

**การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงาน
ที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y
ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร**

**PERCEPTION OF WORKING ENVIRONMENT AND JOB SATISFACTION
AFFECTING TURNOVER RATE FOR GENERATION Y EMPLOYEES OF
PRIVATE COMPANIES IN THE BANGKOK METROPOLIS**

ปรีทัศน์ คล่องดี¹
กาญจน์ระวี อนันต์ศรัทกุล²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน Generation Y อายุระหว่าง 19-34 ปี ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 27-30 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-7 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และลักษณะการจ้างงาน เป็นพนักงานประจำ พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา และด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในงาน ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจในงาน ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านผลตอบแทน ตามลำดับ และความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย สถานภาพ รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ในด้านเพื่อนร่วมงาน และในด้านผลตอบแทน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ได้ร้อยละ 13.10

คำสำคัญ: ความตั้งใจลาออก การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน

Abstract

¹ สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

The purpose of this research was to study the perception of working environment and job satisfaction affecting the turnover rate for Generation Y employees of private companies in the Bangkok metropolitan area. The samples were 400 Generation Y employees aged between 19 - 34 years old who were working at private companies in the greater Bangkok metropolis. A questionnaire was used as the research tool. Data was collected by percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA and multiple regression analysis. The study showed as follows: Most respondents were female, aged between 27 - 30 years old. They were single and earned 15,001 - 20,000 baht per month with an average duration of employment of 6 - 7 years. They held bachelor's degrees and worked as permanent employees. Most recognized the aspects of their overall working environment at a high level. When considering each aspect, they also recognized each at a high level as well. Clearance of performance ranked at the highest level, followed by support, program clarity, support, autonomy, staff control and job involvement, respectively. Overall satisfaction for most employees was at a high level. When considering each aspect of their work environment, the aspects ranking highest included co-workers, work and supervisors, respectively. The aspects that ranked at a medium level included promotion opportunities and benefits from working, respectively. The intentions of Generation Y employees of private companies in the Bangkok metropolis to quit their work was found to be at a medium level.

The results of hypotheses testing showed that: Generation Y employees of private companies in the Bangkok metropolis who had different marital statuses, incomes and duration of working had different intentions to quit their work. The factors affecting intention to quit their work included job satisfaction, co-workers and income. The relation was in the opposite direction. These two factors were able to explain the 13.10 percent overall change of intention level to quit work for Generation Y employees of private companies in the Bangkok metropolis.

Keywords: Turnover Intention, Perception of working environment, Job satisfaction

บทนำ

ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก สภาพการแข่งขันรวมทั้งการพัฒนารูปแบบการค้าในธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง การที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้นมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับรูปแบบการค้าในธุรกิจให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถแข่งขันในตลาดเสรีได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จได้มีหลายประการ เช่น เงินทุน เครื่องจักร วัตถุดิบ การบริหารจัดการ การตลาด สถานที่ประกอบการ และทรัพยากรบุคคล ซึ่งทรัพยากรบุคคลนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร และเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีศักยภาพ บริษัทจึงควรมีการจัดระบบการทำงานของสมาชิกทุกคนในองค์กรให้มีการทำงานอย่างสอดคล้องเชื่อมโยงและมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ หากองค์กรนั้นสามารถใช้ศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะพัฒนาและมุ่งสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

บริษัท PwC Consulting ประเทศไทย ได้เปิดเผยผลสำรวจเรื่อง NextGen: A global generational study 2013 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะทำความเข้าใจถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพนักงานในองค์กร ลักษณะนิสัย (Stereotype) ทักษะ และแรงจูงใจของคนทำงานในแต่ละรุ่น รวมทั้งศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหามาให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า จำนวนคนวัยทำงานยุค Generation Y หรือผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 - 2538 จะมีสัดส่วนถึง 80 เปอร์เซ็นต์ของแรงงานทั้งหมดในอีก 3 ปีข้างหน้า หรือภายในปี 2016 โดยจะครองสัดส่วนการเป็นผู้บริหารแทนคนยุค Baby Boomers หรือผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489 - 2507 คนรุ่น Gen Y เป็นกลุ่มคนที่เติบโตมาในยุคดิจิทัลที่เต็มไปด้วยการสื่อสารผ่านอีเมล เทคโนโลยีบนมือถือ อินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์ มีความเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเองสูง มีสไตล์การใช้ชีวิตอย่างสมดุล (Work/ life balance) หลายองค์กรประสบปัญหาการทำงานร่วมกันของพนักงานในแต่ละ Gen ที่มีลักษณะนิสัย ความคิด ความเชื่อ รูปแบบการทำงาน และทัศนคติที่แตกต่างกัน จนเกิดการดำเนินงานที่เรียกว่า Out of Sync หรือการเข้ากันไม่ได้ ซึ่งส่งผลต่อ Performance และ Turnover และการประจบ

ความสำเร็จของธุรกิจ โดยเฉพาะคนรุ่น Gen Y ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ผลสำรวจจะนับว่าเป็นกลุ่มคนที่มักมองหาโอกาสในการทำงานในต่างประเทศหรือ Opportunity oversea (PwC, 6 มิถุนายน 2556)

ภาคธุรกิจจึงต้องเร่งปรับกลยุทธ์การทำงานแบบเก่า หรือ 'Top-down approach' เพื่อลดช่องว่างความแตกต่างของการทำงานแต่ละรุ่น รวมทั้งรักษาคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กร หรือไม่ให้เสื่อมไหลออกไปยังต่างประเทศ โดยผู้บริหารจะต้องตอบโจทย์ความต้องการของคนกลุ่ม Gen Y ซึ่งเป็นผู้บริหารรุ่นใหม่ให้ได้ โดยจะต้องสร้างระบบการทำงาน การจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม และการสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อช่วยลดปัญหาการลาออกของพนักงาน (Turnover) เพราะการลาออกจากงานนั้นส่งผลเสียแก่องค์กรเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะทำให้องค์กรสูญเสียคนที่มีความสามารถและมีคุณภาพตามที่องค์กรได้ใช้เวลาและทรัพยากรต่าง ๆ ในการสรรหาและคัดเลือกมาแล้ว ยังทำให้องค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และการบรรจุแต่งตั้ง รวมทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรใหม่อีก ซึ่งเป็นการส่งผลอย่างมากเสียต่อองค์กรและการประกอบธุรกิจ ทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจ เพื่อรักษามูลค่าบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับธุรกิจต่อไป

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นกับพนักงาน Generation Y โดยที่สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่เกี่ยวพันโดยตรงกับพนักงาน ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งล้วนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้อยากทำงานหรือเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน (สฤทธนรี กาแก้ว, 2546) ทั้งนี้ความพึงพอใจในงานก็เช่นกัน เพราะเป็นการบ่งชี้ถึงความพึงพอใจของพนักงาน ที่ต้องงานนั้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด (Smith, 1965) ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะเป็นพนักงานขององค์กรนั้นอีกต่อไปได้ (Mowday, Porter, & Steer 1982) ซึ่งก็คือการลาออกจากงานของพนักงานนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และลักษณะการจ้างงาน
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวในสถานที่ทำงาน ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางจิต ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน และมีส่วนสำคัญในการออกแบบสถานที่ทำงาน เพื่อให้มีความเหมาะสมกับผู้ทำงาน นอกจากปรับปรุงเรื่องอุณหภูมิ แสงสว่างที่เพียงพอในการทำงานแล้ว การออกแบบการจัดวางผังสำนักงานยังมีมีส่วนช่วยในการไหลเวียนของงาน ระบบการสื่อสาร ตลอดจนการสร้างบรรยากาศการทำงานที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ทำงานในองค์กรอีกด้วย (Schultz, 1982)

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน Moss (1973) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่ 1) ความเกี่ยวข้องในงาน (Job involvement) 2) การได้รับการสนับสนุน (Support) 3) การได้รับการกระตุ้นให้แสดงออก (Spontaneity) 4) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) 5) การได้รับคำแนะนำในเรื่องการทำงาน (Practical orientation) 6) การได้รับการให้คำแนะนำเรื่องปัญหาส่วนบุคคล (Personal problem orientation) 7) การแสดงความโกรธและความก้าวร้าว (Anger and aggression) 8) การสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and organization) 9) ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program clarity) และ 10) การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff control)

จากความหมายของการรับรู้และสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่บุคคลนำข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตหรือทางสังคมภายในองค์กรผ่านขั้นตอนการจัดระเบียบ การตีความ นำไปสู่การตัดสินใจ การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ การแสดงความคิดเห็นต่างๆ โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง ซึ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมใน

การทำงานของแต่ละบุคคลว่าดีหรือไม่นั้นอาจมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาหัวข้อสภาพแวดล้อมการทำงานทางจิตสังคม โดยใช้แนวคิดของ Moss (1973) ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษามากที่สุด 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job involvement) 2) ด้านการได้รับการสนับสนุน (Support) 3) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) 4) ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program clarity) และ 5) ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control)

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน Smith (1965) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นการบ่งถึงความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และกล่าวอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบ เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใด มีความพึงพอใจในงานมากก็จะอุทิศสติปัญญาและความสามารถให้แก่งานอย่างเต็มที่ และการที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบ ที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

การวัดความพึงพอใจในงานมีผู้ศึกษามาเป็นเวลานานและมีงานวิจัยเผยแพร่เป็นจำนวนมาก ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานแบบดัชนีพรรณงาน (Job Description Index-JDI) ตามแนวคิดของ Smith (1965 อ้างถึงใน อภิสิทธิ์ อ้นนันทนาถรัตน, 2539) ได้แปลข้อคำถามเป็นภาษาไทย แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบวัดที่สร้างเป็น มาตรฐาน ผ่านการสร้างและพัฒนาเป็นอย่างดีและมีผู้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจอย่างกว้างขวาง แบบวัด JDI สร้างขึ้นเริ่มแรกในปี 1969 โดย Smith, Kendall, & Hulin (1969) จากนั้นได้มีการปรับปรุงใหม่ในปี 1985 โดยวัดความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว แบบวัดจะประกอบไปด้วย คำคุณศัพท์หรือข้อความที่อธิบายลักษณะงานในแต่ละด้าน โดยที่ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีด้านละ 18 ข้อ ส่วนด้านรายได้ และด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานมีด้านละ 9 ข้อ รวมเป็น 72 ข้อ ต่อมา Smith, Kendall & Hulin (1969) ได้หาคุณภาพของแบบวัด JDI โดยใช้ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในโดยวิธีแบ่งครึ่งมาตรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 80 คน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .80 ถึง .88 ในมาตรที่วัดแยกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านรายได้ 3) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน 4) ด้านผู้บังคับบัญชา และ 5) ด้านเพื่อนร่วมงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน Mobley, & et al. (1979) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกจะแสดงออกมาใน 2 ลักษณะ คือ ความตั้งใจที่จะค้นหาและความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งความตั้งใจที่จะค้นหาจะทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหาในรูปแบบต่าง ๆ และจะเกิดขึ้นก่อนความตั้งใจที่จะลาออก ตลอดจนการเกิดพฤติกรรมการลาออกในขั้นสุดท้าย

กระบวนการของการลาออก Spector (1996) แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน ที่นำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออก ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการค้นหา เช่น การสมัครงานอื่น การไปสัมภาษณ์งาน เป็นต้น และสุดท้ายนำไปสู่การลาออก โดยพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานของตนก็จะเกิดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานนั้น และความตั้งใจนี้เองที่นำไปสู่พฤติกรรมของการลาออก

Mobley, & et al. (1979) ได้สร้างแบบจำลองที่อธิบายถึงกระบวนการของการลาออก ที่มุ่งเน้นที่ความพึงพอใจในงานที่จะนำไปสู่การลาออกในที่สุด โดย Mobley ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าความไม่พึงพอใจ จะก่อให้เกิดความคิดที่จะลาออก ความตั้งใจที่จะค้นหาทางเลือกความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกและสุดท้ายก็คือ การลาออกจากการจริง ๆ ในแบบจำลองของ Mobley มุ่งความสนใจไปที่ความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกของพนักงาน รวมทั้งลักษณะส่วนบุคคล องค์การ และปัจจัยทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังคำนึงถึงบทบาทของการรับรู้ความคาดหวังและความสามารถในการหาทางเลือกใหม่ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจลาออก นอกจากนี้ ยังมีแบบจำลองกระบวนการลาออกของ Eric, & Nancy (2001) ซึ่งมีผลเริ่มต้นมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกจากงาน จนถึงพฤติกรรมลาออกจากงานโดยสมัครใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดกระบวนการของการลาออก Spector (1996) และ Mobley, & et al. (1979) มาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน
2. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
3. ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน Generation Y อายุระหว่าง 19 - 34 ปี คือผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 - 2538 ของบริษัทเอกชนในย่านธุรกิจสีลมและสาทรในกรุงเทพมหานคร สาเหตุที่เลือกย่านสีลมสาทรเพราะเป็นย่านธุรกิจที่มีอาคารสำนักงานของบริษัทเอกชนจำนวนมาก เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรและกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 385 คน และเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 15 คน เพื่อใช้สำหรับแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่สมบูรณ์ ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยการเจาะจงทำการเลือกเพียงบริษัทเอกชนที่มีสำนักงานในย่านธุรกิจสีลมและสาทร 10 อาคาร ได้แก่ CP Tower, อาคารรวิวัฒน์, Silom Complex, United Center Silom, Charn Silom Isara Tower, Sathorn Square, อาคารเศรษฐีวรรณ ทาวเวอร์, The Trendy Office, อาคารพิพัฒน์สิน และ Q House ลุมพินี

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) แบ่งเป็น 10 กลุ่ม โดยเลือกเก็บตัวอย่างในอาคารสำนักงานธุรกิจที่เลือกไว้ตามขั้นที่ 1 กลุ่มละ 40 คน

ขั้นตอนที่ 3 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูลจนครบ 400 ชุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended response question) แบบมี 2 ตัวเลือก (Dichotomous question) และหลายทางเลือก (Multiple choice questions) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. การวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระกัน และการวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 1

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) สำหรับสมมติฐานข้อ 2 และ 3

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง อายุ 27-30 ปี มีสถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ระยะเวลาการทำงาน 6-7 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และลักษณะการจ้างงาน เป็นพนักงานประจำ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมากทุกด้าน เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา และด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 3.86 3.81 3.72 และ 3.66 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในงาน ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.61 และ 3.60 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจในงาน ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 3.13 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน พบว่า ความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานกลุ่มที่ 1 พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน Generation Y ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างงาน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า พนักงาน Generation Y ที่มี สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกที่โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป และ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป และพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 2-3 ปี มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6-7 ปี

สมมติฐานกลุ่มที่ 2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (X_1) ด้านการได้รับการสนับสนุน (X_2) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (X_3) ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (X_4) และด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (X_5) ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานกลุ่มที่ 3 ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน (X_7) และด้านเพื่อนร่วมงาน (X_{10}) มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ .240 และ .550 ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้งสองตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยรวมได้ร้อยละ 13.10 ซึ่งอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านผลตอบแทนลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวมเพิ่มขึ้น .240 หน่วย และความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงานลดลง 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความตั้งใจในการลาออกโดยรวม เพิ่มขึ้น .550 หน่วย และพบว่าความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน (X_6) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน (X_8) และด้านผู้บังคับบัญชา (X_9) ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปและอภิปรายผล

1. พนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและลักษณะการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกต่างกันผลการวิจัยพบว่า

ด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากเพศไม่สามารถส่งอิทธิพลต่อการลาออกได้ โดยผู้วิจัยเห็นว่าจากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่ทำการศึกษาคั้งนี้ไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชาย การทำงานและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบนั้นอยู่ในความเสมอภาคกัน ไม่ได้มีการแบ่งแยกความยากง่ายของงานต่างกันระหว่างเพศ เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและวัฒนธรรมส่งผลให้เพศหญิงมีอิสระเสรีภาพ มีอิทธิพลในการทำงาน ต่อสิ่งท้าทาย และมีโอกาสที่จะแสดงออกตลอดจนค่าตอบแทนที่ได้รับเท่ากับเพศชาย ไม่มีการแบ่งแยกเพศหญิงและเพศชาย ความสำเร็จขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น เพศที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Porter, & Steer (1973 อ้างถึงใน มนัสรา, 2535) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานธนาคาร ที่ไม่พบว่าตัวแปรด้านเพศมีความสัมพันธ์กับการลาออกออกจากงานของพนักงาน

ด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอายุ 27- 30 ปี พนักงานกลุ่มนี้จึงมีอายุไม่แตกต่างกันมากนัก พนักงานกลุ่มนี้จึงมีความรับผิดชอบและหน้าที่ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก ดังนั้น อาจจะทำให้ตัวแปรด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุตา เมธีพลกุล (2550, น.90) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออก

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากเหตุผลที่ว่า พนักงานที่อยู่ในสถานภาพโสด อาจมีความต้องการที่มากกว่า และกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง เนื่องจากยังไม่มีภาระความรับผิดชอบทางครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบมากนัก ทำให้มีความตั้งใจลาออกมากกว่า ดังนั้น อาจจะทำให้ตัวแปรด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานแตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับแนวคิดของEric, & Nancy (2001) ที่กล่าวว่า กระบวนการลาออกมีผลเริ่มต้นมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจลาออกออกจากงานจนถึงพฤติกรรมการลาออกออกจากงานโดยสมัครใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิตพิชา ศักดิ์ฉัตรมงคล (2557) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคารขนาดเล็ก: กรณีศึกษา ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป สรุปได้ว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่าจะมีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่มากกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคคลที่มีรายได้ไม่ดี จะมีความตั้งใจลาออกสูง

โดยปัญหาทางเศรษฐกิจของพนักงาน เป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียดซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ปัญหาการเงิน ปัญหานี้สิ้นปัญหาค่าผ่อนชำระค่าบ้าน รถยนต์ ซึ่งเป็นปัญหาทางเศรษฐกิจ มักเกิดกับพนักงานระดับล่างมากกว่าพนักงานระดับสูง ดังนั้น จึงทำให้รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวม แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wahba (1981) ได้ศึกษาเรื่องการลาออกจากองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำนายตัวแปรที่เป็นสาเหตุของการลาออกจากองค์กร โดยใช้ความตั้งใจที่จะลาออกเป็นตัววัดการลาออก พบว่าอายุงาน และระดับค่าจ้าง มีผลโดยตรงต่อการลาออก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรหม เหมือนเดิม (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดที่จะลาออกจากงานของพนักงาน บริษัทโซนี่ จำกัด ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้มีผลต่อความคิดที่จะลาออกจากงานของพนักงาน

ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมแตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2-3 ปี มีความตั้งใจในการลาออกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-7 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องจากระยะเวลาหรืออายุการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานต่าง ๆ ที่ผ่านมาจะทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรและซึมซับวัฒนธรรมองค์กรมากขึ้น และไม่อยากเปลี่ยนงานใหม่ โดยจากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุงานในช่วง 2-3 ปี มีความตั้งใจลาออกมากที่สุด และถัดมาเป็นพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่าผู้ที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยมักจะมีคามตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานและลาออกมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์สุดา เมธีพลกุล (2550) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กร การประเมินสุขภาพตนเองและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่าพยาบาลที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความตั้งใจลาออกแตกต่างกัน โดยพยาบาลที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพยาบาลที่มี อายุการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป และพยาบาลที่มีระดับเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จะมีความตั้งใจลาออกสูงกว่าพยาบาลที่มีระดับเงินเดือน 10,001 บาท ขึ้นไป

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี อาจจะมีมุมมองแนวคิดที่คล้ายกัน หรืออาจจะเพราะว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาดังกล่าวมีระดับการศึกษาต่างกัน แต่เมื่อบริษัทได้ว่าจ้างเข้ามาทำงาน บริษัทก็ได้ทำการปฐมนิเทศ (Orientation) และอบรมเกี่ยวกับหน้าที่และรายละเอียดของงานที่จะต้องปฏิบัติ ให้พนักงานมองเห็นภาพขององค์กรและการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน ด้วยเหตุผลเหล่านี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุษฎี ชูชัยวรากิจ (2556) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ด้านลักษณะการจ้างงาน พบว่า ด้านลักษณะการจ้างงาน ที่แตกต่างกันมีความตั้งใจในการลาออกโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ ดังนั้น จึงมีความมั่นใจได้ว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างเมื่อใดก็ได้ ทำให้ระดับความเป็นกังวลใจ หรือวิตกว่าจะถูกเลิกจ้างไม่ต่างกัน และหากเป็นพนักงานประจำแล้วมักจะได้รับสิทธิประโยชน์ไม่ต่างกัน เช่น สวัสดิการรักษายพยาบาล ดังนั้น อาจจะทำให้ตัวแปรด้านลักษณะการจ้างงาน ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา พิษเซอร์ (2546) ศึกษาเรื่อง สาเหตุการลาออกของพนักงานฝ่ายบัญชี กรณีศึกษาเฉพาะ บริษัท ลา구나 รีสอร์ท แอนด์โฮเทล จำกัด (จังหวัดภูเก็ต) พบว่า สาเหตุส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออก

2. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ในด้านผลตอบแทน และในด้านเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ด้านผลตอบแทน ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า หากพนักงานรู้สึกว่ามีพึงพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เงินเดือนที่ได้รับไม่สอดคล้องกับความสามารถและการทุ่มเทความรู้ความสามารถ และไม่มี ความพอใจกับรายได้ที่ได้รับอยู่ ก็จะทำให้มีความตั้งใจที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง โดยสอดคล้องกับทฤษฎีของ Mowday, Porter & Steer (1982) ที่กล่าวว่า

ความตั้งใจที่จะลาออกไว้ว่าเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจที่จะอยู่เป็นพนักงานขององค์กรอีกต่อไป โดยความตั้งใจหรือความต้องการของบุคคลนั้นมีอิทธิพลมาจากความรู้สึกที่มีต่องาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือลาออกจากงานที่ทำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ สว่างอารมย์ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลสภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทนของพนักงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ อินทแพทย์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจเปลี่ยนงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือนและสวัสดิการ มีผลต่อความตั้งใจเปลี่ยนงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eric & Nancy (2001) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความพึงพอใจในงานต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบอย่างมากต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน และงานวิจัยของ กุลวดี เทศประทีป (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน ทั้งนี้อาจเพราะว่าผลตอบแทนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ในการดำรงชีวิต เงินเดือนที่ได้รับสอดคล้องกับความสามารถและการทุ่มเทความรู้ความสามารถ รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทมีให้ น่าจะสามารถตอบสนองและตรงกับความต้องการของพนักงาน ดังนั้นความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน ก็จะลดน้อยลง หากมีความพึงพอใจเกี่ยวกับอัตราผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม หมายความว่า หากพนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในเพื่อนร่วมงานเนื่องจากไม่ยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน ไม่มีความสามัคคีกันในการทำงาน ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และไม่มีความรักใคร่ช่วยเหลืองาน ก็จะทำให้มีความตั้งใจที่จะลาออกเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง และอาจเนื่องจากว่าพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ Generation Y เป็นกลุ่มที่เพิ่งเริ่มทำงาน เพื่ออาจเป็นปัจจัยที่พวกเขาต้องการ เนื่องจากพนักงานในวัยนี้อายุยังน้อย เป็นวัยที่ต้องการกลุ่มเพื่อน ๆ สังคม การปรับตัวหาที่พึ่งเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงทำให้ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ สว่างอารมย์ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา โรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง ผลการศึกษพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ อินทแพทย์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจเปลี่ยนงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือนและสวัสดิการ มีผลต่อความตั้งใจเปลี่ยนงาน

2.2 ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา และปัจจัยความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานและด้านผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องจากคนกลุ่มนี้เป็นคนที่ยังมีอายุน้อยและอาจเพิ่งเริ่มเข้าทำงานใหม่ ๆ จึงยังคงมีความต้องการผลตอบแทนทางการเงินซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐาน และความต้องการเพื่อนเพื่อสร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยทางใจให้กับคนกลุ่มนี้ จึงยังไม่ให้ความสำคัญไปยังปัจจัยอื่นเช่น ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านผู้บังคับบัญชา

ในขั้นแรกนี้ องค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนโดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อคนงาน หรือลูกจ้างจะได้นำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิตเพื่อการดำรงชีพของแต่ละคน ก่อนเป็นลำดับต้นๆ นอกจากนี้แล้วในปัจจุบันองค์กรภาคเอกชนหลายแห่งก็ได้มีการพัฒนาระบบการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าและพนักงานของตนเองอยู่แล้ว อาจทำให้พนักงาน Generation Y คิดว่า

ปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ในทุกองค์กรไม่แตกต่างกันมากนัก แม้ว่าจะย้ายไปทำงานที่อื่นๆ ก็ยังคงสามารถหาองค์กรที่มีปัจจัยเหล่านี้ได้โดยไม่ยากนัก ปัจจัยเหล่านี้จึงไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลวดี เทศประทีป (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคง และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของดุขฎิ ชูชัยวราภิจ (2556) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านการสนับสนุน ไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยรวม

อย่างไรก็ตาม จากการที่กลุ่มตัวแปรทั้ง 2 ได้แก่ ด้านผลตอบแทน และด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครโดยรวม ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือผลตอบแทนและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร หรือส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครโดยรวม ได้ร้อยละ 13.10 ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 86.90 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นที่ไม่นำมาพิจารณา แสดงให้เห็นว่าตัวแปรเหล่านี้สามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครโดยรวมได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้นซึ่งกล่าวได้ว่า นอกจากปัจจัยความพึงพอใจในงานในด้านผลตอบแทนและด้านเพื่อนร่วมงานแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่สามารถอธิบายระดับความตั้งใจในการลาออกได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

1. ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

องค์กรควรให้ความสำคัญกับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท พนักงานที่มีสถานภาพโสด และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2-3 ปี โดยการพิจารณาปรับเงินเดือนที่ได้รับให้มีความสอดคล้องกับความสามารถและการทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานที่ยุติธรรมเหมาะสม โดยควรชี้แจงเหตุผลกฎเกณฑ์ต่างๆ ให้พนักงานทุกคนเข้าใจในนโยบายต่างๆ รวมถึงการมีสวัสดิการที่จำเป็นต่อพนักงาน หรือควรจะส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีส่วนได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่เท่าเทียมกัน ซึ่งเอื้อต่อการดำเนินชีวิตของพนักงาน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและอยากที่จะทำงานกับองค์กรในระยะยาว เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อย และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย ยังมีความต้องการในการแสวงหาสิ่งที่ดีกว่ามากกว่าพนักงานที่มีอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานมาก แต่หากองค์กรจัดทำแผนด้านสวัสดิการของพนักงาน เช่น การจัดกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การช่วยค่ารักษาพยาบาลพิเศษนอกเหนือจากสวัสดิการด้านประกันสังคม การประกันชีวิตให้แก่พนักงานที่ทำงานกับองค์กรได้นานถึงระยะเวลาหนึ่งที่องค์กรกำหนด จะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการทำงานกับองค์กร ซึ่งน่าจะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในงานและลดความตั้งใจลาออกของพนักงานได้

2. ด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์กรควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานขององค์กรในการทำกิจกรรมต่าง ๆ การให้โอกาสพนักงานทุกคนในการเสนอแนะและให้คำแนะนำในกิจกรรมขององค์กร การส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรให้การยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน หัวหน้างาน/ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนในการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ถึงแม้ว่าจากการศึกษาครั้งนี้ปัจจัยด้านการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 5 ด้านจะไม่ผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นว่าทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความรักความผูกพันของพนักงานและทุกคนในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งเดียวกัน เพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกรักภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กรและทำให้พนักงานมีความรู้สึกมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรน้อยลงที่ รวมทั้งเปิดรับความคิดเห็นของพนักงานทุกคน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

3. ด้านความพึงพอใจในงาน

องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน คือ ด้านผลตอบแทน และด้านเพื่อนร่วมงาน โดยควรส่งเสริมสร้างหรือหาวิธีการส่งเสริมสนับสนุนดำเนินการ เช่น การพิจารณาอัตราเงินเดือน การปรับเงินเดือนให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความสามารถและการทุ่มเทความรู้ความสามารถ การจัดให้มีสวัสดิการที่ดีแก่พนักงานทุกคน การกำหนดกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง มีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานในแต่ละคน เป็นต้น รวมทั้งควรเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม โดยจัดกิจกรรมให้พนักงานทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อสร้างความสนิทสนมใกล้ชิด เพื่อให้มีความผูกพันระหว่างเพื่อนพนักงาน ซึ่งอาจจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรได้ ซึ่งอาจจะทำให้มองข้ามเรื่องเงินเดือนไป ทั้งนี้ เพื่อเป็นการลดความไม่พึงพอใจในงานและเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานให้สูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และด้านผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน แต่ก็เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจลาออกของพนักงาน ดังนั้น องค์กรก็ต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ และพยายามปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเรื่องพนักงาน Generation Y โดยใช้ตัวแปรอื่นๆ เนื่องจากจากการศึกษาคั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานทำนายความตั้งใจในการลาออก ได้ร้อยละ 13.10 จึงยังมีตัวแปรอื่นที่น่าจะมีผลต่อความตั้งใจในการลาออก
2. จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน Generation Y ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรขยายกลุ่มประชากรให้ครอบคลุมถึงพนักงาน Generation Y ในองค์กรอื่นๆ อันจะทำให้ผลการศึกษามีความละเอียดมากขึ้น ในองค์กรหรืออุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ ที่มีลักษณะการทำงานแตกต่างกันออกไป เช่น ราชการ รัฐวิสาหกิจ เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้ครอบคลุมประชากรมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลวดี เทศประทีป. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดุขฎิ ชูชัยวรากิจ. (2556). บรรยากาศองค์กรและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของธนาคารแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิพย์สุดา เมธีพลกุล. (2550). การรับรู้บรรยากาศองค์กร การประเมินสุขภาพตนเองและความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พนิตพิชา ศักดิ์ฉัตรมงคล. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานธนาคารขนาดเล็ก: กรณีศึกษาธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พรรณ เหมือนเดิม. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดที่จะลาออกจากงานของพนักงาน บริษัทโซนี่ จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มนิตรา โอมะคุปต์. (2535). การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานธนาคาร. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลัดดา พิษเซอร์. (2546). สาเหตุการลาออกของพนักงานฝ่ายบัญชี กรณีศึกษา บริษัท ลาภานารีสปอร์ต กูเกิ้ล จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- สกุลนารี กาแก้ว. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภาภรณ์ อินทแพทย์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจเปลี่ยนงานของพนักงานบริษัทสหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับรูปแบบพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรรัตน์ สว่างอารมย์. (2549). ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิตกรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่าง. วิทยานิพนธ์ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- Eric G. L., Nancy L. H. (2001). *The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent: A test of a Structure Measurement Model Using a National Sample of Workers*. The Social Science Journal. 38, 233-250.
- Mobley, W. H., Griffeth R. W.; Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and Conceptual Analysis of The Employee Turnover Process. *Employee Turnover Process*. Psychology Bulletin 86, 493-522
- Moss, G. E (1973). *The Illness, immunity, and social interaction: The dynamics of biosocial resonation*. New York: Wiley
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steer, R. M. (1982). *Employee-organization linkages the psychology of commitment, Absenteeism and Turnover*. New York: Academic press.
- Porter, L. W.; & Steers, R. M. (1973). "Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteesim." Psychological Bulletin. 80, (1973): 151-176.
- Pwc. (6 มิถุนายน, 2556). Pwc คาดแนวโน้มคน Gen Y ในองค์กรพุ่งปี'59 และธุรกิจปรับกลยุทธ์คนรุ่นใหม่-แก้ ด้านปัญหาสมองไหลก่อนเปิด AEC. ค้นเมื่อ 13 กันยายน 2557, จาก <http://www.pwc.com/th/en/press-room/press-release/2013/new-release-06-06-2013-th.jhtml>
- Schultz, D. P. (1982). *Psychology and Industry Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. 3rd ed. New York: Macmillan Publishing Co., Ltd.,
- Smith, H. G. (1965). *Psychology of Industrial Behavior*. New York: McGraw Hill Book Company Limited.
- Smith, P. C., Kendall L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in work and Retirement*. Chicago:Rand McNally.
- Spector, P. E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. New York: John Wiley and Sons, Inc.,
- Wahba, M. A. (1981). "Turnover from Organizations: A Multivariate Analisis of A Causal." Pennsylvania StateUniversity, 1981.