

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่าย
กับการตั้งใจลาออกของพนักงาน

นางสาวชนัดดา ยังสี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2549

ISBN 974-19-0791-5

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ : นางสาวชนัดดา ยังสี
ชื่อวิทยานิพนธ์ : การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่าย
กับการตั้งใจลาออกของพนักงาน
สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล
รองศาสตราจารย์วิมล เหมือนคิด
ปีการศึกษา : 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเหนื่อยหน่ายและระดับการตั้งใจลาออกของพนักงาน เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายของพนักงาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน เพื่อพยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงานจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ พนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน และพนักงานบริษัท แกรนด์ แปซิฟิก อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด จำนวน 259 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าที่ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานระดับสูง ความเหนื่อยหน่ายระดับสูงและมีการตั้งใจลาออกในระดับปานกลาง พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายต่างกัน จะมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าตัวแปรการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่าย สามารถพยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงาน ร้อยละ 18

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 105 หน้า)

คำสำคัญ : การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย การตั้งใจลาออก

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Name : Miss.Chanadda Youngsri
Thesis Title : Perception of Working Environment, Burnout and Turnover Intentions
of Employees.
Major Field : Industrial and Organizational Psychology
King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok
Thesis Advisors : Associate Professor Dr.Manop Chunin
Associate Professor Wimol Muankid
Academic Year : 2006

Abstract

This thesis was a survey research. The purposed of thesis were to study the perceptions of working environment, burnout and turnover intentions of employees; compare turnover intentions of employees' based on separating through the individual characteristics, perception of working environment and burnout of employees. This study also investigated the correlation between burnout and turnover intentions of employees, and predicted the turnover intentions of employees by perception of working environment and burnout of employees. The sampling group consists of 259 employees in Interroll (Thailand) Public Company Limited and Grand Pacific International Company Limited. The research instrument was a questionnaire. The used statistics were frequency, percentage, mean, standard deviation, One-way analysis of variance, t-test, Scheffe test and Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. The results concluded the employees have the high level of perception of working environment, high level of burnout and turnover intentions were moderate. The employees who have different of age, level of education, marital status, time of operation salary perception of working environment and burnout have different level of turnover intentions at significant level of .01. The burnout and turnover intentions of employees' have a meaningful correlation significant level of .01. And the perception of working environment and burnout can be predicting 18 percent to turnover intentions of employees.

(Total 105 pages)

Keywords : Perception of Working Environment Burnout Turnover Intentions

Advisors

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์วิมล เหมือนคิด ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ให้คำแนะนำและข้อคิดต่าง ๆ รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขเนื้อหาสาระมาโดยตลอด รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนอม อุดกฤษณ์ และรองศาสตราจารย์นพคุณ นิสามณี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

การวิจัยครั้งนี้มีอาจเกิดผลสัมฤทธิ์ หากไม่ได้รับความเมตตาและความร่วมมือเป็นอย่างดีจากพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน และบริษัท แกรนด์ แปซิฟิก อินเทอร์เน็ต ชื่นแนล จำกัด ซึ่งกรุณาตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนมายังผู้วิจัยภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้ง ให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างมากในส่วนของ การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนบางส่วนจากทุนอุดหนุนการวิจัย เพื่อทำวิทยานิพนธ์สำหรับนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยมา ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และขอบคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัว ตลอดจนเพื่อน ๆ ที่ให้ความรัก ความเอาใจใส่ ความช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด สิ่งเหล่านี้จะทรงคุณค่าและอยู่ในความระลึกถึงของผู้วิจัยตลอดไป

ชนัดดา ยังลี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย	3
1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์	4
1.7 ประโยชน์ของผลการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	7
2.2 ความเหนื่อยหน่าย	15
2.3 การตั้งใจลาออก	19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3.3 ลักษณะของเครื่องมือ	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.3 คำอธิบายตัวแปรและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปผลการวิจัย	56
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	63
5.3 ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก ก	79
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	80
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์	85
ภาคผนวก ข	87
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	88
ภาคผนวก ค	97
ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	98
ประวัติผู้วิจัย	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 การเปรียบเทียบอาการที่แตกต่างกันระหว่างความเครียดและความเหนื่อยหน่าย	18
3-1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	27
4-1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	35
4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเหนื่อยหน่ายและระดับการตั้งใจลาออกของพนักงาน	37
4-3 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามเพศ	38
4-4 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามอายุ	39
4-5 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามอายุที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	39
4-6 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	40
4-7 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	40
4-8 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส	41
4-9 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	41
4-10 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	42
4-11 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	43
4-12 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	44
4-13 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	44
4-14 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน	46
4-15 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงานด้านการได้รับการสนับสนุน	46
4-16 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	47
4-17 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-18 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร	48
4-19 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	49
4-20 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงานด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน	50
4-21 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงานด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา	50
4-22 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามความเหนื่อยหน่าย	51
4-23 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามความเหนื่อยหน่าย ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่	51
4-24 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน	52
4-25 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน	53
4-26 สมการทำนายการตั้งใจลาออกของพนักงาน	53
5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	62

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 กระบวนการรับรู้ตามแนวคิดของสติต วงศ์สุวรรณค์	9
2-2 กระบวนการรับรู้ตามแนวคิดของ Schermerhorn และคณะ	9
2-3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	26

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทางด้านเศรษฐกิจ พบว่ามีการแข่งขันและการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง จากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในสังคมไทย ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจของไทย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาและมุ่งสู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ ตามสภาพของการแข่งขันในตลาดเสรีจะต้องอาศัยการทำงานของสมาชิกทุกคนในองค์กรอย่างสอดคล้องเชื่อมโยง และมีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ หรือมีลักษณะเป็นแบบฉบับของพฤติกรรม (Pattern of Behavior) ทรัพยากรบุคคลนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร หากองค์กรนั้นสามารถใช้ศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะพัฒนาและมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2547)

จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบัน จึงส่งผลให้เกิดปัญหาทางด้านงานล้นมือ ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายกับงานที่ต้องปฏิบัติ ประกอบกับสภาพแวดล้อมและลักษณะในการทำงาน ความเสี่ยงในการทำงาน ทำให้พนักงานต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังตลอดเวลา ปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลให้ขาดความตื่นตัวในการทำงาน จนนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายได้ นอกจากนี้ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจเป็นสาเหตุก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายแล้ว ปัจจัยส่วนบุคคลก็สามารถเป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นได้เช่นกัน (McConnell, 1982) นอกจากนี้พื้นฐานครอบครัวและประสบการณ์ในชีวิตของแต่ละบุคคลยังมีความสัมพันธ์กับการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอีกด้วย (Muldary, 1983)

สภาวะการทำงานของบุคลากรในลักษณะต่าง ๆ จะมีผลต่อพฤติกรรม และเจตคติของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความรู้สึกและความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมรอบตัวแตกต่างกันซึ่งส่งผลให้แต่ละบุคคลรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมรอบตัวแตกต่างกัน (กรองแก้ว, 2541) ดังนั้น สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เหล่านี้ถ้าได้จัดและเปลี่ยนแปลงให้ดีและเหมาะสมกับสภาพการทำงาน ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้คนงานเกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้นงานที่ปฏิบัติจะเกิดผลผลิตที่ดีทั้งปริมาณและคุณภาพทำให้ลดความเบื่อหน่ายของคนทำงาน (พงศ์, 2540) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิศุทธิ์ (2542) ที่กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

หรือสภาพแวดล้อมด้านสังคม ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้ต้องการทำงานหรือเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ทั้งสิ้น

ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นเป็นผลกระทบมาจากความเครียดที่สะสมเป็นเวลานาน จนนำไปสู่ความเสื่อมทั้งสภาพร่างกายและความล้าของสภาพจิตใจ (Berry, 1997) ซึ่งความเครียดนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยอันสลับซับซ้อนที่เกี่ยวกับงาน อาทิ สภาพการทำงาน บทบาทของบุคคล ความทะเยอทะยานในอาชีพ ลักษณะความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน บุคลิกลักษณะของบุคคล ภาวะทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนเรื่องของการครอบครัวยังอยู่นอกขอบเขตขององค์การแต่ก็มักมีอิทธิพลต่อองค์การได้ (สร้อยตระกูล, 2541) โดยความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นนี้มีผลทำให้สภาพร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคลากรเปลี่ยนไป ทำให้สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง เจ็บป่วย ถ้าในองค์การมีบุคคลที่มีอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้น บุคคลเหล่านี้มักจะหลีกเลี่ยงงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มาทำงานสาย การขาดงาน และมีการลาออกหรือโยกย้ายจากองค์การ ซึ่งเป็นผลเสียต่อองค์การ ทำให้องค์การต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานใหม่เพื่อมาทดแทนพนักงานที่ลาออกไป (Muldary, 1983)

ในอดีตความเหนื่อยหน่ายมักพบในบุคคลที่ทำงานในอาชีพบริการ ครู ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ หนายความ และเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษา เป็นต้น (Muldary, 1983) แต่ปัจจุบันพบว่า ความเหนื่อยหน่ายสามารถเกิดได้ในบุคคลทุกอาชีพ (Schbracq, 1996)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออกของพนักงานที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นกับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อให้ทราบถึงตัวพยากรณ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่าย ที่สามารถพยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นหนทางในการป้องกันแก้ไข และเป็นการลดความเหนื่อยหน่ายและการตั้งใจลาออกที่อาจจะเกิดขึ้นกับพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเหนื่อยหน่าย และระดับการตั้งใจลาออกของพนักงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายของพนักงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน

1.2.4 เพื่อพยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงานจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายของพนักงาน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน โดยแบ่งสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

1.3.1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.1.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.1.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.2 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน โดยแบ่งเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

1.3.2.1 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job Involvement) ต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.2.2 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการได้รับการสนับสนุน (Support) ต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.2.3 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) ต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.2.4 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and Organization) ต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.2.5 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) ต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.2.6 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) ต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.3 พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายต่างกันมีการตั้งเจลาออกแตกต่างกัน

1.3.4 ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งเจลาออกของพนักงาน

1.3.5 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายสามารถร่วมกันพยากรณ์การตั้งเจลาออกของพนักงาน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาลักษณะการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย การตั้งเจลาออกของพนักงาน โดยศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงาน

ในโรงงานอุตสาหกรรมการติดตั้งระบบในการขนถ่ายสินค้า จำนวน 2 โรงงาน เฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทอินเตอร์โรล (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน และบริษัท แกรนด์ แปซิฟิก อินเทอร์เน็ต จำกัด

1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 ตัวแปรต้น คือ

1.5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- ก) เพศ
- ข) อายุ
- ค) ระดับการศึกษา
- ง) สถานภาพสมรส
- จ) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- ฉ) รายได้ต่อเดือน

1.5.1.2 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

- ก) ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job Involvement)
- ข) ด้านการได้รับการสนับสนุน (Support)
- ค) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)
- ง) ด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and Organization)
- จ) ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity)
- ฉ) ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control)

1.5.1.3 ความเหนื่อยหน่าย

1.5.2 ตัวแปรตาม คือ การตั้งใจลาออก

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง

1.6.2 อายุ หมายถึง อายุของพนักงาน

1.6.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงาน

1.6.4 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะที่เกี่ยวกับการสมรสของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 สถานะ คือ โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.6.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทนับตั้งแต่วันที่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน

1.6.6 รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินเดือนรวมค่าครองชีพที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือนรวมค่าล่วงเวลา และอื่น ๆ ที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน

1.6.7 พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของบริษัทตามที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ หรือตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

1.6.8 การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลรับตัวกระตุ้นเข้ามาทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ จากนั้นมีการประมวลและตีความข้อมูลที่รับเข้ามา ซึ่งการที่บุคคลจะแปลสิ่งเร้าต่าง ๆ ว่าอย่างไรนั้นก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล และคนเราจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเอง นอกจากนี้การรับรู้ยังเป็นการแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ ตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง

1.6.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวบุคคล ทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาในครั้งนี้เป็นสภาพแวดล้อมทางจิตหรือทางสังคม

1.6.10 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่บุคคลนำข้อมูลที่ได้จากสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว ทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม สภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตหรือทางสังคมภายในองค์กร ผ่านขั้นตอนการจัดระเบียบ การตีความ ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจ การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ การแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเองซึ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละบุคคลว่าดีหรือไม่นั้นอาจแตกต่างกัน โดยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

1.6.10.1 ความเกี่ยวข้องในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับฝ่ายที่ปฏิบัติงานโดยมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่มมีโอกาสเสนอแนะ และให้คำแนะนำในกิจกรรมหนึ่ง ๆ ขององค์กร

1.6.10.2 การได้รับการสนับสนุน หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานตลอดจนได้รับคำปรึกษาแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหา

1.6.10.3 ความเป็นอิสระในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีอิสระในการใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีโอกาสได้รับผิดชอบการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ใช้ความสามารถในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ทั้งในกิจกรรมของตนเอง และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน

1.6.10.4 การสั่งการและระเบียบในองค์กร หมายถึง การสั่งการของผู้บังคับบัญชาให้พนักงานปฏิบัติตามโดยการออกกฎระเบียบ ข้อบังคับเพื่อใช้ในการควบคุม

1.6.10.5 ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีความชัดเจน มีขอบเขต ความรับผิดชอบและมีความเข้าใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงานและขอบเขตความรับผิดชอบของงาน ตลอดจนบทบาทของตนที่มีความชัดเจน

1.6.10.6 การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา หมายถึง การควบคุมกำกับดูแลตลอดจนลักษณะของการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชาภายในองค์การ

1.6.11 ความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเครียดในการทำงานที่สะสมมาเป็นเวลานานหรือเกิดจากความพยายามมากเกินไปที่จะบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน แต่ไม่อาจเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริง

1.6.12 การตั้งใจลาออก หมายถึง การที่บุคคลมีความคิดที่จะเลิกทำงานกับองค์การ โดยมีแนวโน้มจะขอลาออกหรือโยกย้ายไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่น ซึ่งเป็นการตั้งใจที่จะพ้นจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยสมัครใจ อยู่ภายใต้การควบคุมของตนเองซึ่งจะไม่รวมถึงการพ้นจากการเป็นสมาชิกโดยอยู่ภายนอกการควบคุม ได้แก่ การเกษียณ การตาย การถูกไล่ออก ถูกปลดออก หรือการโยกย้ายภายใน เป็นต้น

1.7 ประโยชน์ของผลการวิจัย

1.7.1 สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเหนื่อยหน่ายและระดับการตั้งใจลาออกของพนักงาน มาเป็นแนวทางในการพัฒนาระดับต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาด้านอื่นๆ ต่อไป

1.7.2 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน มาเป็นแนวทางในการลดความเหนื่อยหน่ายและการตั้งใจลาออกที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงาน

1.7.3 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่าย มาทำนายการตั้งใจลาออกของพนักงานจะขึ้นอยู่กับตัวแปรที่ได้มาน้อยเพียงใด

1.7.4 สามารถเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการป้องกัน แก้ไข ลดความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออกที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้ประกอบด้วยเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย การตั้งใจลาออก โดยนำเสนอเรียงลำดับดังนี้

2.1 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของการรับรู้

2.1.2 กระบวนการรับรู้

2.1.3 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1.4 ประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2 ความเหนื่อยหน่าย

2.2.1 ความเป็นมาของความเหนื่อยหน่าย

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่าย

2.2.3 อาการแสดงออกของความเหนื่อยหน่าย

2.2.4 ผลกระทบของความเหนื่อยหน่าย

2.3 การตั้งใจลาออก

2.3.1 ความหมายของการตั้งใจ

2.3.2 ความหมายของการลาออก

2.3.3 ความหมายของการตั้งใจลาออกจากงาน

2.3.4 ผลเสียของการลาออกที่เกิดขึ้นกับองค์กร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ก่อนที่ผู้วิจัยจะสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในเบื้องต้นนั้น ผู้วิจัยขอแยกอธิบายความหมายของการรับรู้ กระบวนการรับรู้ แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน คำจำกัดความของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากนั้นจึงสรุปเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ความหมายของการรับรู้

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้มากมายผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของการรับรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

ธงชัย และชัยยศ (2535) ได้ให้ความหมายโดยสรุปว่า การรับรู้ หมายถึง การที่คนเราได้รับเอาตัวกระตุ้นเข้ามาทางประสาทรับรู้ทั้ง 5 คือ การมองด้วยตา ได้ยินด้วยหู การลิ้มรส การสูดกลิ่น และการสัมผัสนั้นเป็นสิ่งที่แสดงข้อเท็จจริงที่ได้รับมาโดยอาศัยกลไกทางชีวภาพ ประสพการณ์ในอดีต ค่านิยมและทัศนคติของบุคคลแล้ว เรียกว่าเป็นความเข้าใจจากการรับรู้

ศิริวรรณ และคณะ (2541) กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคลจัดระเบียบและตีความรับรู้สัปดาห์ประทับใจของตนเอง เพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ซึ่งในความเป็นจริงอาจไม่ตรงกับการรับรู้ของแต่ละบุคคลก็ได้ การรับรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลนั้นเกิดได้จากปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ผู้รับรู้ (Perceiver) การตีความของสภาพแวดล้อมโดยการที่ผู้รับรู้นั้นได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัว ได้แก่

- 1.1 ทัศนคติ คือ แนวโน้มของบุคคลที่จะเข้าใจ รู้สึก และการแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใด

- 1.2 เหตุจูงใจ เป็นเหตุจูงใจภายในบุคคลที่กระตุ้นความต้องการที่เป็นที่พอใจหรือไม่พอใจ ทำให้เกิดพฤติกรรม

- 1.3 ความสนใจ เป็นความสนใจของผู้รับรู้ในเรื่องหนึ่งเรื่องใด

- 1.4 ประสพการณ์ในอดีต บุคคลจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ จากความเกี่ยวข้องในอดีตของตน

- 1.5 ความคาดหวังเป็นความเกี่ยวข้องกับการเหตุการณ์หรือพฤติกรรมซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จ

2. เป้าหมาย (Target) คือสิ่งที่แต่ละบุคคลจะยอมรับหรือรับรู้

3. สถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่บุคคลมองเห็นหรือสังเกตเห็น ได้แก่ เหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก

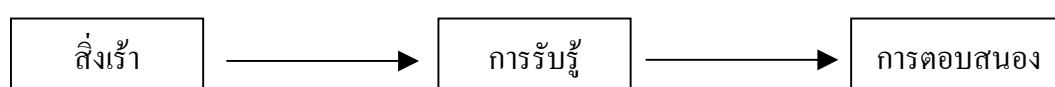
สร้อยตระกูล (2541) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความสามารถในการรับรู้ความรู้สึกเรียกว่าสัมผัสทั้ง 5 โดยที่สัมผัสทั้ง 5 จะเกิดขึ้นต้องมีสิ่งเร้าภายนอก เช่น เสียงหรือกลิ่นต่าง ๆ นั้นเกิดจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้รับข้อมูลดิบและตีความหมายในข้อมูลดิบเหล่านั้น

จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลรับตัวกระตุ้นเข้ามาทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ จากนั้นมีการประมวลและตีความข้อมูลที่รับเข้ามา ซึ่งการที่บุคคลแปลสิ่งเร้าต่าง ๆ ว่าเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคลและบุคคลจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเอง นอกจากนี้การรับรู้ยังเป็นการแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง

2.1.2 กระบวนการรับรู้

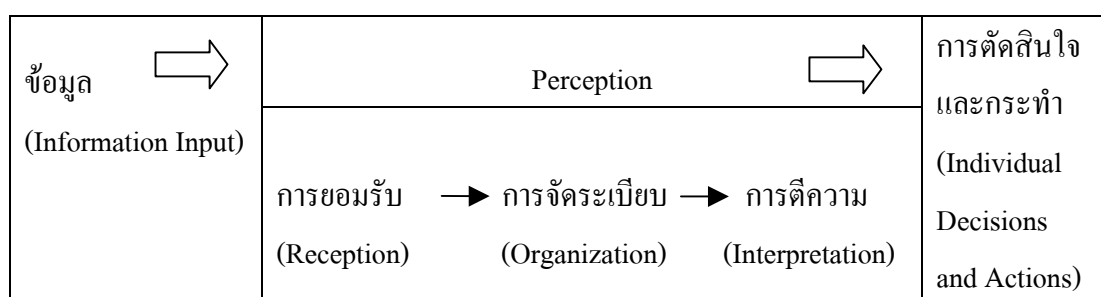
การที่บุคคลจะสามารถรับรู้ถึงสิ่งเร้าเหล่านั้นได้ต้องผ่านกระบวนการรับรู้ของแต่ละบุคคล จึงทำให้เกิดการกระทำหรือการตอบสนองขึ้นเพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการรับรู้ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมานำเสนอ ดังนี้

สถิต (2539) ได้อธิบายถึง กระบวนการรับรู้ ว่าเป็นกระบวนการระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองของบุคคล สิ่งเร้าจะทำให้เกิดการเรียนรู้ แต่การรับรู้จะสมบูรณ์ได้ต่อเมื่อมีกระบวนการวิเคราะห์ของสมอง จากนั้นจึงแสดงอาการตอบสนองซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2-1 กระบวนการรับรู้ตามแนวคิดของสถิต
ที่มา : สถิต (2539)

Schermerhorn และคณะ (1982) ได้อธิบายถึง กระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลแต่ละบุคคลจะรับข้อมูล จัดระเบียบและแปลความหมายภายใต้สภาพแวดล้อมแล้วนำไปสู่การตัดสินใจเพื่อก่อให้เกิดการกระทำขึ้น ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีการรับรู้ไปตามประสบการณ์ของตนเอง การรับรู้เป็นการเลือกข้อมูล โดยจะมีผลต่อกระบวนการคิดและพฤติกรรมของบุคคลดังนี้



ภาพที่ 2-2 กระบวนการรับรู้ตามแนวคิดของ Schermerhorn และคณะ
ที่มา : Schermerhorn และคณะ (1982)

ดังนั้นกระบวนการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลนำข้อมูลที่ได้จากสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวผ่านขั้นตอนการจัดระเบียบ ตีความ นำไปสู่การตัดสินใจกระทำ โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

2.1.3 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงานในองค์กร เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมล้วนมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้อยากทำงานหรือเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฮวลักซ์ (2533) ที่กล่าวว่า ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความเหมาะสม คนทำงานก็จะสามารถทำงานได้อย่างเป็นสุขและมีประสิทธิภาพ ตรงข้ามหากสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสมจะเป็นสิ่งที่บั่นทอนสุขภาพทั้งกายและจิตใจของคนทำงานอย่างช้า ๆ ดังนั้นการศึกษาแนวคิดหรือการทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ดังต่อไปนี้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวขณะทำงานอาจเป็นคน เช่น ผู้ร่วมงาน นายจ้าง สิ่งมีชีวิตอื่น ๆ เช่น สัตว์ เชื้อโรค สิ่งของ เช่น เครื่องจักร สารเคมี พลังงาน ความร้อน แสง เสียง รังสี อากาศที่หายใจ ความสั่นสะเทือน หรือเหตุปัจจัยทางจิตสังคม เช่น ชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทนต่าง ๆ การควบคุมงานโดยผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งที่สำคัญคือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ (เฮวลักซ์, 2533)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวในสถานที่ทำงาน ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางจิต ซึ่งมีความสัมพันธ์กันและมีส่วนสำคัญในการออกแบบสถานที่ทำงาน เพื่อให้มีความเหมาะสมกับผู้ทำงาน นอกจากปรับปรุงเรื่องอุณหภูมิ แสงสว่างที่เพียงพอในการทำงานแล้ว การออกแบบการจัดวางผังสำนักงานยังมีส่วนช่วยในการไหลเวียนของงาน ระบบการสื่อสาร ตลอดจนการสร้างบรรยากาศการทำงานที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรอีกด้วย (Schultz, 1998)

จากความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึงสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา ทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต หรือที่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน

2.1.4 ประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จีน (2537) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือวัตถุ (Physical Environment) ได้แก่ แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ เสียงรบกวน ช่วงเวลาในการทำงาน เวลาหยุดพัก สภาพแวดล้อมภายนอกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร อาคารสถานที่

2. สภาพแวดล้อมทางจิตหรือทางสังคม (Psychological Environment) ได้แก่ พฤติกรรมของผู้อำนาจ ความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงาน เสถียรภาพในอาชีพการงาน ความพอใจในความต้องการของชีวิต สอดคล้องเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน

Gilmer (1973) ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน 10 ด้าน คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจ และปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร ซึ่งจากงานวิจัยพบว่า คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานนี้มีความสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดียอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

3. องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์กร การวางนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์กร ชื่อเสียงขององค์กรและการดำเนินงานขององค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) ได้แก่ เรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานบริการสาธารณะ เป็นงานที่ตรงตามความสามารถ เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่ม เป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดมีการเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้ การนิเทศงานไม่ดี

อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ตัดสินใจย้ายงานหรือลาออกจากงาน

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) ได้แก่ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสามัคคี รู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่ฉลาดมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การให้ข่าวสารในองค์การข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์การ ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการทำงาน และข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานขององค์การและบุคคลต่าง ๆ ในองค์การ

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักรจัดไว้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวน และแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ ๆ มีศูนย์นันทน มีสถานที่จอดรถ

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ (Benefits) ได้แก่ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของ Moos (1990) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่

1. ความเกี่ยวข้องในงาน (Job Involvement) เป็นลักษณะความต้องการมีส่วนร่วม มีโอกาสที่จะเสนอแนะ การได้รับการยอมรับด้านความคิดเห็นทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและมีความเคารพในตนเองมากขึ้น การที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้ผสมผสานความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง ตรงกันข้ามถ้าองค์กรไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม หรือมีความรู้สึกเกี่ยวข้องในการทำงาน ลักษณะการทำงานอยู่ภายใต้การชี้แนะและเน้นที่ผลผลิต สรุปคือ การทำงานจะมุ่งให้สนองตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาและขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนต้องพึ่งพาบุคคลอื่น ต้องสุภาพอ่อนน้อม ปฏิบัติตามคำสั่งโดยไม่ค่อยใช้ความสามารถในการพัฒนาตนเอง ผลคือพนักงานจะรู้สึกโกรธ เกลียด ทุกข์ใจ ผลผลิตต่ำกว่าความสามารถโดยอาจมีการปรับตัวด้วยการลาออกหรือใช้กลวิธีป้องกันตนเอง

2. การได้รับการสนับสนุน (Support) เป็นลักษณะการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริม หรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่มีต่องาน สรุปคือ ถ้าบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงพร้อมที่จะให้ความ

ช่วยเหลือผู้อื่นและมีความเป็นมิตร ก็อาจจะทำให้นุคคลมีความพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าผู้อื่น หรือเมื่อผู้บังคับบัญชามีทักษะในการบริหารและรู้หลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เมื่อพนักงานมีปัญหา ก็สามารถแนะนำให้ความช่วยเหลือ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ในทางตรงข้าม ถ้าเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาฟังพาอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงาน

3. การได้รับการกระตุ้นให้แสดงออก (Spontaneity) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นเต็มที่ หากบุคคลมีความกลัวในการแสดงออก การติดต่อสื่อสารจะกระทำไม่ได้เต็มที่ ความคิดเริ่มสร้างสรรค์ที่มีประสิทธิผลมากที่สุดก็จะไม่ถูกนำออกมาแก้ปัญหา ถ้าผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้สึก ซึ่งอาจจะแสดงออกมาในรูปการให้อภิปรายแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหา การระบายความคับข้องใจในการทำงาน โดยปราศจากความกลัวว่าจะถูกแก้แค้น ความใจกว้างของผู้บังคับบัญชาดังกล่าวจะทำให้ความเครียดลดลง ความอิสระและความมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) เป็นลักษณะที่พนักงานมีอิสระที่จะใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงานและงานชิ้นนั้นจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงาน สรุปคือความไม่มีอิสระในการทำงานและไม่มีอำนาจในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายเนื่องจากพนักงานอาจมีความรู้สึกที่ไม่สามารถที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงาน

5. การได้รับการแนะนำในเรื่องการทำงาน (Practical Orientation) ลักษณะของการให้คำแนะนำในเรื่องการทำงานเป็นการพัฒนาบุคคลโดยจัดให้มีการแนะนำและฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้มีการปรับปรุงทักษะในการทำงาน เมื่องานมีความยุ่งยากทางเทคนิคและเป็นงานเฉพาะอย่างมากยิ่งขึ้น เช่น วิธีการผลิต มีการจัดโครงสร้างของบทบาทและการรับผิดชอบต่องานเสียใหม่ การเปลี่ยนแปลงขององค์การอาจก่อให้เกิดความตึงเครียดได้ อันเนื่องจากการขาดการแนะนำและการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการทำงาน

6. การได้รับการให้คำแนะนำเรื่องปัญหาส่วนบุคคล (Personal Problem Orientation) เมื่อพนักงานมีปัญหาเกิดขึ้นและไม่สามารถแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาอาจกระตุ้นให้พนักงาน ได้แสดงความรู้สึกออกมา โดยที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ให้คำปรึกษาต้องมีทักษะอย่างดีในการฟังปัญหาของพนักงาน แล้วกระตุ้นหรือสนับสนุนให้พนักงานเล่าปัญหาให้ฟัง ตลอดจนให้พนักงานเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นและพยายามแก้ไขปัญหาลอง วิธีดังกล่าวโดยปกติต้องใช้บุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมมาในการให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตามผู้บังคับบัญชาอาจนำมาใช้ได้ดีกว่าเพราะผู้รับคำปรึกษาเป็นลูกจ้างหรือพนักงานของตน

7. การแสดงความโกรธและความก้าวร้าว (Anger and Aggression) ความก้าวร้าวเป็นผลมาจาก

ความคับแค้นใจ และความคับแค้นใจเป็นอะไรก็ได้ที่กีดขวางไม่ให้บุคคลได้ในสิ่งที่ตนต้องการ สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความคับแค้นใจมากที่สุดคือ สถาบันหรือผู้บังคับบัญชาที่ปิดกั้นโอกาสในการแสดงศักยภาพและแสดงความรู้สึกรออกมา นอกจากนี้เมื่อบุคคลใดไม่สามารถทำการก้าวร้าวต่อผู้ที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความคับข้องใจนั้น โดยตรงก็จะหาทางออกโดยการไปกระทำการก้าวร้าวกับผู้อื่น หรือสิ่งอื่นแทน หรือถ้าไม่สามารถระบายความก้าวร้าวออกมาบุคคลเหล่านั้นอาจหาทางอ้อม เช่น แอบนินทา สาปแช่งลับหลัง เป็นต้น

8. การสั่งการและระเบียบในองค์การ (Order and Organization) ในองค์การที่มีการควบคุมอย่างเข้มงวดมีกฎเกณฑ์แน่นอนไม่มีลักษณะยืดหยุ่น อำนาจการตัดสินใจมาจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง ลักษณะองค์การแบบนี้จะก่อให้เกิดความคับข้องใจในกลุ่มของพนักงานในระดับต้น

9. ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ถ้าพนักงานมีบทบาทที่คลุมเครือ เช่น การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน ขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ไม่ชัดเจน นอกจากนั้นในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้า ไม่แน่ใจเกี่ยวกับขอบเขตในการปฏิบัติงานของตนเอง ความรับผิดชอบในการควบคุมบังคับบัญชาผู้อื่นทำให้พนักงานและผู้บังคับบัญชาได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือ จะมีผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต เช่น มีอารมณ์ซึมเศร้ารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่ำ ไม่พอใจในงานและทำให้ผลงานลดต่ำลง

10. การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) เป็นการนิเทศงาน กล่าวคือ ในประเทศทางตะวันตกนิยมการนิเทศงานแบบทั่ว ๆ ไปมากกว่าที่จะนิเทศงานอย่างใกล้ชิด ตรงกันข้ามกับประเทศทางเอเชียนิยมการนิเทศอย่างใกล้ชิด ซึ่งในทางปฏิบัติสามารถที่บอกได้ว่าลักษณะของการนิเทศหรือการควบคุมการทำงานวิธีใดจะเป็นวิธีที่ดีที่สุด

จากประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ประเภทที่หนึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือวัตถุ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ เสียงรบกวน ช่วงเวลาในการทำงาน เวลาหยุดพัก สภาพแวดล้อมภายนอกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร อาคารสถานที่ ประเภทที่สองได้แก่ สภาพแวดล้อมทางจิตหรือทางสังคม เช่น พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ร่วมกันของพนักงาน ความมั่นคงในอาชีพการงาน ความพอใจในความต้องการของชีวิต สิ่งตอบแทนเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน

จากความหมายของการรับรู้และสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่บุคคลนำข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันจากสภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตหรือทางสังคมภายในองค์การผ่านขั้นตอนการจัด

ระเบียบ การตีความ นำไปสู่การตัดสินใจ การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ การแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง ซึ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละบุคคลว่าดีหรือไม่นั้นอาจมีความแตกต่างกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษากลุ่มประชากรหรือพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งลักษณะโดยทั่วไปขององค์การประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ โดยมีผู้บังคับบัญชาระดับสูงถึงระดับกลางเป็นผู้รับผิดชอบดูแลในแต่ละส่วนงาน มีการสั่งการและระเบียบในองค์การที่พนักงานต้องถือปฏิบัติร่วมกัน มีการมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การสื่อสารภายในและภายนอกของแต่ละแผนก ซึ่งลักษณะหรือรูปแบบการทำงานของผู้บริหารระดับกลางนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมทางจิตสังคมที่เกิดขึ้นภายในองค์การ เนื่องจากการทำงานใกล้ชิดกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารได้มุ่งเน้นปรับปรุง และพัฒนาสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพในองค์การอย่างต่อเนื่องให้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาหัวข้อสภาพแวดล้อมในการทำงานทางจิตสังคมโดยใช้แนวคิดของ Moss (1990) ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษามากที่สุด 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความเกี่ยวข้องในการทำงาน
2. การได้รับการสนับสนุน
3. ความเป็นอิสระในการทำงาน
4. การสั่งการและระเบียบในองค์การ
5. ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน
6. การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา

2.2 ความเหนื่อยหน่าย

2.2.1 ความเป็นมาของความเหนื่อยหน่าย

Freudenberger ถือเป็นบิดาแห่งความเหนื่อยหน่าย ในปี 1974 งานวิจัยของเขามีอิทธิพลทำให้มโนภาพของความเหนื่อยหน่ายได้เป็นที่รู้จัก ในฐานะที่เป็นจิตแพทย์อาสาสมัคร Freudenberger ได้เข้าทำงานในคลินิกบำบัดผู้ติดยาแบบไม่คิดเงิน เจ้าหน้าที่ที่ทำงานที่นี่ส่วนใหญ่มีอายุน้อยและมีจิตใจที่มุ่งมั่น และยึดมั่นในอุดมการณ์ โดยเขาได้สังเกตว่าอาสาสมัครส่วนใหญ่มีพลังลดน้อยลงทีละน้อยและสูญเสียความมุ่งมั่นและความผูกพัน ซึ่งแสดงออกมาทั้งทางร่างกายและจิตใจที่อ่อนล้า ซึ่งบ่อยครั้งมักเกิดขึ้นในช่วงประมาณปีแรกของการเริ่มทำงานของจิตแพทย์อาสาสมัครที่ทำงานในคลินิกแห่งนี้ Freudenberger ได้เลือกคำที่ใช้แทนอาการที่เกิดขึ้นว่า ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ต่อมาในปี 1976 Maslach จิตแพทย์ได้ให้ความสนใจในบุคคลที่ทำงานด้านบริการ และได้สนใจคำว่า “Burnout” ที่ใช้ในกลุ่มทนายในแคลิฟอร์เนียที่มีฐานะยากจน โดยนิยามคำว่า “Burnout”

หมายถึงกระบวนการที่มีความอ่อนล้าเกิดขึ้นอย่างช้า ๆ ไม่อยากพบปะผู้คนและสูญเสียความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Schbracq, 1996)

ความเหนื่อยหน่ายนี้มักพบในบุคคลที่ทำงานในอาชีพบริการ ครู ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ หนายความ และเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษา เป็นต้น (Muldary, 1983) แต่ปัจจุบันพบว่าความเหนื่อยหน่ายนี้สามารถเกิดได้ในบุคคลทุกอาชีพ (Schbracq, 1996)

ความหมายของความเหนื่อยหน่าย

Muldary (1983) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ มีความรู้สึกหมดหวัง ขาดความสนใจและกระตือรือร้นในงานและชีวิต

Girdano (1997) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายมีสาเหตุมาจากความเครียดที่สะสมเป็นเวลานาน ซึ่งเกิดจาก 2 สาเหตุใหญ่ คือ บรรยากาศงานที่เคร่งเครียดจนเกินไป และปริมาณงานที่มาก และกล่าวอีกว่า ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นนั้นสามารถแก้ไขได้ ด้วยการผ่อนคลาย ป้องกันและรับประทานอาหารที่เหมาะสม ออกกำลังกาย

Harris (1989) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่าย เป็นผลกระทบที่เกิดจากความเครียดอย่างมากจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน มักพบในอาชีพที่ต้องติดต่อกับผู้ที่มีความทุกข์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับความเป็นความตายและชีวิตของมนุษย์

สร้อยตระกูล (2541) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นความรู้สึกที่มีความเบื่อหน่ายในอาชีพ โดยไม่มีความรู้สึกทางบวกใด ๆ ไม่มีความยินดีในเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าที่มาติดต่อหรือเป็นสภาพของความหมดสิ้นทั้งทางกายภาพ และทางจิตใจของบุคคล อันเนื่องมาจากการพยายามที่มากเกินไปเพื่อบรรลุเป้าหมายเกี่ยวกับงานที่ไม่อาจเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริง ซึ่งความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากความเครียดที่มีมานาน

ทิพวัลย์ (2539) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายหมายถึง กลุ่มอาการที่ประกอบด้วยอาการแสดง ความเหนื่อยหน่ายทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ซึ่งเป็นอาการแสดงที่เกิดขึ้นหลังจากเผชิญภาวะความเครียดในการทำงาน ทำให้มีมโนทัศน์แง่ลบในทางลบ และมีทัศนคติทางลบต่องานเพื่อนร่วมงาน และผู้มารับบริการ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่าย หมายถึง กลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ซึ่งมีผลมาจากความเครียดในการทำงานที่สะสมมาเป็นเวลานาน หรือเกิดจากความพยายามมากเกินไปที่จะบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน แต่ไม่อาจเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริงทำให้เกิดมโนทัศน์แง่ลบในทางลบ และมีทัศนคติทางลบต่องาน เพื่อนร่วมงาน

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่าย

Kaspar (อ้างถึงใน McConnell, 1982) ได้แบ่งสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 2 ประการใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล

มีผู้ศึกษาตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่าย เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Avery (1990) ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เสียงที่รบกวนการทำงาน และกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ไม่เพียงพอ รวมถึงลักษณะงานเอง ซึ่งได้แก่ ตารางเวลาในการทำงานที่ปราศจากวันหยุดที่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องจากจากบุคลากรที่มีจำนวนน้อยทำให้จำเป็นต้องมาทำงาน แม้กระทั่งในวันหยุด ปริมาณงานที่มากเกินไป การขาดอิสระในการทำงาน และการมีความรู้สึกละเลยอำนาจในการควบคุมการทำงาน รวมถึงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงาน การขาดแรงสนับสนุนทางสังคม เหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุที่จะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ (พรทิพย์, 2537) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เอื้อหนุนต่อการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบมาจากการขาดอิสระในการตัดสินใจ มีการสื่อสารภายในหน่วยงานที่ไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งให้ทราบถึงกฎระเบียบหรือนโยบายของหน่วยงาน รวมทั้งขาดการนำนวัตกรรมที่หลากหลายและแปลกใหม่มาใช้ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน จะทำให้บุคคลรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นความเครียด และเมื่อมีความเครียดเรื้อรัง ไม่สามารถปรับตัวได้ก็จะก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวัลย์ (2539) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้าน ความเกี่ยวข้องในการทำงาน การได้รับการสนับสนุน การได้รับการกระตุ้นให้แสดงออก ความอิสระในการทำงาน การได้รับการแนะนำเรื่องงานและปัญหาส่วนตัว การแสดงความโกรธและความก้าวร้าว การสั่งการและระเบียบในองค์กร ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และการควบคุมผู้บังคับบัญชาน้อย จะมีความเหนื่อยหน่ายมาก

2.2.3 อาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย

Muldary (1983) ได้แบ่งอาการของความเหนื่อยหน่าย เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย

อาการที่เกิดขึ้นทางร่างกายนั้น เป็นอาการที่ร่างกายเกิดมีการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นเรื้อรัง ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ มีความผิดปกติของระบบทางเดินอาหารในขณะที่ Farber (1991) ได้กล่าวว่า อาการของความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นทางร่างกายนั้น ได้แก่ อาการนอนไม่หลับ ปวดศีรษะ ไม่อยากรับประทานอาหาร ปวดหลัง ปวดท้อง และยังพบว่ามักมีความรู้สึกอ่อนล้าทางกาย สุขภาพร่างกายทรุดโทรม น้ำหนักเพิ่มหรือลดมากกว่าปกติ หายใจติดขัด

2. ด้านจิตใจ

อาการที่เกิดขึ้นทางจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกกระวนกระวาย หงุดหงิด ตำหนิ ย่ำยีตนเอง เศร้า รู้สึกผิดหวัง ไม่พอใจ มีความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่องานและบุคคลอื่น รู้สึกว่าตนเอง ไม่มีความสำคัญและไม่มีความสามารถ

3. ด้านพฤติกรรม

อาการที่เกิดขึ้นทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ ทำงานล่าช้า สูบบุหรี่ และดื่มสุราเพิ่มมากขึ้น มองนาฬิกาเสมอ ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มีการใช้ยาเพิ่มมากขึ้น ใช้เวลาในช่วงเบรกเพิ่มมากขึ้น มักบ่นเกี่ยวกับการทำงาน ขาดงานบ่อย การเปรียบเทียบอาการที่แตกต่างกันระหว่างความเครียดและความเหนื่อยหน่าย

ตารางที่ 2-1 การเปรียบเทียบอาการที่แตกต่างกันระหว่างความเครียดและความเหนื่อยหน่าย

ความเครียด	ความเหนื่อยหน่าย
เหนื่อยล้า	เหนื่อยล้าอย่างยิ่ง
กระวนกระวายใจ	ไม่มีการตอบสนองความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ
ไม่มีความพึงพอใจในงาน	เบื่อหน่ายและมีการเยาะเย้ย
ความผูกพันมีน้อย	ไม่มีความรู้สึกผูกพัน
อารมณ์ไม่ดี	ไม่มีความอดทน ขุนเจียวง่าย
รู้สึกผิด	รู้สึกตกต่ำ
ไม่มีสมาธิ หลงลืม	ลืมหืมตา หลงลืม
มีการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ	มีอาการคับข้องทางจิต

ที่มา : Oliver, 1981 (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล, 2541)

ระดับของความเหนื่อยหน่าย

Simendinger and Moore (1990) ได้สังเกตอาการที่ต่าง ๆ ของความเหนื่อยหน่ายในแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นที่มีสาเหตุมาจากพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน โดยได้จัดระดับของอาการของความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นตามลำดับความรุนแรง ได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 (First Degree Burnout)

ระดับนี้อาการที่แสดงออกมายังไม่ชัดเจนนัก สาเหตุมักเกิดจากการสูญเสียตำแหน่งหน้าที่ การงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงานมากเกินไป รวมถึงการล้มเหลวในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในองค์กรและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป ซึ่งอาการของความเหนื่อยหน่ายในระดับที่ 1

ที่เกิดขึ้น ได้แก่ หงุดหงิดง่าย วิตกกังวล รู้สึกผิดหวัง ซึ่งอาการเหล่านี้เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวและสามารถมีอาการดีขึ้นได้โดยง่าย

ระดับที่ 2 (Second Degree Burnout)

ระดับนี้จะมีอาการแสดงทางร่างกายและจิตใจเพิ่มมากขึ้น อาการที่พบในระดับนี้ ได้แก่ อาการปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ น้ำหนักขึ้น มีการกระวนกระวาย พบว่ามีการสูบบุหรี่และดื่มสุรามากกว่าปกติ เพื่อบรรเทาอาการที่เกิดขึ้น

ระดับที่ 3 (Third Degree Burnout)

ระดับนี้จะมีอาการแสดงทางร่างกายและจิตใจเพิ่มมากขึ้น เช่น โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร มีความผิดปกติทางจิตใจ ซึ่งอาจรุนแรงถึงขั้นฆ่าตัวตายได้

2.2.4 ผลกระทบของความเหนื่อยหน่าย

1. ผลเสียต่อตัวบุคคล

บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายเกิดขึ้นนั้น มักเกิดผลเสียทั้งต่อร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ โดยทำให้มีความเสื่อมโทรมทางร่างกาย ขาดความกระตือรือร้นและสนใจในการทำงาน บุคคลจะมีส่วนร่วมในงานน้อยลง ไม่คิดจะปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น จึงจะทำให้การทำงานไม่เป็นที่พอใจของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่าย มีพฤติกรรมที่เป็นผลทางลบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตครอบครัวลดลงด้วย เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มักพาเอาความเครียด จากที่ทำงานกลับมาที่บ้าน แยกตัวอยู่เงียบ ๆ มากกว่าจะใช้เวลากับครอบครัว และทำให้สัมพันธภาพในครอบครัวลดลง (พรทิพย์, 2537)

2. ผลเสียต่อองค์กร

ในองค์กรที่มีบุคคลที่มีอาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานนั้น บุคคลเหล่านี้มักจะเกิดการหลีกเลี่ยงงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มาทำงานสาย และมีการลาออกสูงจากองค์กร โดยองค์กรจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานใหม่ เพื่อเป็นการทดแทนพนักงานที่ลาออกไป (Muldary, 1983)

2.3 การตั้งใจลาออก

2.3.1 ความหมายของการตั้งใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมายของการตั้งใจ หมายถึง เอาใจจดจ่อ จากความหมายนี้ ความตั้งใจ หมายถึง การเอาใจจดจ่อ

2.3.2 ความหมายของการลาออก

Sayless and Strauss (1977 อ้างถึงใน เบญจพร, 2547) ให้ความหมายของ Turnover ไว้ว่า การหมุนเวียนแรงงาน หมายถึง การสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงาน และการว่าจ้างพนักงานใหม่เข้าทำงาน

และการออกจากงานของพนักงานหรือบุคลากรในองค์กร การหมุนเวียนแรงงานนี้เกิดขึ้นโดยสมัครใจ (Voluntary) และไม่สมัครใจ (Involuntary) ทั้งโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ และหลีกเลี่ยงได้ การออกจากงานโดยความสมัครใจมักเกิดขึ้นจากตัวพนักงานเอง ส่วนการลาออกโดยความไม่สมัครใจมักเกิดจากนายจ้าง การออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้มักเกิดในรูปที่นายจ้างควบคุมในเรื่องของเงินเดือน ค่าจ้างผลประโยชน์ ชั่วโมงทำงาน และสภาพการทำงานที่เข้มงวดเกินไป สำหรับการออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ ความเจ็บป่วย การเกษียณอายุ การตาย เป็นต้น

Mobley (1982 อ้างถึงใน เบญจพร, 2547) ให้ความหมายว่า การลาออกคือการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยเป็นการแยกองค์กรอย่างเด็ดขาดไม่ใช่การสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายในองค์กร และสมาชิกที่ลาออกเป็นพนักงานที่ได้รับค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนจากองค์กรในการทำงาน และการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยพนักงานเป็นผู้จัดการเอง

2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ หมายถึง การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยองค์กรเป็นผู้จัดการ และรวมถึงการสิ้นสุดการเป็นสมาชิกเนื่องจาก การเกษียณอายุ การตาย

ภิเชก (2538) ได้สรุปความหมายและลักษณะของการลาออกจากงานของบุคคล ได้เป็น 2 กรณีคือ

1. การลาออกโดยความสมัครใจของบุคคล (Employee Voluntary Turnover) หมายถึง การออกจากงานที่บุคคลเต็มใจที่จะพ้นจากสมาชิกของหน่วยงานหรือองค์กรก่อนเกษียณอายุ ด้วยการลาออก หรือขอย้ายออกไปจากหน่วยงานนั้น

2. การลาออกจากงานโดยที่บุคคลไม่สมัครใจ (Employee Involuntary Turnover) หมายถึง การออกจากงานที่บุคคลไม่เต็มใจที่จะยื่นความจำนงออกจากงาน แต่มีเงื่อนไขบางอย่างทำให้บุคคลนั้นต้องออกไป เช่น เงื่อนไขด้านองค์กร เป็นต้นว่าหมดสัญญาจ้าง การเลิกกิจการ หรือเงื่อนไขส่วนตัว เช่น การเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัวทำให้ต้องออกไปดูแล เป็นต้น การออกจากงานโดยไม่สมัครใจนี้ ยังรวมไปถึงการออกจากงานเพราะถูกบังคับให้ออกด้วย เช่น การถูกลงโทษทางวินัย การหย่อนสมรรถภาพในการทำงาน หรือขาดคุณสมบัติบางประการ เป็นต้น

การลาออกจึงหมายถึงการที่สมาชิกมีการเคลื่อนย้ายข้ามเขตองค์กร เป็นการที่สมาชิกสิ้นสุดสภาพจากการเป็นสมาชิกองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็นแบบที่สมาชิกมีความสมัครใจลาออกเอง ซึ่งรวมถึงการที่สมาชิกมีความประสงค์ขอโอนย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่นด้วย และแบบที่สมาชิกไม่สมัครใจลาออกแต่เป็นความต้องการขององค์กร หรือเป็นความจำเป็นทางครอบครัว ซึ่งการลาออกโดยที่สมาชิกเป็นผู้สมัครใจนี้เป็นสิ่งที่สามารถหลีกเลี่ยงและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นได้ ถ้าผู้บริหารองค์กรได้ใส่ใจและหาแนวทางป้องกันสิ่งที่อาจเป็นสาเหตุให้สมาชิกในองค์กรของตนเกิดความไม่พึงพอใจ จนเป็นสาเหตุให้เกิดการลาออกของสมาชิกในองค์กรในที่สุด

2.3.3 ความหมายของความตั้งใจลาออกจากการงาน

Rahim (2001 อ้างถึงใน เบญจพร, 2547) อธิบายว่า ความตั้งใจลาออกจากการงานเป็นระดับความคิดของพนักงานที่จะออก จากองค์กรอย่างสมัครใจ

จากความหมายของความตั้งใจ และความหมายของการลาออก สามารถสรุปความหมายของความตั้งใจลาออกจากการงาน หมายถึง ระดับความมุ่งมั่น หรือระดับความต้องการของพนักงานที่จะสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันโดยสมัครใจ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกและการขาดงาน

1. ปัจจัยลักษณะองค์กรโดยทั่วไป ได้แก่ ขนาดขององค์กร คือ องค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีความเป็นทางการในการติดต่อสื่อสารสูง จะทำให้พนักงานขาดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ประกอบกับการมีลักษณะของระบบราชการเกิดขึ้นในองค์กร จะก่อให้เกิดการลาออกของบุคลากรได้ง่าย ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีบุคลากรมากกว่าในองค์กรที่มีขนาดเล็ก ในด้านนโยบาย ค่าจ้าง และการสนับสนุนก็มีผลต่อการลาออกเช่นกัน หากค่าจ้างต่ำและการสนับสนุน หรือส่งเสริมให้ก้าวหน้าในงานอาชีพ ก็เป็นสาเหตุให้เกิดการลาออกของบุคลากรได้

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของงานในปัจจุบัน ได้แก่ รูปแบบของการบังคับบัญชา พบว่า บุคคลที่ลาออกนั้น เป็นเพราะไม่ชอบวิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับที่หัวหน้าให้แก่ตนเพื่อให้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และอีกประการหนึ่งเป้าหมายของการทำงานของตนไม่ลงรอยกับหัวหน้างาน จึงทำให้ตัดสินใจลาออกไปจากองค์กร ความสัมพันธ์ของบุคลากรในกลุ่มทำงานถ้าบุคลากรมีความสัมพันธ์กับกลุ่มปฏิบัติงานดี โดยเฉพาะบุคคลที่อยู่ในระดับปฏิบัติงานความสัมพันธ์ที่ไม่ดีนี้ ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งของการลาออก

3. ปัจจัยเนื้อหางานลักษณะเนื้อหาที่สัมพันธ์กับการลาออก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาของงานโดยส่วนรวม เป็นจุดเริ่มต้นที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้พบเมื่อเข้ามาทำงานในองค์กร ผู้ที่ได้เข้าไปสัมผัสใกล้ชิดกับระดับความคาดหวังก็จะมีความรู้สึกละพอใจ แต่ผู้ที่พบกับความแตกต่างของความคาดหวังกับสิ่งที่จริงในเนื้อหาของงานก็จะไม่พึงพอใจและลาออกในที่สุด ความซ้ำซากจำเจของงานที่ปฏิบัติทำให้บุคคลเหนื่อยหน่ายได้ และเป็นผลให้บุคคลตัดสินใจลาออกไปจากองค์กรเช่นกัน ความมีอิสระในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบที่ได้รับ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลาออก คือ ถ้าบุคคลมีอิสระในการปฏิบัติงาน และมีขอบเขตความรับผิดชอบสูงก็จะมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ แต่ถ้าเป็นไปในทางตรงกันข้ามก็จะเป็นสาเหตุให้บุคคลลาออกจากองค์กรไป ความก้าวหน้าในบทบาทที่ได้รับอันเป็นผลมาจากความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในองค์กร หากสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นเป็นเวลานาน โดยไม่ได้รับการแก้ไขจะมีผลทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย และนำไปสู่การตัดสินใจออกจากองค์กรได้

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ความสอดคล้องกับลักษณะงานกับความสนใจ บุคลิกลักษณะส่วนบุคคล ขนาดของครอบครัวและความรับผิดชอบต่อครอบครัว โดยพบว่า อายุของบุคลากรนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออก คือ คนที่มีอายุงานมากการลาออกยิ่งน้อย ความสอดคล้องหรือความคล้ายคลึงของงานกับความสนใจในอาชีพจะมีความสัมพันธ์ในทางกลับกันกับการลาออกคือ ถ้าความคล้ายคลึงกับความสนใจของบุคคลมีสูง การลาออกจะมีน้อย เช่น คนที่ชอบทำกิจกรรมกลางแจ้งเมื่อประกอบอาชีพในงานป่าไม้ก็จะทำได้นาน การลาออกจะมีน้อย บุคลิกลักษณะของบุคคลมีผลต่อการลาออก เช่น บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง ขอบอิสระ มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและมีทักษะทางสังคมดี มักมีแนวโน้มการลาออกสูง เพราะชอบการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ขนาดครอบครัวและความรับผิดชอบต่อครอบครัวมีผลต่อการลาออก คือ บุคคลที่มีภาระรับผิดชอบครอบครัวต่ำและขนาดครอบครัวไม่ใหญ่นักมักจะมีแนวโน้มการลาออกสูง

อารมณ (2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการลาออก และการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานที่ไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เป็นงานที่ไม่เปิดโอกาสให้ก้าวหน้า เป็นงานซ้ำซากจำเจ ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เป็นงานที่ไม่เปิดโอกาสในการพัฒนาตนเอง และไม่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่ม เป็นงานที่ไม่ท้าทายความรู้ความสามารถ

2.3.4 ผลเสียของการลาออกที่เกิดกับองค์กร

1. เพิ่มค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือกบุคคล เมื่อมีคนลาออก องค์กรจะต้องสรรหาคัดเลือกบุคคลอื่นเข้ามาปฏิบัติงานแทนตำแหน่งที่ว่างลง กระบวนการในการสรรหาคัดเลือกไปจนถึงขั้นสุดท้าย คือการตกลงจ้างงานนั้นต้องใช้กำลังงานและค่าใช้จ่ายจำนวนมาก องค์กรอาจจำเป็นต้องจ้างผู้ชำนาญการพิเศษทางด้านสรรหาและคัดเลือกมาประจำองค์กร เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารและคัดเลือกบุคคลที่มีประสิทธิภาพเข้ามาทำงานและอาจต้องจัดตั้งหน่วยงานฝ่ายบุคคลที่มีขนาดใหญ่เพื่อจัดการและรองรับกับปัญหาการลาออก ตลอดจนรับผิดชอบขั้นตอนกระบวนการจ้างงานทดแทน ซึ่งหมายถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นขององค์กร

2. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล พนักงานใหม่ที่เข้าทำงานในองค์กรจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในทันที และไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีเท่าพนักงานเก่าคนอื่น ๆ พนักงานใหม่จะต้องผ่านการฝึกอบรมและผ่านการเรียนรู้ก่อน เพราะการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคคลให้สามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรจึงต้องแบกรับภาระในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลให้พร้อมที่จะทำงานได้ นอกจากนี้พนักงานใหม่ยังต้องใช้เวลาช่วงหนึ่งสำหรับการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นการสูญเสียขององค์กรอย่างหนึ่ง นอกเหนือไปจากค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่าง ๆ รวมทั้งค่าใช้จ่ายจากการสูญเสียกำลังงานจำนวนหนึ่ง เพื่อเป็นพี่เลี้ยงสอนงานแก่พนักงานใหม่

3. เกิดความวุ่นวายสับสนในการปฏิบัติงาน การลาออกของพนักงานจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย

แก่งการในรูปความวุ่นวาย ยุ่งเหยิงในหน่วยงาน ทำให้ขั้นตอนการทำงานเสียระบบขาดความต่อเนื่อง และยังรวมถึงผลผลิตที่สูญเสียไปจนกว่าจะมีพนักงานใหม่เข้ามารับหน้าที่แทนทำให้องค์การเกิดความสูญเสีย เนื่องจากระบบการทำงานขาดความต่อเนื่อง เสียระบบในการทำงาน ทำให้เกิดความสับสน วุ่นวายในการทำงานในองค์กร หน่วยงานต่าง ๆ บุคคลจะทำงานร่วมกันมีการประสานงานเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งลาออก ย่อมส่งผลกระทบต่องานในความรับผิดชอบของบุคคลอื่นและทำให้ประสิทธิภาพ การทำงานโดยรวมลดลง หากการดำเนินงานขององค์กรมีลักษณะพึ่งพาอาศัยประสานงานกันมาก ความวุ่นวาย ยุ่งเหยิงในการปฏิบัติงานจะมีมากขึ้นตามไปด้วย

4. การทำให้สมาชิกอื่น ๆ ขององค์กรเสียขวัญ การลาออกของบุคคลที่เป็นที่รู้จักมีความสัมพันธ์กัน หรือบุคคลที่มีตำแหน่งสูงมีความสำคัญในองค์กรจะส่งผลให้สมาชิกอื่น ๆ เกิดความไม่แน่ใจที่จะทำงานต่อไป เสียขวัญกำลังใจ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรและเริ่มมองหาหนทางที่จะไปทำงานที่องค์กรอื่น

5. เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อองค์กร องค์กรที่มีการลาออกของพนักงานในอัตราสูง จะทำให้ภาพพจน์องค์กรในสายตาสาธารณชนเสียไป

6. ลดคุณภาพการติดต่อสื่อสารและลดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่ม เมื่อมีการลาออกปริมาณการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานจะมีมากขึ้นเพื่อสอนงานและฝึกพนักงานใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร แต่คุณภาพในการติดต่อสื่อสารลดลง เพราะพนักงานใหม่ไม่สามารถรับส่งข่าวสารข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน นอกจากนั้นการลาออกจะลดพฤติกรรมความผูกพันในหน่วยงานให้น้อยลง และลดการสัมพันธ์ทางสังคม ทำให้กลุ่มขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเพิ่มความเป็นทางการในหน่วยงาน

การศึกษาเรื่องการลาออกมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น การติดตามคนที่ลาออกจากองค์กรไปแล้วเพื่อมาทำแบบทดสอบ และยังไปกว่านั้นการที่บุคคลใดจะมีพฤติกรรมลาออกเกิดขึ้นจริงนั้นมีตัวแปรที่สำคัญเกี่ยวข้อง ได้แก่ โอกาสและความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนงานซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้บริหารองค์กร เช่น สภาวะตลาดแรงงาน อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าในกรณีที่ตลาดแรงงานมีการเคลื่อนไหวน้อย อันเนื่องมาจากสภาพทางเศรษฐกิจ ทำให้โอกาสและความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนงานลดลงก็ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะหยุดคิดถึงการลาออกจากองค์กร หากสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขต่าง ๆ ในองค์กรก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และในกรณีที่บุคคลมีความคิดและตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรแต่โอกาสและความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนงานมีน้อยทำให้ต้องทนทำงานต่อไป และไม่สามารถปรับตัวปรับใจใหม่ได้ ย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมภาระงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การขาดงาน มาทำงานสาย ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน การทำงานด้อยประสิทธิภาพ จนถึงการใช้เวลาของสุขภาพกายและสุขภาพจิต

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผู้วิจัยได้รวบรวมมาเพื่อประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

จันทร์หา (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดสถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นอาจารย์พยาบาลสังกัดสถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 300 คน พบว่าอาจารย์พยาบาลมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ อาจารย์ที่มีอายุน้อย ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย ตำแหน่งหน้าที่ต่ำ มีความสัมพันธ์ภาพในครอบครัวไม่ดี มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี มีบุคลิกภาพ เอ มีความเครียดสูง มีภาระงานหนัก และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความรับผิดชอบ สัมพันธภาพในหน่วยงาน การรับรู้ต่อระบบการบริหาร การรับรู้ต่อความสำเร็จในงานไม่ดี จะมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง

ทิพย์วัลย์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรและด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อริสา (2539) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีสุขภาพจิตโดยรวมอยู่ในระดับปกติ พนักงานที่มีอายุต่างกันมีสุขภาพจิตต่างกัน พนักงานที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีระดับความเครียด ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานต่างกัน สุขภาพจิตต่างกัน และสุขภาพจิตของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพอนามัยด้านการเกิดอุบัติเหตุ

ศุจิมาศ (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 221 คน พบว่า พยาบาลที่มีอายุแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 อายุงานต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายต่างกัน สถานภาพสมรส และลักษณะงานที่แตกต่าง ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านลดความเป็นส่วนตัวแตกต่างกัน

บุรจิต (2542) ศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพที่มีผลต่อสุขภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตยางรถยนต์ พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ สุขภาพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกที่แตกต่างกัน มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพแตกต่างกัน พนักงานที่มี

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีสุขภาพต่ำกว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ

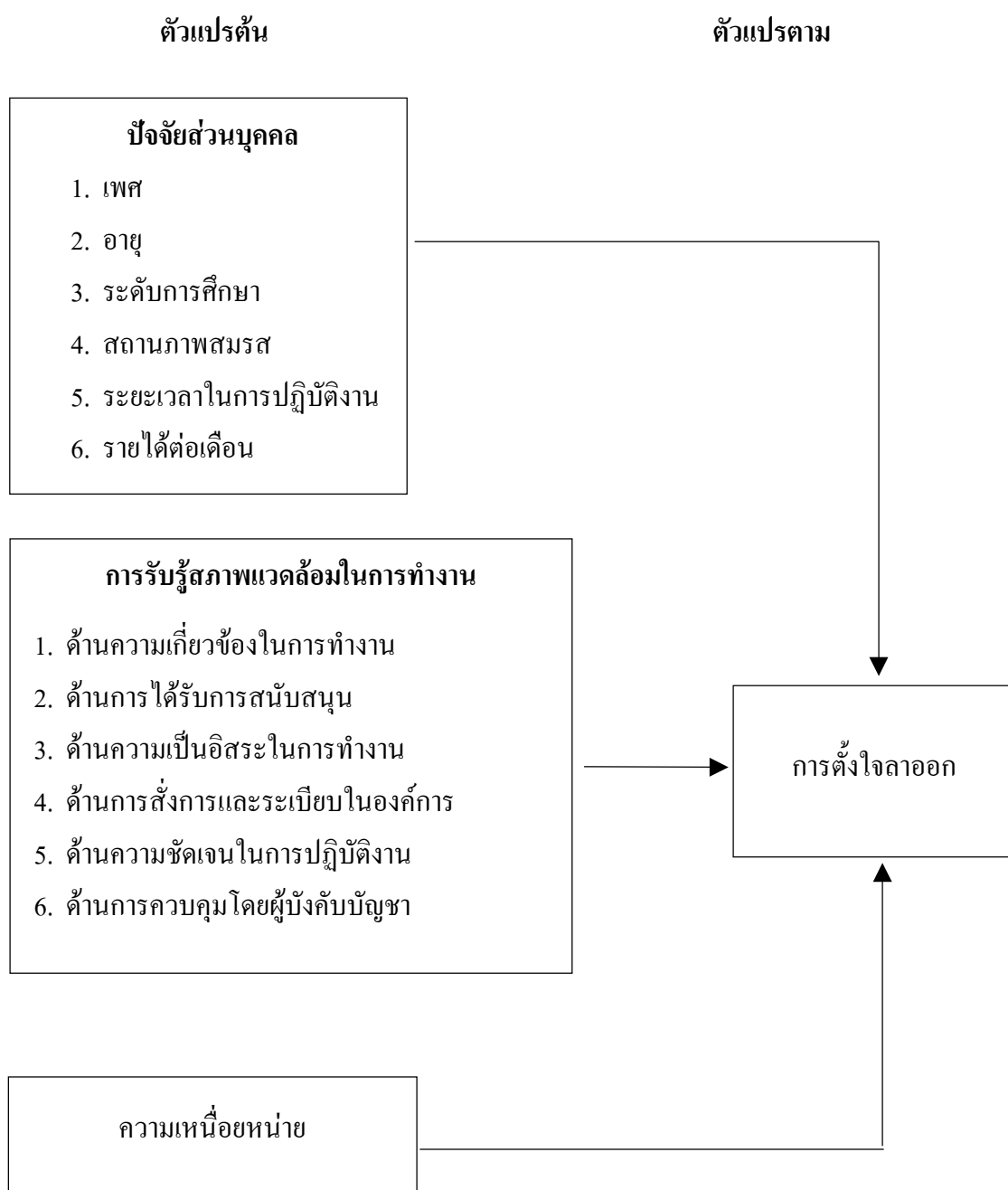
Sivadon and Veil (1995) ศึกษาสภาวะการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต พบว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต ได้แก่ กลุ่มงาน ชนิดของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและชนิดของอาชีพ บุคลิกภาพของบุคคล ชั่วโมงการทำงาน ระยะทางที่เดินทางมาทำงาน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนเครื่องจักร นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีปัญหาสุขภาพจิต และแสดงอาการต่าง ๆ ออกมา เช่น อาการเหนื่อยล้า อาการป่วยทางร่างกาย วิตกกังวล สิ่งเหล่านี้เป็นตัวสำคัญที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำลง

Kolbert (1997) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของนักบำบัดโรค จำนวน 38 คน พบว่า ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับสูง จะรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิสระในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับต่ำ ส่วนผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานระดับสูงและปานกลาง พบว่า จะรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านความชัดเจน ความเกี่ยวข้องในงาน ลักษณะมุงงาน การนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ อยู่ในระดับต่ำ

Larson (1998) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความเหนื่อยหน่ายและการตั้งใจลาออกในผู้ตรวจสอบภายใน 1,500 คน พบว่า ปัจจัยองค์การ ได้แก่ ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า นโยบาย และการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับความเครียด ส่วนความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน

จากผลการศึกษาข้างต้นที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย การตั้งใจลาออก ผู้วิจัยตระหนักถึงปัญหาและผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายที่จะเกิดขึ้นในองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและการตั้งใจลาออกของพนักงาน

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2-3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมติดตั้งระบบในการขนถ่ายสินค้า จำนวน 2 โรงงาน ได้แก่ พนักงานบริษัทอินเตอร์โรล (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน และบริษัท แกรนด์ แปซิฟิก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด รวมจำนวนทั้งหมด 740 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตร Yamane (อ้างอิงใน พวงรัตน์, 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n คือ จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับร้อยละ 5 (.05)

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 259 คน ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

บริษัท	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
อินเตอร์โรล (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน	415	145
แกรนด์ แปซิฟิก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	325	114
รวม	740	259

* เป็นข้อมูลจากการสำรวจ ณ วันที่ 5 มีนาคม 2549

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัยโดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

3.2.1.1 ศึกษาค้นคว้า นิยาม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2.1.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับประชากร

3.2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.2.2.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความครอบคลุมของข้อคำถามตามนิยามศัพท์ การใช้ภาษา และความเข้าใจที่ชัดเจน

3.2.2.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปเสนอให้ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

3.2.2.3 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับประชากรกลุ่มที่มีในลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาจริง คือ พนักงานในบริษัทอินเตอร์โรล (เอเชีย) จำกัด มหาชน จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามตอนที่ 2 – 4 เกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและการตั้งใจลาออกของพนักงานตามลำดับ มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกด้วยค่าที โดยจะยอมรับค่าที่ 1.75 (รัตน, 2533) และหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อวัดความคงที่ภายในโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha)

การคำนวณหาความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach โดยใช้สูตร (พวงรัตน์, 2543)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อคำถาม

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนในข้อคำถามข้อหนึ่ง ๆ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยปรากฏว่าแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .88 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .71 และแบบสอบถามวัดการตั้งใจลาออกของพนักงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87

3.3 ลักษณะของเครื่องมือ

3.3.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้าง โดยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งปรับปรุงแบบสอบถามในเรื่องที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 ชุด ซึ่งแบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน เป็นแบบตรวจสอบรายการแบบเติมคำ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีจำนวน 58 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job Involvement) จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 7, 12, 18, 24, 39, 44, 48, 51 และ 52

2. ด้านการได้รับการสนับสนุน (Support) จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2, 8, 13, 19, 25, 30, 34, 40, 45, 49, 53, และ 54

3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 3, 9, 14, 20, 26, 35, 41, 46, 55 และ 56

4. ด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and Organization) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4, 10, 15, 21, 27, 31, 36 และ 47

5. ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5, 11, 16, 22, 28, 32, 37, 42, 59 และ 60

6. ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 6, 17, 23, 29, 33, 38, 43 และ 50

โดยมีข้อความเชิงบวกจำนวน 30 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย ข้อ 1, 2, 5, 7, 11, 12, 14, 19, 22, 25, 26, 28, 29, 30, 35, 37, 39, 41, 44, 45, 46, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 57, 58

และมีข้อความเชิงลบจำนวน 28 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย ข้อ 3, 4, 6, 8, 9, 10, 13, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 24, 27, 31, 32, 33, 34, 36, 38, 40, 42, 43, 47, 50, 56

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความทางบวก	คะแนนข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

การพิจารณาระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น ผู้วิจัยได้จัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณอันตรภาคชั้น

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 3.67 – 5.00 กำหนดให้เป็นการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานระดับสูง

คะแนนตั้งแต่ 2.34 – 3.66 กำหนดให้เป็นการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 2.33 กำหนดให้เป็นการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานระดับต่ำ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย จำนวน 22 ข้อ โดยมีข้อความทางบวก จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ข้อ 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19 และ 20 และข้อความเชิงลบ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ข้อ 4, 5, 10, 11, 17, 21 และ 22 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความทางบวก	คะแนนข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

การพิจารณาระดับความเหนื่อยหนานั้น ผู้วิจัยได้จัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณอัตราภาคชั้น

$$\text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากความกว้างของอัตราภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งระดับความเหนื่อยหน่ายได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 3.67 – 5.00	กำหนดให้เป็นความเหนื่อยหน่ายระดับสูง
คะแนนตั้งแต่ 2.34 – 3.66	กำหนดให้เป็นความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 2.33	กำหนดให้เป็นความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน มีจำนวน 13 ข้อ โดยมีข้อความทางบวกจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ข้อ 1, 2, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12 และ 13 และข้อความเชิงลบจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อ 3, 4 และ 7 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความทางบวก	คะแนนข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

การพิจารณาระดับการตั้งใจลาออกนั้น ผู้วิจัยได้จัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณอัตราภาคส่วน

$$\text{ความกว้างของอัตราภาคส่วน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากความกว้างของอัตราภาคส่วนดังกล่าวสามารถแบ่งระดับการตั้งใจลาออกได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 3.67 – 5.00	กำหนดให้เป็นการตั้งใจลาออกระดับสูง
คะแนนตั้งแต่ 2.34 – 3.66	กำหนดให้เป็นการตั้งใจลาออกระดับปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 2.33	กำหนดให้เป็นการตั้งใจลาออกระดับต่ำ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน และบริษัท แกรนด์ แปซิฟิก อินเทอร์เน็ต เซ็นแนล จำกัด

3.4.2 ส่งแบบสอบถามให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์แจก จำนวน 300 ชุด ตอบแบบสอบถาม

3.4.3 รับแบบสอบถามคืนจากที่แจกไปจำนวน 300 ชุด และได้รับกลับคืนมา 270 ชุด จากนั้นทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน เพื่อคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการตอบได้จำนวนเท่ากับขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ 259 ชุด จึงนำแบบสอบถามที่ได้ทำการตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งวิเคราะห์ดังนี้

3.5.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 ข้อมูลระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเหนื่อยหน่าย และระดับการตั้งใจลาออกของพนักงานวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่าย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่โดยวิธี Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.5.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3.5.5 วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงาน จากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่าย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการศึกษาเรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน” นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเหนื่อยหน่าย และระดับการตั้งใจลาออกของพนักงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏผลตามตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	159	61.39
หญิง	100	38.61
รวม	259	100.00
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	110	42.47
31 - 40 ปี	112	43.24
41 - 60 ปี	37	14.29
รวม	259	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	136	52.51
อนุปริญญา/ปวส.	87	33.59
ปริญญาตรีขึ้นไป	36	13.90
รวม	259	100.00
สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	74	28.57
สมรส	138	53.28
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	47	18.15
รวม	259	100.00
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5 ปี	120	46.33
6 - 10 ปี	104	40.15
10 ปีขึ้นไป	35	13.52
รวม	259	100.00
รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	61	23.55
10,000 - 20,000 บาท	51	19.69
20,001 - 30,000 บาท	60	23.17
30,000 บาทขึ้นไป	87	33.59
รวม	259	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีลักษณะดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 61.39 และเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 38.61 ตามลำดับ

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 43.24 รองลงมา มีอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 42.47 และอายุ 41-60 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ซึ่งมีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 52.51 รองลงมา มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ซึ่งมีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 33.59 และการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ซึ่งมีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 53.28 รองลงมามีสถานภาพโสด ซึ่งมีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ซึ่งมีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.15 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 46.33 รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 40.15 และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.52 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 33.59 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 23.55 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23.17 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 19.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเหนื่อยหน่ายและระดับการตั้งใจลาออกของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเหนื่อยหน่ายและระดับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ปรากฏผลตามตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเหนื่อยหน่ายและระดับการตั้งใจลาออกของพนักงาน

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน	3.46	0.50	ปานกลาง
2. ด้านการได้รับการสนับสนุน	3.70	0.50	สูง
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	3.73	0.48	สูง
4. ด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร	3.84	0.59	สูง
5. ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน	3.68	0.58	สูง
6. ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา	3.64	0.49	ปานกลาง
โดยรวม	3.72	0.45	สูง
ความเหนื่อยหน่ายโดยรวม	3.70	0.50	สูง
การตั้งใจลาออกโดยรวม	3.49	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-2 พบว่า พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง และรายด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านความเกี่ยวข้องในการทำงานและด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ความเหนื่อยหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับสูง และการตั้งใจลาออกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	df	t	p
ชาย	159	3.53	0.50	257	1.616	0.107
หญิง	100	3.43	0.52			
รวม	259					

* $p < .05$; ** $p < .01$

จากตารางที่ 4-3 พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	19.863	9.932	54.236	0.000**
ภายในกลุ่ม	256	46.878	0.183		
รวม	258	66.741			

*p < .05 : **p < .01

จากตารางที่ 4-4 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามอายุที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	S.D.	(1)	(2)	(3)
20 - 30 ปี	3.79	0.41		0.000**	0.000**
31 - 40 ปี	3.36	0.50			0.000**
41 - 60 ปี	3.03	0.16			

*p < .05 : **p < .01

(1) คือ 20 - 30 ปี

(2) คือ 31 - 40 ปี

(3) คือ 41 - 60 ปี

จากตารางที่ 4-5 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี ($\bar{X} = 3.79$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี ($\bar{X} = 3.36$)

พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี ($\bar{X} = 3.79$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-60 ปี ($\bar{X} = 3.03$)

พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี ($\bar{X} = 3.36$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 60 ปี ($\bar{X} = 3.03$)

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน
ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา
ปรากฏผลดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	4.810	2.405	9.940	0.000**
ภายในกลุ่ม	256	61.932	0.242		
รวม	258	258	66.741		

*p < .05 : **p < .01

จากตารางที่ 4-6 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน
เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	(1)	(2)	(3)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.44	0.51		0.998	0.000**
อนุปริญญา/ปวส.	3.44	0.50			0.000**
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.83	0.38			

*p < .05 : **p < .01

(1) คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

(2) คือ อนุปริญญา/ปวส.

(3) คือ ปริญญาตรีขึ้นไป

จากตารางที่ 4-7 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.

พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย

พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ($\bar{X} = 3.44$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.83$)

พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ($\bar{X} = 3.44$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.83$)

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรสปรากฏผลดังตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-8 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	6.871	3.435	14.689	0.000**
ภายในกลุ่ม	256	59.871	0.234		
รวม	258	258	66.741		

* $p < .05$: ** $p < .01$

จากตารางที่ 4-8 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$.	S.D.	(1)	(2)	(3)
โสด	3.35	0.48		0.000**	0.710
สมรส	3.64	0.48			0.000**
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.28	0.50			

* $p < .05$: ** $p < .01$

(1) คือ โสด

(2) คือ สมรส

(3) คือ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

จากตารางที่ 4-9 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด ($\bar{X} = 3.35$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ($\bar{X} = 3.64$)

พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ($\bar{X} = 3.64$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 3.28$)

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	23.387	11.694	69.050	0.000**
ภายในกลุ่ม	256	43.354	0.169		
รวม	258	258	66.741		

* $p < .05$: ** $p < .01$

จากตารางที่ 4-10 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	(1)	(2)	(3)
1 - 5 ปี	3.80	0.40		0.000**	0.000**
6 - 10 ปี	3.31	0.48			0.001**
10 ปีขึ้นไป	3.00	0.00			

*p < .05 : **p < .01

(1) คือ 1 - 5 ปี

(2) คือ 6 - 10 ปี

(3) คือ 10 ปีขึ้นไป

จากตารางที่ 4-11 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ($\bar{X} = 3.80$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี ($\bar{X} = 3.31$)

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ($\bar{X} = 3.80$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.00$)

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี ($\bar{X} = 3.31$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.00$)

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน
ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน
ปรากฏผลดังตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-12 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	19.692	6.564	35.575	0.000**
ภายในกลุ่ม	255	47.050	0.185		
รวม	258	258	66.741		

*p < .05 : **p < .01

จากตารางที่ 4-12 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4-13

ตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน
เป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	S.D.	(1)	(2)	(3)	(4)
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.89	0.32		0.000**	0.005**	0.000**
10,000 - 20,000 บาท	3.47	0.50			0.476	0.001**
20,001 - 30,000 บาท	3.60	0.49				0.000**
30,000 บาทขึ้นไป	3.16	0.40				

*p < .05 : **p < .01

(1) คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท

(2) คือ 10,000 - 20,000 บาท

(3) คือ 20,001 - 30,000 บาท

(4) คือ 30,000 บาทขึ้นไป

จากตารางที่ 4-13 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจาก
พนักงานที่มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจาก

ค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ($\bar{X} = 3.89$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.47$)

พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ($\bar{X} = 3.89$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ($\bar{X} = 3.60$)

พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ($\bar{X} = 3.89$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 3.16$)

พนักงานที่มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มีการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท

พนักงานที่มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท ($\bar{X} = 3.47$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 3.16$)

พนักงานที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ($\bar{X} = 3.60$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 3.16$)

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกัน มีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job Involvement) ต่างกัน มีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 เปรียบเทียบการตั้งเจตนาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job Involvement)

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	df	t	p
ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน						
ระดับปานกลาง	131	3.01	0.09	257	5.659	0.000**
ระดับสูง	128	2.60	0.82			
รวม	259					

*p < .05 : **p < .01

จากตารางที่ 4-14 พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Job Involvement) ต่างกันมีการตั้งเจตนาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.01$) มีการตั้งเจตนาออกสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงานในระดับสูง ($\bar{X}=2.60$)

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการได้รับการสนับสนุน (Support) ต่างกันมีการตั้งเจตนาออกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งเจตนาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการได้รับการสนับสนุน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 เปรียบเทียบการตั้งเจตนาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการได้รับการสนับสนุน (Support)

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	df	t	p
ด้านการได้รับการสนับสนุน						
ระดับปานกลาง	150	3.01	0.43	257	6.933	0.000**
ระดับสูง	109	2.52	0.70			
รวม	259					

*p < .05 : **p < .01

จากตารางที่ 4-15 พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการได้รับการสนับสนุน (Support) ต่างกันมีการตั้งเจตนาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นั่นคือ พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุนในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการได้รับการสนับสนุนในระดับสูง ($\bar{X} = 2.52$)

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) ต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	19.370	9.685	32.210	0.000**
ภายในกลุ่ม	256	76.977	0.301		
รวม	258	258	96.347		

*p < .05 : **p < .01

จากตารางที่ 4-16 พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) ต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe ดังปรากฏ ในตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	(1)	(2)	(3)
ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน					
ระดับต่ำ	3.00	0.00		0.013	0.000**
ระดับปานกลาง	2.70	0.60			0.000**
ระดับสูง	3.76	0.44			

*p < .05 : **p < .01

(1) คือ ระดับต่ำ

(2) คือ ระดับปานกลาง

(3) คือ ระดับสูง

จากตารางที่ 4-17 พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานระดับต่ำ มีการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานระดับปานกลาง

พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานระดับต่ำ มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานระดับต่ำ ($\bar{X} = 3.00$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานระดับสูง ($\bar{X} = 3.76$)

พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานระดับปานกลางมีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานระดับสูง ($\bar{X} = 3.76$)

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and Organization) ต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4-18

ตารางที่ 4-18 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and Organization)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	12.919	6.460	19.821	0.000**
ภายในกลุ่ม	256	83.428	0.326		
รวม	258	258	96.347		

* $p < .05$: ** $p < .01$

จากตารางที่ 4-18 พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and Organization) ต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe ดังปรากฏในตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรที่แตกต่างกันเป็นรายคู่

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	(1)	(2)	(3)
ด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร					
ระดับต่ำ	3.01	0.10		0.000**	0.986
ระดับปานกลาง	2.57	0.83			0.000**
ระดับสูง	3.03	0.17			

*p < .05 : **p < .01

(1) คือ ระดับต่ำ

(2) คือ ระดับปานกลาง

(3) คือ ระดับสูง

จากตารางที่ 4-19 พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรระดับต่ำ มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรระดับต่ำ ($\bar{X} = 3.01$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$)

พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรระดับต่ำ มีการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรระดับสูง

พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรระดับปานกลาง มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรระดับสูง ($\bar{X} = 3.03$)

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) ต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-20 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity)

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	df	t	p
ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน						
ระดับปานกลาง	149	3.16	0.40	257	14.696	0.000**
ระดับสูง	110	2.33	0.51			
รวม	259					

* $p < .05$: ** $p < .01$

จากตารางที่ 4-20 พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงานในระดับสูง ($\bar{X} = 2.33$)

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) ต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา ปรากฏผลดังตารางที่ 4-21

ตารางที่ 4-21 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control)

การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	df	t	p
ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา						
ระดับปานกลาง	214	2.77	0.67	255	-2.299	0.022*
ระดับสูง	43	3.00	0.00			
รวม	257					

* $p < .05$: ** $p < .01$

$n = 257$ เนื่องจาก n ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำมีจำนวนน้อย ($n = 2$) จึงไม่นำมาวิเคราะห์

จากตารางที่ 4-21 พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา ต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ($\bar{X} = 3.00$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$)

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามความเหนื่อยหน่าย ปรากฏผลดังตารางที่ 4-22

ตารางที่ 4-22 เปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามความเหนื่อยหน่าย

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	42.117	21.059	99.410	0.000**
ภายในกลุ่ม	256	54.230	0.212		
รวม	258	258	96.347		

*p < .05 : **p < .01

จากตารางที่ 4-22 พบว่า พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe ดังปรากฏ ในตารางที่ 4-23

ตารางที่ 4-23 การเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามความเหนื่อยหน่ายที่แตกต่างกัน เป็นรายคู่

ความเหนื่อยหน่าย	$\bar{X}$	S.D.	(1)	(2)	(3)
ระดับต่ำ	2.27	0.59		0.002**	0.000**
ระดับปานกลาง	2.71	0.48			0.000**
ระดับสูง	4.00	0.00			

*p < .05 : **p < .01

(1) คือ ระดับต่ำ

(2) คือ ระดับปานกลาง

(3) คือ ระดับสูง

จากตารางที่ 4-23 พบว่า พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.27$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$)

พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.27$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$)

พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$)

สมมติฐานที่ 4 ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-24

ตารางที่ 4-24 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p
ความเหนื่อยหน่าย	0.313	0.000**

* $p < .05$: ** $p < .01$

จากตารางที่ 4-24 ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.313$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายสามารถร่วมกันพยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-25

ตารางที่ 4-25 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกของพนักงาน

ลำดับที่	ตัวแปร	R	R ²	Adj R ²	S.E.
1	การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.407	0.166	0.162	0.465
2	ความเหนื่อยหน่าย	0.424	0.180	0.174	0.462

ตารางที่ 4-26 สมการทำนายการตั้งใจลาออกของพนักงาน

ตัวแปร	B	Se B	Beta	t	p
ค่าคงที่	1.562	0.261		5.977	0.000**
การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.377	0.075	0.335	5.063	0.000**
ความเหนื่อยหน่าย	0.143	0.067	0.140	2.126	0.034*

*p < .05 : **p < .01

จากตารางที่ 4-25 และตารางที่ 4-26 พบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายการตั้งใจลาออกของพนักงานมีทั้งหมด 2 ตัว คือ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวทำนายแรกมีอำนาจในการทำนายร้อยละ 16.6 และความเหนื่อยหน่ายเป็นตัวทำนายอันดับที่ 2 สามารถทำนายร่วมกับตัวทำนายแรกได้ร้อยละ 18 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการตั้งใจลาออกกับความเหนื่อยหน่ายเท่ากับ 0.424 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายเท่ากับ 0.462 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยอำนาจในการทำนายเพิ่มขึ้นจากที่ใช้ตัวทำนายตัวแรกตัวเดียวร้อยละ 1.4 ดังนั้นสมการทำนายการตั้งใจลาออกของพนักงาน คือ

$$\text{การตั้งใจลาออก} = 1.562 + 0.377 (\text{การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน}) + 0.143 (\text{ความเหนื่อยหน่าย})$$

4.3 คำอธิบายตัวแปรและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติมีตัวแปรที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	หมายถึง	องศาอิสระ
SS	หมายถึง	ค่าความผันแปร
MS	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบ
P	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
t	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบ
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
Adj R^2	หมายถึง	ค่า R^2 ที่ปรับแล้ว
S.E.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่า
B	หมายถึง	ค่าคงที่ และสัมประสิทธิ์ความถดถอย
Se B	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
Beta	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเหนื่อยหน่าย และระดับการตั้งใจลาออกของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการตั้งใจลาออกของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน
4. เพื่อพยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงานจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายของพนักงาน

ประชากรของการวิจัย คือ พนักงานบริษัทอินเตอร์โรล (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน และบริษัท แกรนด์ แปซิฟิก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 740 คน จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวน 259 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงเพื่อใช้ในการวัดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออกของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และเติมคำ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่าย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดการตั้งใจลาออกของพนักงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด

การหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยปรากฏผลว่าแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .88 แบบสอบถามวัดความเหนื่อยหน่ายมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .71 และแบบสอบถามวัดการตั้งใจลาออกของพนักงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 300 ชุด เพื่อแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามคืนมา 270 ชุด จากนั้นทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน เพื่อคัดเลือกรเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการตอบได้จำนวนเท่ากับขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ 259 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ วิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที่ วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product moment Correlation Coefficient) พยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทอินเตอร์โรล (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน และบริษัท แกรนด์ แปซิฟิก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.39 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.24 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. คิดเป็นร้อยละ 52.51 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.28 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.33 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.59

5.1.2 จากการวิเคราะห์การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าพนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงและรายด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน และด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.3 จากการวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่าย พบว่าพนักงานมีความเหนื่อยหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับสูง

5.1.4 จากการวิเคราะห์การตั้งใจลาออก พบว่าพนักงานมีการตั้งใจลาออกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5.1.5 จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับการตั้งใจลาออกของพนักงานตามสมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

5.1.5.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

5.1.5.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่าพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี

($\bar{X}=3.79$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี ($\bar{X}=3.36$)

พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี ($\bar{X} = 3.79$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-60 ปี ($\bar{X} = 3.03$)

พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี ($\bar{X} = 3.36$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-60 ปี ($\bar{X} = 3.03$)

5.1.5.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.

พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ($\bar{X}=3.44$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X}=3.83$)

พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ($\bar{X}=3.44$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X}=3.83$)

5.1.5.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด ($\bar{X} = 3.35$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ($\bar{X} = 3.64$)

พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีการตั้งใจลาออกไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ($\bar{X} = 3.64$) มีการตั้งใจลาออกสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ($\bar{X} = 3.28$)

5.1.5.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า

จากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.27$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$)

พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.27$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$)

พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง มีการตั้งใจลาออกแตกต่างจากพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$) มีการตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$)

5.1.8 จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ตามสมมติฐานที่ 4 พบว่าความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

5.1.9 จากการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 5 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่าย สามารถร่วมกันพยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงานได้ ซึ่งพบว่าตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนาย การตั้งใจลาออกของพนักงานมีทั้งหมด 2 ตัว คือ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายสามารถทำนายการตั้งใจลาออกของพนักงานร่วมกันได้ร้อยละ 18 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการตั้งใจลาออกกับความเหนื่อยหน่ายเท่ากับ 0.424 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายเท่ากับ 0.462 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นสมการทำนายการตั้งใจลาออกของพนักงาน คือ

$$\begin{aligned} \text{การตั้งใจลาออก} = & 1.562 + 0.377 (\text{การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน}) \\ & + 0.143 (\text{ความเหนื่อยหน่าย}) \end{aligned}$$

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2 : พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องในการทำงานต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการได้รับการสนับสนุนต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ

ตารางที่ 5-1 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการ และระเบียบในองค์กรต่างกันมีการตั้งเจตนาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความชัดเจน ในการปฏิบัติงานต่างกันมีการตั้งเจตนาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.6 : พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการควบคุม โดยผู้บังคับบัญชาต่างกันมีการตั้งเจตนาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3 : พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายต่างกันมีการตั้งเจตนาออกแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 4 : ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งเจตนาออกของ พนักงาน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 5 : การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่าย สามารถร่วมกันพยากรณ์การตั้งเจตนาออกของพนักงาน	สมการพยากรณ์การตั้งเจตนาออก = $1.562 + 0.377$ (การรับรู้สภาพแวดล้อม ในการทำงาน) + 0.143 (ความเหนื่อยหน่าย)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยทำให้ทราบข้อเท็จจริง ซึ่งนำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีการตั้งเจตนาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการตั้งเจตนาออกแตกต่างกัน พบว่าปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐานไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างเพศกับการตั้งเจตนาออกของพนักงาน เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและวัฒนธรรม ส่งผลให้เพศหญิงมีอิสรเสรีภาพ อิทธิพลในการทำงาน สิ่งท้าทาย และมีโอกาสที่จะแสดงออก

ตลอดจนค่าตอบแทนที่ได้รับเท่ากับเพศชาย ไม่มีการแบ่งแยกเพศหญิงและเพศชาย ความสำเร็จขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Muldary (1983 อ้างถึงใน นันทิยา, 2545) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผู้เชี่ยวชาญเพศหญิงกับผู้เชี่ยวชาญเพศชาย พบว่าผู้เชี่ยวชาญเพศหญิงส่วนใหญ่มีอิสรเสรีภาพ มีอิทธิพลในการทำงาน มีสิ่งท้าทาย และมีโอกาสที่จะแสดงออก ตลอดจนค่าตอบแทนที่ได้รับก็น้อยกว่าเพศชาย ผู้หญิงจะรู้สึกกดดันจากสิ่งแวดล้อม และมีแนวโน้มที่ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้อื่นมากกว่า ดังนั้นผู้เชี่ยวชาญเพศหญิงจึงเกิดความทุกข์และความเบื่อหน่ายมากกว่าเพศชาย

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างอายุกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ นันทิยา (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของผู้ที่ทำงานด้านนิติเวช พบว่าบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความเหนื่อยหน่ายน้อยลง การที่บุคคลมีอายุน้อยมีการตั้งใจลาออกสูงกว่าบุคคลที่มีอายุมาก เพราะผู้ที่ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะ สุขุม รู้จักชีวิต สามารถปรับตัว สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงได้มากยิ่งขึ้น ซึ่ง ศานิต (2535) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคาดหวังในเรื่องต่าง ๆ น้อยลง เนื่องจากมีประสบการณ์มากขึ้นทำให้สามารถปรับสภาพการทำงานได้ดีขึ้น ตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีแนวโน้มที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ เนื่องจากมีความคาดหวังและปรับตัวได้ไม่เหมาะสมในการทำงาน กล่าวโดยสรุปคือ บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างระดับการศึกษากับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนาสิทธิ์ (2542) ที่ศึกษาความเครียดของพนักงานในสถานีโทรทัศน์ พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความคาดหวังเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษต่ำกว่าจึงได้รับความกดดันจากเป้าหมายของงาน และเป้าหมายขององค์กรมากกว่า ประกอบกับได้รับการมอบหมายงานมากกว่าด้วย จึงก่อให้เกิดความเครียดได้มากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างสถานภาพสมรสกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน เนื่องจากการที่พนักงานมีสถานภาพสมรสจะทุ่มเทชีวิตงานเป็นสาระสำคัญของชีวิต มีความต้องการจะประสบความสำเร็จในการทำงานและในชีวิตครอบครัว จึงมีความทะเยอทะยาน แข่งขัน และแสวงหาความก้าวหน้าในงานมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดและหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ (2537) ที่ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงานและแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าในระยะแรกของการทำงานนับว่าเป็นระยะที่เสี่ยงต่อการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูง เนื่องจากบุคคลที่จบใหม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความคาดหวังในการทำงานสูง แต่เนื่องจากยังขาดประสบการณ์ ขาดทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ ขาดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเหมาะสม เมื่อต้องพบกับสภาพความเป็นจริงที่ไม่สอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง หรือไม่สามารถปรับตัวยอมรับสภาพความเป็นจริงได้ ทำให้รู้สึกผิดหวัง ท้อแท้ และเกิดเป็นการตั้งใจลาออกในการทำงานได้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรา (2537) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่าบุคคลที่มีรายได้ไม่ดี จะมีการตั้งใจลาออกสูงโดยปัญหาทางเศรษฐกิจของพนักงาน เป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียด ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ปัญหาการเงิน ปัญหาหนี้สิน ปัญหาค่าผ่อนชำระค่าบ้าน รถยนต์ ซึ่งเป็นปัญหาทางเศรษฐกิจนี้มักเกิดกับพนักงานระดับล่างมาก กว่าพนักงานระดับสูง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ (2541) กล่าวว่า ความไม่พึงพอใจในเรื่องเงินเดือน มีรายได้ที่ไม่เหมาะสม ทำให้ขาดกำลังใจและเบื่อหน่ายในการทำงาน โดยเมื่อบุคคลอยู่ในสภาวะมีรายได้ไม่พอกับรายจ่ายหรือถึงขั้นต้องกู้หนี้ยืมสินจะทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการดำรงชีวิตอาจทำให้เกิดความเครียดและการตั้งใจลาออกขึ้นได้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงานต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องในการทำงานกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน หมายความว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องในการทำงานระดับปานกลางคือ พนักงานที่มีความรู้สึกหรือการรับรู้ว่าคุณไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานและมีส่วนร่วมในการทำงานที่คุณทำเท่าใดนั้น พนักงานผู้นั้นมักจะมีการตั้งใจลาออกอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องในการทำงานระดับสูงคือพนักงานที่มีความรู้สึกหรือการรับรู้ว่าคุณไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานและมีส่วนร่วมในงานที่คุณทำอย่างเต็มที่ที่มีความภาคภูมิใจที่มีส่วนร่วมในการทำงาน พนักงานผู้นั้นมักจะมีการตั้งใจลาออกอยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตกัมพล (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงาน พบว่าการที่องค์กรการไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงข้อคิดเห็นหรือร่วมในการวางแผนงานต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นเพื่อให้พนักงานตอบสนองตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกต้องพึ่งพาผู้อื่นต้องคอยปฏิบัติตามคำสั่งโดยขาดโอกาสใช้ความสามารถในการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะมีผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึก โกรธ เกลียด มีความทุกข์ใจ เกรียจนเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการตั้งใจลาออก

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับการสนับสนุนต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการได้รับการสนับสนุนกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน หมายความว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการได้รับการสนับสนุนระดับปานกลาง คือ พนักงานที่มีความรู้สึกหรือรับรู้ว่าคุณไม่ได้รับการสนับสนุนในการทำงานเท่าที่ควร พนักงานมักจะมีการตั้งใจลาออกอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการได้รับการสนับสนุนระดับสูงคือ พนักงานที่มีความรู้สึกหรือรับรู้ว่าคุณได้รับการสนับสนุนในการทำงานเป็นอย่างดี พนักงานจะมีการตั้งใจลาออกอยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตกัมพล (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงาน พบว่าการที่องค์กรสร้างบรรยากาศในการทำงานที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน เป็นมิตรต่อกันในการทำงานมีส่วนทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงานมีกำลังใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงานต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงานกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน หมายความว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงานระดับสูงคือ พนักงานพนักงานที่มีความรู้สึกหรือรับรู้ว่ามีอิสระในการทำงาน พนักงานมีการตั้งใจลาออกระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการทำงานระดับต่ำคือ พนักงานพนักงานที่มีความรู้สึกหรือรับรู้ว่าตนไม่มีอิสระในการทำงานเท่าใดนัก พนักงานมีการตั้งใจลาออกระดับต่ำ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตกัมพล (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงาน พบว่าการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิดริเริ่มอิสระในการทำงาน เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองด้อยคุณค่า ไม่ประสบความสำเร็จ มีความรู้สึกท้อแท้ จนทำให้เกิดการตั้งใจลาออกได้ในที่สุด

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน หมายความว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรระดับสูง คือ พนักงานที่มีความรู้สึกหรือรับรู้ว่าการระเบียบในองค์กรขาดความยืดหยุ่นเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ไม่มีความคล่องตัวในการทำงานพนักงานจะมีการตั้งใจลาออกอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กรระดับต่ำคือ พนักงานที่มีความรู้สึกหรือรับรู้ว่าการระเบียบในองค์กรมีความยืดหยุ่นและเหมาะสมคืออยู่แล้วพนักงานจะมีการตั้งใจลาออกอยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตกัมพล (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงาน พบว่าการที่องค์กรมีกฎระเบียบที่เคร่งครัดมากเกินไปไม่มีความยืดหยุ่น อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานบางลักษณะงานที่พนักงานมีความรับผิดชอบสูงอยู่แล้ว หากการอยู่ในกรอบการปฏิบัติงานที่ไม่มีความยืดหยุ่นทำให้เกิดเป็นอุปสรรคในการทำงานเพิ่มขึ้น มีส่วนทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ต่อต้าน จนเกิดการตั้งใจลาออกในที่สุด

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงานต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงานกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน หมายความว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานมีความรู้สึกและรับรู้ว่าการทำงานที่ตนทำอยู่นั้นไม่มีความชัดเจนเท่าที่ควร พนักงานจะมีการตั้งใจลาออกอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงคือ พนักงานมีความรู้สึกและรับรู้ว่าการทำงานที่ตนทำอยู่นั้นมีความชัดเจนทั้งบทบาทและหน้าที่ พนักงานจะมีการตั้งใจลาออกอยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตกัมพล (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงาน พบว่าถ้าบุคคลมีขอบเขตความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน วัตถุประสงค์ของงานที่มีความคลุมเครือและสับสนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกได้ประสบความสำเร็จในการทำงานที่รับผิดชอบนั้นทั้งหมดและทำให้ได้รับความทุกข์ทรมานจากบทบาทที่คลุมเครือ จนอาจพัฒนาสู่การตั้งใจลาออกได้

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชากับการตั้งใจลาออกของพนักงาน หมายความว่าพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงคือ พนักงานมีความรู้สึกหรือรับรู้ว่ามี การควบคุมจากผู้บังคับบัญชามากจนเกินไป มีความรู้สึกอึดอัด ทำงานได้ไม่เต็มที่เหมือนถูกควบคุมอยู่ตลอดเวลา พนักงานจะมีการตั้งใจลาออกในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางคือ พนักงานมีความรู้สึกหรือรับรู้ว่าการนิเทศงานจากผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสมดีแล้วไม่ควบคุมงานมากจนเกินไป เมื่องานมีปัญหาได้รับการช่วยเหลือ ตลอดจนคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชา พนักงานจะมีการตั้งใจลาออกในระดับต่ำ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตกัมพล (2547) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงาน พบว่าผู้บังคับบัญชามีการวางตัวเป็นผู้นำอย่างเด่นชัด มีการใช้อำนาจในการสั่งการมักจะใช้อำนาจในการสั่งการ ลักษณะเช่นนี้ทำให้พนักงานขาดความมั่นใจในตนเอง เคร่งเครียด ก้าวร้าว เป็นต้น ทั้งนี้เพราะพนักงานรู้สึกว่าถูกควบคุมอย่างใกล้ชิดทำให้รู้สึกอึดอัด รู้สึกเหมือนถูกกดอำนาจและสูญเสียสถานภาพทางสังคม ทำให้ความพอใจในการทำงานลดน้อยลง เมื่อบุคคลต้องอยู่ในสถานการณ์ที่กดดันทำให้เกิดความเครียดไม่ให้ความร่วมมือในองค์กร ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ร้าย คิดว่าบุคคลรอบข้างไม่เข้าใจตนเอง

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายต่างกันมีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของนันทยา (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงานด้านนิติเวช พบว่าความเหนื่อยหน่ายมีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออก ทั้งนี้เนื่องจากความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้น จะส่งผลให้ พนักงานเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้พนักงาน มีความรู้สึกโกรธ คับข้องใจ เบื่อหน่าย ซึมเศร้า กลัว เฉื่อยชา สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้าย รู้สึกไร้ค่าและไม่พอใจ ซึ่ง Muldary (1983) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายระดับนี้ จะแยกตัวออกจากผู้อื่น มักมาทำงานสายแต่กลับเร็ว เลี่ยงงาน พักกลางวันนานกว่าปกติ ขาดงานบ่อย มีการโยกย้ายงาน และขั้นร้ายแรงที่สุดคือ อาจพัฒนาสู่การตั้งใจลาออกได้

สมมติฐานที่ 4 ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของนันทยา (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงานด้านนิติเวช พบว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์สืบเนื่องมาจากความเครียดในการทำงานที่สะสมมาเป็นเวลานาน หรือเกิดจากความพยายามมากเกินไปที่จะบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน แต่ไม่อาจเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริง ทำให้มีมีโนทัศน์แง่ลบและเพื่อนร่วมงานในทางลบ จากความเครียดสะสมนานและเกิดความขัดแย้งของความคาดหวังกับความเป็นจริง ทำให้ เกิดความคับข้องใจ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ขาด ลา มาสาย เลี่ยงงาน อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในงาน จนส่งผลให้เกิดความคิดที่จะลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jackson (1984 อ้างถึงใน อรรถชชา, 2544) ที่พบว่าพยาบาลที่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจะมีการเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน ซึ่งบางครั้งการลาออกจากงานในปัจจุบันทำได้ยาก แต่ผู้ทำงานที่มีความเหนื่อยหน่ายก็จะอยู่ทำงานในลักษณะที่ต้องทนทำงาน ส่งผลให้ไม่เกิดการพัฒนา ปรับปรุงงาน ซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์กรได้

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายสามารถร่วมกันพยากรณ์การตั้งใจลาออกของพนักงานได้ โดยมีสมการพยากรณ์ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การตั้งใจลาออก} = & 1.562 + 0.377 (\text{การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน}) \\ & + 0.143 (\text{ความเหนื่อยหน่าย}) \end{aligned}$$

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีตัวแปรการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายสามารถทำนายการตั้งใจลาออกของพนักงานร่วมกันได้ร้อยละ 18

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเพื่อศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ทำให้ได้ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.3.1.1 จากผลการศึกษาพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีแนวโน้มในการตั้งใจลาออกสูง ดังนั้นทางองค์กรควรจัดให้มีการนิเทศงานให้แก่พนักงานในช่วงระยะแรกของการปฏิบัติงานมีการหมุนเวียนงานในหน่วยงานเพื่อให้พนักงานได้มีการเรียนรู้ในหลาย ๆ ด้าน และเกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อเรียนรู้งานใหม่และมีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการลดความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน

5.3.1.2 จากผลการศึกษาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขโดยการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับพนักงานที่มีอยู่ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งอาจทำได้ดังต่อไปนี้

ก. พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน ระดับปานกลางมีการตั้งใจลาออกสูง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมวางแผนในงานที่มุ่งเน้นตามวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กร ส่งผลให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มีส่วนร่วมกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น มีความภาคภูมิใจ เคารพตนเองมากขึ้นและลดความขัดแย้งในการทำงาน

ข. พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการได้รับการสนับสนุน ระดับปานกลางมีการตั้งใจลาออกสูง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สนับสนุนงานซึ่งกันทั้งจากตัวผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน และกลุ่มเพื่อนพนักงานในการทำงานเพื่อความสำเร็จร่วมกัน อันจะมีส่วนช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมีบรรยากาศที่เป็นมิตร มีความสุขในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ค. พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ระดับสูงมีการตั้งใจลาออกสูง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีอิสระในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานหรือพัฒนางานใหม่ ๆ โดยกระจายอำนาจส่วนหนึ่งให้พนักงานสามารถคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง เพื่อทำให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความสำเร็จในงานที่ตนเองมีส่วนรับผิดชอบ

ง. พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการสั่งการและระเบียบในองค์การระดับสูงมีการตั้งใจลาออกสูง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรมีความยืดหยุ่นของกฎระเบียบและการสื่อสารลงบ้าง เพื่อลดความกดดันที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานการใช้กฎระเบียบที่เข้มงวดมากเกินไป ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกดดันไม่สามารถแสดงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่

จ. พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงานระดับปานกลางมีการตั้งใจลาออกสูง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรพิจารณากำหนดบทบาทหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งให้มีความชัดเจนอยู่เสมอ เพื่อลดความรู้สึกคลุมเครือในบทบาทหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของพนักงาน เป็นการลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการซ้ำซ้อนในหน้าที่การปฏิบัติงาน

ฉ. พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาระดับสูงมีการตั้งใจลาออกสูง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรพิจารณาการนิเทศงานแบบทั่วๆ ไปมากกว่าที่จะนิเทศงานอย่างใกล้ชิด การเข้มงวดกวดขันกับการตรวจตราการปฏิบัติงานมากเกินไป อาจมีผลทำให้พนักงานขาดความมั่นใจในตนเองและรู้สึกอึดอัดเหมือนถูกลดอำนาจทำให้เกิดความเครียด ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรพิจารณามอบหมายงาน โดยอาจจะตั้งวัตถุประสงค์เป้าหมายไว้และคอยดูแลอยู่ห่างๆ และเมื่อมีเหตุจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาก็ค่อยใช้วิธีการนิเทศงานอย่างใกล้ชิด

5.3.1.3 จากผลการศึกษานักงานมีความเหนื่อยหน่ายระดับสูง และความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออกของพนักงาน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่าผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานควรมีการป้องกันและการลดระดับความเหนื่อยหน่ายที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน โดยการให้พนักงานมีความรู้ในเรื่องความเหนื่อยหน่าย พร้อมกับรู้จักวิธีการปรับตัวเมื่อต้องเผชิญกับความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานอาจมีการสร้างกิจกรรมเพื่อป้องกันความเหนื่อยหน่าย โดยการจัดกิจกรรมกลุ่ม สร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ซึ่งจากข้อเสนอแนะดังกล่าวจะสามารถทำให้ความเหนื่อยหน่ายของพนักงานลดลงและส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นรวมทั้งอัตราการลาออกของพนักงานลดลงด้วย

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออกในองค์การหรืออุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ ที่มีลักษณะการทำงานแตกต่างกันออกไป และในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ชำนาญการ นอกเหนือจากพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้ครอบคลุมประชากรมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อเนื่องจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และการตั้งใจลาออกของพนักงาน เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน และสุขภาพ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรองแก้ว อยู่สุข. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

จันทร์หา วีรปฏิญญา. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาล
สังกัดสถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.

จิราภา เต็งไธรัตน์ และคนอื่น ๆ. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.

ชื่น สุขศิริ. คู่มือจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุตรไพศาล, 2537.

ทิพวัลย์ อภิวัฒน์นันท์. บุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่าย
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.

ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร. กรุงเทพมหานคร :
บริษัทวิเคราะห้ธุรกิจและการจัดการ จำกัด, 2535.

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร. ความเครียดของพนักงานในสถานีโทรทัศน์ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไอทีวี
จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

น้องนุช ภูมิสนธิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะต่อวิชาชีพการพยาบาลความ
พึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อองค์กร กับการตั้งใจที่จะออกจากงานของ
พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2539.

นันทยา บุญยะจินดา. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความ
เหนื่อยหน่ายและการตั้งใจลาออกของผู้ที่ทำงานด้านนิติเวช. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2545.

บุรจิต ธรรมโรจน์. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพที่มีผลต่อสุขภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตยางรถยนต์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

เบญจพร ถิระรักษ์. ความพึงพอใจในงานลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจรแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

พงศ์ หรดา. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท, 2540.

พรทิพย์ สุรโยธี ณ ราชสีมา. อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงานและแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2543.

พิศุทธิ ไชชื่น. การเปรียบเทียบความสำเร็จของตำรวจที่มีความแตกต่างในชั้นยศหน้าที่ความรับผิดชอบและการรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีจะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

ภิเชก จันทรเอี่ยม. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของอาจารย์ในวิทยาลัยครู. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ภิญโญ เสือพิทักษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. เอกสารการสอนชุดวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2531.

เขวลักษณ์ กุลพานิช. “สภาวะแวดล้อมกับประสิทธิภาพของงาน.” วารสารข้าราชการ.

35 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2533) : 16 – 18.

รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเลนส์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

รัตนา ศิริพานิช. หลักการสร้างแบบสอวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : เจริญวิทย์การพิมพ์, 2533.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์ จำกัด, 2525.

ศจีมาศ ขวัญเมือง. ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียด ความพึงพอใจในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

ศานิต ศรีรัตน์. ความพึงพอใจในการทำงานของการบินไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2535.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่น ๆ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2541.

สถิต วงศ์สวรรค์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : บริษัทรวมสาส์น จำกัด, 2539.

สมยศ นาวิกร. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ, 2540.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

สิริยา สัมมาวาท. ความเหนื่อยหน่ายของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

สุวารี โสธรพิทักษ์กุล. ผลของสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อสุขภาพจิตของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “กรอบวิสัยทัศน์และทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9.” ข้อมูลเศรษฐกิจและสังคม. แหล่งที่มา : <http://www.nesdb.go.th>, 12 มีนาคม 2547.

อรรถชา เดชจิตกร. ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายและคุณภาพชีวิตการทำงาน
ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, 2544.

อริสา เลาไถวัลธรรม. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานโรงงาน
อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2539.

อารมณ จินดาพันธ์. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2536.

ภาษาอังกฤษ

Berry, L.M. **Psychology at Work : An Introduction to Organizational Psychology**. 2nd ed.
Singapore : The McGraw – Hill Companies Inc., 1997.

Faber, B.A. **Crisis in Education : Stress and Burnout in the American Teacher**. California :
Jossey – Bass Inc., 1991.

Gilmer, V.H.B. **Applied Psychology**. New York : The McGraw – Hill Companies Inc., 1973.

Girdano, D.A. **Controlling Stress and Tension**. New York : The Viacom Company, 1997.

Harris, R.B. “Reviews Nursing Stress According to A Proposed Coping Adaptation Framwork.”
Advances in Nursing Sciences. 11(February, 1989) : 12-28.

Kolbert, K.A. **Relationship of Work Environment and Burnout of Occupational : Therapists**.
College of D’Youville. (CDROM), 1997.

Larson, L.L. **Internal Auditor, Job Stress and Turnover Intentions**. New York : University
of Cleveland State. (CDROM), 1998.

McConnell, E.A. **Burnout in the Nursing Profession**. London : The C.V. Mosby Company,
1982.

Moos, R.H. **Community Oriented Programs : Environment Scale Manual**. California :
Consulting Psychologists Press Inc., 1990.

Muldary, T.W. **Burnout and Health Professionals : Manifestations and Management**.
California : Capistrano Press, 1983.

- Schbracq, M.J. **Handbook of Work and Health Psychology**. New York : John Wiley & Sons Co., Ltd., 1996.
- Schermerhorn, J.R.,J.G. Hunt and R.N. Osborn. **Managing Organizational Behavior**. New York : John Wiley & Sons Co., Ltd., 1982.
- Schultz, D.P. **Psychology and Industry Today : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 3rd ed. New York: Macmillan Publishing Co., Ltd., 1982.
- Simendinger, E.A. and T.F. Moore. **Organizational Burnout in Health Care Facilities**. New York : Aspen Systems Corporation, 1985.
- Sivadon, P. and C. Veil. "Psychopathology of Industrial Work." **Hygiene Mental**. 54 (April 1995) : 101-120.
- Smither, R.D. **The Psychology of Work and Human Performance**. New York : Harper & Row Publishers, 1988.

ภาคผนวก ก

- หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
- หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

โทร. 3524

ที่ สป. 432/2548

วันที่ 21 ตุลาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ณพคุณ นิสามณี

ด้วยนางสาวชนัดดา ยังสี นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำ
วิทยานิพนธ์เรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออก
ของพนักงาน” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล
เป็นประธานกรรมการ และรองศาสตราจารย์วิมล เหมือนคิด เป็นกรรมการที่ปรึกษา

ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อโปรดตรวจสอบแบบ
สอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือ
ฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์สุรกี ดันเสียงสม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

โทร. 3524

ที่ สป. 517/2548

วันที่ 30 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประนอม อุดกฤษฎ์

ด้วยนางสาวชนัดดา ยังสี นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำ
วิทยานิพนธ์เรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออก
ของพนักงาน” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล
เป็นประธานกรรมการ และรองศาสตราจารย์วิมล เหมือนคิด เป็นกรรมการที่ปรึกษา

ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อโปรดตรวจสอบแบบ
สอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือ
ฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์สุรกี ดันเสียงสม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

โทร. 3524

ที่ สป. 517/2548

วันที่ 30 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนัดดา เหมือนแก้ว

ด้วยนางสาวชนัดดา ยังสี นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำ
วิทยานิพนธ์เรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออก
ของพนักงาน” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล
เป็นประธานกรรมการ และรองศาสตราจารย์วิมล เหมือนคิด เป็นกรรมการที่ปรึกษา

ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อโปรดตรวจสอบแบบ
สอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือ
ฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

สุรณี ดันเสียงสม

(รองศาสตราจารย์สุรณี ดันเสียงสม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ที่ ศธ.0525.12/472



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

30 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.ราชนัย บุญธิมา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม 1 ฉบับ

ด้วยนางสาวชนัดดา ยังสี นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำ
วิทยานิพนธ์เรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออก
ของพนักงาน” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล
เป็นประธานกรรมการ และรองศาสตราจารย์วิมล เหมือนคิด เป็นกรรมการที่ปรึกษา

ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อโปรดตรวจสอบแบบ
สอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือ
ฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุรกี ดันเสียงสม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

โทรศัพท์ 0-2913-2500 ต่อ 3524

ที่ ศธ.0525.12/482



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

19 ธันวาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คุณชัชวาลย์ เทียนถนอม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม 1 ฉบับ

ด้วยนางสาวชนัดดา ยังสี นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำ
วิทยานิพนธ์เรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออก
ของพนักงาน” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล
เป็นประธานกรรมการ และรองศาสตราจารย์วิมล เหมือนคิด เป็นกรรมการที่ปรึกษา

ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อโปรดตรวจสอบแบบ
สอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือ
ฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุรกี ดันเสียงสม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

โทรศัพท์ 0-2913-2500 ต่อ 3524

ที่ ศธ.0525.12/182



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

25 เมษายน 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท แกรนด์ แปซิฟิก อินเทอร์เน็ต ชั่นแนล จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวชนัดดา ยังสี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชามนุษยศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความประสงค์จะขอเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานในหน่วยงานของท่าน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน” ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลหรือความลับประการใดของหน่วยงาน โดยข้อมูลดังกล่าวจักเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุรณี ดันเลียงสม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

โทรศัพท์ 0-2913-2500 ต่อ 3524

ที่ ศธ.0525.12/183



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

25 เมษายน 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวชนัดดา ยังสี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชามนุษยศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความประสงค์จะขอเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานในหน่วยงานของท่าน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน” ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลหรือความลับประการใดของหน่วยงาน โดยข้อมูลดังกล่าวจักเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุรณี ดันเลียงสม)

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

โทรศัพท์ 0-2913-2500 ต่อ 3524

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายกับการตั้งใจลาออกของพนักงาน
คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ คำถามจากแบบสอบถามนี้ ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิด ดีหรือไม่ดี คำตอบของท่านเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวิจัย จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยตัวท่านเองอย่างเป็นจริงที่สุด คำตอบของท่านจะถือว่าเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวแก่ผู้ใดทั้งสิ้นและไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่าน จึงขอไว้วางใจและกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย
- ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งใจลาออก

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวชนิดดา ยังลี

นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง - โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ช่องว่างหรือเติมคำ / ข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน
- กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

- 1) เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- 2) อายุ ปี
- 3) ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา หรือ เทียบเท่า	☐ มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ เทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือ เทียบเท่า	☐ ปวศ./อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี	☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ อื่นๆ โปรดระบุ	
- 4) สถานภาพสมรส

☐ โสด	☐ สมรส	☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
------------------------------	-------------------------------	--
- 5) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปี
- 6) รายได้

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท	☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท	☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านเป็นคนหนึ่งที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานอยู่เสมอ					
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องงานอยู่เสมอ					
3. ท่านไม่มีอิสระในการตัดสินใจเรื่องงานที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง					
4. กิจกรรมการทำงานของท่านจะถูกควบคุมอย่างเข้มงวด					
5. ท่านเข้าใจขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนในงานเป็นอย่างดี					
6. ท่านต้องปฏิบัติงานตามตารางที่หัวหน้างานได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด					
7. ท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อให้สถานที่ทำงานน่าอยู่					
8. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมีเวลาที่จะกระตุ้นสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานน้อยมาก					
9. ทุกครั้งที่มีการกินนอกสถานที่ทำงาน ท่านจะต้องยื่นหนังสือเพื่อขออนุญาตทุกครั้ง					
10. ท่านรู้สึกคับข้องใจที่ถูกตรวจสอบการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอยู่เสมอ					
11. ถ้ามีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแผนงาน หัวหน้างานจะชี้แจงวัตถุประสงค์ในการโยกย้าย หรือเปลี่ยนแผนงานนั้น ๆ ให้ท่านทราบ					
12. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท					
13. โดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานมักไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
14. ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเองในการตัดสินใจปฏิบัติงานได้					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
15. หากท่านมิได้ดูแลสถานที่ทำงานเป็นระเบียบ เรียบร้อย ถือว่าเป็นการผิดกฎขั้นรุนแรง					
16. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักไม่ชี้แจงรายละเอียด ต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน ทราบ					
17. หากท่านกระทำความผิดจะได้รับการลงโทษ จากหัวหน้างานทันทีโดยมิต้องสอบสวนใด ๆ					
18. ในช่วงเวลาทำงาน ท่านมักจะปล่อยเวลาว่าง ให้ลွ่นเลยไปเลย ๆ					
19. หัวหน้างาน/ผู้บริหารให้ความสนใจข่าวคราว ความคืบหน้าของงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
20. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักไม่ขอให้งาน ในฝ่ายวิพากษ์วิจารณ์เรื่องต่าง ๆ					
21. ภายในบริษัทมีการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด ทำให้ท่านรู้สึกไม่ผ่อนคลายขณะปฏิบัติงาน					
22. ท่านมีความเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับของ การปฏิบัติงานของบริษัทอย่างชัดเจน					
23. ท่านรู้สึกเครียด กดดัน เนื่องจาก หัวหน้างานใช้อำนาจควบคุมมากจนเกินไป					
24. โดยส่วนใหญ่แล้วท่านมักจะ <u>ไม่ค่อย</u> สนใจใน การทำการกิจกรรมใด ๆ ของบริษัท					
25. หัวหน้างาน/ผู้บริหารจะยกย่องชมเชยพนักงาน ที่ปฏิบัติงานดีเสมอ					
26. เมื่อมีเหตุจำเป็น ท่านสามารถขอโอนย้ายการ ทำงาน เมื่อไรก็ได้					
27. ท่านจะต้องปฏิบัติงานตามตารางเวลาที่ได้ กำหนดไว้โดยไม่สามารถยืดหยุ่นได้					
28. ท่านเข้าใจถึงหน้าที่รับผิดชอบของตนที่ต้อง ปฏิบัติเป็นอย่างดี					
29. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักจะไม่ออกคำสั่งกับ ท่านอย่างพร่ำเพรื่อ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
30. หัวหน้างาน/ผู้บริหารทราบความต้องการของพนักงานในการทำงานเป็นอย่างดี					
31. ท่านรู้สึกคับข้องใจกับกฎระเบียบของบริษัทที่เพิ่มงวดจนเกินไป					
32. ท่านรู้สึกคลุมเครือในบทบาทของตนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
33. ในการปฏิบัติงานท่านรู้สึกอึดอัดจากการถูกควบคุมอย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างาน/ผู้บริหาร					
34. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักไม่ค่อยให้ความสนใจพนักงานในบริษัทมากนัก					
35. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักจะรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานในบริษัทอยู่เสมอ					
36. การประสานงานภายในบริษัท มีลักษณะเป็นทางการจนเกินไป ทำให้ท่านรู้สึกอึดอัด					
37. ภายในบริษัทท่านทราบว่าใครทำหน้าที่รับผิดชอบอะไร					
38. ท่านรู้สึกสูญเสียสถานภาพทางสังคมไปเนื่องจากการใช้อำนาจควบคุมจากหัวหน้างาน					
39. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อมีโอกาสเสนอความคิดเห็นในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท					
40. พนักงานในฝ่ายไม่ค่อยมีการแบ่งปัน เอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันมากนัก					
41. ท่านสามารถตัดสินใจงานที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง					
42. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักเปลี่ยนแผนงานบ่อย ๆ โดยมีได้แจ้งให้ท่านทราบ					
43. ท่านรู้สึกเหมือนถูกลดอำนาจลงจากหัวหน้างานที่ใช้อำนาจควบคุมมากจนเกินไป					
44. ท่านมีโอกาสเสนอแนะโครงการใหม่ ๆ ได้ อย่างเปิดเผย					
45. ท่านเป็นพนักงานคนหนึ่งซึ่งได้รับความใส่ใจจากหัวหน้างาน/ผู้บริหาร					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
46. หัวหน้างานมักจะสนับสนุนให้พนักงานได้ แสดงความสามารถออกมาได้อย่างอิสระ					
47. การตัดสินใจทุกเรื่อง ต้องผ่านการพิจารณา จากผู้บังคับบัญชาสูงสุดเท่านั้น					
48. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ใช้ทักษะต่าง ๆ ในการ ทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
49. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักจะให้คำปรึกษาใน เรื่องต่าง ๆ กับท่านด้วยความยินดี					
50. หัวหน้างานมักจะสร้างกฎระเบียบใหม่ เพื่อ บังคับให้ท่านปฏิบัติตามอยู่เสมอ					
51. ท่านได้ใช้ประสบการณ์โดยการผสมผสาน ความรู้ต่าง ๆ ในการทำงานด้วยความทุ่มเท					
52. ท่านได้รับการยอมรับจากการเสนอแนะให้ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงาน					
53. หัวหน้างาน/ผู้บริหารสนับสนุนให้พนักงานมี โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
54. หัวหน้างาน/ผู้บริหารให้การสนับสนุนท่าน ในด้านการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อช่วยพัฒนางาน					
55. หัวหน้างาน/ผู้บริหารสนับสนุนการทำงานใน บรรยากาศแบบประชาธิปไตย					
56. ท่านรู้สึกดีที่คุณค่าจากการทำงานที่ไม่สามารถ แสดงความคิดอย่างอิสระได้					
57. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักจะชี้แจงให้ท่านทราบ ถึงเหตุผลทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ					
58. ท่านทราบถึงสายการบังคับบัญชาในโครงสร้าง องค์กรของบริษัทอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่าย

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่ซ้ำซาก จำเจ					
2. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่ท่าน ไม่ชอบ					
3. ท่านรู้สึกหมดความกระตือรือร้นในการทำงาน เนื่องจากความเหนื่อยหน่าย					
4. ท่านสนุกกับการทำงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน					
5. ท่านทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วย ความสุข					
6. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการขาดแรงกระตุ้น ในการทำงาน					
7. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากความตึงเครียดใน การทำงาน					
8. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่ไม่มี โอกาสก้าวหน้า					
9. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากสภาพที่กดดันใน การทำงาน					
10. ท่านรู้สึกสับสน กระปรี้กระเปร่าอยู่เสมอใน การทำงาน					
11. ท่านทำงานด้วยความคล่องแคล่วกระฉับ กระเเงอยู่เสมอโดยไม่รู้สึกเหนื่อยหน่าย					
12. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากความขัดแย้งที่เกิด ขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน					
13. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากความคับข้องใจ ในงาน					
14. ท่านรู้สึกว่าความสามารถในการคิดและ ตัดสินใจของท่านช้าลงกว่าปกติ					
15. ท่านรู้สึกท้อแท้ด้วยคุณค่าจากสภาพงานที่ท่าน ทำอยู่ในปัจจุบัน					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
16. บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากความ ขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับหัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา					
17. ท่านรู้สึกกระฉับกระเฉงในการทำงานอยู่ ตลอดเวลา					
18. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายและขาดสมาธิในการ ทำงาน					
19. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายเนื่องจากทำงานที่ท่าน ไม่สนใจ					
20. ท่านรู้สึกเหนื่อย ท้อแท้ และด้อยคุณค่าใน การทำงาน					
21. ประสิทธิภาพของระบบรับความรู้สึกต่าง ๆ ของท่านทำงานเป็นปกติ โดยไม่รู้สึก เหนื่อยหน่าย					
22. ท่านมีแรงกระตุ้นในการทำงานอยู่เสมอ โดย ไม่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการตั้งใจลาออก

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านมีความตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่					
2. ท่านคิดว่างานที่บริษัทแห่งนี้ไม่เหมาะสม กับท่าน					
3. ท่านพอใจที่จะทำงานกับบริษัทแห่งนี้ไปเรื่อย ๆ					
4. แม้ว่าจะมีทางเลือกอื่น แต่ท่านก็จะทำงานที่ บริษัทแห่งนี้ต่อไป					
5. ถ้ามีโอกาสที่ดี ท่านจะเลือกไปประกอบอาชีพ อื่นแทน					
6. ท่านเคยคิดจะลาออกจากงานในช่วงสามเดือน ที่ผ่านมา					
7. ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนที่ทำงาน ถึงแม้ว่าจะมี ผู้เสนองานใหม่ให้					
8. ในระยะนี้ท่านคิดตามประกาศรับสมัครงาน ตามที่ต่าง ๆ					
9. ท่านทำงานที่บริษัทแห่งนี้เพราะมีความจำเป็น บางอย่าง					
10. ท่านคิดว่าถ้าเป็นไปได้จะเปลี่ยนไปทำงาน กับที่อื่น					
11. ท่านจะลองไปสมัครงานที่ใหม่ถ้าหากมีเพื่อน มาชวน					
12. ท่านเคยลางานเพื่อไปสัมภาษณ์งานที่อื่น					
13. ท่านเคยชักชวนเพื่อนไปสมัครงานที่แห่งใหม่ ด้วยกัน					

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ค

คำอธิบายจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แสดงค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha If Item Deleted
แบบสอบถามการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่า Alpha (ทั้งฉบับ) = 0.8803		
1. ด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน	ค่า Alpha = 0.8771		
1. ท่านเป็นคนหนึ่งที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงาน อยู่เสมอ	2.017	0.6075	0.8758
2. ท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อให้สถานที่ทำงาน น่าอยู่	1.871	0.4592	0.8771
3. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท	0.798*	-0.0307	0.8821
4. ในช่วงเวลาทำงาน ท่านมักจะปล่อยเวลาว่างให้ล่วงเลย ไปเฉย ๆ	2.896	0.3635	0.8779
5. โดยส่วนใหญ่แล้วท่านมักจะ <u>ไม่</u> ค่อยสนใจในการทำ กิจกรรมใด ๆ ของบริษัท	2.017	0.4941	0.8766
6. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อมีโอกาสเสนอความคิดเห็นในการทำ กิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท	2.049	0.4470	0.8768
7. ท่านมีโอกาสเสนอแนะโครงการใหม่ ๆ ได้อย่างเปิดเผย	2.411	0.4460	0.8764
8. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ใช้ทักษะต่าง ๆ ในการทำงานอย่าง เต็มความสามารถ	2.033	0.5280	0.8751
9. ท่านได้ใช้ประสบการณ์โดยการผสมผสานความรู้ต่างๆ ในการทำงานด้วยความทุ่มเท	2.049	0.4104	0.8770
10. ท่านได้รับการยอมรับจากการเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น ต่าง ๆ ในการทำงาน	2.341	0.4640	0.8762

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha If Item Deleted
2. ด้านการได้รับการสนับสนุน	ค่า Alpha = 0.8321		
11. ท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในเรื่องงานอยู่เสมอ	1.941	0.3027	0.8787
12. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมีเวลาที่จะกระตุ้นสร้างแรงจูงใจ แก่พนักงานน้อยมาก	2.049	0.2392	0.8795
13. โดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานมัก <u>ไม่ค่อย</u> ให้ความ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	2.688	0.3367	0.8781
14. หัวหน้างาน/ผู้บริหารให้ความสนใจข่าวคราวความ คืบหน้าของงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	2.497	0.3274	0.3274
15. หัวหน้างาน/ผู้บริหารจะยกย่องชมเชยพนักงานที่ ปฏิบัติงานดีเสมอ	2.118	0.3803	0.8777
16. หัวหน้างาน/ผู้บริหารทราบความต้องการของพนักงาน ในการทำงานเป็นอย่างดี	1.930	0.2537	0.8793
17. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมัก <u>ไม่ค่อย</u> ให้ความสนใจพนักงาน ในบริษัทมากนัก	-0.323*	0.0423	0.8822
18. พนักงานในฝ่าย <u>ไม่ค่อย</u> มีการแบ่งปัน <u>เอื้อ</u> เพื่อซึ่งกัน และ กันมากนัก	2.236	0.4517	0.8771
19. ท่านเป็นพนักงานคนหนึ่งซึ่งได้รับความใส่ใจจาก หัวหน้างาน/ผู้บริหาร	2.366	0.4636	0.8761
20. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักจะให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ กับท่านด้วยความยินดี	1.852	0.4040	0.8771
21. หัวหน้างาน/ผู้บริหารสนับสนุนให้พนักงานมีโอกา สก้าวหน้าในการทำงาน	2.494	0.4019	0.8771
22. หัวหน้างาน/ผู้บริหารให้การสนับสนุนท่านในด้านการ ฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อช่วยพัฒนางาน	2.118	0.5876	0.8752

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha If Item Deleted
3. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	ค่า Alpha = 0.8271		
23. ท่านไม่มีอิสระในการตัดสินใจเรื่องงานที่ท่าน รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง	-1.183*	-0.1755	0.8863
24. ทุกครั้งที่มีการเกินนอกสถานที่ทำงาน ท่านจะต้องยื่น หนังสือเพื่อขออนุญาตทุกครั้ง	-1.000*	-0.2204	0.8833
25. ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนเองในการ ตัดสินใจปฏิบัติงานได้	2.017	0.3738	0.8778
26. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักไม่ชอบให้พนักงานในฝ่าย วิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องต่าง ๆ	1.852	0.5575	0.8751
27. เมื่อมีเหตุจำเป็น ท่านสามารถขอโอนย้ายการทำงาน เมื่อไรก็ได้	2.494	0.4569	0.8763
28. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักจะรับฟังข้อเสนอแนะจาก พนักงานในบริษัทอยู่เสมอ	1.986	0.0824	0.8826
29. ท่านสามารถตัดสินใจงานที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง	2.084	0.3420	0.8781
30. หัวหน้างานมักจะสนับสนุนให้พนักงานได้แสดง ความสามารถออกมาได้อย่างอิสระ	2.393	0.3722	0.8777
31. หัวหน้างาน/ผู้บริหารสนับสนุนการทำงานในบรรยากาศ แบบประชาธิปไตย	2.256	0.1774	0.8801
32. ท่านรู้สึกด้อยคุณค่าจากการทำงานที่ไม่สามารถแสดง ความคิดอย่างอิสระได้	2.075	0.3534	0.3534
4. ด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร	ค่า Alpha = 0.8801		
33. กิจกรรมการทำงานของท่านจะถูกควบคุมอย่างเข้มงวด	1.852	0.4681	0.8766
34. ท่านรู้สึกคับข้องใจที่ถูกตรวจสอบการปฏิบัติงานตาม ขั้นตอนอยู่เสมอ	-1.673*	-0.4041	0.8869
35. หากท่านมิได้ดูแลสถานที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ถือว่าเป็นการผิดกฎขั้นรุนแรง	1.852	0.4712	0.8762

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha If Item Deleted
36. ภายในบริษัทมีการติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด ทำให้ท่านรู้สึกไม่ผ่อนคลายขณะปฏิบัติงาน	-1.440*	-0.3095	0.8864
37. ท่านจะต้องปฏิบัติงานตามตารางเวลาที่ได้กำหนดไว้ โดยไม่สามารถยืดหยุ่นได้	1.930	0.3563	0.8779
38. ท่านรู้สึกคับข้องใจกับกฎระเบียบบริษัทที่เข้มงวดจนเกินไป	1.930	0.2726	0.8790
39. การประสานงานภายในบริษัท มีลักษณะเป็นทางการจนเกินไป ทำให้ท่านรู้สึกอึดอัด	2.758	0.1367	0.8807
40. การตัดสินใจทุกเรื่อง ต้องผ่านการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาสูงสุดเท่านั้น	2.341	0.4214	0.8769
5. ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน	ค่า Alpha = 0.7545		
41. ท่านเข้าใจขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนในงานเป็นอย่างดี	1.930	0.4374	0.8770
42. ถ้ามีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแผนงาน หัวหน้างานจะชี้แจงวัตถุประสงค์ในการโยกย้าย หรือเปลี่ยนแผนงานนั้น ๆ ให้ท่านทราบ	-0.893*	-0.0266	0.8826
43. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักไม่ชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทราบ	2.575	0.2585	0.8791
44. ท่านมีความเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับของการปฏิบัติงานของบริษัทอย่างชัดเจน	2.017	0.3507	0.8780
45. ท่านเข้าใจถึงหน้าที่รับผิดชอบของตนที่ต้องปฏิบัติเป็นอย่างดี	2.546	0.4868	0.8768
46. ท่านรู้สึกคลุมเครือในบทบาทของตนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	-1.000*	-0.0627	0.8817
47. ภายในบริษัทท่านทราบดีว่าใครทำหน้าที่รับผิดชอบอะไร	1.930	0.3636	0.8780

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha If Item Deleted
48. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักเปลี่ยนแผนงานบ่อย ๆ โดย มิได้แจ้งให้ท่านทราบ	2.824	0.2943	0.2943
49. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักจะชี้แจงให้ท่านทราบถึง เหตุผลทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ	3.334	0.5079	0.5079
50. ท่านทราบถึงสายการบังคับบัญชาในโครงสร้างองค์กร ของบริษัทอย่างชัดเจน	2.494	0.5894	0.5894
6. ด้านการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา	ค่า Alpha = 0.8385		
51. ท่านต้องปฏิบัติงานตามตารางที่หัวหน้างานได้กำหนด ไว้อย่างเคร่งครัด	1.852	0.5184	0.8761
52. หากท่านกระทำความผิดจะได้รับการลงโทษจาก หัวหน้างานทันทีโดยมิต้องสอบสวนใด ๆ	3.326	0.4203	0.8772
53. ท่านรู้สึกเครียด กัดเค้น เนื่องจากหัวหน้างานใช้ อำนาจควบคุมมากจนเกินไป	2.236	0.3878	0.8776
54. หัวหน้างาน/ผู้บริหารมักจะไม้ออกคำสั่งกับท่านอย่าง พรวดพราด	1.941	0.4872	0.8756
55. ในการปฏิบัติงานท่านรู้สึกอึดอัดจากการถูกควบคุม อย่างใกล้ชิดจาก หัวหน้างาน/ผู้บริหาร	2.017	0.1368	0.8806
56. ท่านรู้สึกสูญเสียสถานภาพทางสังคมไป เนื่องจากการ ใช้อำนาจควบคุมจากหัวหน้างาน	2.236	0.1937	0.8799
57. ท่านรู้สึกเหมือนถูกลดอำนาจลงจากหัวหน้างานที่ใช้ อำนาจควบคุมมากจนเกินไป	2.139	0.5629	0.5629
58. หัวหน้างานมักจะสร้างกฎระเบียบใหม่ เพื่อบังคับให้ ท่านปฏิบัติตามอยู่เสมอ	1.941	0.3611	0.8778

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha If Item Deleted
แบบสอบถามความเหนื่อยหน่าย	ค่า Alpha (ทั้งฉบับ) = 0.7153		
1. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่ซ้ำซากจำเจ	2.494	0.3919	0.6941
2. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่ท่านไม่ชอบ	2.393	0.3830	0.6956
3. ท่านรู้สึกหมดความกระตือรือร้นในการทำงาน เนื่องจากความเหนื่อยหน่าย	2.049	0.2082	0.7115
4. ท่านสนุกกับการทำงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	-0.475*	-0.0991	0.7292
5. ท่านทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความสุข	1.930	0.2610	0.7064
6. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการขาดแรงกระตุ้นในการ ทำงาน	2.393	0.3823	0.6965
7. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากความตึงเครียดในการทำงาน	3.864	0.3404	0.6998
8. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่ไม่มีโอกาส ก้าวหน้า	1.852	0.3827	0.6967
9. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากสภาพที่กดดันในการทำงาน	2.236	0.2638	0.7062
10. ท่านรู้สึกสับสน กระปรี้กระเปร่าอยู่เสมอในการทำงาน	2.049	0.3133	0.7020
11. ท่านทำงานด้วยความคล่องแคล่วกระฉับกระเฉง อยู่เสมอ โดยไม่รู้สึกเหนื่อยหน่าย	2.341	0.4266	0.6930
12. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับ เพื่อนร่วมงาน	2.049	0.2655	0.7064
13. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากความคับข้องใจในงาน	2.701	0.2301	0.7090
14. ท่านรู้สึกว่าความสามารถในการคิดและตัดสินใจของ ท่านช้าลงกว่าปกติ	-0.720*	-0.2339	0.7445
15. ท่านรู้สึกท้อแท้ด้วยคุณค่าจากสภาพงานที่ทำอยู่ใน ปัจจุบัน	2.236	0.3095	0.7030
16. บ่อยครั้งที่ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายจากความขัดแย้งที่เกิด ขึ้นกับหัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา	2.256	0.3780	0.7004
17. ท่านรู้สึกกระฉับกระเฉงในการทำงานอยู่ตลอดเวลา	2.646	0.2258	0.7093

ข้อคำถาม	ค่าอำนาจ จำแนก (t-test)	Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha If Item Deleted
18. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายและขาดสมาธิในการทำงาน	2.497	0.2490	0.7080
19. ท่านรู้สึกเหนื่อยหน่ายเนื่องจากทำงานที่ท่านไม่สนใจ	2.376	0.3781	0.6980
20. ท่านรู้สึกเหนื่อย ท้อแท้ และด้อยคุณค่าในการทำงาน	2.160	0.3217	0.7010
21. ประสิทธิภาพของระบบรับรู้ความรู้สึกต่าง ๆ ของท่าน ทำงานเป็นปกติ โดยไม่รู้สึกเหนื่อยหน่าย	2.346	0.3439	0.6986
22. ท่านมีแรงกระตุ้นในการทำงานอยู่เสมอ โดยไม่เกิด ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย	2.898	0.2542	0.7069
แบบสอบถามการตั้งใจลาออก	ค่า Alpha (ทั้งฉบับ) = 0.8762		
1. ท่านมีความตั้งใจจะลองไปสมัครงานที่ใหม่	3.989	0.6627	0.8612
2. ท่านคิดว่างานที่บริษัทแห่งนี้ไม่เหมาะสมกับท่าน	1.000*	0.1252	0.8833
3. ท่านพอใจที่จะทำงานกับบริษัทแห่งนี้ไปเรื่อย ๆ	4.438	0.5872	0.8653
4. แม้ว่าจะมีทางเลือกอื่น แต่ท่านก็จะทำงานที่บริษัท แห่งนี้ต่อไป	5.814	0.6123	0.8638
5. ถ้ามีโอกาสที่ดี ท่านจะเลือกไปประกอบอาชีพอื่นแทน	8.881	0.6888	0.8592
6. ท่านเคยคิดจะลาออกจากงานในช่วงสามเดือนที่ผ่านมา	3.742	0.2964	0.8828
7. ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนที่ทำงาน ถึงแม้ว่าจะมีผู้เสนองาน ใหม่ให้	3.473	0.5867	0.8654
8. ในระยะนี้ท่านติดตามประกาศรับสมัครงานตามที่ต่าง ๆ	6.481	0.5743	0.8661
9. ท่านทำงานที่บริษัทแห่งนี้เพราะมีความจำเป็นบางอย่าง	4.292	0.4649	0.8722
10. ท่านคิดว่าถ้าเป็นไปได้จะเปลี่ยนไปทำงานกับที่อื่น	7.891	0.6421	0.8620
11. ท่านจะลองไปสมัครงานที่ใหม่ถ้าหากมีเพื่อนมาชวน	6.481	0.6649	0.8614
12. ท่านเคยลางานเพื่อไปสัมภาษณ์งานที่อื่น	7.638	0.5688	0.8671
13. ท่านเคยชักชวนเพื่อนไปสมัครงานที่แห่งใหม่ด้วยกัน	6.769	0.6870	0.8599

หมายเหตุ

* คือ ข้อคำถามที่ตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) เพราะมี
ค่าน้อยกว่า 1.75

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : นางสาวนัศดา ยังสี
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและความเหนื่อยหน่าย
 กับการตั้งใจลาออกของพนักงาน
 สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ประวัติ

ประวัติส่วนตัว

เกิดเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2524

ที่อยู่ บ้านเลขที่ 44 หมู่ 4 ตำบลบางไผ่ อำเภอมะนัง จังหวัดนันทบุรี 11000

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์

สาขาวิชาสถิติประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2545