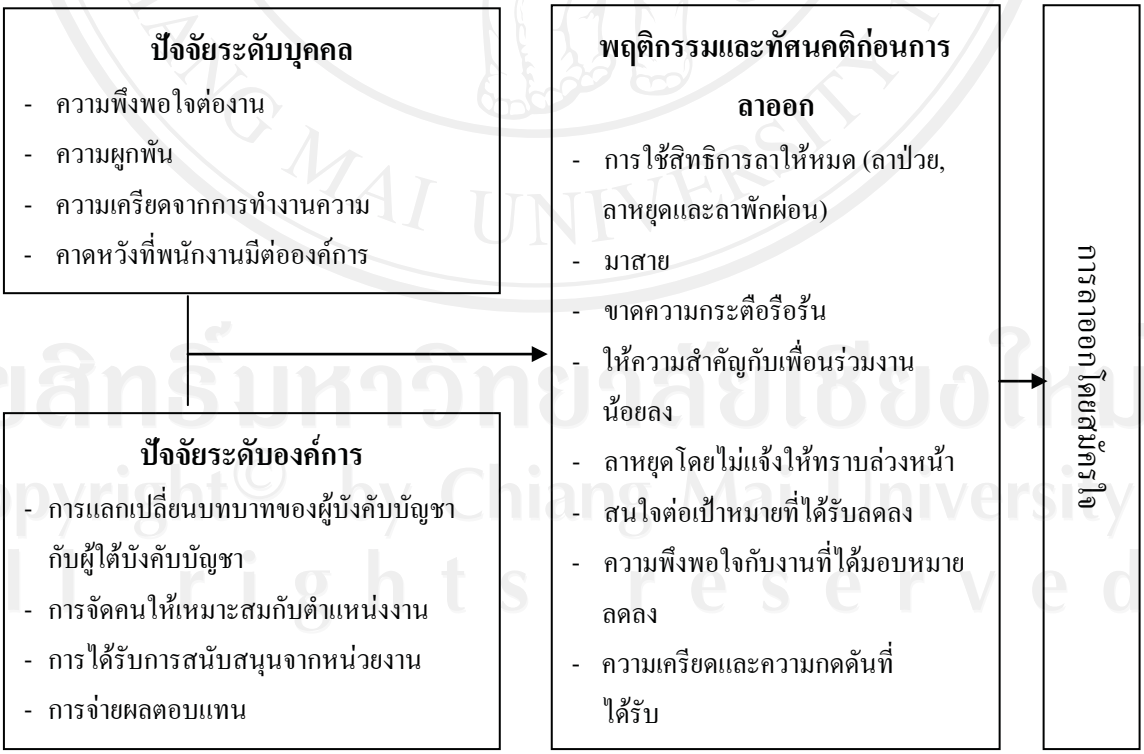
บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิ่งหนึ่งที่สำคัญที่จะส่งผลถึงความสำเร็จของธุรกิจ ก็คือ บุคลากรภายในองค์การ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดผลผลิตอย่างต่อเนื่องและมีศักยภาพในการพัฒนาให้มีความสามารถสูงสุด ทรัพยากรมนุษย์จึงถือว่ามีคุณค่ามากแต่ถ้าหากทรัพยากรที่มีคุณค่าเหล่านั้นมีความคิดที่จะออกไปเสียจากองค์การแล้วองค์การย่อมประสบปัญหาอย่างแน่นอนจึงเป็นผลทำให้ทุกองค์การต่างหันมาให้ความสนใจกับผลกระทบของการลาออกของพนักงานมากขึ้นการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อที่ต้องการจะทราบเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุหรือเหตุผลที่มีอิทธิพลและแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการลาออกจากงานของพนักงานเพื่อนำไปปรับปรุงระบบการบริหารและการจัดการเพื่อรักษาพนักงานที่องค์การต้องการให้อยู่กับองค์การต่อไปดังนั้นการศึกษาจึงอาศัยทฤษฎีในและผลการวิจัยมาใช้ประกอบในการทำวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยระดับบุคคล
2. ปัจจัยระดับองค์การ

ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย [1]



[1] ดัดแปลงจาก Brooks C.Holtom, “Turnover and Retention Research”, Georgetown University, 2 , (2008) : 244

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากภาพ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยที่ดัดแปลงมาจากโมเดลในหนังสือเรื่อง Turnover and Retention Research ของ Brooks C. Holtom และคณะ[2] ซึ่งได้นำมาใช้เป็นแนวคิดที่ใช้ในศึกษาหาสาเหตุที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกจากงานโดยจะแยกออกเป็นสาเหตุหลัก ๆ 2 สาเหตุ คือสาเหตุที่เกิดจากตัวบุคคลและสาเหตุที่เกิดจากองค์การซึ่งแต่ละสาเหตุย่อมมีเหตุผลที่หลากหลายแตกต่างกันซึ่งสามารถจะอธิบายได้โดยใช้ทฤษฎีมาใช้อ้างอิงในการหาคำตอบ กล่าวคือ สาเหตุที่เกิดจากตัวบุคคล ได้ใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพัน ความเครียดจากการทำงาน และความคาดหวังที่พนักงานและองค์การมีต่อกันเป็นต้น สำหรับสาเหตุที่เกิดจากองค์การนั้น ได้ใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวกับ การติดต่อสื่อสารในองค์การ การจัดองค์การ การสนับสนุนหรือความก้าวหน้าภายในองค์กร และ ทฤษฎีการจ่ายผลตอบแทนในการศึกษา โดยแยกทฤษฎีออกเป็นสองกลุ่มได้ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

คอร์แมน (Korman 1997 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 ,หน้า 122) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกุล่ม (Reference – Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณ์ของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

[2] Brooks C.Holtom, “Turnover and Retention Research”, Georgetown University, 2 , (2008) : 244

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

2.1.2 ทฤษฎีความผูกพัน (Employee Engagement)

ทิพวรรณ ศิริคูณ (2542) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของพนักงานหรือสมาชิกขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมอื่น เช่น การขาดงาน การตรงต่อเวลาในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงาน การที่คนมีความผูกพันต่อองค์กรอาจเป็นเพราะต้องการจะทำตามแนวความคิดด้านเจตคติ หรือจำเป็นจะต้องทำ แนวคิดด้านพฤติกรรมหรืออาจเป็นเพราะเห็นว่าควรจะทำ แนวความคิดด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ที่จะนำมาใช้ในการกระตุ้นให้คนเกิดความผูกพันต่อองค์กรและอุทิศตนในการปรับปรุงงาน มีดังนี้

Mowday, Porter and Steer (1982) ศึกษาทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรเป็นสองประเภท ซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งใช้ในการวิจัยของ Buchanan, (1997) และ Mowday, Porter and Steer (1982) แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรเป็นอังหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวพันกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร

2.1.3 ความเครียดจากงาน (Stress & Strain)

Stress (ความเครียดในที่ทำงาน) หมายถึง ความยุ่งยากในการจัดการกับผลลัพธ์ในด้านลบ ที่เพิ่มพูนมาจากข้อจำกัดในการทำงาน ในรายงานนี้จะกล่าวถึงความเครียดโดยทั่วไปที่พบได้และก่อให้เกิดกระบวนการที่ ทำให้เครียด (Stress Process) กระบวนการที่ทำให้เครียด มีสาเหตุมาจากสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ (Aspects of the Environment) เราเรียกว่าตัวก่อความเครียดหรือสาเหตุของความเครียด (Stressors) และผลกระทบจากความเครียดในแต่ละบุคคล เราเรียกว่า Burnout ซึ่งหมายถึง ผลกระทบทางด้านจิตใจ ทางด้านร่างกาย และผลทางด้านลบในการปฏิบัติสังคมในที่ทำงาน (organizational outcomes)

Burnout (ความเหนื่อยล้าในการทำงาน) หมายถึง การทำลายสุขภาพ การทำให้อ่อนเพลีย เนื่องมาจากการทำงานมาก ความเครียดจากการทำงาน Herbert Freudenberger (1974) เป็นผู้บัญญัติศัพท์ Burnout ขึ้นมา หมายถึง Wearing out การทำให้อ่านเพลีย ซึ่งเป็นผลมาจากจากการทำงาน Burnout เป็นข้อจำกัดเรื้อรังของลูกจ้างเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงานในแต่ละวันและสะสมไม่ได้รับการแก้ไขสาเหตุของความเครียดจากงานมาจากสาเหตุใหญ่สองประการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1. จากตัวคนงานเอง

2. จากสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งแบ่งได้เป็นปริมาณงาน ปริมาณงานที่มากการที่ไม่ได้พัก การที่ทำงานเป็นระยะเวลานาน การทำงานเป็นกะ งานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงาน วิธีการบริหาร การบริหารงานโดยขาดการมีส่วนร่วมของคนงาน ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สภาพการทำงานที่เป็นเจ้านายและลูกน้องไม่เป็นแบบเพื่อนหรือครอบครัว เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียด ความสัมพันธ์ของพนักงานและเจ้านาย หากความสัมพันธ์ในองค์กรไม่ดีจะเกิดความเครียดในองค์กร ระเบียบการทำงาน หากมีระเบียบมากไป ความรับผิดชอบมากไป หรือหน้าที่มากไป ความคาดหวังเกี่ยวกับงานมากไป เหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียด ความมั่นคง ความก้าวหน้าในการทำงาน หากไม่มีความมั่นคงหรือความก้าวหน้า หรือการให้ความดีความชอบหรือการเปลี่ยนตำแหน่งอย่างไม่คาดหวัง เหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความความเครียด สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมเช่นเสียง อุณหภูมิ กลิ่น มลภาวะ ความแออัด เหล่านี้จะเกิดความเครียด

2.1.4 ความคาดหวังที่พนักงานและองค์การมีต่อกัน (Psychological Uncertainty)

ความคาดหวังในการทำงานต่อกันเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่มีส่วนสร้างความ สมดุลระหว่างองค์การและพนักงาน อันจะทำให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จดังนั้นการศึกษานี้ได้ กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพียงประเด็นเดียว คือ ศึกษาความคาดหวังของพนักงานต่อองค์การ อันประกอบด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่ง นับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความแปรผันค่อนข้างมาก กระทบต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรและพนักงานโดยตรง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้นำประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการจัดการในแง่มุมต่าง ๆ 6 มุมมองมาพิจารณารายละเอียดของหลักการและแนวความคิดดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ 1 - ความยืดหยุ่นในการทำงาน (Flexibility)

เนื่องจากในบางองค์กรมีความยืดหยุ่นในการทำงานมากจนเกินไป เช่น มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรบ่อยครั้ง หรือไม่มีโครงสร้างองค์กรแบบเป็นทางการ โดยมีความเชื่อว่าธุรกิจขององค์กรนั้นจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยนี้ส่งผลกระทบต่อพนักงานโดยตรง เนื่องจากพนักงานอาจไม่มีความชัดเจนในนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ในทางตรงกันข้าม บางองค์กรก็ไม่มีความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานเลย ทุกอย่างเป็นไปตามขั้นตอน หลักเกณฑ์ในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบทำให้พนักงานขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ความกล้าในการตัดสินใจ เป็นต้น

ปัจจัยที่ 2 - ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility)

เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในทุกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีประวัติศาสตร์และก่อตั้งมาเป็นระยะเวลานานแล้ว ความรับผิดชอบมักจะมีความไม่ชัดเจนตามความรับผิดชอบประจำตำแหน่งงาน เนื่องจากการมอบหมายความรับผิดชอบในการทำงานจะเป็นการมอบหมายความรับผิดชอบโดยคำนึงถึงพนักงานท่านนั้นๆ เป็นหลัก แทนที่จะคำนึงถึงความรับผิดชอบที่เหมาะสมตามตำแหน่งงาน ซึ่งนับว่า ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานของตำแหน่งงานอื่น และผู้ที่ไม่ได้รับมอบหมายในงานที่ตำแหน่งงานของตนต้อง รับผิดชอบ เช่น การมอบหมายให้ตำแหน่งงานเลขานุการต้องรับผิดชอบกับการติดตามการชำระเงินของลูกค้า ซึ่งเป็นหน้าที่ของพนักงานขาย เป็นต้น

ปัจจัยที่ 3 - มาตรฐานในการทำงาน (Standards)

เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการวัด ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร และ ของพนักงานอย่างชัดเจน กล่าวคือ ในหลายๆ องค์กรเราจะสังเกตเห็นได้ว่า การกำหนดมาตรฐานในการทำงาน หรือแนวทางในการวัดผลการปฏิบัติงานไม่มีความชัดเจนเท่าที่ควร ซึ่งส่งผลกระทบต่อการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามความรู้สึกของผู้บังคับบัญชามากกว่าการกำหนดมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งส่งผลกระทบทำให้พนักงานที่มีศักยภาพขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในขณะที่องค์กรที่มีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานชัดเจน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานก็จะเป็นไปอย่างมีระบบ โดยขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และผลงานของพนักงานอย่างแท้จริง

ปัจจัยที่ 4 - การให้รางวัล ผลตอบแทน (Rewards)

เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรง เนื่องจากระบบการให้รางวัลผลตอบแทนเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นการให้รางวัลผลตอบแทนต้องเป็นไปอย่างมีระบบโปร่งใส และยุติธรรม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักความรับผิดชอบ และความสามารถของพนักงาน อย่างไรก็ตามผู้บริหารบางท่าน มักจะกล่าวอยู่เสมอว่า การจ่ายผลตอบแทนไม่จำเป็นต้องเป็นระบบก็ได้ เพราะในองค์กรของตนได้มีการกำหนดหลักการให้รางวัลและผลตอบแทนว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานทุกท่านต้องเก็บไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยกับผู้อื่น ซึ่งในทางปฏิบัติกลับมิได้เป็นเช่นนั้นเลย

ปัจจัยที่ 5 - ความชัดเจนในการทำงาน (Clarity)

ความชัดเจนในการทำงาน หมายถึง ความชัดเจนในทิศทางการดำเนินงานขององค์กร และความชัดเจนในความคาดหวังที่องค์กรมีต่อตำแหน่งงานนั้นๆ จากความชัดเจนในความหมายนี้เป็นที่ยอมรับกันแล้วในผู้บริหารบางท่านว่า ศักยภาพของพนักงานบางท่านไม่สามารถดึงออกมาได้นั้นอันเนื่องมาจากองค์กรไม่ได้มีการกำหนดความคาดหวังที่มีต่อตำแหน่งงานและพนักงานไว้อย่างชัดเจนเท่าที่ควร ดังนั้นในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าองค์กรหลายๆ องค์กรมีความตั้งใจในการสร้างความชัดเจนให้เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ

ปัจจัยที่ 6 - การทำงานร่วมกัน (Team commitment)

เป็นปัจจัยพื้นฐานหนึ่งที่ได้รับการตระหนักถึงความสำคัญเสมอมา เนื่องจากมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร โดยภาพรวมกล่าวคือ ถ้าพนักงานมุ่งหวังที่จะทำหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนเองให้ดีที่สุดแต่เพียงอย่างเดียวแล้ว โดยขาดการคำนึงถึงความรับผิดชอบขององค์กร หรืองานที่เกี่ยวเนื่องกัน หรืองานที่ต้องสัมพันธ์กับหน้าที่ของตนแล้วนั้น ผลการปฏิบัติงานขององค์กรอาจจะไม่ได้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากองค์กรหลายๆ องค์กรพยายามที่จะสร้างบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีมมาเป็นเวลานานแล้ว

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจากภายในองค์การ

2.2.1 ทฤษฎี Leader-Member Exchange Theory (LMX)

ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้ควบคุมนั้นจะมีกระบวนการในการพัฒนาบทบาท และใช้บทบาทในการพัฒนาสมาชิกขององค์การ โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนจากผู้นำของพวกเขาเอง เรียกทฤษฎีนี้ว่า Leader-Member Exchange Theory (LMX)

Graen กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาบทบาทหน้าที่เริ่มเมื่อพนักงานใหม่เข้ามาในองค์การและมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าและสมาชิกขององค์การคนอื่นๆ ด้วย รูปแบบจำลอง LMX ในเรื่องการพัฒนาบทบาทมี 3 ด้านคือ บทบาทในเรื่องการ Taking, Making, Routinization

Role-Taking Phase

ช่วงเวลาของบทบาทการนำพาคือ ด้านของตัวอย่างที่ผู้บังคับบัญชาพยายามที่จะค้นหาสิ่งที่เกี่ยวกับความสามารถและแรงจูงใจของสมาชิก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Role-Making Phase

กระบวนการพัฒนาบทบาทอันต่อมาคือ การประเมินค่าจากกิจกรรมอันเดียวจากผู้บังคับบัญชา การให้และการปฏิบัติตาม เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับบทบาททางพฤติกรรมในการเจรจาต่อรองของผู้นำและสมาชิก เช่น การให้ข้อมูล การสนับสนุนด้านต่าง ๆ และให้การดูแลเอาใจใส่ การแลกเปลี่ยนทรัพยากร การทำงานของหัวหน้าและสมาชิกจะดำเนินไปพร้อมกับการพัฒนาบทบาทของสมาชิกในองค์การ

Role-Routinization Phase

กระบวนการสุดท้ายในกระบวนการพัฒนาบทบาท จะเป็นบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะเจรจากัน และพฤติกรรมของผู้ควบคุมกับผู้ถูกควบคุม ที่จะต้องทำความเข้าใจกันทั้ง 2 ฝ่าย ด้านของบทบาทในการนำพา และปฏิบัติจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่จะเกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ลักษณะเฉพาะของความสัมพันธ์ในกลุ่ม คือ ระดับการได้รับความไว้วางใจที่สูง, อิทธิพลของแต่ละฝ่ายที่มี,การสนับสนุนและรางวัลที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ลักษณะเฉพาะของความสัมพันธ์นอกกลุ่ม คือ การได้รับการไว้วางใจที่ต่ำ ,การสนับสนุน,รางวัล, และการใช้อำนาจอย่างเป็นทางการค่อนข้างจะมากกว่าการใช้อิทธิพลของทั้ง 2 ฝ่าย สมาชิกในกลุ่มจะรู้หน้าที่ของพวกเขาอย่างดี ขณะที่สมาชิกนอกกลุ่มจะแสดงบทบาทอย่างเป็นทางการตามบัตรบรรยายงานไว้แล้ว กระบวนการพัฒนาบทบาท ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจะพัฒนาความสัมพันธ์เกี่ยวกับการทำงานประจำ โดยมีลักษณะเฉพาะคือ ระดับที่หลากหลายของความไว้วางใจ, การสนับสนุน,อิทธิพลและรางวัล กระบวนการพัฒนาบทบาทเป็นข้อเสนอของทฤษฎีผู้นำกับสมาชิก

2.2.2 ทฤษฎีบุคคลที่เหมาะสมกับองค์การ (Person-to-Organization Fit)

การจัดคนเข้าทำงานหรือหน้าที่ในการจัดคนเข้าทำงาน จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับภาระหน้าที่ในการจัดองค์การแม้ว่าได้จัดโครงสร้างองค์การขึ้นมาอย่างถูกต้องและเหมาะสมเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าหากไม่สามารถจัดคนเข้าทำงานให้ได้คนที่มีคุณสมบัติดีพร้อมแล้ว ในขั้นของการปฏิบัติงานตามจุดมุ่งหมายก็ย่อมจะไม่มีทางสำเร็จได้ด้วยดี ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การใด ๆ ก็ตาม จะมีมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของกำลังคนที่มีอยู่หรือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตามหลักการจัดการในด้านการบริหารงานบุคคลจะเรียกทฤษฎีนี้ว่า “Put the right man in the right job” คือการจัดคนให้เหมาะสมกับงานที่มีอยู่อย่างถูกต้องซึ่งการจัดบุคคลให้เหมาะสมกับองค์กรนั้นมีหลักในการเลือกดังนี้

1. เข้าได้กับค่านิยมแกนกลาง(corporate values) และวัฒนธรรมองค์การ (corporate culture)
2. ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน (The ability-job fit)
   (1) บุคลิกภาพ (personality)
   (2) IQ / EQ
   (3) ทักษะ(skills) ความรู้ (knowledge) และประสบการณ์ (experience)

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน (POS (Perceived Organizational Support))

แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นแนวคิดสำคัญของทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ (Rhoades and Eisenberger, (2002) : 698) เมื่อพิจารณาความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทฤษฎีการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational support theory) ให้ความหมายว่าการที่องค์การมีความพร้อมต่อการให้รางวัลตอบแทนเมื่อความพยายามในการทำงานของพนักงานสูงขึ้นจุดนี้ทำให้พนักงานเพิ่มความเชื่อในองค์การว่าองค์การได้ให้คุณค่าแก่พวกเขาและให้ความห่วงใยในความเป็นอยู่และความสุขของพวกเขา (Eisenberger, et al, (1986) :500; Shore and Shore, (1995) :149)

รูปแบบการสนับสนุนจากองค์การ

พื้นฐานทฤษฎีการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ (Eisenberger ;et al, (1986) :500-507) ได้ระบุรูปแบบโดยทั่วไปของสิ่งที่ได้รับจากองค์การไว้ 3 รูปแบบคือ

1. ความยุติธรรม (fairness)
2. การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support)
3. ผลตอบแทนจากองค์การและสภาพการทำงานต่าง ๆ (organizational rewards and job conditions)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความยุติธรรม(fairness) กล่าวถึงความยุติธรรมในวิธีการ (procedural fairness) ซึ่งหมายถึงความยุติธรรมขององค์การเกี่ยวกับแนวทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการพิจารณาถึงการแจกจ่ายทรัพยากรขององค์การให้แก่พนักงาน (Greenberg.1990) โครปันซาโน่ และกรีนเบริค (Cropanzano;& Greenberg .1997) ได้แยกความยุติ ธรรมในวิธีการเป็นสองด้านคือ ด้านโครงสร้าง (structural justice) และด้านสังคม (social justice) ด้านโครงสร้างเป็นความเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบที่เป็นทางการและนโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจที่มีผลต่อพนักงาน ส่วนด้านสังคมบางครั้งอาจเรียกว่าความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์ (interactional justice) ที่เกี่ยวกับคุณภาพของการปฏิบัติ ต่อกันในการจัดสรรทรัพยากร เช่น การปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับการที่ผลลัพธ์ต่าง ๆ ถูกตัดสินอย่างไร

การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support) พนักงานได้พัฒนามุมมองที่เกี่ยวข้องกับระดับที่หัวหน้างานให้คุณค่าและดูแลความเป็นอยู่ความสุขของพวกเขา เนื่องจากหัวหน้างานเป็นตัวแทนขององค์การที่ รับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาพนักงานมองหัวหน้างานด้วยมุมมองที่แตกต่างกันทั้งชื่นชมหรือไม่ชื่นชม นักวิจัยหลายคนได้ วัดการได้ รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานด้วยข้อคำถามเช่น หัวหน้างานของฉันดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของฉัน (Malatesta.1995) รวมทั้งการประเมินโดยการวัดการแลกเปลี่ยนระหว่างกันของหัวหน้ากับสมาชิก (Hofmann ;& Morgeson.1999)

ผลตอบแทนจากองค์การและสภาพการทำงาน (organizational rewards and jobconditions) ผลตอบแทนและสภาพการทำงานที่พบในการศึกษาเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากองค์การนั้นมีความหลากหลายอยู่มากเช่น การจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคงในงานความเป็นอิสระ สิ่งก่อให้เกิดความเครียดในบทบาท และการฝึกอบรม

1. การจ่ายค่าตอบแทน (pay) และการเลื่อนตำแหน่ง (promotion) นั้น ในการศึกษาบางงาน พนักงานถูกถามเพื่อประเมินความยุติธรรมของผลลัพธ์การทำงานทั้งการเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่นความมั่นคงในงาน (job security) เป็นการคาดหวังของพนักงานเกี่ยวกับการที่องค์การได้ให้หลักการประกันว่าองค์การยังคงต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกของพนักงานไว้ในอนาคต(Allen;Shore;& Griffeth, (1999))

2. ความเป็นอิสระ (Autonomy) ได้มีการให้ความหมายว่าการควบคุมในการทำงานที่พนักงานรับรู้ ซึ่งรวมถึงตารางการทำงาน วิธีการทำงาน สิ่งนี้ชี้ให้เห็นความไว้วางใจที่มีต่อพนักงานในการตัดสินแนวทางการทำงานของเขา (Eisenberger; Rhoades ;& Cameron, (1999))

3. สิ่งก่อให้เกิดความเครียดในบทบาท (role stressors) สิ่งนี้ พนักงานได้ ระบุถึงสิ่งก่อให้เกิดความเครียดที่เกี่ยวพันกับงานซึ่งองค์การสามารถควบคุมได้ สิ่งก่อให้เกิดความเครียด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สัมพันธ์กับบทบาทของพนักงาน 3 ด้านด้วยกันคือ ปริมาณงาน (work overload) ที่เกี่ยวกับความต้องการต่าง ๆ ที่ต้องการให้พนักงานทำให้ลุล่วงในช่วงเวลาที่กำหนดให้ ตัวที่สองคือความคลุมเครือในบทบาท (Roleambiguity) เกี่ยวข้องกับการขาดความชัดเจนในข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานของพนักงานและตัวสุดท้ายคือความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) ที่เกี่ยวกับความไม่สอดคล้องกันของความรับผิดชอบต่าง ๆ

4. การฝึกอบรม เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่องค์การได้ให้การสนับสนุนแก่พนักงานขององค์การ โดยเวย์นและคณะ (Wayne ;Shore ;& Liden (1997)) อธิบายว่าการฝึกอบรมเป็นการปฏิบัติที่สื่อให้เห็นถึงการลงทุนในพนักงานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในสิ่งต่าง ๆ ข้างต้นได้นำไปสู่ผลลัพธ์ต่าง ๆ มากมายอาทิความผูกพันต่อองค์การกล่าวคือพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การมักแสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดีลดการขาดงาน และมีความเป็นไปได้น้อยมากที่ จะคิดออกจากองค์การ การสร้างความผูกพันต่อองค์การมักเกี่ยวโยงกับการให้คุณค่ากับสิ่งที่องค์การได้นำเสนอผลประโยชน์ต่าง ๆ อาทิ ค่าจ้าง ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การเข้าถึงข้อมูล เป็นต้น (Meyer;& Allen, (1991); Owday; Porter; &Steers (1979))

2.2.4 ทฤษฎีการจ่ายผลตอบแทน

สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับจากนายจ้างจากทฤษฎีการจูงใจของ Porter and Lawler (1968) กล่าวว่าผลตอบแทนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดผลตอบแทนดังภาพ

1. คุณค่าของรางวัล (Value of Rewards) หรือผลตอบแทนที่ได้จากากรพยายามนั้น ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นอาจจะเป็น ความมั่นคง ได้รับการนับหน้าถือตา หรืออื่นๆ

2. ความเป็นไปได้ของรางวัล (Probability the rewards depend upon effort) หรือผลตอบแทนที่ขึ้นอยู่กับความพยายามนั้นๆ คือความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในรางวัลหรือผลตอบแทนกับความพยายามในการทำงาน

จากกรอบแนวคิดการวิจัยการที่พนักงานคนหนึ่งจะตัดสินใจลาออกจากงานนั้นจะต้องมีสาเหตุของการลาออกซึ่งสาเหตุนั้นสามารถแบ่งออกเป็นได้สองปัจจัยคือปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคลและปัจจัยที่เกิดจากองค์การ โดยปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคลสะท้อนมาจากความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายในด้านต่าง ๆ ความพึงพอใจจากการปฏิบัติงาน ความผูกพันกับองค์การและหน่วยงานที่ตนเองทำงาน ความเครียดจากการทำงานและการได้รับมอบหมายงาน และความคาดหวังต่อกันระหว่างพนักงานและองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น ผลการทำงาน ค่าตอบแทน เป็นต้น ส่วนปัจจัยที่เกิดจากองค์การสะท้อนมาจากการติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์ ความสอดคล้อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระหว่างคนกับองค์การ การได้รับการสนับสนุนจากองค์การ และการจ่ายผลตอบแทนซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวสะท้อนความคิดและพฤติกรรมของพนักงานให้แสดงออกถึงความต้องการทำงานหรือการอยู่ร่วมงานและการเลือกตัดสินใจลาออกจากองค์กรโดยพนักงานเหล่านั้นจะแสดงพฤติกรรมและปฏิกิริยาออกมาระหว่างการปฏิบัติงานโดยปัจจัยเหล่านั้นจะไปกระทบต่อความรู้สึกและความคิดของพนักงานเพื่อให้แสดงออกมาซึ่งพฤติกรรมก่อนการลาออกจากงาน เช่น การมาสาย ขาดงานบ่อย ๆ ขาดความกระตือรือร้น ทำงานเฉื่อยชา เป็นต้นและจะทำให้เกิดการลาออกในที่สุด

2.3 พฤติกรรมที่แสดงออกก่อนการลาออกของพนักงาน (Withdrawal Behavior)

การลาออกของพนักงาน มิได้เป็นเพียงแค่ “เหตุการณ์” หรือ “ปรากฏการณ์” หนึ่งขององค์การ หากแต่เป็น “กระบวนการของการตัดสินใจออก ” ซึ่งมักดำเนินติดต่อกันนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน เป็นปี หรือนานกว่าก็ได้ ก่อนจะถึงวันที่พนักงานตัดสินใจอย่างแน่วแน่ที่จะ “ยื่นใบลาออก” ก่อนที่จะลาออก พนักงานส่วนใหญ่มักจะส่งสัญญาณหรือแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติให้เห็นอย่างชัดเจน โดยเริ่มจากการมาทำงานสาย (และมักจะมาสายมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้น) ขาดความกระตือรือร้น การทำงานก็เฉื่อยชาลงตามลำดับ จากนั้นก็เริ่มขาดงาน หรือลาต่างๆ นาๆ เช่น ลาป่วยโดยไม่มีสาเหตุอันควร (ป่วยการเมือง) ลากิจบ่อยครั้ง เป็นต้น ทั้งหมดล้วนเป็นพฤติกรรมทางลบที่พนักงานเหล่านี้มักไม่เคยกระทำมาก่อน แต่เป็นพฤติกรรมที่บ่งชี้ให้ทราบว่าพนักงานเริ่มตีตัวออกห่างจากองค์การและมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์การ

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

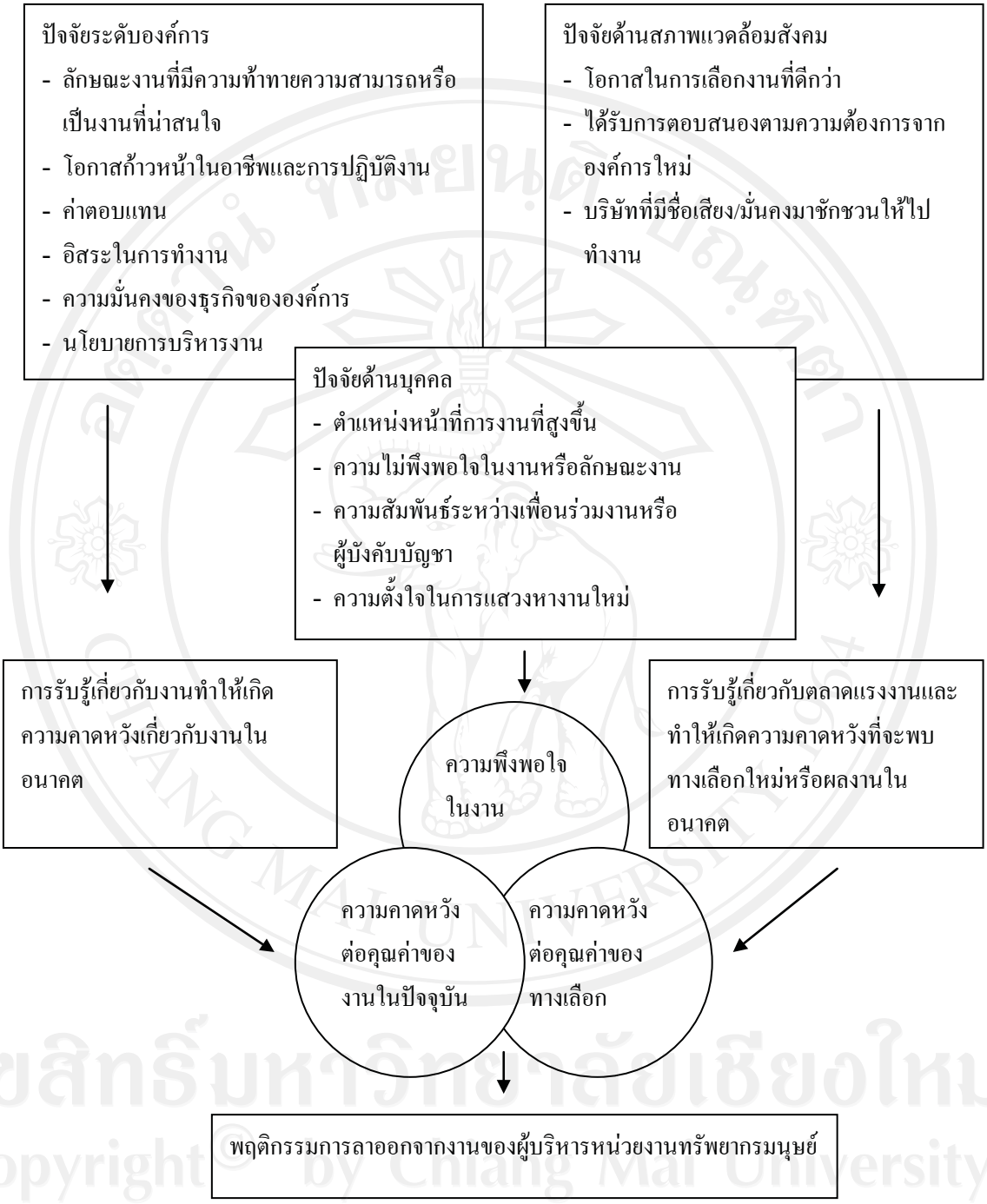
สุทธิณีย์ แก้วเจริญ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานหญิงจำนวน 374 คนที่เคยลาออกจากการปฏิบัติงานบริษัทที่ดำเนินกิจการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนในระหว่างปี 2539 – 2541 โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิต่อการลาออกจากงานมี 4 ปัจจัย เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ (1) ปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ กลับไปดูแลบ้านและบิดามารดา กลับไปช่วยครอบครัวทำสวน ทำนา ทำไร่ คลอดบุตร ดูแลบุตร มีปัญหาครอบครัว ย้ายงานตามญาติ คู่สมรสและดูแลหลาน (2) ปัจจัยด้านองค์การได้แก่ ไม่พึงพอใจในสวัสดิการที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ได้รับ ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีโอกาสได้รับการขึ้นเงินเดือน ไม่พึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานและชื่อเสียงภาพพจน์ขององค์การไม่เป็นที่ยอมรับของชุมชน (3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่ไม่ชอบหัวหน้างาน งานที่ทำมีอันตรายต่อสุขภาพ ได้รับความเครียดจากงานที่ทำ ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่ชอบเพื่อนร่วมงานและงานที่ทำเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และ (4) ปัจจัยด้านเนื้อหาของงานได้แก่ งานที่ทำไม่มีความสำคัญ ไม่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่จากงานที่ทำ งานซ้ำซากจำเจ และไม่มีอิสระในการทำงาน นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อการบวนการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานโรงงาน และกลุ้มอ้างอิงที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือเพื่อนสนิท กล่าวคือมีอิทธิพลในด้านการเป็นผู้ให้ข้อมูล และเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงาน

ฐิติรัตน์ ศิริเลศ (2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดระยอง โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ที่ในอดีตเคยทำงานกับบริษัทข้ามชาติแห่งใดแห่งหนึ่ง และในปัจจุบันทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดระยอง จำนวน 130 คน โดยได้นำทฤษฎีของมอบเล่ย์และคณะที่กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้บุคคลตัดสินใจลาออกจากงานในอดีตและรูปแบบกระบวนการลาออกจากงานมาทำการศึกษาและได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติค่าเฉลี่ยแปลผล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดทางการวิจัยของฐิติรัตน์ ศิริเลศ (2547)

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมสังคม มีผลกระทบต่อการลาออกจากงานและแนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากงานในอนาคต และเมื่อนำคะแนนเฉลี่ยมาจัดลำดับของผลกระทบต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน พบว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โอกาสในการเลือกงานที่ดีกว่า มีผลกระทบอันดับที่ 1 สำหรับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพและการปฏิบัติงานมากกว่า ลักษณะงานที่มีความท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่น่าสนใจกว่าเดิม และการได้รับการตอบสนองตามความต้องการจากองค์กรใหม่ มีผลกระทบอันดับที่ 2, 3 และ 4 ตามลำดับ และเมื่อนำคะแนนเฉลี่ยมาจัดลำดับของผลกระทบต่อแนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากงานในอนาคต พบว่า ลักษณะงานที่มีความท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่น่าสนใจกว่าเดิม มีผลกระทบมากอันดับที่ 1 สำหรับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพและการปฏิบัติงานมากกว่า การที่มีโอกาสในการเลือกงานที่ดีกว่า และการได้รับการตอบสนองตามความต้องการจากองค์กรใหม่ มีผลกระทบมากอันดับที่ 2,3 และ 4 ตามลำดับ

วัชรีพร หนูทอง (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงานฝ่ายผลิต : กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด จำนวนทั้งสิ้น450 คนการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 2 ประการด้วยกัน ประการแรก เพื่อศึกษาแนวโน้มการลาออกจากบริษัทของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท เอบีซี จำกัด (มหาชน) ประการที่สอง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากบริษัทเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้โดยใช้ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการลาออกกับด้านปัจจัยส่วนบุคคล (อายุและภาระที่ต้องรับผิดชอบทางครอบครัว) และความพึงพอใจในงานในด้านต่าง ๆ (ด้านตัวงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความมั่นคง ด้านรายได้และด้านสวัสดิการ) มาใช้ในการศึกษาและสถิติที่ใช้ในการศึกษาเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Description statistic) เพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและใช่ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square test) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับแนวโน้มที่จะลาออกจากงาน

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานในภาพรวมในระดับมากและมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานในระดับที่ยังไม่แน่ใจเป็นส่วนใหญ่

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกของพนักงาน ส่วนด้านภาระที่ต้องรับผิดทางครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกของพนักงาน

3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน หัวหน้างาน ความก้าวหน้า ความมั่นคง รายได้ และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ ส่วนปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยเฉพระอย่างยิ่งผลวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่กล่าวว่า รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้น ๆ ที่ทำให้พนักงานลาออกจากงาน

สุรสาร เทพศิริ (2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการลาออกจากงานของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ โดยประชากรที่ในการศึกษาครั้งนี้เป็นวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คนจำนวน 6 แห่งโดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างมาใช้ในการศึกษาจำนวน 267 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามแบบปิด (Close Ended Question) และแบบสอบถามแบบเปิด (Open Ended Question) ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจลาออกจากงานและการรับรู้บรรยากาศการบริหารงานในองค์การ

โดยรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงอนุมาน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Description statistic) เพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาและการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตามโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Independent T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและสองทาง (ANOVA)

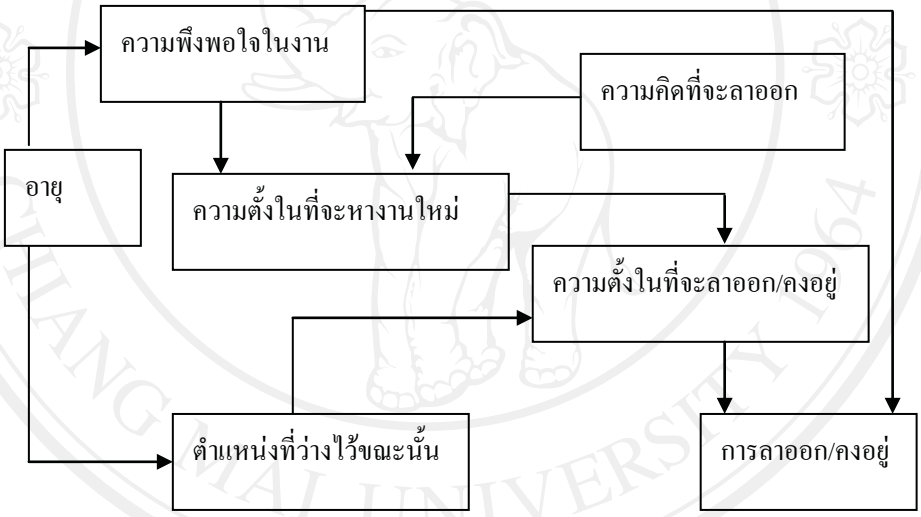
จากการศึกษาพบว่าวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ที่มี อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา เงินเดือน และอายุงานในองค์การปัจจุบันต่างกัน มีระดับความต้องการลาออกจากงานไม่ต่างกันวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ที่มีการรับรู้บรรยากาศการบริหารงานในองค์การต่างกัน มีระดับความต้องการลาออกจากงานไม่ต่างกัน ส่วนวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ที่มีเพศ และความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน มีระดับความต้องการลาออกจางานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยวิศวกรเพศชายมีระดับความต้องการลาออกจากงานมากว่าเพศหญิง จากการวิเคราะห์พบว่าอายุงานในองค์การปัจจุบันและสถานภาพสมรส ไม่มีอิทธิพลร่วมกันต่อความต้องการลาออกจากงานของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์และพบว่าอายุงานในองค์การปัจจุบันและการรับรู้บรรยากาศการบริหารงานในองค์การ ไม่มีอิทธิพลร่วมกันต่อความต้องการลาออกจากงานของวิศวกรรมในอุตสาหกรรมรถยนต์

จุฑารัตน์ แสงสุริยันต์ (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลาออกของพนักงาน โดยทฤษฎีใช้ในการศึกษาคือแบบแนวคิดการลาออกตามแนวคิดของมอบเล่ห์และคณะร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน, ภาระทางครอบครัวและสุขภาพ) และปัจจัยด้านองค์การ (ลักษณะงาน, หัวหน้างาน, เพื่อนร่วมงาน, โอกาสก้าวหน้า, ความมั่นคงในงาน, รายได้และสวัสดิการ)

สถิติที่ใช้ในการศึกษาเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Description statistic) เพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square test) ร่วมกับตัวแปรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การกับแนวโน้มที่ของการลาออกจากงาน



ภาพที่ 3.3 ตัวแบบการลาออกตามแนวคิดของมอบเล่ห์และคณะ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุของพนักงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ภาระครอบครัว และสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<.05$) และปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ปัจจัยด้าน ลักษณะงาน ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน และรายได้ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญ ($p<.05$)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved