



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย  
บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย)  
ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่  
**Factors that influencing G4S company (Thailand) security guards  
working in Central Festival Hatyai Shopping Center  
intention to resign from the position.**

ไพศาล บุญสุวรรณ

Paisal Boonsuwan

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Business Administration  
Prince of Songkla University**

2562

ชื่อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย  
บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้า  
เซ็นทรัล เฟสติวัล หาดใหญ่

ผู้เขียน ไพศาล บุญสุวรรณ

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....

(ดร.พัฒน์ โภชน์นาท)

.....ประธานกรรมการ

(ดร.พัฒน์ โภชน์นาท)

.....กรรมการ

(ดร.ศรัณยู กาญจนสุวรรณ)

.....กรรมการ

(ดร.พัชรภรณ์ บุญเนื่อง)

.....  
(ดร.ณัฐธิดา สุวรรณโณ)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**ชื่อสารนิพนธ์** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย  
บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้า  
เซ็นทรัล เฟสติวัล หาดใหญ่

**ผู้เขียน** ไพศาล บุญสุวรรณ

**สาขาวิชา** บริหารธุรกิจ

**ปีการศึกษา** 2562

### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ กลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำนวน 120 นาย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ T – Test กับ F – Test และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานรักษาความปลอดภัย ส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย จะมีอายุน้อยกว่า 30 ปี และจะมีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ปวช./หรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท โดยพบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย มี 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน จากมากไปน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

ซึ่งสามารถนำผลงานวิจัยที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ มาประยุกต์ในการวางกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลของบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด และ

ผู้บังคับบัญชาสามารถนำไปเป็นแนวทางบริหารจัดการพนักงานรักษาความปลอดภัยในศูนย์การค้า  
เซ็นทรัล เฟสติวัล หาดใหญ่ ต่อไปได้ในอนาคต

**คำสำคัญ :** ความตั้งใจลาออกจากงาน, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, โอกาสและความก้าวหน้าในการ  
ทำงาน , ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

Minor Thesis Title	Factors that influencing G4S company (Thailand) security guards working in Central Festival Hatyai Shopping Center intention to resign from the position.
Author	Paisal Boonsuwan
Major Program	Business Administration
Academic Year	2019

### **ABSTRACT**

The aim of this study was to investigate the relation of particular factors that affect the intention in resignation of security officer working for G4S Security Service Company (Thailand) in Central Festival, Hat Yai. The population was 120 respondents who participated in survey questionnaire, provided by G4S Security Service Company (Thailand). The data were collected and analyzed by percentage, means, standard deviation (S.D.), and Multiple Linear Regression. T-test and F-test were also used for statistical analysis of obtained data.

The results of this study revealed that security officer were mainly male with ages under 30 years old and single. They were graduated from high school (Mattayomsuksa 6) or Vocational Certificate or equivalent education and most of them earned approximately 20,000 baht per month. The findings indicated that age, marriage status, educational level and income per month of these security officers eventually did not affect the intention of the job resignation from the company. On the contrary, three impacts that respectively contribute to the intention of the resignation include; job opportunity and promotion, the relation with supervisors and the relation with colleagues.

The results show that most of security guard are male, age under 30 years old and single. They graduated high school and have salary income 20,000 per month. The study manifesting that sex, age, status, education, and salary income was not associate with the resign intention from security guard from G4S security service (Thailand) company. Interestingly, the factors affecting to

resign intention are to the chance and assume another level of progression, the relation with boss, and the relation with colleague

The findings from this study can be applied and implemented for strategic planning in human resource management of the company, particularly the direct supervisor in Central festival, Hat Yai office.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเสร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความช่วยเหลือรวมทั้งการให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือและกำลังใจอย่างดีจาก ดร.พัฒน์จิ โภคญาณาท อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.ศรัณยู กาญจนสุวรรณ และดร.พัชราภรณ์ บุญเลื่อง กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและแนวทางที่เป็นประโยชน์เพื่อความสำเร็จของสารนิพนธ์ คณะจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ตลอดจนบุคลากรของหลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับความช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกต่างๆ

ขอขอบคุณ คณะผู้บริหาร และพนักงานทุกท่าน ของบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิส เซส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้สารนิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ และขอขอบคุณผู้มีส่วนช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

สุดท้าย ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวที่สนับสนุน ส่งเสริมให้กำลังใจในการศึกษามาโดยตลอด ทำให้การศึกษารั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ไพศาล บุญสุวรรณ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
ABSTRACT.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
รายการตาราง.....	(12)
รายการภาพประกอบ.....	(15)
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	7
1.4.1 ขอบเขตด้านเวลางานวิจัย.....	7
1.4.2 ขอบเขตประชากร.....	7
1.4.3 ขอบเขตเนื้อหา.....	8
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>10</b>
2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน.....	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน.....	20
2.2.1 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน.....	20
2.2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom’s Expectancy Theory).....	22
2.2.3 ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer’s ERG Theory).....	23



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล.....	24
2.3.1.1 เพศ.....	24
2.3.1.2 อายุ.....	25
2.3.1.3 สถานภาพ.....	26
2.3.1.4 ระดับการศึกษา.....	26
2.3.1.5 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	27
2.3.2 ปัจจัยด้านความน่าสนใจของงาน.....	28
2.3.3 ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน.....	29
2.3.4 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน.....	30
2.3.5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน.....	31
2.3.6 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน.....	32
2.3.7 ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ.....	32
2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการงานวิจัย.....	43
3.1 การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 รูปแบบการวิจัย.....	43
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	44
3.4 การเก็บและรวบรวมข้อมูล.....	47
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3.6.1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic).....	49
3.6.2.สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic).....	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา .....	51
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
4.2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	52
4.3 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน รักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ .....	54
4.3.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านลักษณะของงาน .....	55
4.3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ .....	56
4.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านความสัมพันธ์ กับหัวหน้า .....	58
4.3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านนโยบายและ การบริหารงาน .....	59
4.3.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน .....	60
4.3.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านโอกาสและ ความก้าวหน้าในการทำงาน .....	61
4.4 ข้อมูลความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ .....	62
4.4.1 ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ด้านความเบื่อก่อนในการทำงาน .....	63

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4.2 ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม .....	64
4.4.3 ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน .....	65
4.4.4 ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ด้านปัญหาส่วนตัว .....	66
4.4.5 ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร .....	67
4.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อ ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ .....	68
4.5.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนก ตามเพศที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความ ปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ .....	68

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.5.2 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่.....	69
4.5.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตาม สถานภาพที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความ ปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่.....	71
4.5.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตาม ระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความ ปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่.....	72
4.5.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษา ความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่.....	74
4.5.6 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน อยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่.....	75
4.6 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความ ปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่.....	76

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	81
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	81
5.1.1 ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความ ตั้งใจในการลาออก .....	81
5.1.2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานรักษาความปลอดภัย มีความตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	82
5.1.3 ข้อมูลความตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	84
5.2 อภิปรายผลการศึกษา .....	85
5.2.1 ข้อมูลปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ต่อปัจจัยที่ส่งผล ต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	85
5.2.2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานรักษาความปลอดภัย มีความตั้งใจในการลาออกจากงาน .....	86
5.2.3 ข้อมูลความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงาน รักษาความปลอดภัย .....	90
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา .....	92
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป .....	94
บรรณานุกรม .....	95
ภาคผนวก ก .....	98
แบบสอบถาม .....	99
ภาคผนวก ข .....	107
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....	108
ภาคผนวก ค .....	109
ประวัติผู้เขียน .....	110

## รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 เปรียบเทียบอัตราการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัย ระหว่างปี 2559-2561 แยกออกเป็นแต่ละเดือน.....	4
1.2 สรุปอัตราการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัย ระหว่างปี 2559-2561 แยกออกเป็นรายปี.....	4
2.1 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
2.2 แสดงการสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
2.3 สรุปแนวคิดและทฤษฎีของนักวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลให้มีความตั้งใจลาออก.....	41
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้า เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่.....	55
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านลักษณะของงาน.....	56
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ.....	57
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน.....	58
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน.....	59
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	60
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน.....	61

4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของความตั้งใจลาออกจากการงาน.....	62
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกจากการงาน ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร .....	63
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออก จากการงานด้านปัญหาส่วนตัว .....	64
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกจากการงาน ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน .....	65
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออก จากการงาน ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม.....	66
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออก จากการงาน ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน .....	67
4.15 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานรักษาความ ปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	69
4.16 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุ.....	70
4.17 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานรักษา ความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยจำแนกตามสถานภาพ .....	71
4.18 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
4.19 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	74

## รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	76
4.21 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน รักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่.....	77
4.22 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจ ลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ใน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่.....	79



## รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลองการลาออกจากงานตามแนวความคิดของอีริกและคณะ (Eric, et al., 2001).....	14
2.2 กระบวนการลาออกจากงานตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (Spector :1996).....	15
2.3 แบบจำลองการลาออกจากงานตามแนวความคิดของโมเบลย์ (Moblely, et al., 1982).....	16

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

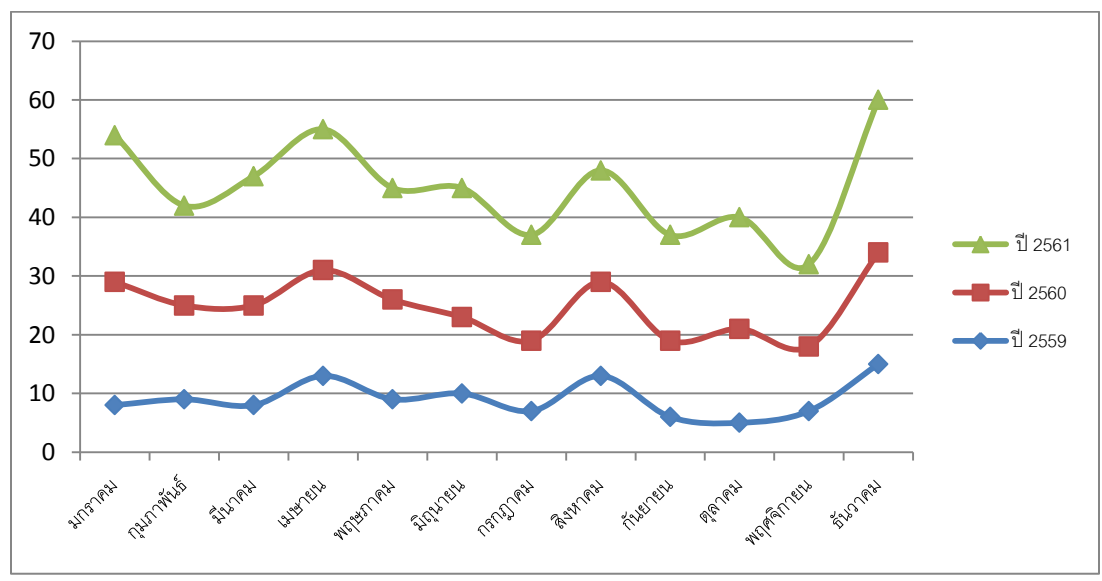
บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) นับเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งขององค์กรที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของธุรกิจไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัยอื่น ๆ อันได้แก่เงินทุน (Money) เครื่องจักร (Machine) หรือวัตถุดิบ (Material) สถานะการแข่งขันทางธุรกิจมีสูงชันทำให้มีการขยายตัวด้านการลงทุนมีบริษัทเปิดใหม่การเพิ่มทุนการขยายกิจการและนำมาซึ่งเทคโนโลยีจำนวนมากจึงจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีสมรรถนะและมีทักษะในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นด้วย

ทรัพยากรมนุษย์เป็นบุคลากรซึ่งมีความพร้อมและมีศักยภาพที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือเป็นบุคลากรในองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ดังนั้นองค์กรต่างๆจึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้อุปปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งต้องใช้การวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้ามาช่วยการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้นหน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงานดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานเพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงินวัสดุอุปกรณ์และการจัดการซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดีมีความสามารถปัจจัยด้านอื่นๆก็จะติดตามมาดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท จี4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาหาดใหญ่ซึ่งบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซสเป็นองค์กรที่ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยที่ใหญ่ที่สุดในโลก ดำเนินกิจการทั่วโลกกว่า 100 ประเทศ และมีพนักงานมากกว่า 400,000คนให้บริการด้านพนักงานรักษาความปลอดภัย (Guarding) ระบบรักษาความปลอดภัย (Systems) ระบบขนเงิน (Cash in Transit) และระบบความปลอดภัยภายในอาคารสถานที่ (Facilities Services) โดยในงานวิจัยนี้จะศึกษาพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท จี4 เอส สาขาหาดใหญ่ ที่ได้ทำสัญญารับจ้างดูแลด้านความปลอดภัยให้แก่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยมีการตกลงในการจัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัย มาดูแลความปลอดภัยให้แก่ศูนย์การค้าฯ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการแก่ลูกค้า และด้านการบริหารการจราจรในพื้นที่ลานจอดรถและโดยรอบศูนย์การค้า ซึ่งศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จะดำเนินการจัดอบรมในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มขีดความรู้ความสามารถให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทจี 4 เอส ให้ปฏิบัติงานไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์การค้าฯ เช่น การอบรมการปฐมพยาบาลขั้นต้น การอบรมดับเพลิง หรือการสังเกตวัตถุต้องสงสัย รวมถึงมีระบบการประเมินระดับความสามารถในการให้บริการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้เป็นไปตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่ในการปฏิบัติงานบางครั้งอาจจะสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในศูนย์การค้า หรือสร้างความไม่สะดวกและเกิดความไม่พอใจให้กับกลุ่มลูกค้าผู้มาใช้บริการในศูนย์การค้า จึงอาจถูกตำหนิหรือแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจแล้วมีผลกระทบให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงาน อันส่งผลทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยตัดสินใจลาออกจากการทำงานได้ดังนั้นบริษัทจี 4 เอส ในฐานะต้นสังกัดของพนักงานรักษาความปลอดภัย และศูนย์การค้าเองในฐานะเจ้าของพื้นที่ๆพนักงานรักษาความปลอดภัยทำงานอยู่ ก็จะต้องเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่พนักงานรักษาความปลอดภัยถึงแม้จะเป็นแค่พนักงานรักษาความปลอดภัยซึ่งสังกัดในบริษัทที่มีฐานะเป็นผู้รับจ้างหรือองค์กรที่เป็น Subcontract ให้มากที่สุด ตลอดจนต้องได้รับ

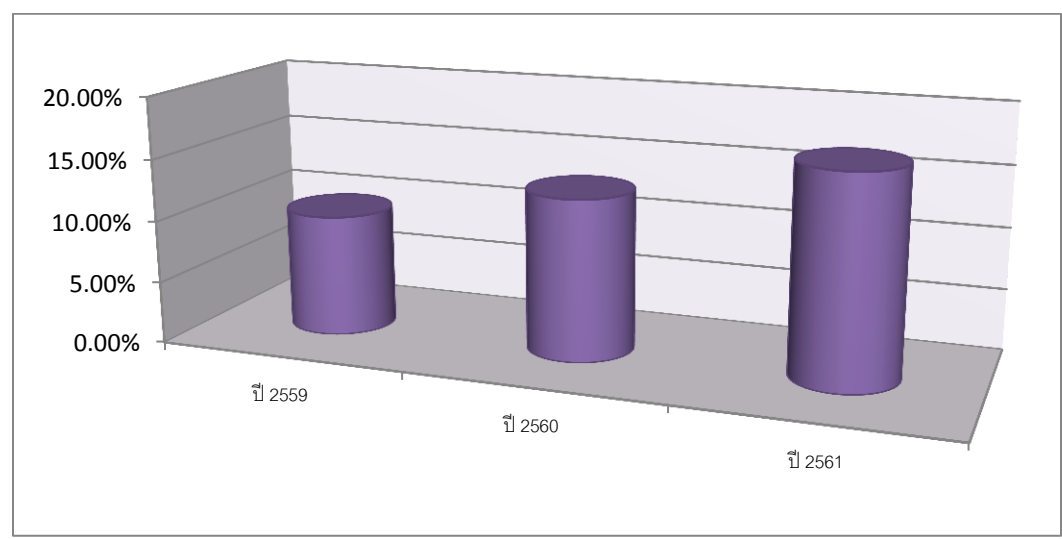
การปกป้องจากบริษัทต้นสังกัดหรือองค์กรผู้ว่าจ้างของพนักงานเอง เพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ที่พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความคิดที่จะลาออก หรือเกิดการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีสถิติจำนวนตัวเลขการสมัครเข้าทำงานและการลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่แผนกป้องกันการสูญเสี่ย ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ได้เก็บข้อมูลเอาไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ถึงปี.ศ. 2561 ปรากฏว่ามีพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทจี 4 เอส สาขาหาดใหญ่ ที่มีความสามารถและผ่านการอบรมในด้านความปลอดภัยลาออกแล้วเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมากเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณการสมัครเข้าทำงาน ซึ่งการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยนั้นถือเป็นภาระต้นทุนของศูนย์การค้าด้วย เนื่องจากศูนย์การค้าได้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยกลุ่มดังกล่าวนั้นขึ้นมาเป็นจำนวนเงินที่ค่อนข้างมาก เช่นว่าจ้างวิทยากรมาฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัย อบรมการป้องกันอัคคีภัย หรือการอบรมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลให้แก่ลูกค้าและเมื่อพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ศูนย์การค้าส่งไปอบรมได้ทำงานมาระยะหนึ่งแล้ว การลาออกจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายมากกว่าจะได้รับผลงานเป็นการตอบแทนจากพนักงานนั้นจะนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อการสรรหาการคัดเลือกรวมทั้งการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่อยู่กับองค์กรให้นานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดและเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจของศูนย์การค้าดำเนินต่อไปได้อย่างคล่องตัวและต่อเนื่องผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงกระบวนการจัดการด้านงานบุคคล รวมถึงแนวทางการแก้ปัญหาการลาออกหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยรายละเอียดปรากฏตามตารางแสดงปริมาณและสัดส่วนในการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ (บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส , 2562) ตามตารางที่ 1.1 - 1.2

ตารางที่ 1.1 เปรียบเทียบอัตราการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัย ระหว่างปี 2559-2561แยกออกเป็นแต่ละเดือน



ที่มา : ข้อมูลบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส สาขาหาดใหญ่, (2562)

ตารางที่ 1.2 สรุปอัตราการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัย ระหว่างปี 2559-2561 แยกออกเป็นรายปี



ที่มา : ข้อมูลบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส สาขาหาดใหญ่, (2562)

จากข้อมูลอัตราการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยข้างต้น ศูนย์การค้า เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่มีความสลับซับซ้อนมากกฎระเบียบจึงมีมากขึ้น รวมทั้งบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสেস ชั้นตอนและสายการบังคับบัญชาที่มีมาก ความอิสระ และความสะดวกต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องลดลงและเกิดความเบื่อหน่ายต่องานมากขึ้น

จากรายละเอียดปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นเป็นปัญหาที่ส่งผลให้เกิดการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสেস ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้า เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ในปริมาณที่ค่อนข้างมาก โดยปัญหานี้ส่งผลกระทบต่อทั้งศูนย์การค้าและบริษัทที่เป็นSubcontract รวมถึงตัวพนักงานรักษาความปลอดภัยเองด้วย โดยผลกระทบจากการสูญเสียกำลังคนเพราะการลาออกนั้นพิจารณาได้เป็น 2 นัย คือ การลาออกที่เป็นผลดีต่อองค์กร (Functional Turnover) ได้แก่ การลาออกของบุคคลที่ถูกองค์กรประเมินในทางลบอยู่แล้ว และองค์กรคิดเป็นการให้บุคคลนั้นออกไปจะเป็นผลดีต่อองค์กรจึงไม่ขัดแย้งไว้ อีกนัยหนึ่งคือการลาออกที่เป็นผลเสียหายต่อองค์กร (Dysfunctional Turnover) ได้แก่การลาออกของบุคคลที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะทำประโยชน์ให้แก่องค์กร ได้ต่อไปอีก แต่บุคคลนั้นสมัครใจลาออกไปจากองค์กรโดยที่องค์กรไม่อาจขัดแย้งได้ และผลกระทบดังกล่าวทำให้องค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายกับบุคคลในกระบวนการสรรหาและการคัดเลือก การให้การฝึกอบรมต่างๆ อีกทั้งในช่วงของกระบวนการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานแทนบุคคลที่ลาออกไปนั้นองค์กรจะสูญเสียโอกาส ผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กรจะลดลงช่วงหนึ่ง เนื่องจากคนไม่เพียงพอต่อกระบวนการทำงาน และหากองค์กรใดที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูงก็ยิ่งจะทำให้องค์กรเหล่านั้นเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเสียหายและยิ่งไปกว่านั้น จะทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคคลที่ยังคงอยู่ในองค์กรลดลง

ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนในการสรรหาการคัดเลือกรวมทั้งการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความสามารถ ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุดจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดและเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจของศูนย์การค้าสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างคล่องตัวอย่าง และต่อเนื่องผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความตั้งใจในการลาออกจากงาน รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาลาออกให้พนักงานรักษาความปลอดภัยได้ทำงานอย่างมีความสุขและตั้งใจทำงานให้องค์กรต่อไปนานๆ

## 1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านบุคคลหรือด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท จี 4 เอส สาขาหาดใหญ่ ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

2. เพื่อศึกษาระดับที่ส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท จี 4 เอส สาขาหาดใหญ่ ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท จี 4 เอส ซิเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส และของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ได้รับทราบข้อมูลที่แท้จริงว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

2. สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อไป

3. สามารถนำผลของการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยได้รับการส่งเสริมมีความพร้อมในการทำงาน และสามารถทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4. เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในการวางแผนการดูแลบุคลากรหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ และสามารถใช้พยากรณ์ปัจจัยของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานได้

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ข้างต้นออกเป็น 3 ปัจจัยดังนี้

1. จัดทำและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนตัวหรือข้อมูลประชากรเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงาน

2. จัดทำและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากการทำงาน เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทนหรือสวัสดิการ

3. จัดทำและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก อารมณ์ หรือความคิดของพนักงานรักษาความปลอดภัยเองเช่น การขาดแรงจูงใจในการทำงาน ขาดความผูกพันกับองค์กร มีปัญหาส่วนตัว มีงานใหม่ที่ดีกว่า และเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเวลางานวิจัย

งานวิจัยนี้กำหนดขอบเขตระยะเวลางานวิจัยโดยใช้ผลการดำเนินงานในช่วงการศึกษาวิจัยระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563 จนถึงวันที่ 30 มีนาคม 2563

### 1.4.2 ขอบเขตประชากร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษาวิจัยกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท 4 เอส ที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จำนวน 120คน



### 1.4.3 ขอบเขตเนื้อหา

1.ศึกษาและวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรรวมถึงเสนอแนวทางในการรักษาบุคลากรขององค์กรเอาไว้ด้วย

2.ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

3.ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการศึกษาแนวทางทฤษฎี ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คำจำกัดความที่น่าสนใจในงานวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1. **พนักงานรักษาความปลอดภัย** หมายถึง บุคลากรที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

2. **ความตั้งใจลาออก** หมายถึง การที่พนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ มีความตั้งใจที่จะลาออกจากการทำงานซึ่งเป็นไปโดยสมัครใจ โดยพฤติกรรมการตั้งใจลาออกจากงานนั้นยังไม่ได้เกิดขึ้นจริงแต่มีแนวโน้มที่นำไปสู่พฤติกรรมการลาออกจากงานในอนาคต

3. **หัวหน้างาน** หมายถึง พนักงานระดับจัดการของบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส และเจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ที่ควบคุมดูแลและบริหารการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย และบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส

4. **นโยบายหรือแผนการดำเนินงาน** หมายถึง แผนการดำเนินงานของบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส และของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

5. **เพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ผู้ที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงในที่นี้เป็นเพื่อนพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานร่วมกันอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

6. ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่เป็นหัวหน้าในการทำงาน หรือบุคคล  
ที่ทำหน้าที่มอบหมายงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา ตรวจสอบการทำงานของพนักงาน  
รวมทั้งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยในงานวิจัยนี้ได้มีการนำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาและวิจัย ดังนี้

- 2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกจากงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

#### 2.1 ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

##### 2.1.1 ความหมายของความตั้งใจลาออก

ในการศึกษาและวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พยายามค้นคว้าหาความหมายที่แท้จริงของความตั้งใจในการลาออกจากงาน จากนักวิชาการหลายๆ ท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปความหมายของความตั้งใจลาออก เอาไว้ดังนี้

ความตั้งใจจะลาออกจากงาน เป็นความคิดสมัครใจต้องการที่จะลาออกจากการเป็นบุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่เมื่อมีโอกาส เพื่อไปทำงานที่องค์กรแห่งใหม่หรือเปลี่ยนอาชีพในอนาคตอันใกล้ (Nadiri & Tanova, 2010) ดังนั้นความตั้งใจจะลาออกจากงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์การลาออกจากงานได้เป็นอย่างดี (Cho et al., 2009)

สตีเยร์ (Steers, 1991) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกว่าเป็นความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมลาออกจากงานในอนาคตเป็นความปรารถนาหรือเจตนาของบุคคลที่จะออกจากองค์กร โดยได้รับอิทธิพลจากความรู้สึกที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน มุลเลอร์

Mueller (1990) ให้ความหมายในเชิงความสัมพันธ์ว่าความตั้งใจจะลาออกเป็นผลมาจากความผูกพันกับองค์กรที่ลดน้อยลงและเป็นผลมาจากอิทธิพลของความไม่พึงพอใจในงาน (Griffeth and Hom, 2001) แต่ยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด (เปรมจิต คล้ายเพชร, 2548) ซึ่งการลาออกลักษณะนี้เป็นการนำมาซึ่งความเสียหายต่อองค์กร ทั้งนี้ไม่รวมถึงการเกษียณอายุ การเสียชีวิต การโยกย้ายภายในองค์กร (ประมาภรณ์ ทัพพะรังสี, 2549) ราฮิมและเซนนิค้า (Rahim & Psenicka, 1996) ให้ความหมายความตั้งใจจะลาออกจากงานว่าเป็นความรู้สึกที่อยากออกจากงาน อันเนื่องมาจากสาเหตุหรือปัจจัยต่างๆ

Gaertner et al. (1992) ได้ให้แนวคิดว่าความตั้งใจลาออกนั้นหมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่สืบเนื่องมาจากผลนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังสิ่งที่ดีขึ้นหลังจากการลาออกจากองค์กร ในขณะที่ Tett and Meyer (1993) ให้ความหมายว่า เป็นการไตร่ตรองอย่างรอบคอบถึงความต้องการของตน ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้ายของความคิดในการถอนตัวออกจากงาน (Withdrawal Cognitive)

Steers & Mowday (1981 อ้างถึงใน มนสิรา โอมะคุปต, 2535, น.18) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจในการลาออกไว้ว่า จะเป็นตัวเชื่อมพฤติกรรมการลาออกที่เกิดขึ้นการลาออกจะเป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายของความตั้งใจจะลาออกรวมกับโอกาสทางเลือกของงานที่บุคคลมีความตั้งใจจะลาออก ซึ่งจะมีอิทธิพล 2 ลักษณะคือ

1. ทำให้เกิดการลาออกโดยตรง บุคคลตัดสินใจลาออกโดยทันทีแม้ยังไม่มีทางเลือกอื่น
2. เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการค้นหาโอกาสและทางเลือกที่เป็นไปได้ซึ่งโอกาส โดยทางเลือกจะมีมากหรือน้อยขึ้นกับลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ อาชีพ และสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน หากโอกาสหรือทางเลือกมีน้อยบุคคลอาจจะไม่ลาออกจากองค์กรได้ แต่จะมีพฤติกรรมอื่นๆ เกิดขึ้นแทนเพื่อลดความวิตกกังวลและความคับข้องใจที่ไม่สามารถลาออกจากองค์กรได้ เช่น การขาดงาน การทำงานเฉื่อยชา การติดยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์ การใช้กลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) เมื่อบุคคลตั้งใจจะลาออกและมีทางเลือกก็จะเกิดพฤติกรรมการลาออกขึ้น

เบรดเลสและวาทราส (Beadles, et al., 2000; Watrous, et al., 2006) ให้ความหมายความตั้งใจจะลาออกของพนักงานว่าเป็นความต้องการที่จะหยุดการทำงานซึ่งจะทำให้การทำงานมีความชะงักงันและส่งผลให้เป็นข้อจำกัดในขณะที่ย Gaertner and Nollen (1992, p. 448) ให้แนวคิดว่าความตั้งใจลาออก หมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เป็นผลจากนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังจะจากองค์กรไปเนื่องจากเชื่อว่าตนเองจะได้รับสิ่งที่ดีขึ้นจากการลาออก

แวนเดนเบอร์กและเนลสัน (Vandenberg and Nelson, 1999, p.1315) กล่าวว่าความตั้งใจลาออกหมายถึงการที่บุคคลมีการประมาณความเป็นไปได้ที่จะลาออกไปจากองค์กรอย่างถาวรในเวลาหนึ่งในอนาคตอันใกล้

Beadles et al. (2000) และ Watrous et al. (2006) ให้ความหมายความตั้งใจจะลาออกของพนักงานไว้ว่า เป็นความต้องการที่จะหยุดการทำงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานมีความชะงักงัน และส่งผลให้เป็นข้อจำกัดขององค์กร สอดคล้องกับ Kong et al. (2004) ที่ให้ความหมายไว้ว่าเป็นความตั้งใจของพนักงานในการที่จะลาออกจากหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่โดยสมัครใจ โดยไม่รวมถึงการถูกไล่ออกจากงาน และความตั้งใจจะลาออกจากงานเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดในระบบการผลออกจากการลาออก (Withdrawal Process) ส่วน Karatepe & Uludag (2007) ให้ความหมายถึงความต้องการจะเปลี่ยนสถานที่ทำงานเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งในงานและชีวิตครอบครัว ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความตั้งใจลาออกจากงานของนักวิจัยที่เกี่ยวข้องเอาไว้ตามตารางสรุปความหมายของความตั้งใจลาออกจากงานของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง

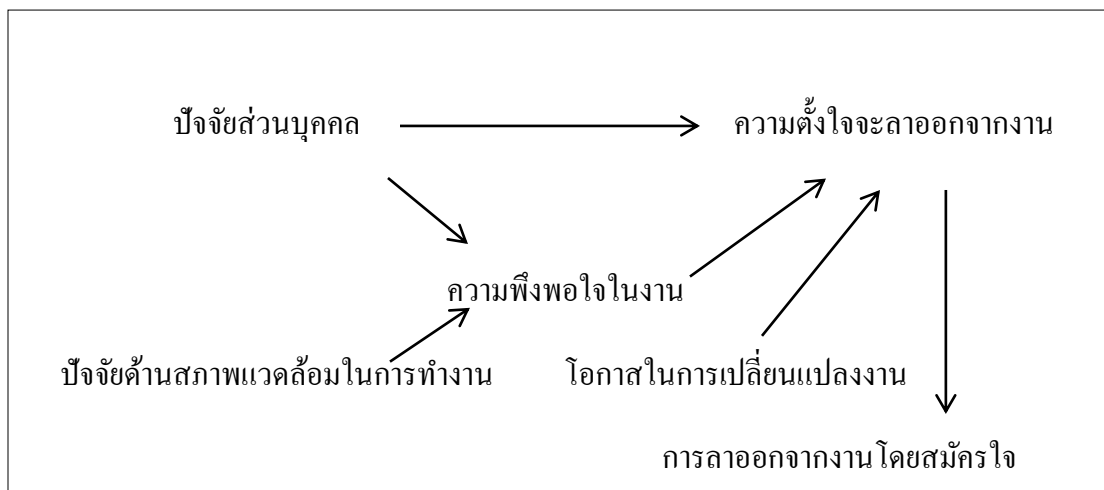
ดังนั้นจากการศึกษาหลายแนวคิดที่ผ่านมาข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความตั้งใจลาออกจากองค์กรได้ว่าความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อวางแผนลาออกจากงานไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือการโอนย้ายงานไปสถานที่ทำงานอื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของพนักงาน แต่อาจยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออก (Intention to Quit)

นิยามของความตั้งใจลาออกมีผู้ให้คำนิยามแตกต่างกันออกไปโดย Gaertner et al. (1992) ได้ให้แนวคิดที่ความตั้งใจลาออกนั้นหมายถึงความตั้งใจทางพฤติกรรมที่สืบเนื่องมาจากผลของนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงาน และการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังสิ่งที่ดีขึ้นหลังจากการลาออกจากองค์กร ในขณะที่ Tett and Meyer (1993) ให้ความหมายว่าเป็นการไตร่ตรองอย่างรอบคอบถึงความต้องการของพนักงาน ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้ายของความคิดในการถอนตัวออกจากงาน (Withdrawal Cognitive) สำหรับ Steers & Mowday (1981 อ้างถึงใน มนสิรา โอมะคุปต, 2535, น. 18) ได้ให้ความหมายของความตั้งใจในการลาออกไว้ว่าจะเป็นตัวเชื่อมพฤติกรรมการลาออกที่เกิดขึ้นการลาออกจะเป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายของความตั้งใจจะลาออกรวมกับโอกาสทางเลือกของงานที่บุคคลมีความตั้งใจจะลาออกเพื่อไปทำงานที่ใหม่โดยมีอิทธิพลจาก 2 ลักษณะคือ

1. ทำให้เกิดการลาออกโดยตรง บุคคลตัดสินใจลาออกโดยทันทีแม้ยังไม่มีทางเลือกอื่น
2. เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการค้นหาโอกาสและทางเลือกที่เป็นไปได้ซึ่งโอกาสทางเลือกจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ อาชีพ สภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน หากโอกาสหรือทางเลือกมีน้อย บุคคลอาจจะไม่ลาออกจากองค์กรได้แต่จะมีพฤติกรรมอื่นๆ เกิดขึ้นแทนเพื่อที่จะลดความวิตกกังวลและความซับซ้อนของจิตใจที่ไม่สามารถลาออกจากองค์กรได้ เช่น การขาดงาน การทำงานเฉื่อยชา การคิดยาเสพคิดหรือแอลกอฮอล์ การใช้กลไกป้องกันตนเอง (Defense Mechanism) เมื่อบุคคลตั้งใจจะลาออกและมีทางเลือกก็จะเกิดพฤติกรรมการลาออกขึ้นได้

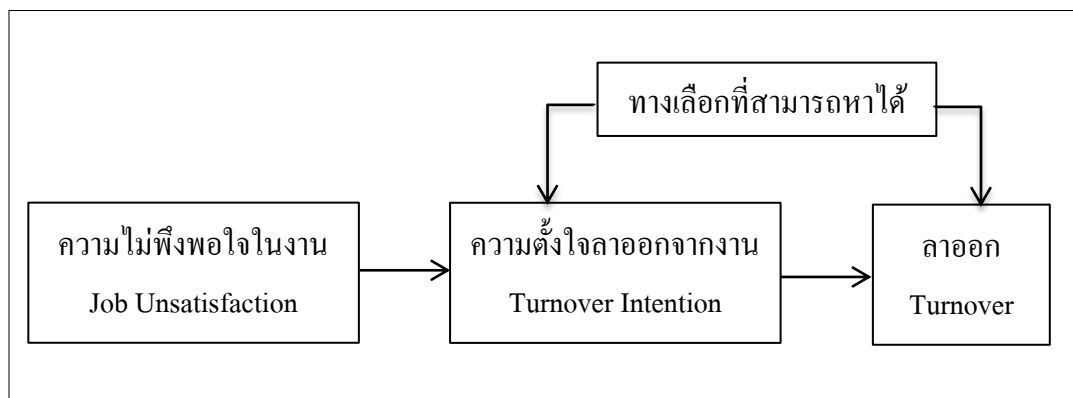
อีริกและคณะ (Eric, et al., 2001) ได้สร้างแบบจำลองที่อธิบายถึงกระบวนการของการลาออกซึ่งมีผลเริ่มต้นมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออก จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมรรถภาพเชิงภาพประกอบที่ 2.1



ภาพประกอบที่ 2.1 แบบจำลองการลาออกจากการงานตามแนวความคิดของอีริกและคณะ (Eric, et al., 2001)

Porter et al. (1974) กล่าวว่าความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน สามารถทำนายได้ง่ายกว่า การลาออกจากการงานจริง ทั้งนี้เพราะความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน อยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลกร มากกว่าการลาออกจากการงานจริง ที่ต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกอื่นอย่างมาก ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานมีความสัมพันธ์สูงกับพฤติกรรมการลาออกจากการงาน ในขณะที่ Gaertner and Nollen (1992, p. 448) ให้แนวคิดว่าความตั้งใจลาออก หมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังจะจากองค์กรไปเนื่องจากเชื่อว่าตนเองจะได้รับสิ่งที่ดีขึ้นจากการลาออก นอกจากนี้ Vandenberg and Nelson (1999, p.1315) ยังกล่าวว่าความตั้งใจลาออกหมายถึงการที่บุคคลมีการประเมินความเป็นไปได้ที่จะลาออกไปจากองค์กรในอนาคต

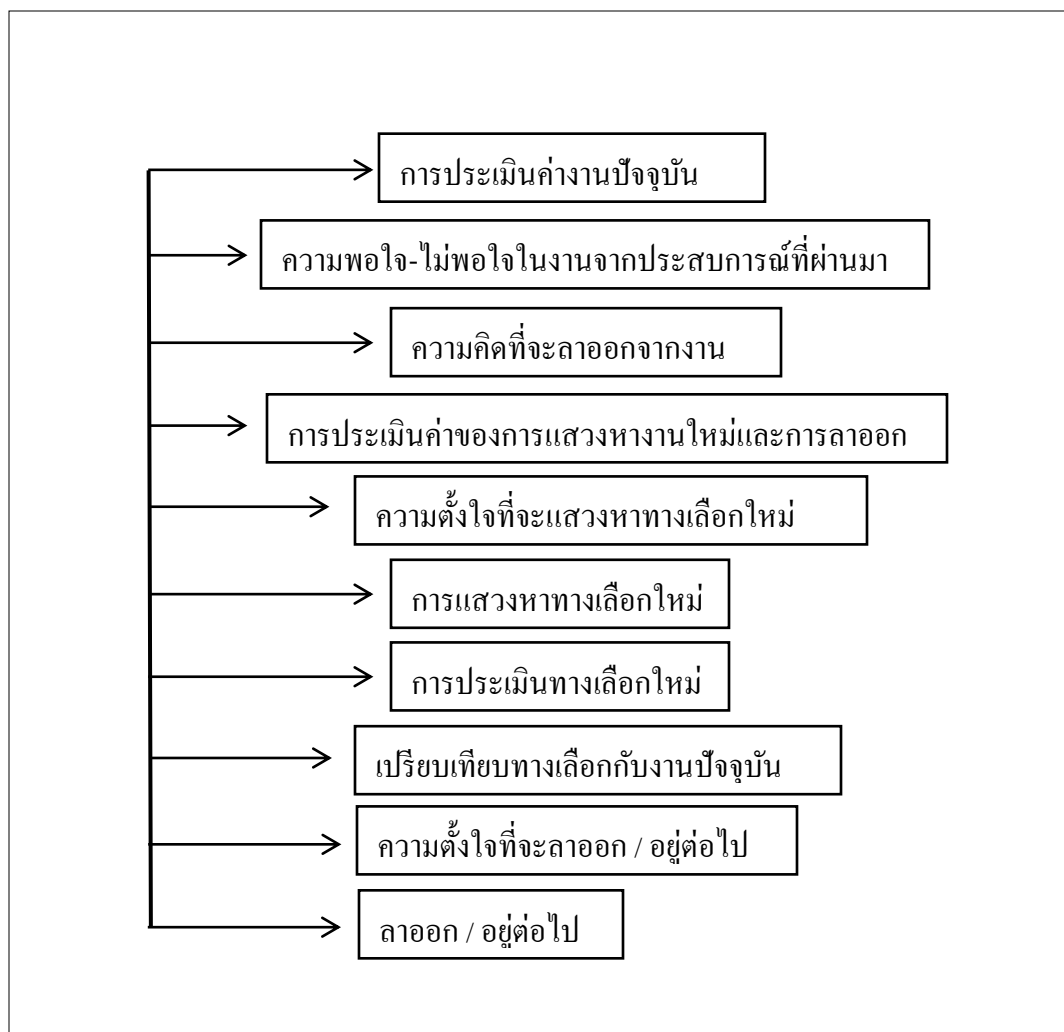
สเปคเตอร์ (Spector : 1996) แสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในงาน ที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหางาน เช่น การสมัครงานอื่น การไปสัมภาษณ์งาน เป็นต้น และสุดท้ายนำไปสู่การลาออก โดยพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานของตนก็จะเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานนั้นและความตั้งใจนี้เองที่นำไปสู่พฤติกรรมของการลาออก ซึ่งสามารถอธิบายถึงกระบวนการลาออกจากการงานได้ดังภาพประกอบที่ 2.2



ภาพประกอบ 2.2 กระบวนการลาออกจากงานตามแนวคิดของ สเปคเตอร์ (Spector :1996)

นอกจากนี้โมเบลย์ (Mobley, et al., 1982) ได้สร้างแบบจำลองที่อธิบายถึงกระบวนการของการลาออก ที่มุ่งเน้นที่ความพึงพอใจในงานที่จะนำไปสู่การลาออกในที่สุด โดยโมเบลย์ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าความไม่พึงพอใจจะก่อให้เกิดความคิดที่จะลาออก ความตั้งใจที่จะค้นหาทางเลือก ความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออก และสุดท้ายก็คือการลาออกจากรองการจริง ๆ ในแบบจำลองของ Mobley มุ่งความสนใจไปที่ความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกของพนักงาน รวมทั้งลักษณะส่วนบุคคล องค์กร และปัจจัยทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังคำนึงถึงความสามารถในการหาทางเลือกใหม่ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจลาออก





ภาพประกอบที่ 2.3 แบบจำลองการลาออกจากงานตามแนวความคิดของโมเบลย์(Mobley, et al., 1982)

จากแนวคิดของโมเบลย์ (Mobley, et al., 1982) นี้ทำให้ทราบว่าพฤติกรรมการลาออกไม่ใช่พฤติกรรมปกติ แต่เกิดจากการสะสมความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งต้องมีปัจจัยบางอย่างมากระตุ้นและกระทบกับความรู้สึก และเมื่อไม่สามารถทนต่อสภาพนั้นๆ ได้ จึงเริ่มมองหาทางออก ความตั้งใจที่จะออกจากงานจึงเกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน จึงไม่ใช่พฤติกรรมปกติที่เกิดขึ้น ต้องมีเหตุและปัจจัยที่ทำให้เกิดขึ้น การศึกษาในเรื่องนี้จะช่วยให้สามารถเสนอแนะแนวทางในการรักษาบุคลากรคุณภาพไว้กับองค์กรได้

### 2.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออก

Mowday, Porter and Steers (1982) กล่าวว่า การที่พนักงานจะมีความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกจากองค์กร มีสาเหตุหลักมาจาก 2 ปัจจัย คือ

1. ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน (Affective responses to the job) จะสามารถนำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจที่จะลาออก และก่อให้เกิดพฤติกรรมลาออกได้ ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้สามารถช่วยลดความรู้สึกของพนักงานได้ โดยมีนักวิชาการได้เสนอแนวทางการลาออกเป็น 3 แนวทาง ดังนี้

1.1 แนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม กล่าวคือ พฤติกรรมลาออก โดยพยายามค้นหาสาเหตุของการลาออกว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร (Lawler, 1971 อ้างใน ลออจิต อิงเจริญสุนทร, 2545) กล่าวถึงการลาออกว่า คือการไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึก 2 อย่างคือ

1.2 ความต้องการค่าตอบแทนสูงขึ้น ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ การหยุดงาน การแสวงหางานใหม่ที่ให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์มากกว่า

1.3 ความดึงดูดใจในการทำงานต่ำลง ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในงาน มีผลให้เกิดการขาดงานและการลาออก นอกจากการจ่ายค่าตอบแทนแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงขององค์กร ที่มีผลต่อการลาออกจากงานเช่นกัน

2. ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน (Nonwork) เช่น การทดลองงาน การฝึกงาน การต้องการแรงงานความผูกพันในครอบครัว เป็นสิ่งที่กระตุ้นการเพิ่มหรือลดความตั้งใจที่จะลาออกหรืออยู่ต่อในองค์กรของพนักงานได้จากแนวทางการลาออกดังกล่าว ได้มีนักวิชาการเสนอตัวแบบการลาออก เช่น

Mobley (1979) ได้เสนอตัวแบบการลาออกจากงาน โดยกล่าวว่าอายุและการดำรงตำแหน่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความน่าจะเป็นที่ค้นพบทางเลือกที่ยอมรับได้ ทำให้เกิดความคิดที่จะลาออกและความตั้งใจที่จะหางานใหม่ จนนำไปสู่การตัดสินใจลาออกหรือคงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ต่อมา Mobley (1982) ได้เสนอแนวคิดเพิ่มเติมว่าความตั้งใจลาออกจากงานเกิดมาจาก 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน เกิดขึ้นจาก 2 องค์ประกอบ คือ
    - 1.1 ค่านิยมส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ความสนใจ ฐานะทางสังคม ตำแหน่งในองค์กร ทักษะ และความเป็นมืออาชีพ
      - 1.2 การรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ เป้าหมาย นโยบาย แนวทางปฏิบัติ ลักษณะงาน วิสัยทัศน์ของหัวหน้างาน กลุ่มผู้ร่วมงาน เงื่อนไขในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน
    2. ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะได้จากองค์กรในอนาคต
    3. ความคาดหวังถึงงานอื่นๆ
    4. ผลกระทบของสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง แต่มีผลต่อการตัดสินใจลาออก เช่น นโยบายเกี่ยวกับการโยกย้ายงาน การขาดงาน ลางาน และจำนวนชั่วโมงการทำงาน
- ตัวแบบการลาออกของMobley (1979) สามารถจัดอยู่ในกลุ่มรูปแบบการศึกษาทางด้านพฤติกรรม แนวทางการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ และแนวทางการศึกษาทางด้านปัจจัยแรงผลักดัน/แรงดึงดูด

#### 2.1.4 ผลของความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

- นักวิจัยหลายท่านได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกไว้ว่าความตั้งใจที่จะลาออกมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม 3 ลักษณะ ได้แก่
1. พฤติกรรมการลาออกโดยตรง พนักงานจะตัดสินใจลาออกโดยทันที หากเกิดความรู้สึกที่ต้องการจะลาออก แม้ว่าจะยังไม่มีทางเลือกอื่นรองรับก็ตาม
  2. พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก เมื่อพนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออก พนักงานก็จะพยายามหาทางเลือกอื่นมารองรับตอนที่ลาออกไปจากองค์กรเดิม เพื่อจะได้ไม่ต้องกลายเป็นผู้ว่างงาน หลังจากลาออกจากงานไปแล้ว แต่โอกาสที่จะค้นหาทางเลือกนั้นก็ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันออกไปของพนักงาน เช่น อายุ เพศ อาชีพ ฯลฯ รวมทั้งขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงานในขณะนั้นด้วย
  3. พฤติกรรมด้านอื่น ๆ เมื่อพนักงานทราบว่าตนเองไม่สามารถค้นหาทางเลือกที่ตนปรารถนาได้หรือมีทางเลือกน้อย พนักงานก็จะยังคงไม่ลาออกจากองค์กร แต่จะมีพฤติกรรมอื่นเกิดขึ้นแทนเช่น การขาดงาน การเฉื่อยงาน การคิดยาเสพติดหรือแอลกอฮอล์ การใช้กลไกป้องกันตนเอง

(Defense Mechanism) ฯลฯ เพื่อลดความวิตกกังวลและความคับข้องใจที่เกิดจากการไม่สามารถลาออกจากองค์กรได้

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ทำให้ทราบว่าความตั้งใจลาออกจากงานที่เกิดขึ้นนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายอย่างทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้องกับงานที่มีอิทธิพลและสามารถกระตุ้นทำให้พนักงานเกิดความคิดตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้ พบว่าสามารถเกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลแล้วแต่ความสามารถในการทนรับกับสถานะของบุคคลนั้นๆและก่อนที่บุคคลจะลาออกจากงานจริง ต้องใช้เวลาในการคิดและผ่านการพิจารณาก่อนซึ่งต้องใช้ระยะเวลาพอสมควรซึ่งอาจจะลาออกหรือไม่ลาออกก็เป็นได้ รวมทั้งในระหว่างที่กำลังตัดสินใจอยู่นั้นบุคคลจะมีการแสดงพฤติกรรมบางประการออกมาเพื่อเป็นการตอบโต้กับปัจจัยที่มีอิทธิพลกระตุ้นเหล่านั้น เช่น การมาทำงานสาย การขาดงานโดยไม่จำเป็น หรือประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลงในช่วงเวลานี้หากบุคลากรในหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับพนักงานอย่างเช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำการสังเกตเห็นและให้ความสนใจกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงานเหล่านี้แล้ว อาจทำให้ทราบปัจจัยที่เป็นสาเหตุและเป็นแนวทางหนึ่งในการป้องกันและลดโอกาสในการลาออกของพนักงานในองค์กรก็เป็นได้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548)

ดังนั้นจากการศึกษาหลายแนวคิด สามารถสรุปทฤษฎีความตั้งใจลาออกจากองค์กร ได้ว่าความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อวางแผนลาออกจากงานไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือ การโอนย้ายงานไปสถานที่ทำงานอื่นซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของพนักงาน แต่อาจยังไม่มี การตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

จากแนวคิดเหล่านี้จึงทำให้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน ซึ่งได้มีการเสนอไว้ในแนวคิดข้างต้นมาปรับใช้ให้เหมาะกับงานวิจัย โดยได้ใช้แนวคิดเหล่านั้นเป็นจุดเริ่มต้นในการคิดและรวบรวมหาสาเหตุที่อาจเป็นปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานแล้วทำการประมวลว่าปัจจัยใดที่น่าจะมีความสำคัญและสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมากกว่า

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

### 2.2.1 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน

การแลกเปลี่ยน (Exchange) หมายถึง การที่คนหนึ่งมีความต้องการ “ของ” จากคนหนึ่ง คือติดต่อกับคนที่มีของที่คนนั้นต้องการ คนที่มีของจะติดต่อกันก็ต่อเมื่อพิจารณาเห็นว่าเขาจะได้ประโยชน์ (Benefit) จากการแลกเปลี่ยนนั้น ซึ่งคำว่า “ของ” สำหรับการแลกเปลี่ยนอาจเป็นไปได้หลายอย่าง เช่น วัตถุสิ่งของ เงินทอง หรือไม่ใช่วัตถุ เช่น ความเป็นเพื่อน การสนับสนุนตลอดจนความรัก ความเห็นใจ ความอบอุ่น (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2546, น. 35)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนหรือทฤษฎีปรัวรรตนิยม (Exchange theory) เป็นทฤษฎีหลักทฤษฎีหนึ่งของสังคมวิทยา ที่สามารถนำแนวความคิดไปใช้ได้กับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลไปจนกระทั่งถึงระดับสังคม โดยทฤษฎีนี้เน้นความสำคัญของคู่สัมพันธ์ ในการสนองความต้องการของกันละกัน ซึ่งสโตเรอ (Storer, 1966, อ้างถึงใน สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2546, น. 36-37) ได้ให้หลักการของการเกิดความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนดังนี้

(1) ฝ่ายหนึ่งต้องการอย่างหนึ่งของอีกฝ่ายหนึ่ง และมีความเชื่อว่าผู้ถูกติดต่อจะยินดีแลกเปลี่ยนกับสิ่งของของผู้ติดต่อ

(2) สิ่งของที่ต้องการจะต้องได้มาโดยฝ่ายผู้มีสิ่งของนั้นจริงๆ และการแลกเปลี่ยนนั้นต้องมีความยุติธรรม และจะคงอยู่ตามเท่าที่ทั้งสองฝ่ายต่างรู้สึกว่ามี ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยน

(3) ทั้งสองฝ่ายจะต้องไม่แลกเปลี่ยนสิ่งของที่ไม่คู่ควร หรือไม่เหมาะสมกัน เช่น ฝ่ายหนึ่งต้องการค่าจ้างแรงงานที่อีกฝ่ายขอให้ทำ แต่ฝ่ายขอให้ทำเพียงกล่าวขอบคุณ ซึ่งไม่ตรงกับสภาพหมายของผู้ทำงาน

เมื่อพิจารณาถึงการจ้างงานในองค์กร พนักงานมีการแลกเปลี่ยนในการจ้างงาน เนื่องจากรับรู้ว่ารางวัลที่ตนได้รับมีค่ามากกว่าสิ่งที่ให้ไป และเช่นเดียวกันองค์กรเข้าสู่กระบวนการแลกเปลี่ยนเนื่องจากสิ่งที้องค์กรได้รับมีค่ามากกว่าสิ่งที้องค์กรให้กับพนักงาน สิ่งที่เราเรียกการแลกเปลี่ยนในการจ้างงานว่าเป็นสัญญาการจ้างงาน ซึ่งมีค่าตอบแทนในหลายรูปแบบ เช่น เงินผลประโยชน์ และรางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งทั้งสองฝ่ายดำเนินการให้คงมีการแลกเปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่อง โดยที่ต่างฝ่ายต่างรับรู้ว่ารางวัลที่ได้รับมีค่าเท่าหรือมากกว่าสิ่งที่ให้ไป โดยแท้จริงแล้วการแลกเปลี่ยนหมายถึงการให้หรือสิ่งที่ลงทุน รางวัลหรือผลที่ได้รับ กระบวนการเปรียบเทียบ หรือการ

เปรียบเทียบรางวัลกับสิ่งที่ให้ไป และผลลัพธ์ซึ่งอาจเป็นอยู่ในรูปทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งBlau (1964, อ้างถึง สนธยา พลศรี, 2545, น. 88-90) ได้ให้แนวคิดของหลักการแลกเปลี่ยน ซึ่งมีหลักการเบื้องต้น 7 ประการ ดังนี้

(1) ยิ่งบุคคลคาดหวังว่าจะได้กำไรจากการกระทำกิจกรรมเฉพาะใด เขาก็ยังมีแนวโน้มจะกระทำกิจกรรมนั้นมากขึ้น

(2) ยิ่งบุคคลใดได้ทำการแลกเปลี่ยนรางวัลกับบุคคลอื่นมากขึ้นเพียงใด โอกาสที่ความผูกพันระหว่างกันจะเกิดมากยิ่งขึ้น เมื่อแลกเปลี่ยนรางวัลกันนานและบ่อยครั้งก็จะสร้างความผูกพันต่างตอบแทนขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปในสังคมจะมีบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนกัน (Norm of Reciprocity) ที่บังคับให้บุคคลตอบแทนสิ่งที่ผู้อื่นให้อยู่แล้ว ทำให้ความสัมพันธ์นั้นยืนยาวยิ่งขึ้น

(3) ในความผูกพันต่างตอบแทนนี้ ถ้าหากคู่สัมพันธ์อีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้ตอบแทนให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ไม่ได้รับตอบแทนก็จะแสดงสิทธิทานุมัติทางลบมากยิ่งขึ้น เช่น แสดงความไม่เป็นมิตร แสดงความไม่พึงพอใจ ลดประโยชน์ลง เลิกความสัมพันธ์ หรืออาจกลายเป็นศัตรูคู่แข่งกันก็ได้

(4) บุคคลใดได้รับรางวัลใดมากขึ้น บุคคลนั้นจะยิ่งรู้สึกอึดอัดกับรางวัลนั้น คุณค่าของรางวัลนั้นก็ยิ่งจะค่อยๆ ลดลง แต่จะเริ่มหารรางวัลอื่นมาทดแทน ในขณะเดียวกันถ้าหากว่าเขาได้รับรางวัลน้อยก็ยิ่งจะถึงจุดอึดอัดอีกเช่นเดียวกัน ตามหลักเศรษฐศาสตร์ เรื่องกฎอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย (Law of Marginal Utility)

(5) ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนที่มั่นคง หมายถึงความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนที่คู่สัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นเพียงสองคนหรือมากกว่ายอมรับว่ามีอยู่ต่างได้ทดแทนแลกเปลี่ยนรางวัลต่อกันเป็นเวลานาน จนกลายเป็นเรื่องปกติ ความสัมพันธ์แบบนี้จะก่อให้เกิดบรรทัดฐาน หรือมาตรฐานสังคมในการแลกเปลี่ยนอย่างยุติธรรมมากขึ้น

(6) ยิ่งมีการปฏิบัติตามบรรทัดฐานแห่งความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนน้อยลงไปเท่าใด คู่สัมพันธ์ที่ไม่ได้รับความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนก็จะยิ่งใช้สิทธิทานุมัติทางลบต่ออีกฝ่ายหนึ่งมากขึ้น ซึ่งเป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากหลักการในข้อที่ 3 ซึ่งกล่าวมาแล้ว

(7) ยิ่งความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนเกิดความสมดุลและความมั่นคงขึ้นในบางหน่วยสังคมก็ยิ่งเป็นไปได้มากกว่า ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนในหน่วยสังคมอื่นจะไม่สมดุลและไม่มั่นคง ซึ่งเป็นหลักการต่อเนื่องจากหลักการข้อที่ 6

### 2.2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

วรูม (สุรพล พยอมแย้ม, 2545, น. 57-60) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งเป็นการอธิบายพฤติกรรมในรูปของเป้าหมายของบุคคล การเลือกและความคาดหวังเกี่ยวกับการประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าบุคคลจะต้องรู้ตัวเองว่าต้องการได้รับสิ่งใดจากการปฏิบัติงาน ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่ส่งผลร่วมกันต่อแรงจูงใจการทำงานของบุคคล 3 องค์ประกอบ คือ การรับรู้คุณค่า ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ และความคาดหวัง ซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ และการรับรู้คุณค่า จะทำให้เกิดแรงจูงใจที่แสดงการกระทำหรือการปฏิบัติวรูมได้อธิบายถึงกระบวนการในการจูงใจ (Process theory) ว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยเป้าหมายอะไรและถูกใจอย่างไร ซึ่งมองว่าความต้องการเป็นเพียงองค์ประกอบในกระบวนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเท่านั้น และการจูงใจจะเป็นผลของความต้องการที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคาดหวังจะเป็นแรงกระตุ้นเพื่อนำบุคคลไปสู่เป้าหมายทฤษฎีนี้ประกอบด้วย ความคาดหวัง (Expectancy) ความพอใจ (Valance) และผลลัพธ์ (Outcomes) ความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็น หรือการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นจะบรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งซึ่งสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้ ถ้าบุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงานมากขึ้นความพอใจ คือ ปริมาณความพึงพอใจที่บุคคลคาดหวังจากผลลัพธ์ที่ได้ อย่างหนึ่ง ความพึงพอใจนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกรู้สึกของบุคคลแต่ละบุคคลผลลัพธ์แต่ละอย่างกระตุ้นความพึงพอใจในแต่ละบุคคลไม่เท่าเทียมกันผลลัพธ์ คือ ผลที่ได้จากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและการจูงใจแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

(1) ระดับแรก (Primary Outcomes) คือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานสืบเนื่องมาจากการใช้ความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน

(2) ระดับที่สอง (Secondary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่ติดตามมาจากความพยายามหรือการเกี่ยวพันกับผลลัพธ์ระดับแรก เช่น หลังจากงานสำเร็จได้ความดีความชอบหลังจากได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ได้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น

ทฤษฎีของวรูม (1964) ได้ถูกเพิ่มเติมโดย Porter and Lawler (1968) ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจอีกอย่างหนึ่ง คือ ความเชื่อส่วนบุคคล (Instrumentality) ความเชื่อส่วนบุคคลนี้คือ

ความรู้สึกส่วนตัวที่เชื่อว่าผลลัพธ์ระดับที่สองจะต้องเกิดขึ้นหลังจากได้รับผลลัพธ์ระดับแรก ตัวอย่างเช่น ความเชื่อที่ว่า การได้เลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน เป็นผลจากการปรับปรุงผลการทำงานให้ดีขึ้น

สรุป ทฤษฎีความคาดหวังหรือความคาดหวัง (Expectancy theory) ของวรูม ทฤษฎีนี้ประกอบด้วย ความคาดหวัง ความพอใจผลลัพธ์ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจอีกอย่างหนึ่งคือ ความเชื่อส่วนบุคคล เช่น ความรู้สึกส่วนตัวที่เชื่อว่ามี การได้เลื่อนขั้นตำแหน่ง เงินเดือน เป็นผลจากการปรับปรุงผลการทำงานให้ดีขึ้น

### 2.2.3 ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่าทฤษฎีอีอาร์จีซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ดังนี้

(1) ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต (Existence Needs) ซึ่งเป็นความต้องการ การตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ จึงมีความใกล้เคียงกับกับความต้องการทางด้านร่างกายและความ ต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัยของมาสโลว์ ซึ่งต้องการการตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

(2) ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่ สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับ สมาชิกคนอื่นในองค์กร จึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการด้านความสัมพันธ์ และ ความต้องการเกี่ยวกับความรักของมาสโลว์แต่แอลเดอร์เฟอร์เน้นการตอบสนองความต้องการด้าน ความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผย ถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกใจซึ่งให้ ความสำคัญน้อยกว่า

(3) ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการร่วมกันที่จะได้รับ ความนิยมนยกย่องและความต้องการที่จะรู้ถึงความสามารถที่แท้จริงซึ่งเป็นความต้องการในขั้นสูงของ มาสโลว์ในกรณีที่มีมนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการด้านอื่นๆ ก็อาจหันกลับไปสู่ความ



ต้องการในระดับต่ำลงมาอีกเช่นบุคคลที่ล้มเหลวในความก้าวหน้าในงาน ซึ่งอาจทำให้เกิดความต้องการด้านความสัมพันธ์ขึ้นมาอีกเป็นต้น

ซึ่งความสำคัญของทฤษฎี ERG ไม่ได้อยู่ที่แนวความคิดใหม่ที่จัดกลุ่มความต้องการของพนักงานตามแบบของมาสโลว์ กล่าวคือ การที่มองว่ากลุ่มความต้องการทั้ง 3 ไม่ได้แยกออกจากกันโดยเด็ดขาด แต่กลุ่มความต้องการดังกล่าวมีสัมพันธ์กันแบบต่อเนื่อง (Continue) นอกจากนั้นยังมองว่าความต้องการของคนไม่จำเป็นต้องเกิดจากต่ำไปสูงตามแบบทฤษฎีของมาสโลว์แต่อาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันหลาย ๆ อย่างก็ได้ ทฤษฎี ERG ได้แบ่งความต้องการออกเป็น ดังนี้ ความต้องการดำรงอยู่ ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการการเจริญเติบโต

สรุป ทฤษฎี ERG ของ Alderfer แบ่งความต้องการเป็น 3 ส่วน การดำรงอยู่มีการสัมพันธ์กับผู้อื่น การเจริญเติบโต แต่ความต้องการต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันและยังมองว่าความต้องการของคนไม่จำเป็นจะเกิดจากต่ำไปสูงตามทฤษฎีของมาสโลว์ แต่อาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานประจำศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากรานประกอบด้วย

### 2.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

**2.3.1.1 เพศ** เพศเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของลักษณะส่วนบุคคลที่มีการศึกษากันอย่างกว้างขวาง เพื่ออธิบายการตัดสินใจที่แตกต่างกันของพนักงาน Collins (1993) ที่ศึกษาความแตกต่างระหว่างความเครียดของทั้งสองเพศ และได้ข้อสรุปว่าเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย และ Chi et al. (2012) ที่ศึกษาการลาออกของผู้สอบบัญชีในบริษัทสอบบัญชีประเทศได้หวั่นพบว่า เพศมีความสัมพันธ์อย่างมีสาระสำคัญกับการลาออกของพนักงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับหัตถ์ชัย ปานสวัสดิ์ (2546) ที่ได้ศึกษาถึงสาเหตุของการลาออกของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในภาพรวม และจำแนกตามคุณลักษณะด้านภูมิหลังของพนักงานจำนวน 260 คน พบว่าภูมิหลังของพนักงานที่ลาออก

เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายอย่างไรก็ตาม งานวิจัยในประเทศไทยบางส่วนเช่น งานวิจัยของ ถนัดชัยปิ่นรุ (2553) พบว่าการลาออกจากองค์กรของพนักงานบัญชีเพศหญิงและเพศชายไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธานีชตรา สมัครจิตร (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือข่ายพัฒนาวิบูลอำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือข่ายพัฒนาวิบูลอำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรีจำนวน 314 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกที่ต่างกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ตุ่มทอง สิรินุต (2540) ที่ได้ศึกษปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง พบว่าเพศไม่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงาน

**2.3.1.2 อายุ** มีงานวิจัยหลายงานที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความตั้งใจลาออกของพนักงานในองค์กร โดย Mobley et al. (1978, อ้างถึงใน ถนัดชัย ปิ่นรุ 2553) พบว่าอายุของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ และความพึงพอใจในงานที่ทำ เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร อัสมาภรณ์ ณ สงขลา (2539) ได้ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการออกจากงานของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มการออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก และงานวิจัยของ กุลวดี เทสประทีป (2544) ที่ได้ศึกษปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างไรก็ตามงานวิจัยของ Healy et al. (1995) พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการลาออกจากองค์กร ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ธานีชตรา สมัครจิตร (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือข่ายพัฒนาวิบูลอำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกที่ต่างกัน และยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ ตุ่มทอง สิรินุต (2540) ที่ได้ศึกษปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง พบว่าอายุไม่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานงานวิจัยของเอกภูมิ เรียนลึก (2543) ศึกษาบรรยากาศในองค์กรกับภาวะแปลกแยกที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมและเครื่องนุ่งห่ม ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานที่มีอายุต่างกันจะมีภาวะแปลกแยกที่แตกต่างกัน และภาวะแปลกแยกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

**2.3.1.3 สถานภาพ** ในสภาพการทำงานที่ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากของประเทศไทย ในปัจจุบันนี้ จากการเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรมที่เน้นการผลิตครั้งละมากๆ ไปจนถึงธุรกิจ หน่วยงานราชการ องค์กรต่างๆ ซึ่งมีลักษณะของงานบริการที่มีเพิ่มมากยิ่งขึ้นและยังต้องเน้นหนักไปที่การบริหารจัดการ และการดำเนินกิจการตลอด 24 ชั่วโมงซึ่งเวลางานก็มักจะถูกขยายออกไปด้วย คนส่วนใหญ่จึงต้องยอมรับการทำงานเป็นกะ การทำงานล่วงเวลาที่ล้วนมีผลทำให้ต้องใช้เวลากับการปฏิบัติงานมากและหนักขึ้น จนบางครั้งอาจไม่มีเวลาว่างสำหรับครอบครัวหรือเวลาส่วนตัวในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามที่ต้องการ (Kaewkeattikhun, 2011) ซึ่งหลายคนมีคำกล่าวว่าเมื่อมีระบบโซเชี่ยลเน็ตเวิร์คเหล่านี้ความเป็นส่วนตัวก็ไม่มีอีกต่อไป และทั้งนี้ตามความเหมาะสมของการดำเนินชีวิตนั้น จึงต้องจัดสรรแบ่งเวลาให้ งานและชีวิตส่วนตัวเป็นไปอย่างเหมาะสม แต่โดยทั่วๆ ไปงานและชีวิตมักจะเป็นความต้องการที่ขัดกันระหว่างองค์กรกับพนักงาน โดยองค์กรต้องการให้พนักงานใช้เวลาทุ่มเทกับการทำงาน ในขณะที่พนักงานเองต้องการใช้เวลากับชีวิตความเป็นอยู่และครอบครัวอย่างมีความสุข งานและชีวิตจึงมีผลกระทบซึ่งกันและกัน (Glezer & Wolcott, 1999) เมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว จะส่งผลเสียต่อทั้งพนักงานและครอบครัว ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ความพึงพอใจในชีวิตและในการทำงานลดลง มีอัตราการขาดงาน และความตั้งใจในการลาออกเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการที่ทั้งงานและชีวิตครอบครัวจะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีความสมดุลซึ่งกันและกันระหว่างงานและชีวิตครอบครัว (Kaewkeattikhun, 2011)

**2.3.1.4 ระดับการศึกษา** Glimer (1967) พบว่ามีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่ากลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่นๆ กลับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันงานวิจัยของสุชาติ วัชรโยธิน (2535) ที่ได้ศึกษาปัญหาการลาออก จากงานของบุคลากรในองค์กร กรณีพนักงานระดับบริหารของธนาคารกรุงไทย จำกัด พบว่าในส่วน ของปัจจัยด้านระดับการศึกษา ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่ลาออกจากงานมากที่สุด ซึ่งต่างจากงานวิจัยของอัสมากรณ ฌ สงขลา (2539) ที่ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้ม

การออกจากงานของพนักงานในธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีแนวโน้มออกจากงานมากกว่า

**2.3.1.5 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ค่าตอบแทนในที่นี้หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นที่พนักงานได้รับจากการทำงาน ซึ่งปัจจัยในเรื่องค่าตอบแทนนั้นมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจลาออกของพนักงาน จากการศึกษาของ Marxen (1996) ซึ่งได้ใช้วิธีสำรวจทางโทรศัพท์โดยสอบถามอดีตพนักงานของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในอเมริกา เพื่อที่จะเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับความคิดของพนักงานทั้งก่อนการออกจากงาน ขณะลาออกจากงาน และหลังการลาออกจากงาน ซึ่งพบว่าเงินเดือนคือเหตุผลลำดับที่ 2 ของการลาออก ในขณะที่ Farris (1971) พบว่าอัตราการลาออกของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับรายได้ที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือน ในขณะที่ภราดี บุตรศักดิ์ศรี (2540) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่าง เงินเดือน/ ค่าตอบแทน กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร

ตารางที่ 2.1. แสดงปัจจัยส่วนบุคคลจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล ของความตั้งใจลาออกจางาน	หัตถชัย ปานสวัสดิ์(2546)	ณัฏชัย ปิณฑุ (2553)	ธำนิชตรา สัมภักจริตร (2555)	ตุ้มทอง สิริบุตร (2540)	อัศมาภรณ์ ณ สงขลา (2539)	ผู้วิจัย (2562)
เพศ	✓		✓	✓	✓	✓
อายุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สถานภาพ	✓		✓		✓	✓
ระดับการศึกษา	✓	✓		✓	✓	✓
ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ตำแหน่งงาน	✓	✓	✓	✓		✓

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่ามีปัจจัยหลายด้านที่เป็นปัจจัยให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออกจากการทำงานในองค์กร เช่น อายุ เพศ เงินเดือน ความก้าวหน้าในการทำงาน หรือความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงาน ดังนั้นองค์กรมีหน้าที่ต้องดูแลพนักงานหรือลูกจ้างให้มีความผูกพันกับองค์กร และต้องจัดการให้พนักงานรู้สึกมีเป้าหมายและมีแรงจูงใจในการทำงานด้วย

**2.3.2 ปัจจัยด้านความน่าสนใจของงาน** ถ้างานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจจะเป็นเสมือนแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ในการทำงานของคนที่จะทำให้เขารู้สึกอยากทำงาน และผลงานที่ดีจะเป็นเสมือนรางวัลที่ให้กับตนเองและถ้าหากผลงานที่ออกมาไม่ดี บุคคลก็จะพยายามมากขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงผลงานที่ไม่พึงพอใจเพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองจากคุณภาพผลงานที่ดี (Hackman and Oldham, 1975) โดยงานที่แต่ละบุคคลปฏิบัติอยู่จะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของการออกแบบ

งานว่าจะจัดหรือออกแบบงานอย่างไรเพราะการออกแบบงาน (Design of Work) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรและมีความสำคัญโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน Glimmer (1971) ได้สรุปว่าลักษณะของงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานตามที่เขานัดหรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงานเพราะองค์ประกอบนี้มากความตั้งใจจะลาออกจากงานเป็นความคิดสมัครใจที่ต้องการจะลาออกจากการทำงานหรือการเป็นบุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่เมื่อมีโอกาสไปทำงานที่องค์กรแห่งใหม่หรือเปลี่ยนอาชีพในอนาคตอันใกล้ (Nadiri & Tanova, 2010) ดังนั้นความตั้งใจจะลาออกจากงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะพยากรณ์การตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้เป็นอย่างดี (Cho et al., 2009)

งานวิจัยของฤทัยขวัญ บุรณวนิช (2548) ซึ่งได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความทุกข์ใจกับความคิดตั้งใจลาออกของพนักงาน พบว่าลักษณะงานซึ่งประกอบไปด้วยบทบาทในการทำงานที่ไม่ชัดเจน ความไม่มั่นคงในการทำงาน และงานที่ทำอยู่ไม่เหมาะสมกับความสามารถพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดตั้งใจที่จะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฤทธิตา รักกุศล (2549) ที่กล่าวว่าลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับแนวโน้มการลาออก กล่าวคือ หากลักษณะงานนั้นไม่มีความท้าทาย ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะงานต่ำก็จะมีผลทำให้มีแนวโน้มการลาออกสูงและการศึกษาของ กุลวดี เทศประทีป (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานสามารถพยากรณ์การลาออกของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับงานวิจัยของ ปิยะอัสน์ ดีประเสริฐวิทย์ (2544) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์กรที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของงานด้านผลย้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออก

**2.3.3 ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในปัจจุบันพนักงานในหลายตำแหน่งอาจไม่ได้รับ โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพเท่าที่ควร เนื่องจากไม่มีการแสดงหรือ**

กำหนดเส้นทางชีวิตการทำงานที่ชัดเจน หรือไม่มีตำแหน่งที่มีระดับสูงขึ้น ไปที่สามารถเลื่อนระดับขึ้นไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน และอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานของตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันในที่สุด ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่นการได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของพนักงาน จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงานหากพนักงานทราบถึงความก้าวหน้าในสายอาชีพของตน เป็นการสร้างขวัญกำลังใจและจูงใจในการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ งานวิจัยของพงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2553) ที่ศึกษาถึงคุณลักษณะของบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนด้านอาชีพและความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวน495 คน พบว่าความพึงพอใจในด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการลาออกจากงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับคำกล่าวของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่กล่าวไว้ว่าความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยสิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า ให้ความสำคัญและพนักงานได้รับการดูแลเอาใจใส่ที่ดีจากองค์กร โดย Gaertner et al. (1992) ได้ให้แนวคิดว่าความตั้งใจลาออกเป็นความตั้งใจทางพฤติกรรมที่สืบเนื่องมาจากผลของนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงาน และการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังสิ่งที่ดีขึ้นหลังจากการลาออกจากองค์กรสำหรับงานวิจัยของ สมศักดิ์ เตชะวณิช, สมบัติ อภิกุลวิณิช และสุชาติวิไลวรวิทย์ (2539) ได้ศึกษาถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทในองค์กรภาคเอกชน พบว่า โอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจเปลี่ยนงาน

**2.3.4 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานงานวิจัยของ สุทธิณี กุศลศรี (2544)** ศึกษาสาเหตุทางการบริหารที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทที่พีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) พบว่ารูปแบบการบริหารงานแบบระบบครอบครัวและพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกจากการเป็นพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรสาร เทพศิริ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการลาออกจากงานของวิศวกรในอุตสาหกรรม

รถยนต์ ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้บรรยากาศการบริหารงานในองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อความต้องการลาออกจากงานของวิศวอุตสาหกรรมรถยนต์

**2.3.5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน** Shaw et al. (1998) ได้ศึกษาสาเหตุของการลาออกจากงาน ได้ข้อสรุปว่าปัญหาหลักมาจากการบังคับบัญชาที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงการไม่ได้รับการยอมรับ หรือเห็นความสำคัญจากหัวหน้างาน หรือได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการควบคุมการทำงานที่จำกัด สอดคล้องกับ Thatcher et al. (2003) ที่พบว่าปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งกระทบต่อการลาออกของพนักงาน นอกจากนี้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการสนับสนุนจากองค์กรก็มีผลต่อการลาออกพนักงานผู้ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในระดับสูง แต่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ จะมีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานผู้ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและองค์กรอยู่ในระดับต่ำ (Tuzan and Kaemci, 2012) Hickman and Silva (1991) กล่าวว่าปัญหาการลาออกของพนักงานส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากคุณสมบัติส่วนตัว หรือความไม่มีประสิทธิภาพของหัวหน้างานก็ได้ เช่น จากการทำงานอยู่ใกล้ชิดกับพนักงานทุกวัน หัวหน้างานอาจมองข้ามการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองในทางที่ดีขึ้นของพนักงาน ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วหัวหน้างานจะต้องเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของพนักงาน เกี่ยวกับการยอมรับและควรจะหาทางให้พนักงานรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับไม่ว่าจะเป็นการยอมรับอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยชมเชย การออกหนังสือชมเชย การไม่ตระหนักรว่าพนักงานแต่ละคนมีความแตกต่างกันอาจทำให้พนักงานบางคนเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้นมาได้ นอกจากนั้นหัวหน้างานควรจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน สร้างทีมการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นครอบครัวเดียวกันนอกเหนือไปจากการทำหน้าที่ของหัวหน้างาน หนึ่งในด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในงานนั้น หัวหน้างานจะต้องปฏิบัติต่อคนงานอย่างยุติธรรม เช่น การดำเนินงานอย่างฉับพลันเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของคนงาน การประเมินผลงานอย่างยุติธรรม การเอาใจใส่ในความสามารถของคนงาน การสั่งงาน และการมอบหมายงาน เป็นต้น รัชชัช บุญเพิ่มราศรี (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง



พนักงานกับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อการตั้งใจลาออกจางาน บุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันมีการตั้งใจลาออกจางานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 บุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ จะมีการตั้งใจลาออกจางานสูงกว่าบุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภราดี บุตรศักดิ์ศรี (2540) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจางานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุน พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจางาน

**2.3.6 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ทัศนคติ เสือพิทักษ์ (2541)** ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจางานของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) พบว่า เพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจางานสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัตถชัยปานสวัสดิ์ (2546) ที่ได้ศึกษาถึงสาเหตุของการลาออกของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นพบว่าปัญหาด้านเพื่อนร่วมงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานลาออก ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับการศึกษาวิจัยของ ชวชัย บุญเพิ่มราศรี (2552) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตั้งใจลาออกจางานของบุคลากร ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการตั้งใจลาออก โดยบุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันมีการตั้งใจลาออกจางานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 บุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานระดับปานกลางมีการตั้งใจลาออกจางานสูงกว่าบุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานระดับสูง อย่างไรก็ตามงานวิจัยของภราดี บุตรศักดิ์ศรี (2540) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจางานของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกจางาน

**2.3.7 ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ค่าจ้างและเงินเดือนมีความสัมพันธ์** โดยตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะค่าจ้างหรือผลตอบแทนจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดหาสิ่งของต่าง ๆ ที่ต้องการเช่น อาหารเสื้อผ้า ยารักษาโรคและเครื่องนุ่งห่ม ทั้งแก่ตนเองและ

ครอบครัว ค่าตอบแทนเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างสถานภาพทางสังคมให้แก่แต่ละบุคคล เช่น ผู้มีรายได้สูง มีฐานะมั่งคั่ง มักจะได้รับการยกย่องนับถือจากสังคม เป็นต้น นอกจากนี้เงินเดือนหรือผลตอบแทนยังเป็นสิ่งช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจรักงานและปฏิบัติงานให้เป็นผลดีสวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อมหมายถึงสวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง ทั้งในขณะที่ทำงาน (On the Job) นอกเวลาทำงานแต่ยังอยู่ในที่ทำงาน (Off the job within the workplace) นอกสถานที่ทำงาน (Outside the workplace) นอกจากนั้นจะต้องไม่ให้เฉพาะลูกจ้างเท่านั้น แต่จะต้องรวมถึงครอบครัวและชุมชนด้วยงานวิจัยของอัครรัตน์ พูลกระจ่าง (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานบริษัทไทยเมืบทอดจำกัดพบว่าปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อมรา ไทยประเสริฐ (2547) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการลาออกของบุคลากร กรณีศึกษาบริษัทไทยเบเวอร์เรจ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการลาออกปัจจัยหนึ่ง ได้แก่เงินเดือนและสวัสดิการในส่วนของพนักงานที่รับราชการ ก็มีงานวิจัยของปาณวัฒน์ พุฒซ้อน (2542) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักบินกองทัพอากาศต่อการลาออกจากราชการ ผลการศึกษาพบว่านักบินกองทัพอากาศ มีความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการต่ำ และมีความคิดที่จะลาออกจากราชการ โดยจะออกไปทำงานเอกชน และไปเป็นนักบินของบริษัทการบินเอกชน โดยมีเหตุผลเพื่อความมั่นคงในการปฏิบัติงานและความต้องการมีสวัสดิการที่ดีและมีความก้าวหน้าในด้านวิชาชีพจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบว่าแต่ละหน่วยงานหรือองค์กรในงานวิจัยต่างๆ มีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไป ทั้งในแง่ขององค์กรและพนักงานทำให้ผลงานวิจัยที่ได้ออกมาแตกต่างกัน แต่โดยรวมพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มักจะไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานในด้านต่างๆ นั้น

ผลการวิจัยจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละหน่วยงานหรือองค์กร แต่ส่วนใหญ่พบว่าปัจจัยด้านเงินเดือนสวัสดิการจะมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน แต่ปัจจัยด้านอื่นๆ อาทิเช่น ความสัมพันธ์กับหัวหน้าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน นโยบายการบริหารงาน ยังมีผลที่แตกต่างออกไปในแต่ละงานวิจัยในแต่ละช่วงเวลา ดังนั้น การกำหนดปัจจัยที่นำมาใช้ในแบบสอบถามในงานวิจัยเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยผู้ทำการวิจัยจะต้องศึกษาเพื่อทำความเข้าใจในลักษณะองค์กร บริบท สภาพแวดล้อม และพนักงานขององค์กรก่อนที่จะกำหนดปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานได้

ตารางที่ 2.2. แสดงการสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของนักวิจัยที่เกี่ยวข้อง	Nadiri & Tanova (2010)	Steers & Mowday (1981)	Gaertner et al. (1992)	ภิญโญ เสือพิทักษ์ (2541)	สุรสาร เทพศิริ (2547)	สุชาติวิไลวิทย(2539)	ธวัชชัย บุญเพิ่มราศรี (2552)	ภราดี บุตรศักดิ์ศรี (2540)	อมรา ไทยประเสริฐ (2547)	ผู้วิจัย (2562)
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
ปัจจัยด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน			✓		✓		✓	✓		✓
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับ			✓		✓		✓	✓		✓

เพื่อนร่วมงาน										
ปัจจัยด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓

จากปัจจัยที่สรุปตามตารางข้างต้น สามารถพิจารณาได้ว่านอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆอีกที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานอีกหลายประการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย

Harris (1989:15) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย เป็นผลกระทบที่เกิดจากความเครียดอย่างมากจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน มักพบในอาชีพที่ต้องติดต่อกับผู้ที่มีความทุกข์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับความเป็นความตายและชีวิตของมนุษย์

Muldary (1983:8) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ มีความรู้สึกหมดหวัง ขาดความสนใจและขาดความกระตือรือร้นในงานและชีวิต

Giordano (1997:77) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่าย มีสาเหตุมาจากความเครียดที่สะสมเป็นเวลานาน ซึ่งเกิดจาก 2 สาเหตุใหญ่ คือ บรรยากาศงานที่เคร่งเครียดมากเกินไปและปริมาณงานที่มากและความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ด้วยการผ่อนคลาย ออกกำลังกายและรับประทานอาหารที่เหมาะสม

Maslach (1982:17) ได้ให้ความหมายว่าความเหนื่อยหน่าย คือ ตัวชี้วัดความคลาดเคลื่อนระหว่างสิ่งที่เรากำลังเผชิญกับสิ่งที่เราจะต้องทำ เป็นตัวแสดงถึงความกดดันทางคุณค่าความภาคภูมิใจ ขวัญ กำลังใจ และจิตวิญญาณในตัวบุคคล ความเหนื่อยหน่ายเป็นเสมือน โรคภัยค่อยๆแพร่ขยายออกไปทีละน้อย และต่อเนื่องกันตลอดเวลา บุคคลที่อยู่ในภาวะความเหนื่อยหน่าย จะรู้สึกถึงขวัญและกำลังใจที่ลดลงและยากที่จะแก้ไขให้เหมือนเดิม ลักษณะที่จะเกิดขึ้นถ้าบุคคลกำลังเผชิญอยู่กับความเหนื่อยหน่าย มีอยู่ 3 อย่างด้วยกัน ได้แก่

#### 1. หมดเรี่ยวแรง

2. ชอบเยาะเย้ยถากถางผู้อื่น และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน
3. รู้สึกถึงความไม่มีประสิทธิภาพในงานเพิ่มขึ้น

**ทฤษฎีปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivators) ของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)** ทฤษฎีนี้อาจเรียกว่าทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่เฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) พัฒนาขึ้นมาเพื่อจะพิจารณาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจซึ่งเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์กเน้นให้ความสนใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่กำหนด ปัจจัยซึ่งจะกระตุ้นให้บุคคลที่มีทัศนคติทางบวกหรือทางลบกับงานของพวกเขา เฮอร์ซเบิร์กได้ทำการศึกษาวิจัยนานกว่า 30 ปีโดยใช้เทคนิคกรณีมีเหตุการณ์สำคัญ (Critical-Incident Technique) ให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรมากกว่า 200 คน บรรยายถึงเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความรู้สึกดีหรือไม่ดีในการทำงาน พบว่าความรู้สึกดีจะเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ตัวงานความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และโอกาสพัฒนา ปัจจัยเหล่านี้ถูกเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน (Job Satisfiers) และในทางตรงกันข้ามเมื่อให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดี จะพบว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องของนโยบายการดูแลอำนาจการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงื่อนไขการทำงานและเงินเดือน ปัจจัยนี้จึงถูกเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Job Dissatisfiers) ซึ่งความพอใจในงานกับความไม่พอใจในงานเกิดคนละกลุ่มปัจจัยที่ต่างกัน Herzberg ได้ทำการศึกษาค้นคว้าพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า The Motivation-Hygiene Theory หรือ Motivation Maintenance Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย โดยปัจจัยจูงใจส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการเพิ่มผลผลิต ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านความสำเร็จ (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself)

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

5. ความก้าวหน้า (Advancement)

สำหรับปัจจัยสุขอนามัยซึ่งมิได้เป็นสิ่งจูงใจพนักงาน แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้ว  
ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พอใจกับพนักงานได้ ปัจจัยเหล่านี้คือ

1. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร (Company policy and administration)

2. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา (Relationship with supervisor)

4. ผู้ร่วมงาน (Subordinates)

5. ผู้ได้บังคับบัญชา (Peers)

6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work condition)

7. เงินเดือน (Salary)

8. ชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคล (Personal life)

9. สถานภาพ (Status)

10. ความมั่นคงของงาน (Security)

นอกจากนี้ตามทัศนะของ Herzberg จะเห็นว่างานที่มีความท้าทาย การยกย่องในกรณีที่ปฏิบัติได้ผลดี โอกาสด้านความก้าวหน้า และการพัฒนาส่วนบุคคลก็จะก่อให้เกิดสถานการณ์ด้านการจูงใจพฤติกรรมด้วยเช่นกัน สรุปทฤษฎีองค์ประกอบของ Herzberg ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นการเพิ่มผลิต ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจ แต่ไม่มีปัจจัยเหล่านี้ก็จะเกิดความไม่พอใจได้ เช่น ปัจจัยด้านนโยบาย การบริหาร การปกครอง ความสัมพันธ์ ผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อม เงินเดือน ชีวิตความเป็นอยู่ สถานภาพ ความมั่นคง นอกจากนี้งานที่ทำทาก็เป็นการ

ทำทายเป็นหนึ่งเช่นกันหรือแรงจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระตุ้นอันเกิดจากแรงขับ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจอันเกิดจากแรงขับผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป (Mowen and Minor, 1998) ส่วน (Kinicki:&Williams.2008) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาเริ่มต้นจากมนุษย์ต้องการ ซึ่งความต้องการจะเป็นผลทำให้เกิดแรงจูงใจ และแรงจูงใจจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรม วึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีผลทำให้มนุษย์ได้รางวัลและผลของรางวัลทำให้มนุษย์พึงพอใจ

### **ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment: OC)**

ความผูกพันต่อองค์กรคือทัศนคติความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน โดยที่ยังคงเป็นสมาชิกหรือพนักงานขององค์กรเพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายความผูกพันต่อองค์กรใช้ในการทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่จะแสดงต่อองค์กรซึ่งพฤติกรรมที่สำคัญนั้นคือความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Mowday, Steers & Porter, 1979) ถ้าหากองค์กรสามารถยึดเหนี่ยวพนักงานไว้ได้เกิดความผูกพันและไม่ลาออกก็จะเป็นผลดีต่อองค์กร (Fedor, Caldwell and Herold, 2006; Robbins and Timothy, 2013)

เชลดอน (Sheldon, 1971อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์, 2545, หน้า 6) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ๆ กับองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลพิจารณาการลงทุนของเขาในองค์กรซึ่งเป็นรูปของสิ่งที่เขาได้ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ก ลังกาย ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่น ๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียไปกับการลงทุนนั้นจะส่งผลตอบแทนคืนมาอันจะเป็นไปในรูปของระดับความอาวุโสในงาน ระดับตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ ทั้งนี้เพราะระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรนานเท่าใด ก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นมาร์ช และ แมนนารี (March & Mannari, 1977, p. 57อ้างถึงใน วรศ ทยามันทิรพันธ์, 2547, หน้า 54) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป รวมทั้งระดับความมาก

น้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ หรือความจงรักภักดีต่อองค์กรและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรด้วย

บัคชานแน (Buchanan, 1979 อ้างถึงใน คุณดาว สุภจิตกุลชัย, 2546, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเช่นกัน

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ 3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรวันละกี่แก้ว (2548, หน้า 10) กล่าวว่า ระดับความมากน้อยและความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กรและประเมินองค์กรในทางที่ดีระดับที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากรที่จะคงอยู่ การมีส่วนร่วมในองค์กรและเป็นเครื่องวัดความตั้งใจของบุคลากรที่จะคงอยู่ต่อไปในอนาคต รวมถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในด้านบวกและมีการใช้ความพยายามในการท างานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรต่อไป

Leigh Rivenbark (2010) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร เป็นลักษณะของบุคลากรที่เชื่อมโยงกับองค์กรกับงานที่บุคลากรท างานทุกวัน และบุคลากรมีความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป

Casey Wilson (2010) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร เป็นลักษณะของความทุ่มเทอย่างสุดความสามารถในการท างาน และมีการเชื่อมโยงกับผลการท างานและเป้าหมายขององค์กรของบุคลากร

Tower Perrin (2003) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคือ การเข้ามามีส่วนร่วมทั้งปัจจัยด้านอารมณ์ ความรู้สึก และปัจจัยด้านเหตุผลที่ 54



มีความสัมพันธ์ไปสู่งานและองค์กร เป็นความมุ่งมั่นและความสามารถที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นระดับความพยายามอย่างละเอียดรอบคอบ อุทิศเวลา สติปัญญาและพลังกายของบุคลากรให้แก่งาน

Spector (2003, p. 231) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ความผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรต่อไปของบุคคล Schultz and

Schultz (2002, p. 268) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ระดับของความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวหรือความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งประกอบด้วย การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความวิริยะอุตสาหะเพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงสถานภาพเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

### ทฤษฎีความต้องการ

Hoppock Hoppock (1976 อ้างถึงใน อุไรวรรณ จันทรสกุณฑาร, 2540) ได้ให้แนวคิดของการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพไว้ว่า คนจะเลือกอาชีพเพื่อสนองตอบความต้องการสูงสุดของตนเอง แต่โดยที่ความต้องการนี้บางคนสามารถระบุได้ชัดเจน แต่บางคนก็ไม่แน่ใจ จึงมักเลือกอาชีพที่ตนคิดว่าพึงพอใจการเลือกอาชีพจึงเริ่มจากจุดที่บุคคลตระหนักว่า อาชีพใดจะสามารถสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของตนได้ ข้อมูลที่สำคัญสำหรับการเลือกอาชีพ คือ ความต้องการส่วนตัวของบุคคลผู้ดำรงอาชีพ และลักษณะของอาชีพนั้น ตลอดจนความรู้ความสามารถในอาชีพ แต่สิ่งที่พึงตระหนักคือ ความเปลี่ยนแปลงสายอาชีพอาจเกิดขึ้นได้เสมอ หากการเปลี่ยนแปลงนั้นนำมาซึ่งความก้าวหน้าและการตอบสนองความต้องการได้มากกว่าเดิมทฤษฎีพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของ Super Super (1990 อ้างถึงใน อุไรวรรณ จันทรสกุณฑาร, 2540) ได้นำความรู้ทางจิตวิทยาพัฒนาการ (Development Psychology) และแนวคิดเชิงมโนทัศน์ต่อตนเอง (Self Concept Theory) มาใช้พิจารณาด้วยกัน Super ให้ความสำคัญเห็นว่าคนจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบใดมีผลมาจากความคิดที่มีต่อตนเองเป็นอย่างไร โดยจะเลือกอาชีพที่ตรงกับความเชื่อมั่นในภาพที่มองตนเอง และ

ความสามารถของตนเองที่ประเมินไว้ ช่วงของชีวิตก็มีผลต่อการเลือกประกอบอาชีพที่แตกต่าง ฉะนั้นบนพื้นฐานความเชื่อที่ว่าคนมีความสามารถแตกต่างกันตามความสามารถ ความสนใจและบุคลิกภาพ จึงทำให้ความเหมาะสมในการประกอบอาชีพแต่ละอาชีพแตกต่างกันออกไป เช่น คนที่ชอบติดต่อกับคนทั่วไปมักจะเลือกงานอาชีพเกี่ยวกับการติดต่อกับคนทั่วไป เช่น งานประชาสัมพันธ์รับงานขาย อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของบุคคล รวมถึงความสามารถที่มีและสถานการณ์ที่ดำรงอยู่อาจเป็นเหตุผลให้มีการเปลี่ยนแปลงอาชีพของบุคคลได้

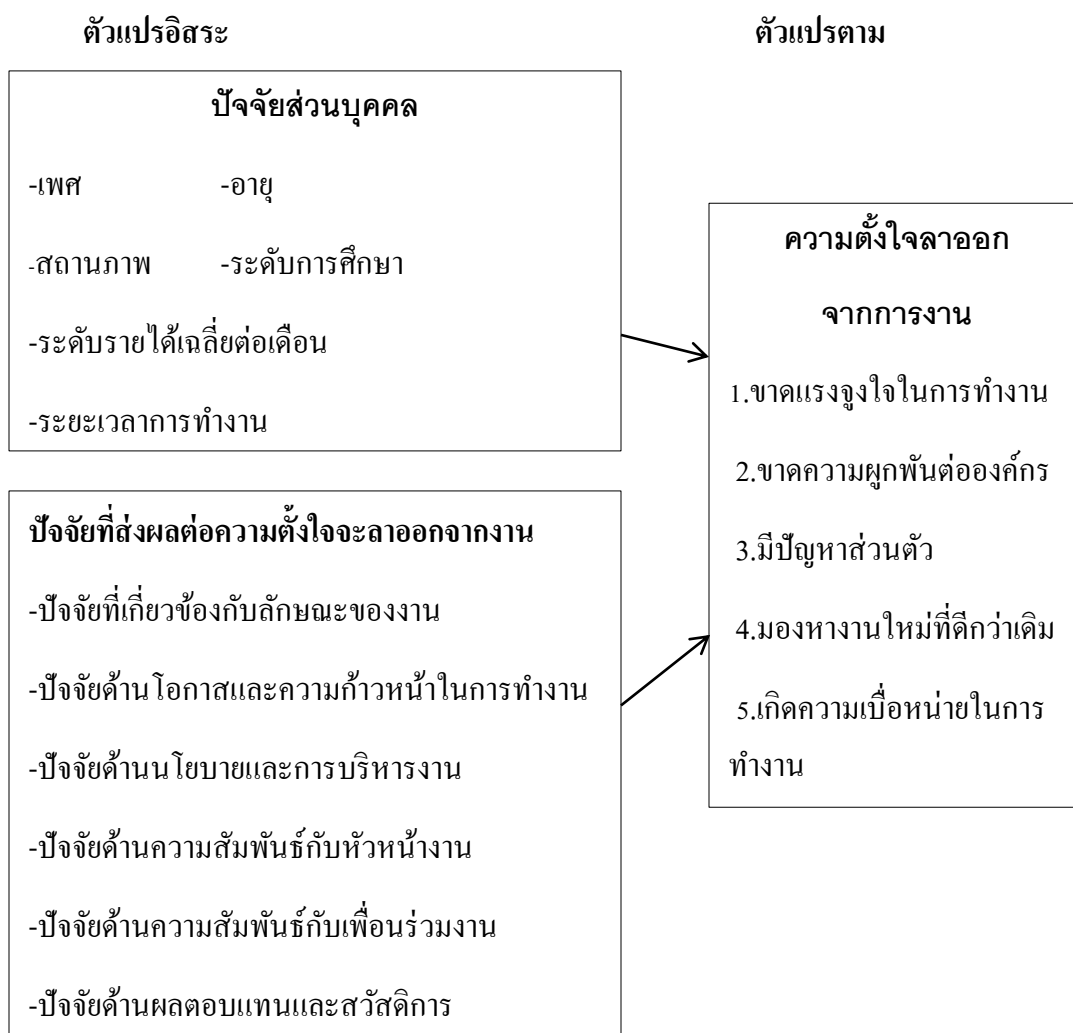
ตารางที่ 2.3 สรุปแนวคิดและทฤษฎีของนักวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลให้มีความตั้งใจลาออก

นักวิจัย	Harris (1989:15)	Muldary (1983)	Frederick Herzberg (1972)	Mowen and Minor (1998)	Kinicki.&Williams (2008)	ผู้วิจัย (2562)
สรุปแนวคิด ของความตั้งใจลาออก						
ขาดแรงจูงใจในการทำงาน	✓		✓		✓	✓
ขาดความผูกพันต่อองค์กร				✓		✓
ปัญหาส่วนตัว						✓
โอกาสในการมองหางานใหม่					✓	✓
ความเบื่อหน่าย/เหนื่อยหน่ายในงาน	✓	✓		✓		✓

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่านอกจากปัจจัยส่วนตัวหรือข้อมูลด้านประชากรเฉพาะตัวพนักงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกที่เกี่ยวข้องกับภาพรวมขององค์กรเป็นหลักแล้ว ยังมีปัจจัยภายในของพนักงานผู้ปฏิบัติงานเองด้วยที่ส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการลาออกจากงานได้ เช่น ขาดแรงจูงใจหรือเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ปัญหาส่วนตัวโอกาสในการมองหางานใหม่ เป็นต้น

## 2.4 กรอบแนวความคิดงานวิจัย

ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Turnover Intention) เป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์การลาออกจากงานได้เป็นอย่างดี (Cho, et al.,2009)จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษางานวิจัยทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจลาออกจากการทำงานจึงสามารถสรุปเป็นกรอบแนวความคิดงานวิจัยดังนี้ ตารางที่ 4.1 กรอบแนวความคิดในงานวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเองเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 การกำหนดประชากรผู้ทำแบบสอบถาม

3.2 รูปแบบการวิจัย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

3.4 การเก็บและรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 การกำหนดประชากรผู้ทำแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยทั้งหมดที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่จำนวน 120 นาย (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2563) โดยการแจกแบบสอบถามให้ครบทุกคน

#### 3.2 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทจีโฟเอส จำกัด (G4S) ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ในการศึกษางานวิจัย ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์หรือข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วยคำถาม 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน โดยเป็นแบบสอบถามที่คำถามมีกำหนดให้เลือกตอบ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามกำหนด (Nominal Scale) และข้อมูลประเภทสเกลลำดับ (Ordinal Scale) ดังต่อไปนี้

ข้อที่ 1 เพศ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลเพศเป็นแบบนามกำหนด (Nominal Scale) ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลวุฒิการศึกษาเป็นแบบสเกลลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- |                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| 1.อายุระหว่าง 20 - 25 ปี | 2.อายุระหว่าง 26 – 30 ปี  |
| 3.อายุระหว่าง 31 – 35 ปี | 4.อายุระหว่าง 36 - 40ปี   |
| 5.อายุระหว่าง 41 – 45 ปี | 6.อายุระหว่าง 46 ปีขึ้นไป |

ข้อที่ 3 สถานภาพการสมรส โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลเพศเป็นแบบนามกำหนด (Nominal Scale) ได้แก่ โสด สมรส หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลวุฒิการศึกษาเป็นแบบสเกลลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- |                         |                                       |
|-------------------------|---------------------------------------|
| 1.มัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3) | 2.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช/หรือเทียบเท่า |
|-------------------------|---------------------------------------|

3.อนุปริญญาตรี/ปวส.

4.ปริญญาตรี

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลา) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราเงินเดือน  
สุทธิปัจจุบัน (รวมค่าล่วงเวลา) เป็นแบบสเกลลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,001 – 20,000 บาท

3. 20,001 – 30,000 บาท

4. มากกว่า 30,000 บาท

ข้อที่ 6 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลระดับในปัจจุบันเป็นแบบ  
สเกลลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

1.ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ

2.ระดับหัวหน้างาน

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน  
ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล จำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ  
ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ข้อ 1-5) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (ข้อ 6-10) ปัจจัย  
ด้านนโยบายและการบริหาร (ข้อ 11-15) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (ข้อ 16-20) ปัจจัยด้าน  
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ข้อ 21-25) ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (ข้อ 26-30) โดยให้  
ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับที่ตรงกับความเป็น

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่เป็นสาเหตุของการตั้งใจที่จะลาออก  
ของตัวพนักงานรักษาความปลอดภัยเอง ที่ไม่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลหรือเกี่ยวกับองค์กร เช่น การขาด  
แรงจูงใจในการทำงาน ขาดความผูกพันกับองค์กร ปัญหาส่วนตัว การมองหางานใหม่ หรือเกิดความ  
เบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งอยู่ในคำถามข้อที่ 31 – 45

แบบทดสอบในส่วนที่ 2 – 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงบวกอยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 1 – 30

คำถามเชิงบวก

ระดับความคิดเห็น ที่เห็นด้วยมากที่สุด	5
ระดับความคิดเห็น ที่เห็นด้วยมาก	4
ระดับความคิดเห็น ที่เห็นด้วยปานกลาง	3
ระดับความคิดเห็น ที่เห็นด้วยน้อย	2
ระดับความคิดเห็น ที่เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงลบอยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3. ข้อที่ 31 – 45

คำถามเชิงลบ

ระดับความคิดเห็น ที่เห็นด้วยมากที่สุด	1
ระดับความคิดเห็น ที่เห็นด้วยมาก	2
ระดับความคิดเห็น ที่เห็นด้วยปานกลาง	3
ระดับความคิดเห็น ที่เห็นด้วยน้อย	4
ระดับความคิดเห็น ที่เห็นด้วยน้อยที่สุด	5

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิดงานวิจัย และวัตถุประสงค์ของการศึกษา แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แนะนำ และปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดให้ถูกต้อง

3. แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จำนวน 120 นาย ซึ่งเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยทั้งหมดที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าฯ โดยผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามแล้วจึงเข้ากระบวนการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิจัยต่อไปรวมทั้งการเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ซึ่งเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซสที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล สมุย จำนวน 30 คนมาทำแบบทดสอบในครั้งนี้

4. รวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม แล้วจึงนำมาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ประมวลผลในงานวิจัยต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบแบบสอบถามแต่ละรายการ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งคำนวณค่าสถิติจากข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลในปัจจัยที่มีส่วนทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยตั้งใจลาออก และปัจจัยที่มีสาเหตุหรืออิทธิพลจากตัวพนักงานเอง ตั้งแต่ข้อที่ 1 –30 ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการวิจัยในครั้งนี้ ตัวแปรได้แก่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออก เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ปัจจัยด้าน



ผลตอบแทนและสถิติการ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย โดยจัดลำดับคะแนนเฉลี่ยกำหนดเป็นช่วงคะแนน ซึ่งใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักการอันตรภาคชั้น (Class Interval) จึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลผล ดังต่อไปนี้

ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงบวกที่อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 1 – 30

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41– 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61– 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงลบอยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3. ข้อที่ 31 – 45

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41– 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61– 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

#### การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบก่อนการสำรวจจริง หลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้ว นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อทำการทดสอบหา

ความเที่ยงตรง (Validity) และตรวจความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือแต่ละตัวแปร มีความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจางาน และปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการตั้งใจที่จะลาออกของตัวพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.820 และ 0.988 ตามลำดับ ซึ่งหากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือมากสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552)

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการรวบรวมและทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ไว้ ดังนี้

3.6.1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น โดยการแสดงเป็นตารางค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

3.6.2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ เพื่อหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยจะเป็นการวิเคราะห์กลุ่มทดสอบซึ่งสามารถนำผลวิเคราะห์ไปสรุปและอ้างอิงได้ โดยการสรุปผลใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability) มาทดสอบเพื่อหาผลสรุปของงานวิจัย ประกอบด้วย

3.6.2.1 t – test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรของเพศชายและเพศหญิง โดยหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจางานหรือไม่ กรณีศึกษาพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ดิวัล หาดใหญ่

3.6.2.2 F – test หรือ One way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรส่วนบุคคลหรือด้านประชากรศาสตร์ ที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม ของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ การศึกษา

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ว่าส่งผลต่อการตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างไร

3.6.2.3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสาเหตุของตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลความตั้งใจในการลาออกจากงานโดยในงานวิจัยนี้ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Enter และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่
- 4.4 ข้อมูลความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่
- 4.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่
- 4.6 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนพนักงานรักษาความปลอดภัย
Mean	แทน	ค่าเฉลี่ย
Std.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน	ค่าการทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าการทดสอบเอฟ (F-test)
df	แทน	ระดับแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
B	แทน	ค่าเบต้า (Betacoefficient)

#### 4.2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งคือพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จำนวน 120 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติค่าความถี่และค่าร้อยละ พบว่า

ด้านเพศ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 83.30 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

ด้านอายุ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.20 มีอายุมากกว่า 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.30 และมีอายุระหว่าง 30-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 55.80 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 44.20 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมปลาย(ม.6) /ปวช./หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 36.70 ระดับสูงกว่าระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.70 และระดับมัธยมต้น (ม.3) คิดเป็นร้อยละ 26.60 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 80.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 120 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาการทำงาน แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 120)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	100	83.30
หญิง	20	16.70
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 30 ปี	47	39.20
อายุ 31 – 35 ปี	33	27.50
มากกว่า 35 ปี	40	33.30
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	67	55.80
สมรส	53	44.20
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมต้น (ม.3)	32	26.60
มัธยมปลาย(ม.6) /ปวช./หรือเทียบเท่า	44	36.70
สูงกว่ามัธยมศึกษา	44	36.70
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ไม่เกิน 20,000 บาท	96	80.00
สูงกว่า 30,000 บาท	24	20.00
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.00</b>

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการทำงาน		
1 – 3 ปี	56	46.70
มากกว่า 3 ปี	64	53.30
รวม	120	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.3 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จำนวน 120 คน จำแนกตามด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็น 0.365 และ 0.436 ตามลำดับ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็น 0.561 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.60 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็น 0.511 ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็น 0.511 ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 3.99 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็น 0.597 ตามลำดับ แสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

(n= 120)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
1. ด้านลักษณะของงาน	4.67	0.365	มากที่สุด
2. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	4.67	0.436	มากที่สุด
3. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	4.61	0.561	มากที่สุด
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.60	0.511	มากที่สุด
5. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	4.58	0.511	มากที่สุด
6. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.99	0.597	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.496</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จำนวน 120 คน จำแนกตามด้านทั้ง 6 ด้านดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.3.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานด้านลักษณะของงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านลักษณะของงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.67และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.365ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ในเรื่องการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนพื้นที่ในการทำงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.73 รองลงมาคือ ความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.70 ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.68 งานที่ท่านทำอยู่ทำท่าย



ความสามารถ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.62 และระดับความเห็นด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดงานที่ทำสอดคล้องกับอุปนิสัยของท่านดีแล้วซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.61 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านลักษณะของงาน**

(n= 120)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
<b>ด้านลักษณะของงาน</b>			
1. มีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนพื้นที่ในการทำงาน	4.73	0.611	มากที่สุด
2. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่	4.70	0.544	มากที่สุด
3. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	4.68	0.488	มากที่สุด
4. งานที่ท่านทำอยู่ท้าทายความสามารถ	4.62	0.611	มากที่สุด
5. งานที่ทำสอดคล้องกับอุปนิสัยของท่านดีแล้ว	4.61	0.612	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.365</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### 4.3.2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.67 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.436 ซึ่งมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องความพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.75 รองลงมาคือเรื่องเงินเดือนหรือสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.67 ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นจากการประเมินผลงานประจำปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.65 และระดับความเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในเรื่องระบบการประเมินผลการปรับขึ้นเงินเดือนมีความเที่ยงตรงและยุติธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.63 แสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

(n= 120)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
<b>ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ</b>			
1. ท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบ	4.75	0.522	มากที่สุด
2. เงินเดือนหรือสวัสดิการที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.67	0.601	มากที่สุด
3. ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นจากการประเมินผลงานประจำปี	4.65	0.559	มากที่สุด
4. ระบบการประเมินผลการปรับขึ้นเงินเดือนมีความเที่ยงตรงและยุติธรรม	4.63	0.710	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.436</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### 4.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.58 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.597 ซึ่งมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องหัวหน้างานมีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียงและการประสานงานระหว่างท่านและหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.68 ระดับความเห็นด้วยรองลงมาคือหัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.60 และระดับความเห็นด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือหัวหน้างานมีส่วนร่วมรับผิดชอบกับท่าน กรณีท่านทำงานผิดพลาดไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.50 ตามลำดับ แสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

(n= 120)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
<b>ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน</b>			
1. หัวหน้างานมีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง	4.68	0.637	มากที่สุด
2. มีการประสานงานระหว่างท่านและหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี	4.68	0.661	มากที่สุด
3. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือแสดงความคิดเห็น	4.60	0.726	มากที่สุด
4. หัวหน้างานมีส่วนร่วมรับผิดชอบกับท่าน กรณีท่านทำงานผิดพลาดไม่ได้มาตรฐาน	4.50	0.778	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.561</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### 4.3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.58 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.597 ซึ่งมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่ององค์กรจัดอบรมเพื่อเป็นแนวทางการทำงาน ที่ถูกต้อง และนโยบายบริษัทชัดเจน เข้าใจง่าย นำไปปฏิบัติได้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.61 ระดับความเห็นด้วยรองลงมาคือระบบประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.60 และระดับความเห็นด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการแบ่งสายบริหารงานขององค์กรชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.55 ตามลำดับ แสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

(n= 120)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
ด้านนโยบายและการบริหารงาน			
1. องค์กรจัดอบรมเพื่อเป็นแนวทางการทำงานที่ถูกต้อง	4.61	0.713	มากที่สุด
2. นโยบายบริษัทชัดเจน เข้าใจง่าย นำไปปฏิบัติได้	4.61	0.725	มากที่สุด
3. ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม	4.60	0.690	มากที่สุด
4. การแบ่งสายบริหารงานขององค์กรชัดเจน	4.55	0.787	มากที่สุด
รวม	<b>4.58</b>	<b>0.597</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### 4.3.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.61 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.511 ซึ่งมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องการร่วมงานมักไปทานข้าวกลางวัน หรือสังสรรค์ด้วยกันเสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.67 ระดับความเห็นด้วยรองลงมาคือการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.66 เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันดีในการทำงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.58 และระดับความเห็นด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการช่วยเหลือเกื้อกูลกันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานกับท่าน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.56 แสดงดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

(n= 120)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>			
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานมักไปทานข้าวกลางวัน หรือสังสรรค์ด้วยกันเสมอ	4.67	0.601	มากที่สุด
2. ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี	4.66	0.667	มากที่สุด
3. เพื่อนร่วมงานกับท่านมีความเข้าใจกันเป็นอย่างดี ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	4.58	0.668	มากที่สุด
4. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันดีในการทำงาน	4.58	0.693	มากที่สุด
5. มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานกับท่าน	4.56	0.707	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.511</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### 4.3.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 3.99 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.507 ซึ่งมีความเห็นด้วยในระดับมากและผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องบริษัทนี้จะทำให้ก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.74 ระดับความเห็นด้วยรองลงมาคืองานที่ทำมีโอกาสในการพัฒนาความรู้เพิ่มเติม เช่น ได้รับการฝึกอบรมด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.67 ตำแหน่งขณะนี้มีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.60 และระดับความเห็นด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความตั้งใจในการแสวงหางานใหม่ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 1.93 แสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน

(n= 120)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
<b>ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน</b>			
1. บริษัทที่ท่านร่วมงานนี้จะทำให้ท่านก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น	4.74	0.527	มากที่สุด
2. งานของท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้เพิ่มเติม เช่น ได้รับการฝึกอบรมด้านต่างๆ	4.67	0.637	มากที่สุด
3. ตำแหน่งขณะนี้มีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงานท่าน	4.60	0.666	มากที่สุด
4. ความตั้งใจในการแสวงหางานใหม่	1.93	1.234	น้อย
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.507</b>	<b>มาก</b>

#### 4.4 ข้อมูลความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จำนวน 120 คน จำแนกตาม ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัญหาส่วนตัว ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงานด้านการมองเห็นอนาคตที่ดีกว่าเดิม และด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน มีความเห็นด้วยน้อยที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็น 0.375 ด้านการมองเห็นอนาคตที่ดีกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.60 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็น 0.488 ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็น 0.434 ด้านปัญหาส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.53 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็น 0.505 และด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.51 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็น 0.518 ตามลำดับ แสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของความตั้งใจลาออกจากการงาน

(n= 120)

ความตั้งใจลาออกจากการงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
1. ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน	4.63	0.375	น้อยที่สุด
2. ด้านการมองเห็นอนาคตที่ดีกว่าเดิม	4.60	0.488	น้อยที่สุด
3. ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน	4.58	0.434	น้อยที่สุด
4. ด้านปัญหาส่วนตัว	4.53	0.505	น้อยที่สุด
5. ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร	4.51	0.518	น้อยที่สุด
รวม	4.57	0.278	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จำนวน 120 คน จำแนกแต่ละด้านโดยเรียงตามลำดับความคิดเห็น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 4.4.1 ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.63 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.375 ซึ่งมีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยน้อยที่สุดเป็นอันดับหนึ่งในเรื่องรู้สึกว่าการที่ทำงานในปัจจุบัน เป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.74 ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุดรองลงมาคือรู้สึกว่าการที่ทำงานอยู่ มีแต่ปัญหาความขัดแย้งและขาดความสามัคคี มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.67 และรู้สึกว่าการที่ทำงานนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งในชีวิตการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.48 แสดงดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกจากการงาน ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน

(n= 120)

ความตั้งใจลาออกจากการงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
<b>ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน</b>			
1. รู้สึกว่าการที่ทำงานในปัจจุบัน เป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ	4.74	0.439	น้อยที่สุด
2. รู้สึกว่าการที่ทำงานอยู่ มีแต่ปัญหาความขัดแย้งและขาดความสามัคคี	4.67	0.504	น้อยที่สุด



ความตั้งใจลาออกจากการงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
3. รู้สึกว่าองค์กรนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งในชีวิตการทำงานของท่าน	4.48	0.634	น้อยที่สุด
รวม	4.63	0.375	น้อยที่สุด

#### 4.4.2 ความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.61 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.488 ซึ่งมีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุดและผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยน้อยที่สุดเป็นอันดับหนึ่งในเรื่องหน้าที่การงานในองค์กรใหม่ น่าจะดีกว่าปัจจุบัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.69 ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุดรองลงมาคือความคาดหวังที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีน้อย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.57 และสวัสดิการทั่วไปมีน้อยกว่าองค์กรอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.55 แสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกจากการงาน ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม

(n= 120)

ความตั้งใจลาออกจากการงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
<b>ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม</b>			
1. หน้าที่การงานในองค์กรใหม่ น่าจะดีกว่าปัจจุบัน	4.69	0.531	น้อยที่สุด
2. ความคาดหวังที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีน้อย	4.57	0.630	น้อยที่สุด
3. สวัสดิการทั่วไปมีน้อยกว่าองค์กรอื่นๆ	4.55	0.633	น้อยที่สุด
รวม	4.61	0.488	น้อยที่สุด

#### 4.4.3 ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้า เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.58 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.434 ซึ่งมีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยน้อยที่สุดเป็นอันดับหนึ่งในเรื่องงานที่ทำอยู่ ไม่น่าจะทำระยะยาวหรือจนถึงวัยเกษียณ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.65 ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุดรองลงมาคือรู้สึกว่างานที่ทำไม่เป็นที่ยอมรับในองค์กร มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.63 และรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ ไม่ช่วยกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.47 แสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกจากการงาน ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน

(n= 120)

ความตั้งใจลาออกจากการงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
<b>ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน</b>			
1. คิดว่างานที่ทำอยู่ ไม่น่าจะทำระยะยาวหรือจนถึงวัยเกษียณ	4.65	0.603	น้อยที่สุด
2. รู้สึกว่างานที่ทำไม่เป็นที่ยอมรับในองค์กร	4.63	0.549	น้อยที่สุด
3. รู้สึกว่างานที่ทำอยู่ ไม่ช่วยกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น ในการทำงาน	4.47	0.634	น้อยที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.58</b>	<b>0.434</b>	<b>น้อยที่สุด</b>

#### 4.4.4 ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้า เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ด้านปัญหาส่วนตัว

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัญหาส่วนตัว พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.53 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.505 ซึ่งมีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยน้อยที่สุดเป็นอันดับหนึ่งในเรื่องตั้งใจลาออกจากงาน เนื่องจากปัญหาครอบครัว เช่น กลับภูมิลำเนา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.68 ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุดรองลงมาคือสถานที่ทำงานมีผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพ เช่น ฝุ่น ควันรถ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.56 และต้องการเปลี่ยนงาน เนื่องจากที่ทำงานอยู่ไกลบ้านพักอาศัย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.34 แสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกจากการงานด้านปัญหาส่วนตัว

(n= 120)

ความตั้งใจลาออกจากการงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
<b>ด้านปัญหาส่วนตัว</b>			
1. ตั้งใจลาออกจากงาน เนื่องจากปัญหาครอบครัว เช่น กลับภูมิลำเนา	4.68	0.534	น้อยที่สุด
2. สถานที่ทำงานมีผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพ เช่น ฝุ่น ควันรถ	4.56	0.683	น้อยที่สุด
3. ต้องการเปลี่ยนงาน เนื่องจากที่ทำงานอยู่ไกลบ้านพักอาศัย	4.34	0.704	น้อยที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.53</b>	<b>0.505</b>	<b>น้อยที่สุด</b>

#### 4.4.5 ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้า เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามี ค่าเฉลี่ยรวมคิดเป็น 4.51 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.518 ซึ่งมีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยน้อยที่สุดเป็นอันดับหนึ่งในเรื่องคิดว่าการย้ายงานไปที่ใหม่ ไม่ใช่สิ่งที่ผิดจรรยาบรรณ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.63 ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุดรองลงมาคือการคิดว่าความผูกพันต่อองค์กร ไม่ใช่สิ่งสำคัญในสถานการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.52 และคิดว่าการเปลี่ยนงานไปหาประสบการณ์ใหม่ๆ เป็นสิ่งที่ดีกว่า มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.39 แสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความตั้งใจลาออกจากการงาน ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร

(n= 120)

ความตั้งใจลาออกจากการงาน	Mean	Std. Deviation	ระดับ
<b>ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร</b>			
1. คิดว่าการย้ายงานไปที่ใหม่ ไม่ใช่สิ่งที่ผิดจรรยาบรรณ	4.63	0.578	น้อยที่สุด
2. คิดว่าความผูกพันต่อองค์กร ไม่ใช่สิ่งสำคัญในสถานการณ์ปัจจุบัน	4.52	0.648	น้อยที่สุด
3. คิดว่าการเปลี่ยนงานไปหาประสบการณ์ใหม่ๆ เป็นสิ่งที่ดีกว่า	4.39	0.770	น้อยที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.518</b>	<b>น้อยที่สุด</b>

#### 4.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

ผู้วิจัยได้ศึกษาการวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 120คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาการทำงาน ในส่วนของการจำแนกตามเพศ สถานภาพและระยะเวลาการทำงาน ใช้สถิติ Independent – Sample t-test และการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติ One – Way ANOVA (F-test) และ Post Hoc เพื่อทดสอบรายคู่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.5.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

ผลการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent – Sample t-test พบว่า ความตั้งใจลาออกจากงานด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัญหาส่วนตัว ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม มีค่า Sig.เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.001 และ 0.002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่าเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตารางที่

4.15

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

(n= 120)

ความตั้งใจลาออกจากการทำงาน	เพศ	Mean	Std. Deviation	t	Sig.
1. ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน	ชาย	4.61	0.467	1.161	<b>0.000*</b>
	หญิง	4.48	0.170		
2. ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร	ชาย	4.52	0.557	0.445	<b>0.000*</b>
	หญิง	4.47	0.251		
3. ด้านปัญหาส่วนตัว	ชาย	4.56	0.538	1.407	<b>0.001*</b>
	หญิง	4.38	0.248		
4. ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม	ชาย	4.63	0.522	1.397	<b>0.002*</b>
	หญิง	4.46	0.226		
5. ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน	ชาย	4.69	0.357	4.449	0.118
	หญิง	4.32	0.295		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.2 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

ผลการศึกษาค้นคว้าความแตกต่างด้านอายุที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA (F-test) ในการทดสอบ พบว่าความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน ด้าน

ขาดความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัญหาส่วนตัว ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิมและด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.290, 0.664, 0.436, 0.621 และ 0.938ตามลำดับ ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้นหมายความว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานที่ไม่แตกต่างกัน แสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า หาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุ

(n= 120)

ความตั้งใจลาออกจากงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Squares	F-test	Sig.
1. ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.470	2	0.235	1.252	0.290
	ภายในกลุ่ม	21.973	117	0.188		
	รวม	22.444	119			
2. ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.223	2	0.111	0.410	0.664
	ภายในกลุ่ม	31.754	117	0.271		
	รวม	31.977	119			
3. ด้านปัญหาส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	0.427	2	0.214	0.835	0.436
	ภายในกลุ่ม	29.925	117	0.256		
	รวม	30.352	119			
4. ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม	ระหว่างกลุ่ม	0.231	2	0.115	0.479	0.621
	ภายในกลุ่ม	28.210	117	0.241		
	รวม	28.441	119			
5. ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.018	2	0.009	0.064	0.938
	ภายในกลุ่ม	16.737	117	0.143		
	รวม	16.756	119			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.5.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

ผลการศึกษาความแตกต่างด้านสถานภาพที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยใช้วิธี Independent – Sample t-test พบว่าความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัญหาส่วนตัว ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิมและด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.510, 0.287, 0.959, 0.346 และ 0.983 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานที่ไม่แตกต่างกันทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยจำแนกตามสถานภาพ

(n= 120)

ความตั้งใจลาออกจากการงาน	สถานภาพ	Mean	Std. Deviation	t	Sig.
1. ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน	โสด	4.58	0.450	- 0.114	0.510
	สมรส	4.59	0.416		
2. ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร	โสด	4.61	0.444	2.375	0.287
	สมรส	4.39	0.580		
3. ด้านปัญหาส่วนตัว	โสด	4.56	0.497	0.716	0.959
	สมรส	4.49	0.517		
4. ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม	โสด	4.59	0.514	- 0.214	0.346
	สมรส	4.61	0.459		



ความตั้งใจลาออกจากการงาน	สถานภาพ	Mean	Std. Deviation	t	Sig.
5. ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน	โสด	4.65	0.382	0.603	0.983
	สมรส	4.61	0.368		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.5.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

ผลการศึกษาความแตกต่างด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยวิธี One – Way ANOVA (F-test) พบว่าความตั้งใจลาออกจากการงาน ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัญหาส่วนตัว ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิมและด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.535, 0.387, 0.678, 0.057 และ 0.121 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากการงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่  
ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

(n= 120)

ความตั้งใจลาออกจากงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Squares	F-test	Sig.
1. ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.239	2	0.119	0.630	0.535
	ภายในกลุ่ม	22.205	117	0.190		
	รวม	22.444	119			
2. ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.515	2	0.257	0.957	0.387
	ภายในกลุ่ม	31.462	117	0.269		
	รวม	31.977	119			
3. ด้านปัญหาส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	0.201	2	0.101	0.391	0.678
	ภายในกลุ่ม	30.151	117	0.258		
	รวม	30.352	119			
4. ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม	ระหว่างกลุ่ม	1.358	2	0.679	2.934	0.057
	ภายในกลุ่ม	27.082	117	0.231		
	รวม	28.441	119			
5. ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.595	2	0.297	2.153	0.121
	ภายในกลุ่ม	16.161	117	0.138		
	รวม	16.756	119			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.5.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

ผลการศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยใช้สถิติ F-test พบว่าความตั้งใจลาออกจากการงาน ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัญหาส่วนตัว ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิมและด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.754, 0.306, 1.000, 0.688 และ 0.778ตามลำดับ ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากการงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n= 120)

ความตั้งใจลาออกจากการงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Squares	F-test	Sig.
1. ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.019	1	0.019	0.099	0.754
	ภายในกลุ่ม	22.425	118	0.190		
	รวม	22.444	119			
2. ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.284	1	0.284	1.056	0.306
	ภายในกลุ่ม	31.693	118	0.269		
	รวม	31.977	119			
3. ด้านปัญหาส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	0.000	1	0.000	0.000	1.000
	ภายในกลุ่ม	30.352	118	0.257		
	รวม	30.352	119			
4. ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม	ระหว่างกลุ่ม	0.039	1	0.039	0.163	0.688

ดีกว่าเดิม	ภายในกลุ่ม	28.402	118	0.241		
	รวม	28.441	119			
5. ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.011	1	0.011	0.080	0.778
	ภายในกลุ่ม	16.744	118	0.142		
	รวม	16.756	119			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.5.6 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

ผลการศึกษาความแตกต่างด้านระยะเวลาการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยใช้สถิติ T-test พบว่าความตั้งใจลาออกจากงาน ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัญหาส่วนตัว ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิมและด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.395, 0.894, 0.743, 0.732 และ 0.120 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่  
ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

(n= 120)

ความตั้งใจลาออกจากการงาน	ระยะเวลาการทำงาน	Mean	Std. Deviation	t	Sig.
1. ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน	1-3 ปี	4.58	0.456	- 0.205	0.395
	มากกว่า 3 ปี	4.59	0.417		
2. ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร	1-3 ปี	4.55	0.497	0.783	0.894
	มากกว่า 3 ปี	4.48	0.537		
3. ด้านปัญหาส่วนตัว	1-3 ปี	4.59	0.484	1.251	0.743
	มากกว่า 3 ปี	4.47	0.520		
4. ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม	1-3 ปี	4.60	0.502	- 0.091	0.732
	มากกว่า 3 ปี	4.61	0.480		
5. ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน	1-3 ปี	4.68	0.359	1.238	0.120
	มากกว่า 3 ปี	4.59	0.387		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงาน  
อยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter และพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรมีค่าระหว่าง

1.477- 4.560ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 และค่า Tolerance ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.219– 0.677ซึ่งไม่น้อยกว่า 0.2 และเข้าใกล้ 1สรุปได้ว่าตัวแปรทุกตัวมีความอิสระต่อกัน แสดงดังตารางที่ 4.21

**ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่**

ตัวแปร	Y	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>
Y	1	.238*	.245*	.290*	.369*	.255*	.380*
X <sub>1</sub>		1	.470*	.380*	.299*	.384*	.530*
X <sub>2</sub>			1	.393*	.315*	.376*	.499*
X <sub>3</sub>				1	.823*	.779*	.532*
X <sub>4</sub>					1	.664*	.495*
X <sub>5</sub>						1	.593*
X <sub>6</sub>							1
Mean	4.573	4.667	3.987	4.577	4.615	4.608	4.671
SD	0.278	0.365	0.507	0.597	0.561	0.512	0.436
VIF	-	1.529	1.477	4.560	3.176	2.865	2.018
ตัวแปร	Y	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>
Tolerance	-	0.654	0.677	0.219	0.315	0.349	0.496

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อตัวแปรทุกตัวมีอิสระต่อกัน จึงสามารถนำตัวแปรทุกตัวมาทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter โดยมีสมการดังนี้

$$\text{สมการ} : Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6$$

โดย	Y =	ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน
	X <sub>1</sub> =	ด้านลักษณะของงาน
	X <sub>2</sub> =	ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
	X <sub>3</sub> =	ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
	X <sub>4</sub> =	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
	X <sub>5</sub> =	ด้านนโยบายและการบริหารงาน
	X <sub>6</sub> =	ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ในการทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยมีตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านลักษณะของงาน (X<sub>1</sub>) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (X<sub>2</sub>) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (X<sub>3</sub>) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X<sub>4</sub>) ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X<sub>5</sub>) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน (X<sub>6</sub>) ผลการทดสอบพบว่า มีค่า Sig (F-value) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.202 และ Adj. R Square เท่ากับ 0.160 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรทั้ง 6 ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ได้ร้อยละ 16

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกมีค่า Sig น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.016 และด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.028 แสดงว่าสามารถ

วิเคราะห์สมการปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$Y = 3.150 + 0.182X_4 + 0.170X_6$$

จากสมการอธิบายได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับแสดงดังตารางที่ 4.22

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.182 ดังนั้น ถ้าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานเพิ่มขึ้น 0.182 หน่วย เมื่อตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.170 ดังนั้น ถ้าด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานเพิ่มขึ้น 0.170 เมื่อตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

ตัวแปร	B	T (sig)
ค่าคงที่	3.150	9.465(0.000)
ด้านลักษณะของงาน (X <sub>1</sub> )	0.031	0.393(0.695)
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (X <sub>2</sub> )	0.032	0.576(0.566)
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (X <sub>3</sub> )	-0.058	-0.691(0.491)
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X <sub>4</sub> )	0.182	<b>2.453(0.016*)</b>
ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X <sub>5</sub> )	-0.048	-0.617(0.538)



ตัวแปร	B	T (sig)
ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ( $X_6$ )	0.170	<b>2.227(0.028*)</b>
R Square	0.202	
Adj. R Square	0.160	
F-value (Sig.)	4.781	

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท จี 4 เอส ฯ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย จากประชากรจำนวน 120 นาย โดยผู้วิจัยเลือกแจกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการศึกษาคือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T(T-test) ค่า F (F-test) โดยใช้ข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการวิจัย พร้อมทั้งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้างต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยคือ การศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงาน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่สามารถสรุปผลจากการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ได้ดังนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการลาออก

สรุปผลการศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 83.30 และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 16.70 ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมาคืออายุมากกว่า 35ปีคิดเป็นร้อยละ 33.30 มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 55.80 และมีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 44.20 มีระดับการศึกษามัธยม 6/ปวช./หรือเทียบเท่าและสูงกว่าระดับมัธยมศึกษาในระดับที่เท่ากันในอัตราร้อยละ 36.70 และมัธยมศึกษาตอนต้นในอัตราร้อยละ 26.60 ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยระดับสูงกว่า 30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 20.00 และส่วนใหญ่มีอายุ

งานปัจจุบันมากกว่า 3 ปีคิดเป็นร้อยละ 53.30 และมีอายุงาน 1-3 ปีคิดเป็นร้อยละ 46.70 และจากข้อมูลการตอบแบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ เรื่องเพศและสถานภาพจะเป็นเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

### 1. ด้านเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 120 คน ส่วนใหญ่ผู้ที่ทำแบบสอบถามจะเป็นเพศชายจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 และเพศหญิงจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตัวเลขของจำนวนเพศชายมีอัตราการตอบแบบสอบถามมากกว่าเพศหญิงที่ชัดเจนกว่า 5 เท่า

### 2. สถานภาพ

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 55.80 จะมีสถานภาพโสด และร้อยละ 44.20 จะมีสถานภาพสมรสแล้ว ซึ่งมีความแตกต่างกันไม่มากนัก แต่เหตุผลที่สถานภาพของพนักงานรักษาความปลอดภัยจะโสดมากกว่าเมื่อเทียบกับคนแต่งงานหรือจดทะเบียนสมรสแล้ว เนื่องจากพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่มีครอบครัวที่ประกอบอาชีพทำสวนผลไม้และสวนยางพาราเป็นหลัก เมื่อไม่ใช่ฤดูกาลทำสวนจึงไม่มีรายได้ให้แก่ครอบครัว พนักงานรักษาความปลอดภัยที่มาทำงานจึงเป็นคนที่คอยสนับสนุนและช่วยเหลือครอบครัวเป็นหลัก รวมถึงเมื่อเลิกงานแล้วก็จะมีเวลาสังสรรค์กับเพื่อนๆ ได้มากกว่าคนที่แต่งงานแล้วและพนักงานที่ยังเป็นโสดจะสามารถทุ่มเทการทำงานให้แก่องค์กรได้มากกว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยที่แต่งงานมีครอบครัวแล้ว

#### 5.1.2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานรักษาความปลอดภัย มีความตั้งใจในการลาออกจากงาน

จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ดิวัล หาดใหญ่จำนวน 6 ปัจจัย สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านลักษณะของงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สามารถสรุปผลการวิจัยได้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. **ด้านลักษณะงาน** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.67 โดยมีระดับปัจจัยซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เรื่องมีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนพื้นที่ในการทำงานมีค่าคะแนน

เฉลี่ย 4.73 รองลงมาคือเรื่องความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70 เรื่องปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68 เรื่องงานที่ทำอยู่ท้าทายความสามารถมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.62 และเรื่องงานที่ทำสอดคล้องกับอุปนิสัยของท่านแล้วมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61 โดยเฉพาะการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนพื้นที่ในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบมากที่สุด

2. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.67 โดยมีระดับปัจจัยซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เรื่องความพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการ มีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ได้รับมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือเรื่องเงินเดือนหรือสวัสดิการที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.67 เรื่องความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นจากการประเมินประจำปีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.65 และเรื่องระบบการประเมินผลการปรับขึ้นเงินเดือนมีความเที่ยงตรงและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.63

3. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.61 โดยมีระดับปัจจัยซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เรื่องหัวหน้างานมีภาวะความเป็นผู้นำที่ดีและยุติธรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68 เรื่องมีการประสานงานระหว่างท่านและหัวหน้างานได้เป็นอย่างดีมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68 เรื่องหัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในด้านการตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็นมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60 เรื่องหัวหน้างานมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อท่าน กรณีท่านทำงานผิดพลาดไม่ได้มาตรฐานมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.60 โดยมีระดับปัจจัยซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เรื่องท่านและเพื่อนร่วมงานมักไปทานข้างกลางวัน หรือสังสรรค์ด้วยกันเสมอมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 เรื่องท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดีมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66 เรื่องท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันดีในการทำงานมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58 เรื่องเพื่อนร่วมงานกับท่านมีความเข้าใจกันเป็นอย่างดี ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.58 และเรื่องมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานกับท่านมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.56

5. ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.58 โดยมีระดับปัจจัยซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เรื่องนโยบายบริษัทชัดเจน เข้าใจง่าย นำไปปฏิบัติได้มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61 เรื่ององค์กรจัดอบรมเพื่อเป็นแนวทางการทำงานที่ถูกต้องมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61 เรื่องระบบประเมินผลการทำงานยุติธรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60 เรื่องการแบ่งสายบริหารงานขององค์กรชัดเจนมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55

6. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับ 3.99 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อยสุด ได้แก่ เรื่องบริษัทที่ทำงานจะทำให้ก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.78 เรื่องงานของท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้เพิ่มเติม เช่น ได้รับการฝึกอบรมต่างๆมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 เรื่องตำแหน่งงานขณะนี้มีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงานมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60 เรื่องความตั้งใจในการแสวงหางานใหม่มีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.93

### 5.1.3 ข้อมูลความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มีการให้พนักงานรักษาความปลอดภัยตอบแบบสอบถาม หัวข้อความตั้งใจในการลาออกจำนวน 5 ข้อ คือ เรื่องขาดแรงจูงใจในการทำงาน เรื่องปัญหาส่วนตัว เรื่องขาดความผูกพันต่อองค์กร เรื่องการมองหางานใหม่ที่ดีกว่า และเรื่องความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปน้อยสุดในแต่ละหัวข้อสรุปได้ ดังนี้

**5.1.3.1 ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.48 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อยสุด ได้แก่ เรื่องคิดว่าการเปลี่ยนงานไปหาประสบการณ์ใหม่ๆ เป็นสิ่งที่ดีกว่าองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.58 เรื่องคิดว่าความผูกพันต่อองค์กรไม่ใช่สิ่งสำคัญในสถานการณ์ปัจจุบันองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.48 และเรื่องคิดว่าการย้ายงานไปที่ใหม่ ไม่ใช่สิ่งที่พิจารณาบรรณองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.37

**5.1.3.2 ด้านปัญหาส่วนตัว** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.47 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อยสุด ได้แก่ เรื่องการต้องการเปลี่ยนงาน เนื่องจากที่ทำงานอยู่ไกลบ้านพักอาศัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.65 เรื่องสถานที่ทำงานมีผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพ เช่น ฝุ่น คิววันรด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.44 เรื่องตั้งใจลาออกจากงาน เนื่องจากปัญหาครอบครัว เช่น การกลับภูมิลำเนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.32

**5.1.3.3 ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.41 และสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อยสุด ได้แก่ เรื่องรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ ไม่ช่วยกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.53 เรื่องรู้สึกว่างานที่ทำไม่เป็นที่ยอมรับในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.37 เรื่องคิดว่างานที่ทำอยู่ ไม่น่าจะทำระยะยาวหรือจนเกษียณ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.35

**5.1.3.4 ด้านการมองหางานใหม่ที่ดีกว่า** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.39 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อยสุด ได้แก่ เรื่องความคาดหวังที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีน้อย

มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.43 เรื่องสวัสดิการทั่วไปมีน้อยกว่าองค์กรอื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.45 เรื่องหน้าที่การงานในองค์กรใหม่ น่าจะดีกว่าปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.31

**5.1.3.5 ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.37 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อยสุด ได้แก่ เรื่องความรู้สึกว่าองค์กรนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งในชีวิตการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.52 เรื่องความรู้สึกว่าองค์กรที่ทำงานอยู่มีแต่ปัญหาความขัดแย้ง และเรื่องขาดความสามัคคี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.33 และเรื่องรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 1.26

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

### 5.2.1 ข้อมูลปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน

จากผลการสรุปการศึกษาเรื่อง ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงาน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่จำนวน 120 คนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25 – 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช/หรือเทียบเท่า ระดับรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 20,000 บาท อายุงานมากกว่า 3 ปี ซึ่งโดยภาพรวมจากการวิจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ย และอายุงาน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจหรือความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของถนัดชัยปิ่นรุ (2553) พบว่าการลาออกจากองค์กรของพนักงานบัญชีเพศหญิงและเพศชายไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของ Healy et al. (1995) พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการลาออกจากรองค์กร ซึ่งตรงกับงานวิจัยของธานีชตรา สมัครจิตร์ (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือสหพัฒน์พิบูลอำเภอสรีราชาจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกที่ต่างกันในขณะที่ภราดี บุตรศักดิ์ศรี(2540) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากรองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่าง เงินเดือน/ ค่าตอบแทน กับแนวโน้มที่จะลาออกจากรองค์กร

### 5.2.2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานรักษาความปลอดภัย มีความตั้งใจในการลาออกจากงาน

จากผลสรุปการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่จำนวน 6 ปัจจัย สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านลักษณะของงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สามารถสรุปอภิปรายผลการวิจัยได้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. **ด้านลักษณะงาน** จากผลสรุปการศึกษาสรุปว่าลักษณะของงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการลาออกจากองค์กร ซึ่งจะสะท้อนออกมาจากความพึงพอใจในการทำงาน แต่จากการดูข้อมูลจากแบบสอบถามก็ยังมีเรื่องที่น่ากังวลอยู่บ้าง เช่น ด้านทัศนคติส่วนบุคคลที่มีต่องาน โดยเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนพื้นที่ในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ชอบให้มีกรหมุนเวียนการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือพื้นที่รับผิดชอบ โดยหากหัวหน้างานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถทุ่มเทแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้กับงานได้อย่างเต็มความสามารถส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ (Robbins & Timothy, 2013) ที่สรุปว่าเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานจะส่งผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานต่ำลงไปด้วยแต่หากมีความไม่พึงพอใจก็จะส่งผลต่อการขาดงานและการลาออกในที่สุด ส่วนทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job - Characteristics Theory) สรุปว่าส่วนใหญ่สิ่งที่คุณควบคุมการจูงใจไม่ใช่ตัวบุคคลแต่เป็นสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงานการมอบหมายงานและสร้างสถานที่ทำงานที่เหมาะสมสามารถส่งเสริมแรงจูงใจในตัวของบุคคลได้ก็จะทำให้พนักงานสามารถทำงานเพื่อองค์กรไปได้นานๆสอดคล้องกับงานวิจัยของฤทัยขวัญ บุรณวนิช (2548) ซึ่งได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความทุกข์ใจกับความคิดตั้งใจลาออกของพนักงาน พบว่าลักษณะงานซึ่งประกอบไปด้วยบทบาทในการทำงานที่ไม่ชัดเจน ความไม่มั่นคงในการทำงานและงานที่ทำอยู่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดตั้งใจที่จะลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฤทธิธา รักษ์กุล (2549) ที่กล่าวว่าลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับแนวโน้มการลาออก กล่าวคือ หากลักษณะงาน

นั้น ไม่มีความท้าทาย ไม่เหมาะสมกับความรู้หรือความสามารถ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะงานต่ำ ก็จะมีผลทำให้มีแนวโน้มการลาออกมีอัตราสูงตามขึ้นไปด้วย

**2. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานจากผลสรุปการศึกษา** ปรากฏว่าเรื่องบริษัทที่สังกัดหรือร่วมงานนี้จะทำให้มีก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น เป็นเรื่องที่พนักงานรักษาความปลอดภัยกังวลมากที่สุด เนื่องจากพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่จะทำงานรับค่าตอบแทนเป็นรายวัน จึงอาจมีความคิดว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถทำให้เติบโตในตำแหน่งหน้าที่การทำงานได้ จึงอาจมีความคิดที่จะลาออกหรือมีความตั้งใจในการลาออกเพื่อไปสมัครงานที่อื่น ซึ่งปัจจัยด้านการเจริญเติบโตในบริษัทเป็นเรื่องที่บริษัทต้องทำการออกแบบเส้นทางสายอาชีพ(Career Path) ของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่เข้ามาทำงานในบริษัทให้ทราบว่าเขามีโอกาสเจริญเติบโตในงานได้มากน้อยแค่ไหน และในการเลื่อนระดับแต่ละครั้งก็ควรจะมีการปรับเงินเดือนให้ตามความรับผิดชอบที่สูงขึ้นตามความเหมาะสมจะเห็นได้ว่าเราสามารถให้ตำแหน่งงานหรือค่าตอบแทนเป็นตัวเงินมาเชื่อมโยงกับปัจจัยจุดใจของ Herzberg ขสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิณีชัย แก้วเจริญ (2542) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน โรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน โรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือคือไม่มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงานไม่มีโอกาสได้รับการขึ้นเงินเดือนและมีงานวิจัยของ จูติรัตน์ สิริเลิศ (2547) ก็ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานและแนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากงานในอนาคตผลกระทบต่อการทำงานและแนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากงานในอนาคตโดยผลกระทบที่มีมากที่สุดต่อการลาออกคือ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตลอดจนยังมีงานวิจัยของพงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2553) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่าสามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการลาออกจากงานได้อย่างมีนัยสำคัญสำหรับงานวิจัยของสมศักดิ์ เตชะวสุญญ, สมบัติ อภิกุลวิณิช และ สุชาติ วิไลวรวิทย์ (2539) ได้ศึกษาถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเปลี่ยนงานของผู้บริหารระดับฝ่ายในองค์กรภาคเอกชน พบว่าโอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือการลาออกจากงานด้วย



3. **ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน** จากผลการศึกษารูปว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความกังวลเรื่องหัวหน้างานมีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง มากที่สุด อาจจะเนื่องจากปัจจุบันหัวหน้างานที่พนักงานรักษาความปลอดภัยสังกัดอยู่ขาดภาวะความเป็นผู้นำที่ดี ไม่มีความยุติธรรมในการตัดสินใจ หรือมีการตัดสินใจเรื่องต่างๆที่มีความลำเอียงปางของพรรคพวกของตน หรือพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีความสนิท จึงเป็นปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความคิดหรือความตั้งใจที่จะลาออกจากการทำงานได้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สุเทพ พัวศิริ (2543) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากการงานพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งงานวิจัยชี้ให้เห็นว่าบุคลิกภาพของผู้ที่เป็นหัวหน้างานการตัดสินใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และการจัดสภาพการจ้างที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานจะช่วยลดระดับความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานลงไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปวลี วิทยานนท์ (2556, หน้า 75-76) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์และลักษณะการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการตั้งใจลาออกจากการงานของพนักงาน

4. **ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** จากผลการศึกษารูปว่า การที่พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ค่อยได้ไปร่วมรับประทานอาหารกลางวัน หรือสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน ก็เป็นปัจจัยที่พนักงานรักษาความปลอดภัยกังวลและอาจจะทำให้ตั้งใจที่จะลาออกจากการงานได้ ซึ่งสาเหตุน่าจะมาจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ขาดการปรึกษากันทั้งเรื่องการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว ทำให้อาจจะขาดความติดต่อสื่อสารหรือสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กณศ จุลสุคนธ์ (2554, หน้า 12) ที่ได้สรุปไว้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งแสดงออกในลักษณะการร่วมมือกันการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การยอมรับซึ่งกันและกัน ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นได้และสามารถทำงานร่วมกันได้ตลอดไปเป็นระยะเวลายาวนานดังนั้นพนักงานรักษาความปลอดภัยในฐานะเป็นเพื่อนร่วมงาน ก็มีส่วนช่วยแก้ไขสาเหตุที่พนักงานรักษาความปลอดภัยคิดลาออกได้มากจากความใกล้ชิดและความไว้วางใจที่มีต่อกันสามารถให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันช่วยผ่อนคลายและให้ความหวังให้เกิดกำลังใจในยามทุกข์ยากผิหวังสร้างแรงจูงใจและให้โอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้เพื่อนที่ท้อแท้ต่องานซึ่งยากลำบากได้ทำงานจนสำเร็จและถ้าเห็นว่าปริมาณงานมากในบางครั้งก็นำมาช่วยทำเป็นการแบ่งเบาแต่ถ้าเห็นว่างานมากและหนักเกินกำลังจริงๆก็ควรจะเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาว่าปริมาณงานมากเกินไปที่จะทำ ถ้าฟังผู้เดียวได้ควรแบ่งงานเสียใหม่และเฉลี่ยกระจายงานไปทั่วๆถ้าเกลี่ยงานไม่ได้ต้องเสนอให้

พิจารณาเพิ่มอัตราค่าจ้างหรือนำงานบางอย่างส่งให้บุคคลภายนอกรับจ้างทำเพื่อนพนักงานที่รักและหวังดีต่อกันจะช่วยยืดเหนี่ยวไม่ให้พนักงานลาออกโดยง่ายเพราะคิดเพื่อนและทำงานเข้าทีมกันได้อยู่แล้ว

**5. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ**จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า พนักงานรักษาความปลอดภัย ยังเห็นว่าค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือนหรือสวัสดิการที่ได้รับยังไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมายจึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบค่าตอบแทนหรือสวัสดิการกับตลาดแรงงานอื่นๆเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความต้องการที่จะลาออกจากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนิศา โอมะคุปต์ (2535) ที่กล่าวว่า การเปรียบเทียบของตลาดแรงงานบุคคลจะมีการเปรียบเทียบกันในหลายรูปแบบที่เกี่ยวกับความไม่พอใจของตนอันได้แก่ค่าจ้างสวัสดิการโบนัสเพราะการที่บุคคลจะตัดสินใจลาออกจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งบุคคลจะต้องมีการเปรียบเทียบถึงผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นกับตัวบุคคลเองให้ดีเสียก่อนจึงจะทำการตัดสินใจลาออกจากการทำงานไป

**6. นโยบายและการบริหารงาน** จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า เรื่องนโยบายของบริษัทที่ไม่มีความชัดเจน เข้าใจได้ยาก และไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้นั้น เป็นเรื่องที่พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความกังวล และอาจจะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัย มีความตั้งใจในการลาออกจากงานมากที่สุด ซึ่งหากผู้บริหารทราบปัญหาการลาออกก็จะสามารถทราบถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดการลาออกหรือที่เรียกว่าความตั้งใจลาออกโดยผู้บริหารช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวเหล่านั้นเสียตั้งแต่ต้นก็อาจทำให้เลิกความตั้งใจที่จะลาออกหรือเกิดขึ้นน้อยลง (สุปราณี พัฒนจิตวิไล 2549) และงานวิจัยของสิทธิณี กุศลศรี (2544) ที่ศึกษาเรื่องสาเหตุทางการบริหารที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัททีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษาพบว่ารูปแบบการบริหารงานและพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกจากการเป็นพนักงานผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่ดีจะต้องค้นหาสาเหตุของการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้พบและสามารถระบุสาเหตุที่แท้จริงได้เพื่อจะหาทางแก้ไขที่สาเหตุเพราะการแก้ไขที่ปลายเหตุหรือแก้ไขด้วยการหวานล่อมเกลี้ยกล่อมชักจูงให้เห็นแก่ส่วนรวมที่จะขาดกำลังคนที่ดีมีความสามารถอาจจะไม่ได้ผลเพราะผู้ที่ลาออกจะนิยมนำมาก่อนหน้าที่ตนจะตัดสินใจลาออกทำไมไม่เห็นคุณค่าของตนเพียงจะมาคิดถึงคุณค่าเมื่อจะจากไปอยู่แล้วจึงมีโอกาสน้อยมากที่จะเหนี่ยวรั้งผู้ซึ่งตัดสินใจแล้วให้กลับใจเพิกถอนการลาออกการธำรงรักษามูลค่าที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ต้องร่วมมือกันทุกฝ่ายจึงจะได้ผล (สมิต รัชฎากร, 2007)

### 5.2.3 ข้อมูลความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

จากผลสรุปการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่จำนวน 5 ปัจจัย สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านลักษณะขาดความผูกพันต่อองค์กร ด้านปัญหาส่วนตัว ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการมองเห็นงานใหม่ที่ดีกว่า ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน สามารถสรุปอภิปรายผลการวิจัยได้เป็นข้อๆ ดังนี้

**5.2.3.1 ด้านขาดความผูกพันต่อองค์กร** จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่ ยังมองว่าองค์กรที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันเป็นองค์กรที่ดีที่สุดแล้ว แต่ยังมีบางส่วนที่คิดว่าควรลาออกหรือคิดจะลาออกเพื่อเปลี่ยนงานไปหาประสบการณ์ใหม่ๆ เป็นสิ่งที่ดีกว่าองค์กรเดิม ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการที่พนักงานรักษาความปลอดภัยขาดความผูกพันหรือความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร จึงมีความคิดที่ตั้งใจจะลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมุลเลอร์ (Mueller, 1990) ที่ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ไว้ว่าความตั้งใจจะลาออกเป็นผลมาจากความผูกพันกับองค์กรที่ลดน้อยลงและเป็นผลมาจากอิทธิพลของความไม่พึงพอใจในการทำงานด้วย

**5.2.3.2 ด้านปัญหาส่วนตัว** จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่ มีความสุขกับการทำงานในองค์กรปัจจุบัน แต่ยังมีบางส่วนที่คิดว่าควรลาออกหรือตั้งใจจะลาออก เนื่องจากมีความต้องการที่จะอยากเปลี่ยนงาน เพราะที่ทำงานในปัจจุบันอยู่ไกลที่พักอาศัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของส่วนคาราเทเปและอูลดาก (Karatepe & Uludag, 2007) ให้ความสำคัญถึงความต้องการจะเปลี่ยนสถานที่ทำงานเพื่อไม่เกิดความขัดแย้งในงานและชีวิตครอบครัว

**5.2.3.3 ด้านขาดแรงจูงใจในการทำงาน** จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่ มีแรงจูงใจในการทำงานด้านต่างๆเป็นอันมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ แต่ยังมีบางส่วนยังไม่มีความสุขในการทำงาน เนื่องจากยังขาดแรงจูงใจในการทำงาน อาจจะเนื่องจากไม่มีเป้าหมายในการทำงานก็ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวูมม์ (Vroom : 1984) ที่ได้สรุปว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคคลไว้ในทฤษฎีองค์ประกอบและความคาดหวัง (Expectancy and Valence Theory) ว่าการลาออกของบุคคลเป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ตรงข้าม 2 อย่างคือปัจจัยเกื้อหนุนให้คงอยู่ (Forces to remain) และปัจจัยผลักดันให้ลาออก (Forces to leave) โดยอธิบายว่าความคาดหวังเป็นแรงกระตุ้นให้คนเกิดความพยายามกระตือรือร้นบางอย่างเพื่อให้ตนสมหวังถ้าความหวังของบุคคลไม่ได้รับผลตอบแทนในความ

เป็นจริงก็จะเกิดความไม่พึงพอใจซึ่งจะส่งผลให้บุคคลลาออกซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลนั้นไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่ตนคาดหวังไว้จากการเข้ามาทำงานหรือถือครองตำแหน่งนั้นจึงทำให้บุคคลนั้นขาดแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้บุคคลนั้นลาออกไปโดยที่หวังว่าจะได้รับผลตอบแทนนั้นในที่อื่นๆ

**5.2.3.4 ด้านการมองงานใหม่ที่ดีกว่าเดิม** จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่เห็นว่างานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความถนัดและเป็นงานที่เหมาะสมและดีกับตนเองแล้ว แต่ยังมีพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนน้อย ที่ยังมีความตั้งใจที่จะลาออกจากการทำงาน เนื่องจากเห็นว่าความคาดหวังที่จะได้รับการเลื่อนขั้นของตำแหน่งและค่าตอบแทนมีน้อยมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเปรมจิตร์ คล้ายเพชร, (2548, 59) ให้ความหมายของความตั้งใจลาออกหมายถึงความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบันและมีพฤติกรรมหาทางเลือกในงานใหม่ ไปทำงานที่องค์กรอื่นซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตัวพนักงานเองแต่อาจยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

**5.2.3.5 ด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน** จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่เห็นว่าองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตการทำงานของตนเอง แปลว่าพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนน้อยนี้ ยังคิดว่างานที่มาทำทุกวันนี้เป็นการทำงานเพียงชั่วคราว หรือทำงานเพื่อรองานที่องค์กรใหม่เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) ที่กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะนำไปสู่การลดประสิทธิภาพในงานลง และการปฏิบัติงานก็ลดลงด้วย ส่วนบุคคลที่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงาน ก็จะทำงานไม่สำเร็จตามไปด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท จี 4 เอส ฯ ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ สามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยและนำผลของการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ของหน่วยงานด้านบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้สามารถทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มประสิทธิภาพผู้วิจัยจึงขอสรุปข้อเสนอแนะต่อองค์กรตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท จี 4 เอส ฯ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะของงาน องค์กรควรมอบหมายงานให้ตรงกับที่พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความถนัดและมีความสนใจเพื่อสร้างความกระตือรือร้นให้แก่พนักงานรักษาความปลอดภัย เนื่องจากเนื้องานจริงๆ ของงานรักษาความปลอดภัย แบ่งออกเป็นหน่วยงานหลายประเภทและหลายพื้นที่ ดังนั้นองค์กรควรจะเลือกคนให้ถูกกับงาน (Put the right man on the right job) เพราะถ้าให้พนักงานรักษาความปลอดภัยไปทำในงานที่ตนเองไม่ถนัดหรือไม่ชอบ จะทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน เพื่อไปหางานในสิ่งที่ต้องการจะทำจริงๆ ได้

2. ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บริหารควรมีการพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยให้พนักงานรักษาความปลอดภัยได้รับการอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และการเพิ่มโอกาสให้พนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีความสามารถได้ศึกษาดู งานที่สำคัญๆ ในองค์กรอื่นๆ เพื่อจะได้้นำวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ มาปรับประยุกต์ใช้ในองค์กรของตน และทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีแรงจูงใจที่จะทำงานกับบริษัทต่อไปจากโอกาสที่เขาได้รับ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน องค์กรต่างๆ ควรจัดทำนโยบายที่พนักงานรักษาความปลอดภัย หรือพนักงานโดยทั่วไปสามารถนำไปปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้จริง รวมทั้งการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร ควรคำนึงถึงขีดความสามารถในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยแต่ละคน ว่าเหมาะสมกับงานประเภทใด หรือไปทำงานในพื้นที่ไหนที่เหมาะสมกับบุคลิกและความสามารถของแต่ละคนด้วย จะสามารถทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีความสุขที่จะทำงานให้องค์กรไปยาวนานหรือจนกว่าจะเกษียณอายุงานต่อไปได้

4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรใส่ใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากขึ้น รวมทั้งรับฟังปัญหาต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชาคือพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้คำแนะนำและช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกันกับพนักงานรักษาความปลอดภัยในทุกๆ ระดับ นอกจากนั้นหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานรักษาความปลอดภัย ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการทำงาน และมอบความไว้วางใจในงานที่เหมาะสมกับพนักงานรักษาความปลอดภัยแต่ละคน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานรักษาความปลอดภัยสามารถทำงานได้อย่างสร้างสรรค์ มีอิสระในการ โดยมีผู้บริหารงานเป็นที่ปรึกษาและแนะนำแนวทางเท่านั้น

5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กรต่างๆ นอกจากผู้บังคับบัญชาที่คอยแนะนำ และเป็นທີ່ปรึกษาในการทำงานแล้ว เพื่อนร่วมงานก็ยังมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะทำงานในองค์กรต่างๆต่อไปยาวนานเพียงใดด้วย เนื่องจากเพื่อนร่วมงานจะทราบปัญหาทั้งเกี่ยวกับเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของพนักงานรักษาความปลอดภัย ดังนั้นเพื่อนร่วมงานที่ดีที่คอยให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆที่มีปัญหาในทุกๆเรื่อง สามารถทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยทุกคน อยากทำงานให้แก่องค์กรไปอย่างยาวนานต่อไปได้ด้วย

6. ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ องค์กรควรปรับปรุงระบบการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนหรือค่าตอบแทนรายวัน โดยควรจะขึ้นอยู่กับผลงานของตัวพนักงานรักษาความปลอดภัยเอง เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ โดยอาศัยหลักคำสอนที่ว่า "ทำดีได้ดี" สร้างความกระตือรือร้นให้พนักงาน รักษาความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยคงอยู่กับองค์กรต่อไปดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรพิจารณาเรื่องผลตอบแทนให้เหมาะสมและเป็นธรรม กับพนักงานรักษาความปลอดภัยโดยพิจารณาตามความสามารถ หน้าที่และตำแหน่งงานด้วย

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกข้อมูล หรือการสนทนาระหว่างผู้วิจัยกับผู้ลาออก หรือกำลังตั้งใจที่จะลาออกจากงาน เพื่อทำความเข้าใจเหตุผลหลักและปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานนั้นๆ

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทหรือองค์กรอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อนำผลที่ได้มาพิจารณาและนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารงานขององค์กรต่อไป

3. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานใกล้ชิดกับลูกค้า และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่รับผิดชอบพื้นที่จราจร เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งอาจจะมีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันได้

### บรรณานุกรม

- วราภรณ์ นาควิสัย. (2553). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานบริษัท GGG (ประเทศไทย) จำกัด(พิมพ์ครั้งที่ 1 ). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ณปภัช นาคเจือทอง. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ปาดิเมาะ เกษรา, และอาชีวะหะห์ อาแว. (2558). ปัจจัยและสาเหตุการลาออกของพนักงาน.สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- อรรรณา เกตุแก้ว, (2557). แนวทางการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานโรงแรม 5 ดาวย่านราชประสงค์กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ชลภัศสรณ์ ศรีวรรณภทร, และประสพชัย พสุนนท์, (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจางานของพนักงานแผนกห่วงโซ่อุปทาน : กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- สวรรณกมล จันทระโน, และประสพชัย พสุนนท์, (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจางานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- วิโรจน์ สิมะทองธรรม, สิทธิชัย พรหมสุวรรณ, ฉันทนา จันทร์บรรจง, และวัฒนา สุนทรชัย, (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจางานของพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ของธนาคารพาณิชย์ไทย. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ศิริลักษณ์ สนย่อน, (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจจะลาออก ของพนักงานธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พนิดา จงดาเกิง. การสร้างความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงแรม ABC ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- เปรมฤดี เอื้อศิริมันต์. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทโครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สาขาการจัดการทั่วไปวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- มยุรี เป็ดทอง. (2548). *ศึกษาปัญหาการลาออกและกำหนดกลยุทธ์: กรณีศึกษาบริษัท MM Group*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการมหาวิทาลัยหอการค้าไทย.
- ศัลยา มั่นสวาทะไพบุลย์. (2551). *การศึกษากการสร้างกลยุทธ์เพื่อความพึงพอใจของพนักงานและป้องกันการลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท ZZZ (ประเทศไทย) จำกัด*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการมหาวิทาลัยหอการค้าไทย.
- อุไรพร วงศ์ใหญ่. (2553). *การศึกษาความผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะกรณีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทคอม – ลิงค์จำกัด*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยนเรศวร.
- นิกร ช่วยศรี. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานฝ่ายผลิตกรณีศึกษาบริษัทโปรดเดอร์แอนด์เกมเบิลเมนูแฟคเจอร์ริง(ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี.
- ปกรณ ลี้มโยธิน. (2555). *ตัวแบบสมการ โครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจางานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย*, ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทาลัยสงขลานครินทร์.
- จุรีพร กาญจนการณ. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การ: ศึกษากรณีข้าราชการมหาวิทาลัยมหิดลในสาขาวิชาขาดแคลน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การมหาวิทาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม(ต่อ)

ชนาพร จงวิทยาดี. (2544). *บรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร*

*โรงพยาบาลตำรวจ*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ  
โครงการสวัสดิการสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

วิศิษฐ์ สักดิ์เสวตนันท์. (2543). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะ  
กรณีสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุทธินี กุศลศรี. (2543). *สาเหตุทางการบริหารที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทที่พีไอ โพลีน  
จำกัด (มหาชน)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์เน้นสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**



## แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย  
บริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) ที่ทำงานภายใน  
ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า หาดใหญ่

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาของหลักสูตรหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของท่านตามความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด และครบถ้วนทุกข้อ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านให้ถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้มีความสำคัญและจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

อนึ่ง หากท่านมีข้อสงสัยประการใดที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามฉบับนี้ โปรดติดต่อผู้วิจัย  
นายไพศาล บุญสุวรรณ

แบบสอบถามชุดนี้ จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

นายไพศาล บุญสุวรรณ

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

โปรดใส่เครื่องหมาย √ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีระดับคะแนนดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1 ลักษณะของงาน</b>						
1	งานที่ทำสอดคล้องกับอุปนิสัยของท่านดีแล้ว					
2	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม					
3	มีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนพื้นที่ในการทำงาน					
4	งานที่ท่านทำอยู่ท้าทายความสามารถ					
5	ท่านมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่					
<b>2 โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน</b>						
6	บริษัทที่ท่านร่วมงานนี้จะทำให้ท่านก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น					
7	ตำแหน่งขณะนี้มีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงานท่าน					
8	งานของท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้เพิ่มเติม เช่น ได้รับการฝึกอบรมด้านต่างๆ					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
9	ความตั้งใจในการแสวงหางานใหม่					
10	ถ้ามีช่องทางก้าวหน้ามากกว่านี้ท่านพร้อมที่จะลาออกไปหน่วยงานอื่นทันที					
<b>3 นโยบายและการบริหารงาน</b>						
11	นโยบายบริษัทชัดเจน เข้าใจง่าย นำไปปฏิบัติได้					
12	การแบ่งสายบริหารงานขององค์กรชัดเจน					
13	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม					
14	ระบบการประสานงานในองค์กรดี รวดเร็ว เช่นอำนวยความสะดวกการเบิกจ่ายเบี่ยเลี้ยง หรือค่ารักษาพยาบาล					
15	องค์กรจัดอบรมเพื่อเป็นแนวทางการทำงานที่ถูกต้อง					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>4 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน</b>						
16	หัวหน้างานมีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง					
17	หัวหน้างานมีส่วนร่วมรับผิดชอบกับท่าน กรณีท่านทำงานผิดพลาดไม่ได้มาตรฐาน					
18	หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือแสดงความคิดเห็น					
19	มีการประสานงานระหว่างท่านและหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี					
20	เมื่อเกิดปัญหาต้องการพึ่งพา ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานได้					
<b>5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>						
21	ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี					
22	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันดีในการทำงาน					
23	มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานกับท่าน					



ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
24	เพื่อนร่วมงานกับท่านมีความเข้าใจกันเป็นอย่างดี ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
25	ท่านและเพื่อนร่วมงานมักไปทานข้าวกลางวันหรือสังสรรค์ด้วยกันเสมอ					
<b>6 ผลตอบแทนและสวัสดิการ</b>						
26	ท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบ					
27	เงินเดือนหรือสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
28	ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นจากการประเมินผลงานประจำปี					
29	ระบบการประเมินผลการปรับขึ้นเงินเดือนมีความเที่ยงตรงและยุติธรรม					
30	เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอกับการดำรงชีพของท่าน					

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีระดับคะแนนดังนี้

1 หมายถึง มากที่สุด

2 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

4 หมายถึง น้อย

5 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 1	มาก 2	ปานกลาง 3	น้อย 4	น้อยที่สุด 5
<b>สาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน</b>						
31	รู้สึกว่าการทำอยู่ไม่ช่วยกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน					
32	รู้สึกว่าการทำไม่เป็นที่ยอมรับในองค์กร					
33	คิดว่าการทำอยู่ไม่น่าจะทำระยะยาวหรือจนถึงวัยเกษียณ					
34	คิดว่าการเปลี่ยนงานไปหาประสบการณ์ใหม่ๆ เป็นสิ่งที่ดีกว่า					
35	คิดว่าความผูกพันต่อองค์กร ไม่ใช่สิ่งสำคัญในสถานการณ์ปัจจุบัน					
36	คิดว่าการย้ายงานไปที่ใหม่ ไม่ใช่สิ่งที่คิดจรรยาบรรณ					
37	ต้องการเปลี่ยนงาน เนื่องจากที่ทำงานอยู่ไกลบ้านพักอาศัย					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		1	2	3	4	5
38	สถานที่ทำงานมีผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพเช่น ฝุ่น คิววันรถ					
39	ตั้งใจลาออกจากงาน เนื่องจากปัญหาครอบครัว เช่น กลับภูมิลำเนา					
40	ความคาดหวังที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีน้อย					
41	สวัสดิการทั่วไปมีน้อยกว่าองค์กรอื่นๆ					
42	หน้าที่การงานในองค์กรใหม่ น่าจะดีกว่าปัจจุบัน					
43	รู้สึกว่างค์กรนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งในชีวิตการทำงานของท่าน					
44	รู้สึกว่างค์กรที่ทำงานอยู่ มีแต่ปัญหาความขัดแย้งและขาดความสามัคคี					
45	รู้สึกว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

### 1. ดร.พัฒน์จิ โภญจนาท

ตำแหน่ง	อาจารย์ สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
ที่ทำงาน	สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ

### 2. ดร. ศรัณยู กาญจนสุวรรณ

ตำแหน่ง	อาจารย์ สาขาการจัดการโลจิสติกส์
ที่ทำงาน	สาขาวิทยาการจัดการโลจิสติกส์ คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ

### 3. ดร.พัชราภรณ์ บุญเลื่อง

ตำแหน่ง	อาจารย์ สาขาการจัดการประชุมนิทรรศการฯ
ที่ทำงาน	สาขาวิทยาการจัดการประชุมนิทรรศการฯ คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ

ภาคผนวก ก  
ประวัติผู้เขียน

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นายไพศาล บุญสุวรรณ	
รหัสประจำตัวนักศึกษา	6110521052	
วุฒิการศึกษา		
วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
วิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต	มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์	2545
สาขาวิศวกรรมโยธา		

## ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ผู้จัดการฝ่ายอาคารและสถานที่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา