**สรุปงานวิจัย**

**เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย)ที่ทางานภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่**

**ที่มาและความสำคัญของปัญหา**

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมของพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาหาดใหญ่ ที่ได้ทำสัญญารับจ้างดูแลด้านความปลอดภัยให้แก่ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยมีการตกลงในการจัดหาพนักงานรักษาความปลอดภัยมาดูแลความปลอดภัยให้แก่ศูนย์การค้าฯ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการแก่ลูกค้า และด้านการบริหารการจราจร ในพื้นที่ลานจอดรถและโดยรอบศูนย์การค้า รวมทั้งความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและลูกค้าที่มาใช้บริการในศูนย์การค้าด้วย ซึ่งหากมีอัตราการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยสูง ก็จะทำให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดความเสียหาย และยิ่งไปกว่านั้นจะทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ยังคงอยู่ในองค์กรลดลงได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยหรือสาเหตุที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อจะได้นาข้อมูลมาสรุปและวิเคราะห์ เพื่อจะได้แก้ไขปัญหาต่างๆที่เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยตั้งใจที่จะลาออกจากงานต่อไป

**วัตถุประสงค์งานวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านบุคคลหรือด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท จี 4 เอส สาขาหาดใหญ่ ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

2. เพื่อศึกษาระดับที่ส่งผลต่อปัจจัยความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท จี 4 เอส สาขาหาดใหญ่ ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อให้ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซส และของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ได้รับทราบข้อมูลที่แท้จริงว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

2. สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทาง ในการกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานรักษาความปลอดภัยต่อไป

**ขอบเขตการศึกษา**

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กาหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ข้างต้นซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1. จัดทำและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เกี่ยวกับปัจจัยส่วนตัวหรือข้อมูลประชากรเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน

2. จัดทำและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากการทำงาน เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน โอกาสและความก้าวหน้าในการทางาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านผลตอบแทนหรือสวัสดิการ

3. จัดทำและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องความรู้สึก อารมณ์ หรือความคิดของพนักงานรักษาความปลอดภัยเอง เช่น การขาดแรงจูงใจในการทำงาน ขาดความผูกพันกับองค์กร มีปัญหาส่วนตัว มีงานใหม่ที่ดีกว่า และเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

**ขอบเขตประชากร**

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทาการศึกษาวิจัยกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทจี 4 เอส ที่ทางานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จำนวน 120 คน

**ขอบเขตเนื้อหา**

1. ศึกษาและวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร รวมถึงเสนอแนวทางในการรักษาบุคลากรขององค์กรเอาไว้ด้วย

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการศึกษา โดยใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการศึกษาแนวทางทฤษฎี ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยในงานวิจัยนี้ได้มีการนำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาและวิจัย ดังนี้

2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

**ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน**

ความตั้งใจจะลาออกจากงาน เป็นความคิดสมัครใจต้องการที่จะลาออกจากการเป็นบุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่เมื่อมีโอกาส เพื่อไปทำงานที่องค์กรแห่งใหม่หรือเปลี่ยนอาชีพในอนาคตอันใกล้ (Nadiri & Tanova, 2010) ดังนั้นความตั้งใจจะลาออกจากงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์การลาออกจากงานได้เป็นอย่างดี (Cho et al., 2009) เบรดเลสและวาทราส (Beadles, et al., 2000; Watrous, et al., 2006) ให้ความหมายความตั้งใจจะลาออกของพนักงานว่า เป็นความต้องการที่จะหยุดการทำงานซึ่งจะทำให้การทำงานมีความชะงักงันและส่งผลให้เป็นข้อจำกัด ในขณะที่ Gaertner andNollen (1992, p. 448) ให้แนวคิดว่าความตั้งใจลาออก หมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เป็นผลจากนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงานและการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังจะจากองค์กรไปเนื่องจากเชื่อว่าตนเองจะได้รับสิ่งที่ดีขึ้นจากการลาออก ดังนั้นจากการศึกษาหลายแนวคิดที่ผ่านมา สามารถสรุปความหมายของความตั้งใจลาออกจากองค์กรได้ว่า ความคิดที่พนักงานจะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีพฤติกรรมการหาทางเลือกในงานใหม่ เพื่อวางแผนลาออกจากงานไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือการโอนย้ายงานไปสถานที่ทำงานอื่น ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของพนักงาน แต่อาจยังไมมีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด

**แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน**

แนวคิดของอีริคและคณะ (Eric, et al., 2001) ได้สร้างแบบจำลองที่อธิบายถึงกระบวนการของการลาออก ซึ่งมีผลเริ่มต้นมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออก จนถึงพฤติกรรมการลาออกจากงานโดยสมัครใจ

**ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer’s ERG Theory)**

อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่าทฤษฎีอีอาร์จี ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ดังนี้

(1) ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต (Existence Needs) ซึ่งเป็นความต้องการการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ จึงมีความใกล้เคียงกับกับความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัยของมาสโลว์ ซึ่งต้องการการตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทางาน

(2) ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatendness Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่นในองค์กร จึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการเกี่ยวกับความรักของมาสโลว์แต่แอลเดอเฟอร์เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผย ถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกใจซึ่งให้ความสาคัญน้อยกว่า

(3) ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการร่วมกันที่จะได้รับความนิยมยกย่องและความต้องการที่จะรู้ถึงความสามารถที่แท้จริงซึ่งเป็นความต้องการในขั้นสูงของมาสโลว์ในกรณีที่มนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการด้านอื่นๆ ก็อาจหันกลับไปสู่ความต้องการในระดับต่าลงมาอีกเช่นบุคคลที่ล้มเหลวในความก้าวหน้าในงาน ซึ่งอาจทาให้เกิดความต้องการด้านความสัมพันธ์ขึ้นมาอีกเป็นต้น ซึ่งความสาคัญของทฤษฎี ERG ไม่ได้อยู่ที่แนวความคิดใหม่ที่จัดกลุ่มความต้องการของพนักงานตามแบบของมาสโลว์ กล่าวคือ การที่มองว่ากลุ่มความต้องการทั้ง 3 ไม่ได้แยกออกจากกันโดยเด็ดขาด แต่กลุ่มความต้องการดังกล่าวมีสัมพันธ์กันแบบต่อเนื่อง (Continue)นอกจากนั้นยังมองว่าความต้องการของคนไม่จาเป็นต้องเกิดจากต่าไปสูงตามแบบทฤษฎีของมาสโลว์แต่อาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันหลาย ๆ อย่างก็ได้ ทฤษฎี ERG ได้แบ่งความต้องการออกเป็น ดังนี้ ความต้องการดารงอยู่ ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการการเจริญเติบโต

สรุป ทฤษฎี ERG ของ Aldefer แบ่งความต้องการเป็น 3 ส่วน การดารงอยู่ มีการสัมพันธ์กับผู้อื่น การเจริญเติบโต แต่ความต้องการต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันและยังมองว่าความต้องการของคนไม่จาเป็นจะเกิดจากต่าไปสูงตามทฤษฎีของมาสโลว์ แต่อาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

งานวิจัยของ ธาณัชตรา สมัครจิตร (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือสหพัฒนพิบูลอาเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือสหพัฒนพิบูลอาเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรีจานวน 314 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกที่ต่างกัน งานวิจัยของ ธาณัชตราสมัครจิตร (2555) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือสหพัฒน์พิบูลอาเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกที่ต่างกับที่ภราดี บุตรศักดิ์ศรี (2540) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่าง เงินเดือน/ค่าตอบแทน กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร งานวิจัยของ สุรสาร เทพศิริ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการลาออกจากงานของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้บรรยากาศการบริหารงานในองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความต้องการลาออกจากงานของวิศวใอุตสาหกรรมรถยนต์

**การกำหนดประชากรผู้ทำแบบสอบถาม**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานรักษาความปลอดภัยทั้งหมดที่ทางานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่จานวน 120 นาย (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2563)โดยการแจกแบบสอบถามให้ครบทุกคน

**รูปแบบการวิจัย**

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรูปแบบการวิจัยเชิงสารวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลทาให้พนักงานรักษาความปลอดภัย ของบริษัทจีโฟเอส จากัด (G4S) ที่ทางานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ มีความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

**เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย**

ในการศึกษางานวิจัย ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สาหรับการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดาเนินการเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิดงานวิจัย และวัตถุประสงค์ของการศึกษา แล้วนาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แนะนา และปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดให้ถูกต้อง

3. แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จานวน 120 นาย ซึ่งเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยทั้งหมดที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าฯ โดยผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถาม แล้วจึงเข้ากระบวนการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิจัยต่อไป รวมทั้งการเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ซึ่งเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัท จี 4 เอส ซีเคียวริตี้ เซอร์วิสเซส ที่ทำงานอยู่ในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล สมุย จำนวน 30 คน มาทำแบบทดสอบในครั้งนี้

**สถิติที่ใช้ในการวิจัย**

ผู้วิจัยได้นาแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการรวบรวม และทำการประมวลผล 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 Statistice) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ เพื่อหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยจะเป็นการวิเคราะห์กลุ่มทดสอบซึ่งสามารถนาผลวิเคราะห์ไปสรุปและอ้างอิงได้ โดยการสรุปผลใช้หลักความน่าจะเป็น (Pobability) มาทดสอบเพื่อหาผลสรุปของงานวิจัย ประกอบด้วย

3.6.2.1 t – test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรของเพศชายและเพศหญิง โดยหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานหรือไม่ กรณีศึกษาพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่

3.6.2.2 F – test หรือ One way ANOWA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรส่วนบุคคลหรือด้านประชากรศาสตร์ ที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม ของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ว่าส่งผลต่อการตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างไร

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

**ผลการศึกษา**

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

**ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งคือพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จานวน 120 คน จาแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาการทางาน โดยใช้สถิติค่าความถี่และค่าร้อยละ พบว่า ด้านเพศ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 83.30 ด้านอายุ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.20 ด้านสถานภาพ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 55.80 ด้านระดับการศึกษา ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลาย(ม.6) /ปวช./หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 36.70 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 80.00 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทางานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จากการนำตัวแปรทุกตัวมาทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter โดยมีสมการดังนี้ สมการ : Y = β\_0 + β\_1 X\_1+ β\_2 X\_2+β\_3 X\_3+β\_4 X\_4+β\_5 X\_5+β\_6 X\_6

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ในการทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทางานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ โดยมีตัวแปรอิสระ ดังนี้ ด้านลักษณะของงาน (X1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (X2) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (X3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X4) ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X5) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทางาน (X6) ผลการทดสอบพบว่า มีค่า Sig (F-value) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสาคัญ 0.05 แสดงว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานโดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.202 และ Adj. R Square เท่ากับ 0.160 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรทั้ง 6 ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ได้ร้อยละ 16 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกมีค่า Sig น้อยกว่าระดับนัยสาคัญ 0.05 ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.016 และด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.028 แสดงว่าสามารถวิเคราะห์สมการปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

**Y = 3.150 + 0.182X4 + 0.170X6**

จากสมการอธิบายได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.182 ดังนั้น ถ้าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานเพิ่มขึ้น 0.182 หน่วย เมื่อตัวแปรอื่นในสมการคงที่

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.170 ดังนั้น ถ้าด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานเพิ่มขึ้น 0.170 เมื่อตัวแปรอื่นในสมการคงที่

**อภิปรายผลการศึกษา**

ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลสรุปการศึกษา ปรากฎว่าเรื่องบริษัทที่สังกัดหรือร่วมงานนี้จะทำให้มีก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น เป็นเรื่องที่พนักงานรักษาความปลอดภัยกังวลมากที่สุด เนื่องจากพนักงานรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่จะทำงานรับค่าตอบแทนเป็นรายวัน จึงอาจมีความคิดว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถทำให้เติบโตในตาแหน่งหน้าที่การทำงานได้ จึงอาจมีความคิดที่จะลาออกหรือมีความตั้งใจในการลาออกเพื่อไปสมัครงานที่มีงานวิจัยของพงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์ (2553) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในด้านโอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่าสามารถพยากรณ์ความตั้งใจในการลาออกจากงานได้อย่างมีนัยสาคัญ งานวิจัยของสมศักดิ์ เตชะวสัญญู (2539) ได้ศึกษาถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเปลี่ยนงานของผู้บริหารระดับฝ่ายในองค์กรภาคเอกชน พบว่าโอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นตัวแปรที่มีความสาคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือการลาออกจากงานด้วย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจากผลการศึกษา สรุปว่า การที่พนักงานรักษาความปลอดภัยไม่ค่อยได้ไปร่วมรับประทานอาหารกลางวัน หรือสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน ก็เป็นปัจจัยที่พนักงานรักษาความปลอดภัยกังวล และอาจจะทาให้ตั้งใจที่จะลาออกจากงานได้ ซึ่งสาเหตุน่าจะมาจากการขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ขาดการปรึกษากันทั้งเรื่องการทางานหรือเรื่องส่วนตัว ทาให้อาจจะขาดความติดต่อสื่อสารหรือสร้างความสัมพัน์ที่ดีต่อกันได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคเณศ จุลสุคนธ์ (2554, หน้า 12) ที่ได้สรุปไว้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งแสดงออกในลักษณะการร่วมมือกันการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การยอมรับซึ่งกันและกัน ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นได้และสามารถทำงานร่วมกันได้ตลอดไปเป็นระยะเวลายาวนานดังนั้นพนักงานรักษาความปลอดภัยในฐานะเป็นเพื่อนร่วมงาน ก็มีส่วนช่วยแก้ไขสาเหตุที่พนักงานรักษาความปลอดภัยคิดลาออกได้มากจากความใกล้ชิดและความไว้วางใจที่มีต่อกัน สามารถให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน มากจากความใกล้ชิดและความไว้วางใจที่มีต่อกัน สามารถให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการทางาน

**ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา**

ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บริษัทควรมีการพัฒนาพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยให้พนักงานรักษาความปลอดภัยได้รับการอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และการเพิ่มโอกาสให้พนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีความสามารถได้ศึกษาดู งานที่สาคัญๆ ในองค์กรอื่นๆ เพื่อจะได้นำวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ มาปรับประยุกต์ใช้ในองค์กรของตน และทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมีแรงจูงใจที่จะทำงานกับบริษัทต่อไปจากโอกาสที่เขาได้รับ เป็นต้น

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในองค์กรต่างๆ นอกจากผู้บังคับบัญชาที่คอยแนะนำ และเป็นที่ปรึกษาในการทางานแล้ว เพื่อนร่วมงานก็ยังมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะทำงานในองค์กรต่างๆต่อไปยาวนานเพียงใดด้วย เนื่องจากเพื่อนร่วมงานจะทราบปัญหาทั้งเกี่ยวกับเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของพนักงานรักษาความปลอดภัย ดังนั้นเพื่อนร่วมงานที่ดีที่คอยให้คาปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆที่มีปัญหาในทุกๆเรื่อง สามารถทำให้พนักงานรักษาความปลอดภัยทุกคน อยากทำงานให้แก่องค์กรไปอย่างยาวนานต่อไปได้ด้วย

**ข้อเสนอแนะในการทาวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกข้อมูล หรือการสนทนาระหว่างผู้วิจัยกับผู้ที่ลาออก หรือกาลังตั้งใจที่จะลาออกจากงาน เพื่อทำความเข้าใจเหตุผลหลักและปัจจัยสาคัญที่ส่งผลต่อการลาออกจากงานนั้นๆ

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทหรือองค์กรอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อนำผลที่ได้มาพิจารณาและนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารงานขององค์กรต่อไป

3. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มพนักงานรักษาความปลอดภัย ที่ทำงานใกล้ชิดกับลูกค้า และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่รับผิดชอบพื้นที่จราจร เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ซึ่งอาจจะมีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันได้