1 การลาออกเป็นพฤติกรรมทางเลือกหรือการหาสิ่งชดเชย จะเกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานถูกขัดขวางหรือพนักงานไม่สามารถแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาได้ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและการเลือกทางใหม่หรือการลาออกจากงานนั้นทำให้ความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นผ่อนคลายลง

ลักษณะที่ 2 การลาออกมีระยะเวลาพัฒนาต่อเนื่องกันมา เริ่มต้นจากพนักงานมีพฤติกรรมถอนตัว (Withdrawal) จากสิ่งที่ไม่พึงพอใจซึ่งเป็นความรู้สึกไม่ปกติในระดับต้น เช่น การไม่ติดต่อสื่อสารด้วย การขาดงานเมื่อมีโอกาสดำเนินการมาทำงานสาย ในระยะนี้พนักงานเพียงแต่เกิดความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to Leave) เท่านั้นแต่ยังไม่ลาออกจริงหากรอจนกระทั่งพนักงานสะสมความไม่พึงพอใจนั้นไว้ถึงระดับหนึ่งซึ่งพนักงานจะเกิดความรู้สึกไม่อาจทนอีกต่อไป และเมื่อพนักงานมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่าพฤติกรรมลาออกจึงเกิดขึ้น

2.2.2 ตลาดแรงงานและความพึงพอใจในการทำงานกับการลาออก

ฮูลิน; และคณะ (Hulin; et al. 1985) ได้เสนอโมเดลการลาออก โดยเน้นย้ำความสำคัญของปัจจัย 3 ด้าน ที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานที่ครอบคลุมพนักงานทุกกลุ่ม คือ ตลาดแรงงาน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคคล และความพึงพอใจในการทำงาน



รูปที่ 2 โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการตัดสินใจลาออก

ที่มา : Hulin; et al. (1985). Alternative Opportunities and Withdrawal Decisions: Empirical and Theoretical Discrepancies and an Integration. **Psychological Bulletin**. 97(2) : 233–250.

โมเดลของฮูลิน; และคณะ ที่เน้นปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มีลักษณะดังนี้

ลักษณะที่ 1 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานและทางเลือก มีอิทธิพลต่อแรงงานในแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ลักษณะที่ 2 นำเสนอตัวแปรอื่น ๆ นอกจากความพึงพอใจในการทำงานและการรับรู้ทางเลือกก่อนตัดสินใจลาออกของแรงงาน แทนที่จะจำกัดขอบข่ายการศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน เท่านั้น

ลักษณะที่ 3 ต้องการชี้ให้เห็นว่า ควรพิจารณาปัญหาการลาออกร่วมกับพฤติกรรมถอนตัวอื่น ๆ อันได้แก่ การขาดงาน หรือมาสาย แทนที่จะศึกษาเป็นพฤติกรรมเดี่ยว

โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการตัดสินใจลาออก แบ่งออกเป็น 2 ทางด้วยกัน ตามรูปที่ 2 ดังนี้

ทางที่ 1 คือผ่านทางสภาพเศรษฐกิจที่ตัดสินใจมูลค่าทักษะ ความสามารถ เวลาที่บุคคลอุทิศทำงานให้องค์กรในช่วงที่อัตราการว่างงานต่ำ มูลค่าดังกล่าวย่อมสูงขึ้น เช่นเดียวกับมูลค่าการเสียโอกาสที่บุคคลนั้นยังอยู่กับองค์กรเดิม ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานลดลง รวมไปถึงการที่ไม่มีสิ่งชดเชยอื่น ๆ ที่จะเป็นผลประโยชน์ให้กับบุคคลเหล่านี้

ทางที่ 2 คือโอกาสหรือทางเลือกทำให้บุคคลปรับเปลี่ยนเกณฑ์ในการเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่ได้รับ กล่าวคือ สภาพเศรษฐกิจในพื้นที่ (เช่น ต่างจังหวัด กับเมืองหลวง) และโอกาสหรือประสบการณ์ในอดีต (เช่น เงินเดือนที่เคยได้ โอกาสในการรับการฝึกอบรมที่ผ่านมา) นั้นมากกว่าที่จะได้รับในอนาคตมากเท่าไร หากรู้สึกว่าการผลประโยชน์ ค่าตอบแทนที่ได้มีค่าน้อย โดยเฉพาะหากรู้สึกว่ามีน้อยกว่าในปัจจุบัน บุคคลก็จะรู้สึกพอใจมากขึ้น จะเห็นได้ว่า โอกาสที่เกิดจากสภาพเศรษฐกิจส่งผลต่อการรับรู้การเสียโอกาสและเกณฑ์ที่บุคคลใช้ตัดสินใจตัดสินใจค่าทักษะความสามารถ เวลา ของตน และความพึงพอใจในการทำงานในที่สุด

2.2.3 ปัจจัยดึงดูดกับปัจจัยผลักดัน (Pull factors and Push factors)

มอเบิลห์; และคณะ (Mobley; et al. 1979) ได้เสนอว่า ปัจจัยผลักดันนั้นนับว่าเป็นปัจจัยรองที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ทำให้บุคคลคิดลาออกจากงาน หากทางเลือกหรือเปรียบเทียบระหว่างงานในขณะเดียวกันนั้น ปัจจัยดึงดูดถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ และมีส่วนไม่น้อยต่อการตัดสินใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้งานที่ดีกว่าเดิม และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งโดยปกติแล้วนั้น พนักงานมักจะลาออกจากงานเมื่อเขาได้งานใหม่ที่จ่ายค่าตอบแทนสูงกว่าเดิม

ซีเลียร์; และฟรอยเดนเบอร์ก (มธุรส สว่างบำรุง. 2536 : 22 ; อ้างอิงจาก Shilliar; and Freudenberg. 1982) ได้ทำการศึกษาทางด้านปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันและปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูด (Push and Pull Approach) เป็นแนวทางการศึกษาที่ผสมผสานแนวความคิดทางด้านพฤติกรรมและแนวคิดทางด้านเศรษฐศาสตร์เข้าไว้ด้วยกัน โดยให้ความหมายไว้ดังนี้

(1) ปัจจัยผลักดัน (Push factors) หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการสร้างความไม่พอใจให้กับบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลลาออกในที่สุด เช่น ค่าจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ขนาดขององค์กร การสื่อสาร เป็นต้น

(2) ปัจจัยดึงดูด (Pull factors) หมายถึง ปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งปัจจัยที่มาดึงดูดให้บุคคลมีการเคลื่อนย้ายหรือลาออกจากองค์กรเดิมไปสู่องค์กรใหม่ เช่น ตลาดแรงงาน ค่าตอบแทนสูงกว่า โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) กับความตั้งใจลาออก (Turnover Intention)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัท จี สติล จำกัด จำนวน 150 คน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการมากที่สุดได้แก่ ไม่พึงพอใจในผู้บังคับบัญชา ขาดโอกาสความก้าวหน้า ไม่พึงพอใจในสภาพการทำงาน ไม่พึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน ส่วนด้านที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกใน

ระดับรองลงมาคือไม่พึงพอใจในรายได้หรือค่าตอบแทน และลักษณะงาน ตามลำดับ (วิริวิทย์ จานเหนือ. 2562)

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1 จำนวน 221 คน พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน (กิตติมา พันธุ์พุทธิรัตน์; และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 2557)

ศึกษาความเชื่อในความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) และพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) กับความตั้งใจลาออก (Turnover Intentions) ของครูมัธยมศึกษาในเขต Mbarara ประเทศยูกันดา จำนวน 624 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจในการลาออกของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา (Muhangi. 2017)

จากงานวิจัยข้างต้นนำไปสู่สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

2.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Organization Identification) กับความตั้งใจลาออก (Turnover Intention)

การศึกษาอิทธิพลของความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กรในฐานะตัวแปรสื่อของความสัมพันธะระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร จำนวน 400 คน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (ตันหยง แก้วขวัญข้า. 2562)

การศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรของครูในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 544 คน พบว่าความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรส่งผลทางลบกับความตั้งใจลาออก (วิสุทธิ์ สีนวล. 2563)

การศึกษาเรื่องความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และความตั้งใจลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมการก่อสร้างของประเทศตุรกี จำนวน 103 คน ซึ่งพบว่าถ้าหากพนักงานก่อสร้างมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรในระดับสูงจะส่งผลให้ความตั้งใจลาออกลดลง นั่นก็คือความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออก (Egbu; et al. 2001)

จากงานวิจัยข้างต้นนำไปสู่สมมติฐานที่ 2 ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

2.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ (Job Opportunity) กับความตั้งใจลาออก (Turnover Intention)

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนกห่วงโซ่อุปทาน : กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน พบว่าการรับรู้เงินเดือนและสวัสดิการในตลาดแรงงานสูงส่งผลให้อัตราการลาออกสูงตามไปด้วย (ชลภัสสรณ์ ศรีวรรณธรร; และ ประสพชัย พสุนนท์. 2558)

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จำนวน 120 คน พบว่าโอกาสและความก้าวหน้าส่งผลให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยลดลงจะเห็นได้ว่าการรับรู้โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน ความก้าวหน้าที่ได้รับจากการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน (ไพศาล บุญสุวรรณ. 2562)

การศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมการรับรู้งานทางเลือกและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน จำนวน 362 คน พบว่าการรับรู้ทางเลือกส่งผลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญ (เกวลิน พวงย้อยแก้ว เศรษฐกร. 2562)

การศึกษาทบทวนทางจิตวิทยาคุณภาพของชีวิตการทำงานและการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่บนความตั้งใจลาออก ในกลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2527 ถึง 2539 Millennials หรือ Gen Y ที่เป็นพนักงานในบริษัท PT จำนวน 73 คน พบว่าความตั้งใจลาออกของพนักงานนั้นได้รับอิทธิพลจากการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ (Yovita; et al. 2019)

จากงานวิจัยข้างต้นนำไปสู่สมมติฐานที่ 3 การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

TNI

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามกระบวนการทางวิชาการอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา และกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการศึกษาอย่างเป็นระบบและมีแบบแผน โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Organization Identification) การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ (Job Opportunity) และความตั้งใจลาออก (Turnover Intention) โดยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำไปสู่สมมติฐานการวิจัย

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา และกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดเล็กและขนาดกลางที่มีพนักงานไม่เกิน 500 คน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในทุกแผนกของบริษัทขนาดเล็กและขนาดกลางในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้สูตรหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของโรสคอฟ (Roscoe. 1975) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 384 คน

โรสคอฟ (Roscoe. 1975) เป็นสูตรคำนวณที่ใช้ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีไม่ทราบขนาดของประชากร หรือจำนวนประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน

$$n = (z \cdot \sigma / e)^2$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้

σ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

Z แทน ความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

(ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $z = 1.96$)

ตัวอย่างการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 และความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เป็น $1/10$ ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ

$$z = 1.96$$

$$e = \sigma/10$$

$$\sigma/e = 10$$

แทนค่าในสูตร

$$n = (z \cdot \sigma/e)^2$$

$$n = (1.96 \times 10)^2$$

$$n = 384.16 \approx 384$$

จากสูตรดังกล่าวจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 384 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

(1) ศึกษางานวิจัย เอกสาร รวมถึงแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและการอยู่ต่อในองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

(2) สร้างแบบสอบถามโดยพิจารณาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการวิจัยส่วนประกอบของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและการอยู่ต่อในองค์กรแยกตามตัวแปรของการวิจัย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับวิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น สอบถามด้วยมาตราวัดอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert's Scale 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลเฉลี่ยของแบบสอบถามโดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยได้ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับข้อคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและการอยู่ต่อในองค์กรของพนักงานบริษัทกรณีศึกษาจากการคำนวณพิสัยดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 -5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 -4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 -3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 -2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 -1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

แยกตามตัวแปรดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) พัฒนาและดัดแปลงจากแบบสอบถามของล๊อค (Locke. 1968) จำนวน 4 ข้อ

ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Organization Identification) พัฒนาและดัดแปลงจากแบบสอบถามของแอสฟอर्थ; และแมล (Ashforth; and Mael. 1989) จำนวน 5 ข้อ

การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ (Job Opportunity) พัฒนาและดัดแปลงจากแบบสอบถามของไชนส์ และครูน (Schyns; and Croon. 2006) จำนวน 2 ข้อ

ความตั้งใจลาออก (Turnover Intention) พัฒนาและดัดแปลงจากแบบสอบถามของฟอสเตอร์; และคณะ (Foster; et al. 2011) จำนวน 2 ข้อ

โดยในการวิจัยนี้กำหนดให้ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษาเป็นตัวแปรควบคุม

3.3.2 การทดสอบสอดคล้องกับเนื้อหา

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เพื่อพิจารณาว่าแบบสอบถามมีความครอบคลุม และมีความสอดคล้องกับเนื้อหาด้วยแบบประเมินความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) และตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ พบว่ามีบางส่วนต้องมีการปรับปรุงแก้ไขโดยเฉพาะการใช้ภาษาให้มีความสละสลวยเข้าใจง่ายโดยมีค่า IOC อยู่ที่ 0.99 (โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวก)

3.3.3 การปรับปรุง และแก้ไขแบบสอบถาม

ทำการปรับปรุง และแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาได้ข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ โดยแบ่งเป็นส่วนที่ 1 จำนวน 12 ข้อ ส่วนที่ 2 จำนวน 13 ข้อ และส่วนที่ 3 จำนวน 1 ข้อ นำแบบสอบถามไปทดลองจำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อคำนวณค่าความเชื่อมั่น โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งหากค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง ผลปรากฏว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.763

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทกรณีศึกษา โดยได้รับความอนุเคราะห์จากคุณศุภวิทย์ พรหมพฤกษ์ (ผู้จัดการบริษัท) โดยแบ่งเป็นการแจกแบบสอบถามโดยตรงถึงพนักงานทุกระดับผ่านหัวหน้าแผนก โดยเก็บแบบสอบถามคืนภายใน 2-3 วัน และผ่านทาง Google Form โดยจะส่งลิงค์ของแบบสอบถามผ่านทางกลุ่มไลน์ของพนักงาน เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2565 ถึงวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ.2565 รวบรวมแบบสอบถามจาก 2 แหล่งได้จำนวน 529 ชุด จาก 5 บริษัท มีแบบสอบถามบางส่วนที่ตอบไม่สมบูรณ์จำนวน 12 ชุด ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำมาประมวลผล คงเหลือแบบสอบถามที่ใช้ได้ และนำมาประมวลผลวิจัยครั้งนี้ 517 ชุด ซึ่งเกินจากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม

แต่สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างยิ่งมากขึ้นความถูกต้อง และความแม่นยำก็มีมากขึ้น

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมถึงระดับความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ และความตั้งใจลาออก

3.5.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

งานวิจัยครั้งนี้ได้ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ และความตั้งใจลาออก และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ผู้ทั้งนี้สามารถแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

4.1 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.3 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	220	42.55
หญิง	297	57.45
รวม	517	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 57.45 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55

ตารางที่ 3 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-25 ปีเต็ม	128	24.76
26-35 ปีเต็ม	198	38.3
36-45 ปีเต็ม	141	27.27
46-55 ปีเต็ม	49	9.48
56 ปีขึ้นไป	1	0.19
รวม	517	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปีเต็ม รองลงมาคืออายุระหว่าง 36-45 ปีเต็ม อายุระหว่าง 18-25 ปีเต็ม อายุระหว่าง 46-55 ปีเต็ม และอายุ 56 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสถานภาพการสมรส

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	265	51.26
สมรสยังไม่มียุติ	71	13.73
สมรสมีบุตร	163	31.53
หย่าร้าง	18	3.48
รวม	517	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือสถานภาพสมรสมีบุตร และสถานภาพสมรสยังไม่มียุติ และหย่าร้าง ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงาน		
-พนักงานผลิตงาน	213	41.2
-พนักงานบรรจุงาน	49	9.48
-พนักงานขับรถ	30	5.8
-พนักงานตรวจสอบคุณภาพ	42	8.12
-พนักงานดูแลคลังสินค้า	24	4.64
-พนักงานควบคุมการส่งสินค้า	37	7.16
-อื่น ๆ (พนักงานบริการ)	1	0.19
หัวหน้า		
-หัวหน้าไลน์	38	7.35
-สต๊าฟ (Staff)	34	6.58
ช่างเทคนิค	21	4.07
วิศวกร	10	1.93
ซูเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor)	12	2.32
ผู้จัดการ (Manager)	6	1.16
รวม	517	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงาน โดยแบ่งเป็น พนักงานผลิตงานที่มีจำนวนสูงที่สุด รองลงมาเป็นพนักงานบรรจุงาน พนักงานตรวจสอบคุณภาพ พนักงานควบคุมการส่งสินค้า พนักงานขับรถ พนักงานดูแลคลังสินค้า และพนักงานบริการ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัดส่วนรองลงมาคือตำแหน่งหัวหน้า ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าไลน์และสต๊าฟ ตามมาด้วยช่างเทคนิค ซุปเปอร์ไวเซอร์ วิศวกร และผู้จัดการ ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามรายได้ต่อเดือน (รวมค่าทำงานล่วงเวลาและสวัสดิการ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9,000 - 12,000 บาท	170	32.88
12,001 - 15,000 บาท	54	10.44
15,001 - 18,000 บาท	56	10.83
18,001 - 21,000 บาท	59	11.41
21,001 - 24,000 บาท	67	12.96
24,001 - 27,000 บาท	41	7.93
27,001 - 30,000 บาท	34	6.58
30,001 - 33,000 บาท	16	3.09
33,001 - 36,000 บาท	7	1.35
36,001 - 39,000 บาท	3	0.58
39,001 - 42,000 บาท	2	0.39
42,001 - 45,000 บาท	4	0.77
45,001 - 48,000 บาท	2	0.39
รวม	517	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน (รวมค่าทำงานล่วงเวลาและสวัสดิการ) 9,000 – 12,000 บาท รองลงมาคือ 21,001 – 24,000 บาท ตามมาด้วย 18,001 – 21,000 บาท 15,001 – 18,000 บาท 12,001 – 15,000 บาท ตามลำดับ ส่วนระดับรายได้อื่น ๆ มีสัดส่วนไม่มากนัก จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างกว่าครึ่งหนึ่งมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 18,000 ปี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 54.15

ตารางที่ 7 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมต้น	81	15.67
มัธยมปลาย	139	26.89
ปวช.	99	19.15
ปวส.	90	17.41
ปริญญาตรี	88	17.02
ปริญญาโท	13	2.51
อื่น ๆ (ประถมศึกษา)	7	1.35
รวม	517	100

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปวช. การศึกษาระดับปวส. การศึกษาระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับมัธยมต้น การศึกษาระดับปริญญาโท และการศึกษาระดับประถมศึกษาตามลำดับ

ตารางที่ 8 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงาน)		
น้อยกว่า 1 ปี	40	7.74
1 ปีเต็ม - 3 ปีเต็ม	217	41.97
4 ปีเต็ม - 6 ปีเต็ม	181	35.01
7 ปีเต็ม - 9 ปีเต็ม	41	7.93
10 ปีเต็มขึ้นไป	38	7.35
รวม	517	100

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 ปีเต็ม - 3 ปีเต็ม รองลงคือ 4 ปีเต็ม - 6 ปีเต็ม กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี 7 ปีเต็ม - 9 ปีเต็ม และ 10 ปีเต็มขึ้นไป มีสัดส่วนไล่เลี่ยกันคือร้อยละ 7 ถึง 8

ตารางที่ 9 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามประสบการณ์ในการเปลี่ยนงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเปลี่ยนงาน	56	10.83
1-2 ครั้ง	245	47.39
3-5 ครั้ง	189	36.56
5-7 ครั้ง	23	4.45
มากกว่า 7 ครั้ง	4	0.77
รวม	517	100

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยเปลี่ยนงานเลยมีเพียง 56 คน คิดเป็นร้อยละ 10.83 เท่านั้น ที่เหลือส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเปลี่ยนงาน 1-2 ครั้ง รองลงมาคือ 3-5 ครั้ง 5-7 ครั้ง และมากกว่า 7 ครั้ง ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามแผนก

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แผนกการผลิต	263	50.87
แผนกขนส่ง	58	11.22
แผนกคลังสินค้า	53	10.25
แผนกซ่อมบำรุง	33	6.38
แผนกจัดซื้อ	27	5.22
แผนกบุคคล	31	6
แผนกคุณภาพ	29	5.61
แผนกไอที	8	1.55
แผนกออกแบบ	6	1.16
แผนกดูแลเรื่องความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม	6	1.16
แผนกบริการ	2	0.39
แผนกบริหาร	1	0.19
รวม	517	100

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่แผนกการผลิต รองลงมาคือแผนกขนส่ง แผนกคลังสินค้า แผนกซ่อมบำรุง แผนกบุคคล แผนกคุณภาพ แผนก

จัดซื้อ แผนกไอที แผนกออกแบบ แผนกดูแลเรื่องความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม แผนกบริการ และแผนกบริหาร ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปสรุปได้ว่า 57% ของผู้ประกอบการเป็นผู้หญิง มีอายุงาน 1 ปีเต็ม - 3 ปีเต็ม ถึง 42% แต่ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ศึกษานี้ 47% มีประสบการณ์ในการเปลี่ยนนายจ้าง 1-2 ครั้ง และอีก 37% มีประสบการณ์ในการเปลี่ยนนายจ้าง 3-5 ครั้ง ซึ่งสะท้อนความถี่ในการเปลี่ยนนายจ้างได้เป็นอย่างดี ด้านผลตอบแทนพบว่า 54% มีรายได้ต่อเดือน (รวมค่าทำงานล่วงเวลาและสวัสดิการ) ต่ำกว่า 18,000 บาท

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัย	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ท่านพอใจสวัสดิการ และระบบการ พัฒนาหรือฝึกอบรมพนักงานที่ท่าน ได้รับว่ามีความเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน	2.34	0.89	น้อย	2
ท่านพอใจกับระบบการปรับเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งของบริษัท ณ ปัจจุบัน	2.32	0.85	น้อย	3
ท่านเชื่อถือ และไว้วางใจหัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชาว่าสามารถดูแลเอาใจ ใส่ท่านให้ทำงานที่นี้อย่างปลอดภัยและมี ความสุข	2.31	0.86	น้อย	4
โดยภาพรวมแล้วท่านพอใจกับการ ทำงานที่นี้	2.43	0.84	น้อย	1
รวม	2.35	0.86	น้อย	

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อถือ และไว้วางใจหัวหน้างานว่าสามารถดูแลเอาใจใส่ให้ทำงานอย่างปลอดภัย และมีความสุข น้อยที่สุด รองลงมาคือพอใจกับระบบการปรับเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งของบริษัท ณ ปัจจุบัน รองลงมาคือพอใจสวัสดิการ และระบบการพัฒนาหรือฝึกอบรมพนักงานที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบ และสุดท้ายคือโดยภาพรวมแล้วพอใจกับการทำงานที่นี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร

ปัจจัย	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ท่านรู้สึกแค้น สนใจอยู่เสมอว่า บุคคลภายนอกคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับ บริษัทของท่าน	3.78	0.84	มาก	1
ท่านใช้สรรพนามว่า “พวกเรา” แทนชื่อ บริษัท มากกว่าที่จะใช้คำว่า “พวกเขา” หรือ “ผู้บริหาร”	3.55	0.90	มาก	5
หากใครตำหนิ หรือพูดถึงบริษัทในทางที่ ไม่ดี ท่านรู้สึกเหมือนท่านกำลังโดนดูถูก	3.67	0.84	มาก	2
เมื่อใครกล่าวถึงบริษัทของท่าน ท่านรู้สึก เหมือนหนึ่งว่าเขาชมท่านด้วย	3.64	0.87	มาก	4
ท่านคิดว่าความสำเร็จขององค์กรนี้คือ ความสำเร็จของท่าน	3.66	0.85	มาก	3
รวม	3.66	0.86	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกแค้น สนใจอยู่เสมอว่าบุคคลภายนอกคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ มากที่สุด รองลงมาคือหากใครตำหนิหรือพูดถึงบริษัทในทางที่ไม่ดีจะรู้สึกเหมือนกำลังโดนดูถูก รองลงมาคือคิดว่าความสำเร็จขององค์กรนี้คือความสำเร็จของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือเมื่อใครกล่าวถึงบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถามจะรู้สึกเหมือนหนึ่งว่าถูกชมไปด้วย และสุดท้ายใช้สรรพนามว่าพวกเราแทนชื่อบริษัท มากกว่าที่จะใช้คำว่าพวกเขาหรือผู้บริหาร

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่

ปัจจัย	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ท่านมีโอกาที่จะได้งานใหม่หาก เปลี่ยนงาน	2.34	0.77	น้อย	1
ท่านมีโอกาsg้าวหน้ามาก กว่าเดิมหากเปลี่ยนงาน	2.27	0.78	น้อย	2
รวม	2.31	0.78	น้อย	

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าเดิมหากเปลี่ยนงานน้อยที่สุด รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสที่จะได้งานใหม่หากเปลี่ยนงาน

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความตั้งใจลาออก

ปัจจัย	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงาน	3.75	0.77	มาก	2
ท่านมีความจำเป็นบางอย่างที่ต้องเปลี่ยนงาน	3.80	0.84	มาก	1
รวม	3.78	0.80		

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจลาออกในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจำเป็นบางอย่างที่ต้องเปลี่ยนงานมากที่สุด รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามพร้อมที่จะเปลี่ยนงาน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามตัวแปร

ปัจจัย	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ความพึงพอใจในการทำงาน	2.35	0.86	น้อย	3
ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร	3.66	0.86	มาก	2
การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่	2.31	0.78	น้อย	4
ความตั้งใจลาออก	3.78	0.80	มาก	1
รวม	3.03	0.83	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ซึ่งได้แก่ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความพึงพอใจในการทำงาน และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ซึ่งอยู่ในระดับน้อย สำหรับค่าเฉลี่ยความตั้งใจลาออกซึ่งเป็นตัวแปรตามในการศึกษาอยู่ในระดับมาก

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

สมมติฐานที่ 2 ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

จากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความตั้งใจลาออก ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในช่วง -0.593 ถึง 0.375 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงดังตารางที่ 16

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามกับตัวแปรควบคุมสรุปได้ดังนี้
ความตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์กับอายุ ($p < 0.05$) สถานภาพสมรส ($p < 0.10$) และรายได้ต่อเดือน ($p < 0.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับเพศ ($p < 0.10$) อายุ ($p < 0.10$) สถานภาพสมรส ($p < 0.50$) รายได้ต่อเดือน ($p < 0.10$) และระดับการศึกษา ($p < 0.50$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรมีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส ($p < 0.50$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่กับอายุ ($p < 0.05$) สถานภาพสมรส ($p < 0.10$) และรายได้ต่อเดือน ($p < 0.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่าง ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม

ตัวแปร	ความตั้งใจลาออก (Y)	ความพึงพอใจในการทำงาน (X1)	ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (X2)	การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ (X3)
ความตั้งใจลาออก (Y)	1.000 ***	-0.341 ***	0.375 ***	-0.353 ***
ความพึงพอใจในการทำงาน (X1)		1.000 ***	-0.593 ***	0.316 ***

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่าง ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม (ต่อ)

ตัวแปร	ความตั้งใจ ลาออก (Y)	ความพึงพอใจ ในการทำงาน (X1)	ความรู้สึกเป็น อันหนึ่งอัน เดียวกับองค์กร (X2)	การรับรู้ โอกาสในการ ได้งานใหม่ (X3)
ความรู้สึกเป็น อันหนึ่งอัน เดียวกับองค์กร (X2)			1.000 ***	-0.322 ***
การรับรู้โอกาส ในการได้งาน ใหม่ (X3)				1.000 ***

* $p < 0.10$, ** $p < 0.05$, *** $p < 0.01$

ผู้วิจัยตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ด้วยการตรวจค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น (Tolerance) และค่า Variance Inflation Factor ตามหลักเกณฑ์ที่ว่าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.80 ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.19 และค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 5.3 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่จะทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์; และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์. 2547)

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก

ตัวแปร	b	SE b	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β	t-test	p-value	ดัชนีบอกภาวะร่วมเส้นตรงพหุ	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่	3.641	0.380		9.577	0.000		
ความพึงพอใจในการทำงาน	-0.142	0.064	-0.110	-2.215	0.027	0.639	1.565
ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเกี่ยวกับองค์กร	0.300	0.069	0.216	4.341	0.000	0.781	1.393
การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่	-0.281	0.044	-0.265	-6.319	0.000	0.863	1.159
$R = 0.461$, $R^2 = 0.212$, $\Delta R^2 = 0.208$, $SEE = 0.619$, $F = 4.905$, $sig = 0.027$, $n = 517$							

จากตารางที่ 14 พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในช่วง -0.265 ถึง 0.216 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.80 และมีค่า Tolerance เท่ากับ 0.626, 0.622 และ 0.872 ตามลำดับซึ่งมีค่ามากกว่า 0.19 และมีค่า VIF เท่ากับ 1.597, 1.607 และ 1.147 ตามลำดับซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5.3 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งสามตัวแปรไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ มีค่า $F=4.905$ มีค่า $sig=0.027$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ มี

ผลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 20 ($R^2=0.212$, $\Delta R^2= 0.208$) เมื่อพิจารณาจากค่า p -value และ β ประกอบกัน

ความพึงพอใจในการทำงานมีค่า p -value= 0.027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) และค่า $\beta=-0.142$ หมายความว่าถ้าความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความตั้งใจลาออกจะลดลง 0.142 หน่วย โดยตัวแปรอื่นคงที่ แต่ถ้าความพึงพอใจในการทำงานลดลง 1 หน่วย ความตั้งใจลาออกจะเพิ่มขึ้น 0.142 หน่วย โดยตัวแปรอื่นคงที่

ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีค่า p -value=0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.01$) และค่า $\beta = 0.300$ หมายความว่าถ้าความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความตั้งใจลาออกจะเพิ่มขึ้น 0.300 หน่วย โดยตัวแปรอื่นคงที่ แต่ถ้าความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรลดลง 1 หน่วย ความตั้งใจลาออกจะลดลง 0.300 หน่วย โดยตัวแปรอื่นคงที่

การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ มีค่า p -value=0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.01$) และค่า $\beta=-0.281$ หมายความว่าถ้าการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความตั้งใจลาออกจะลดลง 0.281 หน่วย โดยตัวแปรอื่นคงที่ แต่ถ้าการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ลดลง 1 หน่วย ความตั้งใจลาออกจะเพิ่มขึ้น 0.281 หน่วย โดยตัวแปรอื่นคงที่

ผลการวิเคราะห์ข้างต้นสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 2 และ 3 กล่าวคือความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

4.3.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ และความตั้งใจลาออก อีกทั้งเพื่อศึกษาอิทธิพลความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดเล็กและขนาดกลางโดยใช้พนักงานที่ทำงานอยู่ในกิจการดังกล่าวในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 517 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างสำรวจเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนาประมวลผลข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 57% มีอายุน้อยกว่า 36 ปี 63% สถานภาพโสด 51% ตำแหน่งพนักงานทั่วไป 76% มี

รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 18,000 บาท 54% ระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี 80% โดยอายุงานน้อยกว่า 4 ปี 49% และมีประสบการณ์ในการเปลี่ยนงานน้อยกว่า 3 ครั้ง 58% และผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และสมการถดถอยพหุคูณพบว่า

(1) ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ และความตั้งใจลาออก มีความความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(2) ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลทางลบต่อความตั้งใจลาออก กล่าวคือ หากความพึงพอใจในการทำงานสูง ความตั้งใจลาออกก็จะต่ำ แต่หากความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ความตั้งใจลาออกก็จะสูง

(3) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจลาออก กล่าวคือหาก ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรสูง ความตั้งใจลาออกก็จะสูง แต่หากความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรต่ำ ความตั้งใจลาออกก็จะต่ำตามไปด้วยนั่นเอง

(4) การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ส่งผลทางลบต่อความตั้งใจลาออก กล่าวคือหาก การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่สูง ความตั้งใจลาออกก็จะต่ำ แต่หากการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ต่ำ ความตั้งใจลาออกก็จะสูง

(5) ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ สามารถอธิบายความตั้งใจลาออกได้ 21% ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย

4.3.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าโดยรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความตั้งใจลาออก ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

(1) ความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานส่งผลทางลบต่อความตั้งใจลาออก หมายความว่าหากพนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น หรือมีความสุขกับงานที่ตัวเองทำ ก็จะทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานนั้นลดลงหรือไม่มีความคิดที่จะลาออก แต่ในทางกลับกันหากความพึงพอใจในการทำงานลดลงหรือต่ำ พนักงานก็จะมีความคิดที่จะลาออกนั่นเองและผู้ตอบแบบสอบถามมีความความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมในระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวิทย์ จานเหนือ (2562) ที่พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

ไม่พึงพอใจในรายได้หรือค่าตอบแทน ไม่พึงพอใจในผู้บังคับบัญชา ไม่พึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน ไม่พึงพอใจในสภาพการทำงาน และไม่พึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า รวมไปถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติมา พันธุ์พุทธิรัตน์; และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2557) ที่พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของมูฮางิ (Muhangi. 2017) ที่พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจในการลาออก

(2) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร

จากการศึกษาด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจลาออก หมายความว่า ในกรณีที่พนักงานคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือรักองค์กรมาก ๆ แต่ถ้ามีเหตุการณ์ที่องค์กรทำไม่ดี ทำผิดต่อพนักงาน ต่อสังคม ต่อกฎหมาย หรือต่อความเป็นมนุษย์ พนักงานคนนั้นก็เลยลาออกทันที เพราะเมื่อผิดหวังในความรักที่ให้ต่อองค์กรจึงมีความที่จะลาออก เป็นความรู้สึกแบบรักมากแค้นมากนั่นเอง แต่ในทางกลับกันหากพนักงานที่ไม่มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรหรือมีต่ำมาก ๆ หากเกิดเหตุการณ์ที่บริษัททำผิดขึ้นตนก็จะไม่รู้สึกอะไรและไม่มีความคิดที่จะลาออก และผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรในภาพรวมในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดันหยง แก้วขวัญข้า (2562) ที่พบว่าภาพลักษณ์ขององค์กรที่สามารถยกระดับความภาคภูมิใจแห่งตนของบุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร

(3) การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่

จากการศึกษาด้านการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ ของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ส่งผลทางลบต่อความตั้งใจลาออก หมายความว่าพนักงานที่มีโอกาสในการได้งานใหม่เยอะจะคิดว่าตนเองจะสามารถลาออกหรือไปจากองค์กรเมื่อไหร่ก็ได้ หากมีโอกาหรือข้อเสนอในการทำงานที่ใหม่เข้ามาจึงไม่ได้รับรู้สึกรอยากที่จะคว้าโอกาสนั้นไว้ความตั้งใจลาออกจึงน้อย แต่ในทางกลับกันพนักงานที่มีโอกาสในการได้งานใหม่น้อย เช่น พนักงานที่ใกล้เกษียณหากว่ามีโอกาสหรือข้อเสนอในการทำงานที่ใหม่มาจะรีบคว้าโอกาสนั้นไว้ทันทีจึงมีความตั้งใจลาออกที่สูง และผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ ในภาพรวมในระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลภัสสรณ์ ศรีวรจักรธรร; และ ประสบชัย พสุนนท์ (2558) ที่พบว่าความรู้สึกถึงเรื่องรายได้ที่คาดว่าจะมากขึ้นหากทำงานในองค์กรอื่นเป็นตัวแปรที่สำคัญประกอบการตัดสินใจลาออก รวมไปถึงหากพนักงานรู้สึกว่าได้รับความไม่เป็นธรรมจะเกิดความรู้สึกไม่เข้าใจรู้สึกสงสัยหัวหน้างานที่เพิกเฉยยอมเกิดปัญหาและลุกลามไปสู่การลาออก และสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ ไพศาล บุญสุวรรณ (2562) ที่พบว่าโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานเป็นเรื่องที่พนักงานกังวลที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของโยวิตา; และคณะ (Yovita; et al. 2019) ที่พบว่าความตั้งใจลาออกของพนักงานนั้นได้รับอิทธิพลจากการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่

(4) การนำไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก 3 ปัจจัย ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ โดยสามารถอธิบายความตั้งใจลาออกได้ 21% จากผลการวิจัยข้างต้นองค์กรสามารถนำไปปรับใช้ด้วยการกำหนดนโยบายเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน และอยู่ต่อในองค์กรของพนักงานได้ ดังนี้

นโยบายส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ระบบการปรับเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งของบริษัทที่เป็นธรรม หรือการปรับสวัสดิการให้สมเหตุสมผล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างมีความสุข และอยู่ในระยะยาว ยิ่งไปกว่านั้นหากพนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์กรมาก โอกาสที่พนักงานทุกคนจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็สูงขึ้นตามไปด้วย

นโยบายส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เช่น การให้รางวัลกับพนักงานเมื่อสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายพนักงานก็จะได้รับรางวัลเป็นเงินสดหรือประกาศนียบัตร พนักงานจะรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร หรือจะเป็นการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ให้เห็นว่ากิจกรรมของบริษัทที่ตนทำไปแล้ว ได้อะไรกลับมาบ้าง เช่น รางวัลที่บริษัทได้รับการยอมรับจากภายนอกได้รับชื่อเสียงมีลูกค้าเพิ่มขึ้น ส่งผลให้พนักงานรู้สึกภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือถ้าบริษัทมีข้อผิดพลาดหรือไม่ดี พนักงานจะช่วยกันแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเปรียบเสมือนเป็นบ้านของตัวเอง

นโยบายเกี่ยวกับการรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่ เช่น ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงที่จะทำงานที่นี่ต่อไปโดยไม่ต้องหางานใหม่ เช่น พนักงานที่มีอายุงานเกิน 1 ปีก็จะได้รับสิทธิการลาพักร้อนเพิ่มขึ้น หรือการให้เงินโบนัสตามอายุงานของพนักงาน ให้ตนรู้สึกว่ายังทำงานอยู่ที่บริษัทนี้นานเท่าไรก็จะก้าวหน้าหรือได้รับสวัสดิการที่ดีมากยิ่งขึ้น นอกจากการมอบตัวเงินอาจจะมาคู่กับการมอบหมายงานหรือความรับผิดชอบใหม่ ๆ ให้พนักงานรู้สึกว่ามีการพัฒนาตัวเองและสร้างโอกาสในการทำงาน เช่น พนักงานฝ่ายผลิตมีความรู้ความสามารถ ได้รับโอกาสให้ไปทำงานต่างแผนกได้เป็น QC เป็นต้น

4.3.3 ข้อเสนอแนะและข้อจำกัด

ในการศึกษาครั้งนี้เกิดสถานการณ์โรคระบาดโรคโควิด-19 ทำให้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เนื่องจากมีข้อจำกัดในการเข้าไปในพื้นที่บางส่วนของบริษัทการศึกษาในครั้งนี้ อาจทำให้ผลการวิจัยได้รับผลจากการทำแบบสอบถามเพียงด้านเดียว ดังนั้นเพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไป มีหลากหลายในการรวบรวมข้อมูลมากยิ่งขึ้น เช่น การทำวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่น ๆ ด้วยการสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออก 3 ปัจจัย เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาในการวิจัย อาจเป็นไปได้ว่ามีตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายความตั้งใจลาออกดังกล่าวได้อีก ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ เข้ามาในสมการของความตั้งใจลาออก เช่น ตัวแปรคุณลักษณะงาน (Job Characteristic) หรือตัวแปรการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นต้น

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้จำกัดอยู่เฉพาะบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ขนาดกลางและขนาดเล็กในจังหวัดสมุทรปราการเท่านั้น เนื่องจากเนื่องจากผู้วิจัยมีข้อจำกัดในการติดต่อและประสานงานกับองค์กรอื่น หากมีโอกาสควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพื่อยืนยันความเป็นนัยทั่วไป (Generalization) ของโมเดลความสัมพันธ์นี้ เช่น ในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร, อุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ หรือกลุ่มอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับผู้ผลิตวัสดุก่อสร้าง เป็นต้น



บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- กิตติมา พันธุ์พชรรัตน์; และ วิโรจน์เจษฎาลักษณ์. (2557, กันยายน - ธันวาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายการบริการและการขาย 1 เขตการบริการและการขาย 1. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 7 (3) : 90-104.
- เกวลิน พวงย้อยแก้ว เศรษฐกร. (2562, มกราคม – เมษายน). การศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมการรับรู้งานทางเลือกและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2 (1) : 38-53.
- จารีย์ ปิ่นทอง; และคณะ. (2561). สังคมสูงวัยกับความท้าทายของตลาดแรงงานไทย. สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2565, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AAA/AgePeriodCohort.pdf>.
- ชลภััสสรณ์ ศรีวรรณถาวร; และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558, มกราคม – เมษายน). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนกห่วงโซ่อุปทาน : กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 8 (1) : 185-200.
- ณัฐพันธ์ เขจรันท์. (2546). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ต้นหยง แก้วขวัญข้า. (2562). บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์การในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ. การค้นคว้าอิสระ วท. ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิมข่าว TCIJ. (2560). อัตราการลาออกของพนักงาน. สืบค้นเมื่อ 23 มกราคม 2565, จาก <https://www.tcijthai.com/news/2017/31/scoop/7633>
- ธัญญา ผลอนันต์. (2547). การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลแนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- ฝ่ายบุคคลบริษัทการศึกษา. (2566). รายงานการประชุมปัญหาการลาออกของพนักงาน. การประชุมเพื่อกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ทุกแผนก. สมุทรปราการ : ฝ่ายบุคคลบริษัท.

- ไพศาล บุญสุวรรณ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มรุส สว่างบำรุง. (2536). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมเอกชน เขตจังหวัดชลบุรี. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์; และ อัจรา ชานีประศาสน์. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วรรณวิสา ดำรงสกุลวงศ์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานใน อุตสาหกรรมฟอกหนัง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ลำปาง : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- วิวิทย์ จานเหนือ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทจี สติล จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิสุทธิ สีนวล. (2563). โครงสร้างความสัมพันธ์ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันองค์การของครูในสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 15 (3) : 29-44.
- สำนักงานงบประมาณ. (2559). หลักเกณฑ์อัตราค่าใช้จ่าย และแนวทางการพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปี. สืบค้นเมื่อ 23 มกราคม 2565, จาก <https://www.khonkaen.go.th/khonkaen6/Thaitogether/MyDoc/04.pdf>.
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2565). ดัชนีชี้วัดภาวะแรงงาน. สืบค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2566, จาก <https://www.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/2/2022/10/final-IndicatorLabour2565-ISBN978-616-555-226-4-for3Oct2565-edit.pdf>
- Ashforth, B. E.; and Mael, F. (1989). Social Identify Theory and the Organization. **Academy of Management Review**. 14 (1) : 20–39.
- Bluedorn, A. C. (1982). A Unified Model of Turnover from Organizations. **Human Relations**. 35 : 135-153.

- Egbu, C.; et al. (2001). The Influence of Knowledge Management and Intellectual Capital on Organisational Innovations. **Journal Leeds Metropolitan University**. 1 : 547-555.
- Foster, B. P.; et al. (2011). Mentoring Career Plateau Tendencies, Turnover Intentions and Implications for Narrowing Pay and Position Gaps Due to Gender - Structural Equation Model. **Journal of Applied Business Research**. 27 (6) : 218-234.
- Herzberg, F.; et al. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Wiley and Sons.
- Hulin, C. L.; et al. (1985). Alternative Opportunities and Withdrawal Decisions: Empirical and Theoretical Discrepancies and an Integration. **Psychological Bulletin**. 97(2) : 233–250.
- Locke, E. A. (1968). Toward a Theory of Task Motivation and Incentives. **Organizational Behavior and Human Performance**. 3(2) : 157–189.
- Luhtanen, R.; and Crocker, J. (1992). A Collective Self-Esteem Scale: Self-Evaluation of One's Social Identity. **Personality and Social Psychology Bulletin**. 18 (3) : 302–318.
- Maslow, A. H. (1954). **Motivation and Personality**. New York: Harper and Row.
- McClelland, D. C. (1998). Identifying Competencies with Behavioral-Event Interviews. **Psychological Science**. 9 (5) : 331–339.
- Meyer, J. P.; and Allen, N. J. (1997). **Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application**. New York : Sage Publications.
- Mobley, W. H.; et al. (1979). Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. **Psychological Bulletin**. 86 (3) : 493–522.
- Mowday, R. T. (1981). Viewing Turnover from the Perspective of those who Remain: The relationship of Job Attitudes to Attributions of the Causes of Turnover. **Journal of Applied Psychology**. 66 (1) : 120–123.
- Mowday, R. T.; et al. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. **Journal of Vocational Behavior**. 14(2) : 224–247.
- Muhangi, G. T. (2017). Self-efficacy and Job Satisfaction as Correlates to Turnover Intentions among Secondary School Teachers in Mbarara District. **American Scientific Research Journal for Engineering, Technology and Sciences**. Mbarara University of Science and Technology. 27 (1) : 256-275.

- Pinder, C.C. (1998). **Work Motivation in Organizational Behavior**. New York : Prentice Hall.
- Roscoe, John T. (1975). **Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences**. New York: Holt Rinehart and Winston, Inc.
- Schyns, B.; and Croon, M. A. (2006). A Model of Task Demands, Social Structure, and Eader-Member Exchange and their Relationship to Job Satisfaction. **International Journal of Human Resource Management**. 17 (4) : 602-615.
- Vroom, V. (1964). **Work and Motivation**. New York : Wiley and Sons.
- Yoder, D. (1958). **Handbook of Personnel Management and Lab our Relation**. New York : McGraw-Hill.
- Yovita Brigita Saerang; et al. (2019). The Role of Psychological Capital, Quality of Work Life, and Perceived Job Opportunity on Turnover Intention in Millennials : Study on PT. X Business Unit. **Proceedings of Tarumanbagara International Conference**. pp. 534-541. June 27, 2019. Jakarta : Universitas Tarumanagara.



ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

TNI

แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน
บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ

คำชี้แจงในการขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ไม่ควรใช้เวลาเกิน 15 นาที ในการตอบแบบสอบถาม
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับวิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
3. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของผู้วิจัย ในระดับบัณฑิตศึกษา จึงไม่มีผลใด ๆ ต่อการทำงานของท่าน
4. การตอบแบบสอบถามเป็นไปโดยสมัครใจ คำตอบของท่านไม่มีผิดหรือถูก ข้อมูลที่ได้นำไปประมวลผลทางสถิติเพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น ไม่เปิดเผยกับบุคคลที่สาม
5. ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่จำเป็นต้องระบุชื่อ-สกุลหรือชื่อบริษัทที่สังกัดลงในแบบสอบถามแต่อย่างใด
6. หากท่านต้องการคำแนะนำหรือข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับแบบสอบถามกรุณาติดต่อผู้วิจัยโดยตรงที่โทร.0863602177 หรือ pa.pongpon_st@tni.ac.th

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน
นายพงศ์พล ไพโรจน์กิจตระกูล
นักศึกษาชั้นปีที่ 2 สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการธุรกิจและอุตสาหกรรม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เขตสวนหลวง กทม.

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓, ○ หรือเติมข้อความ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่าน

1. เพศ

☐ 1.1 ชาย

☐ 1.2 หญิง

2. อายุ

☐ 2.1 18-25 ปีเต็ม

☐ 2.2 26-35 ปีเต็ม

☐ 2.3 36-45 ปีเต็ม

☐ 2.4 46-55 ปีเต็ม

☐ 2.5 56 ปีขึ้นไป

2.6 อายุจริงของท่าน (โปรดระบุ)ปี

3. สถานภาพ

☐ 3.1 โสด

☐ 3.2 สมรสยังไม่มีบุตร

☐ 3.3 สมรสมีบุตร

☐ 3.4 หย่าร้าง

☐ 3.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. ตำแหน่งของท่าน ณ ปัจจุบัน

☐ 4.1 พนักงานผลิตงาน

☐ 4.2 พนักงานบรรจุงาน

☐ 4.3 พนักงานขับรถ

☐ 4.4 พนักงานตรวจสอบคุณภาพ

☐ 4.5 พนักงานดูแลคลังสินค้า

☐ 4.6 พนักงานควบคุมการส่งสินค้า

☐ 4.7 หัวหน้าไลน์

☐ 4.8 ช่างเทคนิค

☐ 4.9 สตาว (Staff)

☐ 4.10 วิศวกร

☐ 4.11 ซุปเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor)

☐ 4.12 ผู้จัดการ (Manager)

☐ 4.13 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 5.1 ประถมศึกษา

☐ 5.2 มัธยมต้น

☐ 5.3 มัธยมปลาย

☐ 5.4 ปวช.

☐ 5.5 ปวส.

☐ 5.6ปริญญาตรี

☐ 5.7 ปริญญาโท

☐ 5.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน(อายุงาน)ของท่านในบริษัทนี้

☐ 6.1 น้อยกว่า 1 ปี

☐ 6.2 1 ปีเต็ม - 3 ปีเต็ม

☐ 6.3 4 ปีเต็ม - 6 ปีเต็ม

☐ 6.4 7 ปีเต็ม - 9 ปีเต็ม

☐ 6.5 10 ปีเต็มขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| ☐ 7.1 9,000 - 12,000 บาท | ☐ 7.2 12,001 - 15,000 บาท |
| ☐ 7.3 15,001 - 18,000 บาท | ☐ 7.4 18,001 - 21,000 บาท |
| ☐ 7.5 21,001 - 24,000 บาท | ☐ 7.6 24,001 - 27,000 บาท |
| ☐ 7.7 27,001 - 30,000 บาท | ☐ 7.8 30,001 - 33,000 บาท |
| ☐ 7.9 33,001 - 36,000 บาท | ☐ 7.10 36,001 - 39,000 บาท |
| ☐ 7.11 39,001 - 42,000 บาท | ☐ 7.12 42,001 - 45,000 บาท |
| ☐ 7.13 45,001 - 48,000 บาท | ☐ 7.14 48,001 บาทขึ้นไป |

8. แผนกหรือส่วนงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่

- | | |
|---|---|
| ☐ 8.1 แผนกการผลิต | ☐ 8.2 แผนกขนส่ง |
| ☐ 8.3 แผนกคลังสินค้า | ☐ 8.4 แผนกซ่อมบำรุง |
| ☐ 8.5 แผนกจัดซื้อ | ☐ 8.6 แผนกบุคคล |
| ☐ 8.7 แผนกคุณภาพ | ☐ 8.8 แผนกไอที |
| ☐ 8.9 แผนกออกแบบ | ☐ 8.10 แผนกดูแลเรื่องความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม |
| ☐ 8.11 อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

9. บริษัทของท่านดำเนินกิจการมาแล้วกี่ปี

- | | |
|--|--|
| ☐ 9.1 น้อยกว่า 1 ปี | ☐ 9.2 1 ปีเต็ม - 3 ปีเต็ม |
| ☐ 9.3 4 ปีเต็ม - 6 ปีเต็ม | ☐ 9.4 7 ปีเต็ม - 9 ปีเต็ม |
| ☐ 9.5 10 ปีเต็มขึ้นไป | |

10. จำนวนพนักงานทั้งหมดในบริษัทของท่าน.....คน

11. ประสบการณ์ในการเปลี่ยนงาน (เปลี่ยนนายจ้าง) ในอดีตที่ผ่านมา

- | | |
|---|---|
| ☐ 11.1 0 ครั้ง | ☐ 11.2 1-2 ครั้ง |
| ☐ 11.3 3-5 ครั้ง | ☐ 11.4 5-7 ครั้ง |
| ☐ 11.5 มากกว่า 7 ครั้ง | |

12. วัน/เดือน/ปีที่ตอบแบบสอบถาม.....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความคิดเห็นของท่าน ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
ความพึงพอใจในการทำงาน		1	2	3	4	5
1	ท่านพอใจสวัสดิการ และระบบการพัฒนาหรือฝึกอบรมพนักงานที่ท่านได้รับว่ามีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน					
2	ท่านพอใจกับระบบการปรับเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งของบริษัท ณ ปัจจุบัน					
3	ท่านเชื่อถือ และไว้วางใจหัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชาว่าสามารถดูแลเอาใจใส่ท่านให้ทำงานที่นี้อย่างปลอดภัย และมีความสุข					
4	โดยภาพรวมแล้ว ท่านพอใจกับการทำงานที่นี่					
ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร		1	2	3	4	5
5	ท่านรู้สึกแค้น สนใจอยู่เสมอว่า บุคคลภายนอกคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับบริษัทของท่าน					
6	ท่านใช้สรรพนามว่า “พวกเรา” แทนชื่อบริษัท มากกว่าที่จะใช้คำว่า “พวกเขา” หรือ “ผู้บริหาร”					
7	หากใครตำหนิ หรือพูดถึงบริษัทในทางที่ไม่ดี ท่านรู้สึกเหมือนท่านกำลังโดนดูถูก					
8	เมื่อใครกล่าวถึงบริษัทของท่าน ท่านรู้สึกเหมือนหนึ่งว่า เขาชมท่านด้วย					
9	ท่านคิดว่าความสำเร็จขององค์กรนี้คือความสำเร็จของท่าน					
การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่		1	2	3	4	5
10	ท่านมีโอกาสที่จะได้งานใหม่หากเปลี่ยนงาน					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
11	ท่านมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าเดิมหากเปลี่ยนงาน					
	ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน	1	2	3	4	5
12	ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงาน					
13	ท่านมีความจำเป็นบางอย่างที่ต้องเปลี่ยนงาน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับวิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

ก่อนส่งคืนแบบสอบถาม กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านตอบคำถามครบทุกข้อ ทุกหน้า

-ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน-

TNI



ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มการหาความสอดคล้อง IOC

TNI

แบบประเมินความสอดคล้องของข้อความกับนิยามขององค์ประกอบต่าง ๆ

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน

บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ

คำชี้แจง

ขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญโปรดพิจารณาคุณภาพของเครื่องมือแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อรายการประเมินว่ามีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์ขององค์ประกอบต่าง ๆ หรือไม่ คำตอบที่ได้จากท่านจะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และกรุณาให้ข้อเสนอแนะเมื่อต้องการแก้ไขลงในช่องว่าง เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน มี 3 ระดับ ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

2165310018 นายพงศ์พล ไพโรจน์กิจตระกูล

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิชาวัตกรรมการจัดการธุรกิจและอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

โดยมีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญดังนี้

1. ดร.สรเสรีญ สัตถาวร
2. รศ.ดร.วุฒิ สุขเจริญ
3. ผศ.ดร.สุรสิทธิ์ อุดมธรวงศ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	เพศ ☐ 1.1 ชาย ☐ 1.2 หญิง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
2	อายุ ☐ 2.1 18-25 ปีเต็ม ☐ 2.2 26-35 ปีเต็ม ☐ 2.3 36-45 ปีเต็ม ☐ 2.4 46-55 ปีเต็ม ☐ 2.5 56 ปีขึ้นไป ☐ 2.6 อายุจริงของท่าน (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
3	สถานภาพ ☐ 3.1 โสด ☐ 3.2 สมรสยังไม่มีบุตร ☐ 3.3 สมรสมีบุตร ☐ 3.4 หย่าร้าง ☐ 3.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
4	ตำแหน่งของท่าน ณ ปัจจุบัน ☐ 4.1 พนักงานผลิตงาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
	☐ 4.2 พนักงานบรรจุน้ำมัน ☐ 4.3 พนักงานขับรถ ☐ 4.4 พนักงานตรวจสอบคุณภาพ ☐ 4.5 พนักงานดูแลคลังสินค้า ☐ 4.6 พนักงานควบคุมการส่งสินค้า ☐ 4.7 หัวหน้าไลน์ ☐ 4.8 ช่างเทคนิค ☐ 4.9 สต๊าฟ (Staff) ☐ 4.10 วิศวกร ☐ 4.11 ซุปเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor) ☐ 4.12 ผู้จัดการ (Manager) ☐ 4.13 อื่น ๆ โปรดระบุ						
5	ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ 5.1 ประถมศึกษา ☐ 5.2 มัธยมต้น ☐ 5.3 มัธยมปลาย ☐ 5.4 ปวช. ☐ 5.5 ปวส. ☐ 5.6 ปริญญาตรี ☐ 5.7 ปริญญาโท ☐ 5.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
6	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงาน) ของท่านในบริษัทนี้ ☐ 6.1 น้อยกว่า 1 ปี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
	☐ 6.2 1 ปีเต็ม - 3 ปีเต็ม ☐ 6.3 4 ปีเต็ม - 6 ปีเต็ม ☐ 6.4 7 ปีเต็ม - 9 ปีเต็ม ☐ 6.5 10 ปีเต็มขึ้นไป						
7	รายได้ต่อเดือน ☐ 7.1 9,000 - 12,000 บาท ☐ 7.2 12,001 - 15,000 บาท ☐ 7.3 15,001 - 18,000 บาท ☐ 7.4 18,001 - 21,000 บาท ☐ 7.5 21,001 - 24,000 บาท ☐ 7.6 24,001 - 27,000 บาท ☐ 7.7 27,001 - 30,000 บาท ☐ 7.8 30,001 - 33,000 บาท ☐ 7.9 33,001 - 36,000 บาท ☐ 7.10 36,001 - 39,000 บาท ☐ 7.11 39,001 - 42,000 บาท ☐ 7.12 42,001 - 45,000 บาท ☐ 7.13 45,001 - 48,000 บาท ☐ 7.14 48,001 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
8	แผนกหรือส่วนงานที่ท่าน ปฏิบัติงานอยู่ ☐ 8.1 แผนกการผลิต ☐ 8.2 แผนกขนส่ง ☐ 8.3 แผนกคลังสินค้า ☐ 8.4 แผนกซ่อมบำรุง ☐ 8.5 แผนกจัดซื้อ ☐ 8.6 แผนกบุคคล ☐ 8.7 แผนกคุณภาพ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ข้อ ที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
	☐ 8.8 แผนกไอที ☐ 8.9 แผนกออกแบบ ☐ 8.10 แผนกดูแลเรื่องความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ☐ 8.11 อื่น ๆ (โปรดระบุ)						
9	ประเภทกิจการของบริษัทที่ท่าน ทำงานอยู่ ☐ 9.1 น้อยกว่า 1 ปี ☐ 9.2 1 ปีเต็ม - 3 ปีเต็ม ☐ 9.3 4 ปีเต็ม - 6 ปีเต็ม ☐ 9.4 7 ปีเต็ม - 9 ปีเต็ม ☐ 9.5 10 ปีเต็มขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
10	จำนวนพนักงานทั้งหมดใน บริษัทของท่าน.....คน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
11	ประสบการณ์ในการเปลี่ยนงาน (เปลี่ยนนายจ้าง) ในอดีตที่ผ่านมา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
	☐ 12.1 1-2 ครั้ง						

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและการอยู่ต่อในองค์กร
ของพนักงานบริษัทกรณีศึกษา

ข้อที่	ข้อความถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	สรุปผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ความพึงพอใจในการทำงาน							
1	ท่านพอใจ สวัสดิการ และ ระบบการพัฒนา หรือฝึกอบรม พนักงานที่ท่าน ได้รับว่ามีความ เหมาะสมกับ ตำแหน่ง หน้าที่ และความ รับผิดชอบของ ท่าน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
2	ท่านพอใจกับระบบ การปรับเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งของ บริษัท ณ ปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
3	ท่านเชื่อถือ และ ไว้วางใจหัวหน้า งาน และ ผู้บังคับบัญชาว่า สามารถดูแลเอาใจ ใส่ท่านให้ทำงาน ที่ได้อย่างปลอดภัย และมีความสุข	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
4	โดยภาพรวมแล้ว ท่านพอใจกับการ ทำงานที่นี่	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร							
5	ท่านรู้สึกแสร้ง สนใจอยู่เสมอว่า บุคคลภายนอก คิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับบริษัทของ ท่าน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
6	ท่านใช้สรรพนาม ว่า “พวกเรา” แทน ชื่อบริษัท มากกว่า ที่จะใช้คำว่า “พวก เขา” หรือ “ผู้บริหาร”	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
7	หากใครตำหนิ หรือพุดถึงบริษัท ในทางที่ไม่ดี ท่าน รู้สึกเหมือนท่าน กำลังโดนดูถูก	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร							
8	เมื่อใครกล่าวถึง บริษัทของท่าน ท่านรู้สึกเหมือน หนึ่งว่าเขาชมท่าน ด้วย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
9	ท่านคิดว่า ความสำเร็จของ องค์กรนี้คือ ความสำเร็จของ ท่าน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

การรับรู้โอกาสในการได้งานใหม่							
10	ท่านมีโอกาสที่จะได้งานใหม่หากเปลี่ยนงาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
11	ท่านมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าเดิมหากเปลี่ยนงาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน							
12	ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
13	ท่านมีความจำเป็นบางอย่างที่ต้องเปลี่ยนงาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

สรุปผลการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ

ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ								
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวม	คะแนน เฉลี่ย	จำนวน คำถาม ทั้งหมด	IOC	สรุปผล
ส่วนที่ 1	12	12	12	36	12	12	1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 2	13	13	12	38	12.67	13	0.97	ใช้ได้
คะแนนรวม	25	25	24	74	24.67	25	0.99	ใช้ได้

