

ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนก
ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลูซิสเต็มส์ จำกัด

นางสาวกัญฐณี แสงพินิจ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Factors affecting Job Resignation of the Employees in ICT
Service Department, The Value System Company Limited**

Miss Kantanee Sangpinij



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนก
ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาวกัญฐณี แสงพินิจ
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

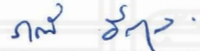
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อีสัชชกุล)



(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนกไอซีทีเซอร์วิส
บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

ผู้ศึกษา นางสาวกัญฐณี แสงพินิจ **รหัสนักศึกษา** 2533002073 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1)ระดับความตั้งใจการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยองค์การกับการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด จำนวนทั้งหมด 140 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีความเชื่อถือเท่ากับ 0.8256 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคว้สแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานมีระดับความต้องการลาออกจากงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ตามรายด้าน คือ อายุของพนักงาน และอายุการทำงาน of พนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยด้านองค์การ พบว่า ด้านความกดดันในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ การลาออก แผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

Independent Study title: Factors affecting Job Resignation of the Employees in ICT Service Department, The Value System Company Limited

Author: Miss Kantanee Sangpinij; **ID:** 2533002073;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor;

Academic year: 2011

Abstract

The objectives of this independent study were ; (1) to study the level of intention among job resignation of the employees in ICT Service department The Value Systems Company Limited ; and (2) to study relationship between personal factors and organizational factors with job resignation of the employees in ICT Service department, The Value Systems Company Limited.

The population using in this study was 140 employees in ICT Service department, The Value Systems Company Limited. The instrument used for data collection was a questionnaire with the reliability value of 0.8256. The statistic for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Chi- Square, and Pearson correlation coefficient for hypothesis test.

The results of this study found that (1) the overall level of intention of job resignation, was in at the moderate level ; and (2) Individually considering each of personal factors, age and work tenure had statistically significant relationship with job resignation of the employees in ICT Service department, the value systems Co.,Ltd. For organizational factors, work pressure, interpersonal relation, and job security had statistically significant relationship with overall job resignation of the employees at the moderate level.

Keywords: Resignation ICT Service department, The Value System Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ได้ก็เนื่องจากการได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่กรุณาแนะนำ ให้กำลังใจในการศึกษาตลอดหลักสูตร ติดตาม และกำกับดูแลในการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้น ผู้ทำการศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่งและจะจดจำความปรารถนาดีของท่านไว้ตลอดไป

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ พนักงานบริษัท เดอะเวลลูซิสมส์ จำกัด ทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถาม ให้ข้อมูลที่น่ามาใช้ประกอบในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนกำลังใจและคำแนะนำ จากคณาจารย์ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และเพื่อนร่วมรุ่นเป็นอย่างดีมาโดยตลอด และขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดามารดาผู้ให้ชีวิตและความรู้ รวมถึงครูบาอาจารย์ ผู้ให้ความรู้และความคิด ผู้บังคับบัญชาผู้ให้โอกาสในหน้าที่การงานและประสบการณ์ชีวิต

กัณฐณี แสงพินิจ

เมษายน 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก	8
ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด	14
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	24
การทดสอบเครื่องมือ	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านองค์การ	32
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกจากงานของพนักงาน แผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด	38
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	39
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของพนักงาน แผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด	45
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	47
สรุปการศึกษา	47
อภิปรายผล	49
ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	56
ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	57
ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	64
ค แบบประเมินแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิเคราะห์แบบประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ	65
ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	76
ประวัติผู้ศึกษา	81

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	30
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ.....	32
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ ด้านความกดดันในงาน.....	33
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	34
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	35
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ ด้านความมั่นคงในงาน.....	36
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ.....	37
ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน.....	38
ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกจากงานของพนักงาน.....	39
ตารางที่ 4.10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการลาออก.....	41
ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการลาออก.....	41
ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการลาออก.....	42
ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่กับการลาออก.....	42
ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายที่สังกัดกับการลาออก.....	43
ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับการลาออก.....	43
ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การกับการลาออก.....	44
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุ ที่ทำให้เพื่อนร่วมงานลาออกจากองค์การในความคิดเห็น ของพนักงานจากข้อคำถามปลายเปิด.....	45
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ท่านคิดจะ ลาออกจากองค์การในความคิดเห็นของพนักงานจากข้อคำถามปลายเปิด.....	46

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงอัตราการผลิตออกจากงานตั้งแต่ปี 2550 -2554	3
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 ฟังก์ชันการบริษัท เดอะแวลูซิสเต็มส์ จำกัด.....	17
ภาพที่ 2.2 ผังแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลูซิสเต็มส์ จำกัด.....	18



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

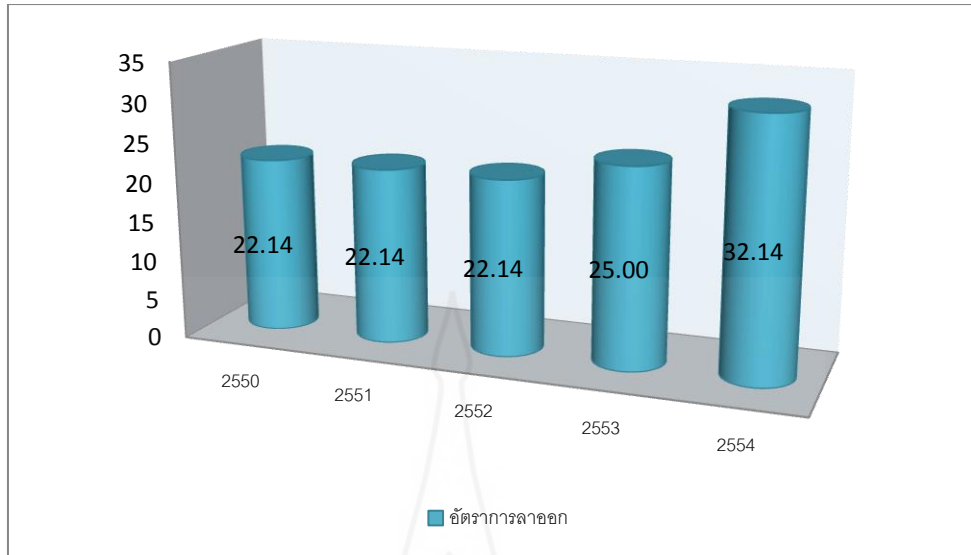
ปัจจัยพื้นฐานในการบริการจัดการองค์การให้ประสบความสำเร็จประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) เครื่องจักร (Machine) วัสดุ (Material) ซึ่ง คน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการที่องค์การควรให้ความสำคัญอย่างจริงจัง โดยการบริหารคน จะเป็นการบริหารจัดการที่มองไปข้างหน้า หรือ คิดล่วงหน้า โดยมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพต้องสอดคล้องและสนับสนุนกับกลยุทธ์ขององค์การ ซึ่งการบริหารจัดการจะต้องดำเนินการอย่างเหมาะสมและเป็นระบบจึงจะสามารถดึงดูด จูงใจ และรักษานักวิชาการที่มีคุณภาพที่องค์การต้องการ ให้อยู่ปฏิบัติงานโดยทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์การ องค์การจึงมีหน้าที่รักษานักวิชาการไว้ให้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ทรัพยากรบุคคลแตกต่างจากทรัพยากรประเภทอื่น ที่สามารถมีแนวความคิด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ การจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามทิศทางที่องค์การกำหนดจึงต้องสร้างความพึงพอใจให้กับทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์การให้เกิดประสิทธิภาพ อีกทั้งองค์การยังต้องรักษานักวิชาการไว้เพื่อบริหารจัดการองค์การให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนด การจัดการทรัพยากรบุคคลจึงเป็นหน้าที่ ที่สำคัญของผู้บริหารทุกระดับในองค์การ และหน่วยงานที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จะเป็นผู้กำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อผลักดันหรือนำองค์การไปสู่วัตถุประสงค์และเป้าหมาย(สงกรานต์ เขยเหล็ก, 2553: 1)

ปัจจุบันองค์การต่างๆ จะมีแนวโน้มที่พนักงานในองค์การนั้นๆ มักจะลาออกจากองค์การไปอยู่กับองค์การอื่น หรือ ไปประกอบอาชีพอื่นทำให้เกิดความสูญเสียแก่องค์การดังกล่าว เพราะต้องเสียค่าใช้จ่าย และเสียเวลาในการฝึกฝนอบรมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ ทำให้ต้องสูญเสียผลประโยชน์ต่างๆ และขาดพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาที่เกิดจากการที่พนักงานลาออกนั้นจะส่งผลกระทบต่อองค์การและตัวบุคคล โดยในส่วนผลกระทบที่เกิดกับตัวบุคคลนั้นจะพบว่า การลาออกของพนักงานมีผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ต้องรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้นจาก

เดิมที่ตนเองทำอยู่ ในช่วงที่เพื่อนร่วมงานลาออก และองค์กรยังหาพนักงานมาทดแทนไม่ได้ ซึ่งอาจเป็นการปฏิบัติงานแทนชั่วคราวจนกว่าจะหาบุคคลมาทดแทนได้ หรือปฏิบัติงานแทนตลอดไป ถ้าองค์กรนั้นอยู่ในช่วงที่ต้องการลดจำนวนพนักงานลง และถ้าองค์กรเห็นว่าพนักงานที่เหลืออยู่สามารถปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มขึ้นได้ดี ก็อาจทำให้องค์กรไม่สรรหาและว่าจ้างพนักงานมาเพิ่มทำให้พนักงานที่เหลือต้องรับภาระงานเพิ่มขึ้นจากเดิมตลอดไป ซึ่งอาจทำให้ความพึงพอใจในงานลดลงไปอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีผลทำให้บุคคลที่ยังอยู่พยายามพิจารณาหาเหตุผลว่าอะไรเป็นสาเหตุให้บุคคลอื่นๆ ต้องลาออกจากงาน และทำให้เขาพยายามแสวงหาทางเลือกใหม่ตามไปด้วย นอกจากนี้การลาออกจากงานอาจทำให้สูญเสียผลประโยชน์บางอย่างที่ได้รับจากองค์กรเดิม เช่น ความอาวุโส อายุงาน เงินเดือน ผลประโยชน์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเปลี่ยนงานใหม่ทำให้เกิดความเครียด เช่น ความเครียดจากสภาพแวดล้อม ภายในองค์กรใหม่ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ระบบการทำงานใหม่ๆ ซึ่งถ้าเราไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้ จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว รวมถึงผลกระทบต่อสภาพจิตใจ

ในส่วนของผลกระทบต่อองค์กร จะพบว่าองค์กรจะต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม พัฒนาพนักงานที่รับเข้ามาใหม่ ซึ่งเปรียบเทียบกับการลงทุนในทรัพยากรบุคคล และเมื่อบุคคลนั้นลาออกไป องค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายดังกล่าว นอกจากนี้ในช่วงของการสรรหาบุคคลเข้ามาแทนบุคคลที่ลาออกไปนั้น ผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กรจะลดลงไปช่วงหนึ่ง เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอต่อกระบวนการทำงาน และหากองค์กรใดมีอัตราการลาออกของพนักงานสูง ก็จะทำให้องค์กรเสียภาพพจน์ ทำให้บุคคลภายนอกคิดว่าการทำงานในองค์กรนั้นขาดความมั่นคง องค์กรอาจมีปัญหาภายใน และถ้าบุคคลที่ลาออกจากองค์กรไปนั้นเป็นผู้ที่มีความชำนาญ มีความสามารถสูงก็จะเกิดผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรและอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ และยังทำลายขวัญกำลังใจของบุคคลที่ยังคงอยู่ในองค์กรด้วย (วัชรินทร์ หนุทอง, 2547: 2)

จากความสำคัญของทรัพยากรบุคคลที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยขององค์กรต่อการลาออกของพนักงานแผนกไอซีที เซอร์วิสของบริษัท ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งแผนกจำนวน 140 คน มีอัตราการลาออกของพนักงาน 5 ปี ย้อนหลังดังภาพ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงอัตราการลาออกจากงานตั้งแต่ปี 2550 -2554

จากภาพ พบว่า 5 ปี ที่ผ่านมามีการประสบปัญหาต่อเนื่องในเรื่องการลาออก และการขาดแคลนแรงงาน ในปี 2550 - 2552 มีอัตราการลาออกเท่ากับร้อยละ 22.14 ปี 2553 มีอัตราการลาออกเท่ากับร้อยละ 25 ปี 2554 อัตราการลาออกเท่ากับร้อยละ 32.14 ดังนั้นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์กรเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการลดจำนวนพนักงานที่ลาออกซึ่งจะเป็นปัญหาใหญ่ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงาน

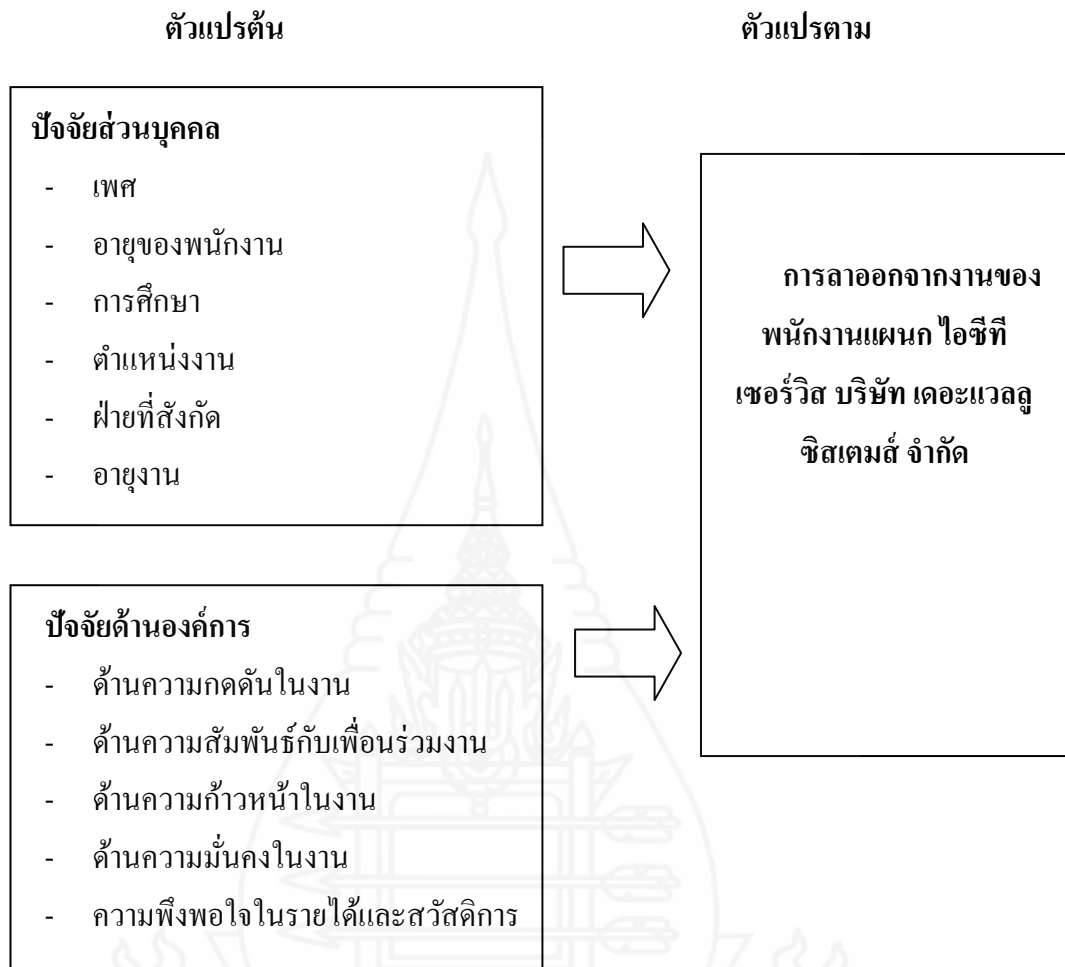
การศึกษารุ่นนี้ “ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ” เพื่อให้องค์กรสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาการลาออกของพนักงานที่เกิดขึ้นในองค์กรและนำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์เพื่อป้องกันและรักษาพนักงานที่มีคุณค่าให้คงอยู่กับองค์กร

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิสบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยองค์กรกับการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิสบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิสบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด อยู่ในระดับสูง

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน ดังนี้

4.2.1 อายุของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

4.2.2 ระดับการศึกษา ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

4.2.3 ตำแหน่งหน้าที่ ในบริษัทของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

4.2.4 แผนกที่สังกัด ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

4.2.5 อายุงาน ที่ทำงานในบริษัทของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

4.3 ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ด้านความกดดันในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความพึงพอใจในรายได้ มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

5. ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน แผนก ไอซีที เซอร์วิสบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด กำหนดขอบเขตของงานวิจัยดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิสบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 140คน ใช้หลักการคำนวณ Yamane's ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น 95% มีความคาดเคลื่อนที่ยอมรับเท่ากับ 104คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยด้านองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ระหว่าง เดือนมกราคม 2555 ถึง เดือนเมษายน 2555

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ศึกษาได้นิยามศัพท์ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในความหมายในการศึกษา ดังนี้

6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิสบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์จำกัด

6.1.1 เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิง

6.1.2 อายุของพนักงาน หมายถึง อายุเต็มของพนักงานจนถึงวันตอบแบบสอบถาม นับเป็นปี โดยแบ่งช่วงอายุเป็น 4 กลุ่มดังนี้ อายุต่ำกว่า 25 ปี, อายุ 26-30 ปี, อายุ 31-35 ปี, อายุ 35 ปีขึ้นไป

6.1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่ได้รับของพนักงานนับถึงวันที่ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้ ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, ปริญญาโทหรือสูงกว่า

6.1.4 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานหรือหน้าที่รับผิดชอบปัจจุบันของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม Officer-Sr. Officer , Supervisor –Asst. Manager , Manager

6.1.5 หน่วยที่สังกัด หมายถึง หน่วยงานของแผนก ไอซีที เซอร์วิสบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้ Service Business Operation, Professional Service, Service Center BKK, Service Center Province, Service Sales

6.1.6 อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่พนักงานเริ่มทำงานเป็นพนักงานของบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มแบ่งออกเป็น กลุ่ม ดังนี้ 1ปี หรือน้อยกว่า, ตั้งแต่ 2-5 ปี, ตั้งแต่ 5-9 ปี, ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

6.2 ปัจจัยด้านองค์การ หมายถึง ส่วนประกอบต่างๆ ขององค์การที่มีผลต่อพนักงาน ได้แก่ ความกดดันในงาน, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ความก้าวหน้าในงาน, ความมั่นคงในงาน, ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ

6.2.1 ความกดดันในการทำงาน หมายถึง ความคิดความรู้สึกของพนักงานต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากทำงาน อันเกิดจากเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อมภายในองค์การ อันจะส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน

6.2.2 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่มีเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานให้การสนับสนุนช่วยเหลือและให้ความเอาใจใส่ชี้แนะช่วยเหลือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

6.2.3 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง พนักงานได้มีโอกาสในการย้ายไปดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง การได้มีโอกาสหมุนเวียนสับเปลี่ยนตำแหน่งหรือหน้าที่การงาน เพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน

6.2.4 ความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกมีความปลอดภัยและมั่นใจในงานที่ตนเองทำอยู่ว่าสามารถจ่ายผลตอบแทนได้อย่างต่อเนื่องตราบเท่าที่พนักงานยังดำรงเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

6.2.5 ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ หมายถึง เงินหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ช่วยเหลืออื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้จากเงินเดือนประจำและเงินที่ได้จากรายได้เสริมอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนรวมกัน เช่น สวัสดิการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น

6.3 การลาออก หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่มีต่อการสิ้นสุดสภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การหนึ่งในอนาคต

6.4 แผนกไอซีที เซอร์วิส หมายถึง แผนกที่ให้บริการด้านไอที ประกอบด้วย การออกแบบโครงสร้างระบบเครือข่ายและการอิมพลิเมนต์ระบบรักษาความปลอดภัย การอินทิเกรตระบบการให้บริการเว็บไซต์ การออกแบบและอิมพลิเมนต์โครงสร้างสำเร็จรูปเพื่อการใช้งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการฝึกอบรมและบริการซ่อมบำรุงรักษา

6.5 บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าด้านไอทีชั้นนำ มีศูนย์บริการทั้งก่อนขายและหลังการขายทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัดซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศไทย 10 สาขา สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 159/35 อาคารเสริมมิตร ทาวเวอร์ ชั้น 21 ถนนสุขุมวิท 21 (อโศก) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทร. 0 2661 6666

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อเท็จจริงที่เกิดจากการทำงานของพนักงาน

7.2 เพื่อทราบถึงปัจจัยที่สามารถนำมาใช้ในการทำนายแนวโน้มการลาออกของพนักงาน

7.3 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง วางแผนในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีแก่พนักงาน แก้ปัญหาการสูญเสียพนักงานที่มีคุณค่าขององค์การ

7.4 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ป้องกันและรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก

1.1 ความหมายของการลาออกจากงาน

Mobley (อ้างถึงใน Liew Chai Hong and Sharan Kaur, 2008: 2) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่า หมายถึง การที่พนักงานขององค์การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การนั้น ซึ่งการสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยพนักงานเป็นผู้ที่จัดการเอง
2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ คือ การสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การโดยองค์การเป็นผู้จัดการและหมายถึงการเกษียณอายุ และการตาย

Sayles & Strauss.(1977) ได้กล่าวว่า การลาออก หมายถึง การสิ้นสุดการว่าจ้างพนักงานและการจ้างพนักงานใหม่เข้ามาทำงานแทน หรือการเข้าทำงานและการลาออกจากงานของพนักงาน หรือบุคลากรในองค์การ สำหรับการเข้าทำงานมีความหมายรวมถึงการว่าจ้างพนักงานใหม่และการเรียกพนักงานเก่ากลับเข้ามาทำงานด้วย ส่วนการออกจากงาน หมายถึง การลาออก การไล่ออก และการให้ออกเนื่องจากขาดงานเกินกว่า 7 วัน โดยไม่ได้รับอนุญาต การหมุนเวียนการทำงานนี้เกิดขึ้นโดยที่พนักงานสมัครใจ (Voluntary) และไม่สมัครใจ (Involuntary) ทั้งโดยหลีกเลี่ยงได้และหลีกเลี่ยงไม่ได้ การออกจากงานโดยสมัครใจมักจะเกิดจากตัวพนักงานเอง ในขณะที่ออกจากงานโดยไม่สมัครใจมักเกิดจากนายจ้าง การออกจากงาน โดยหลีกเลี่ยงได้มักเกิดสภาพ

การทำงานที่เข้มงวดเกินไป สำหรับการลาออกจากงานโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ได้แก่ ความเจ็บป่วย การเกษียณอายุ การตาย และการตั้งครรภ์ เป็นต้น

Gaertner, Karen N., Nollen Stanley K.(1992) ให้แนวคิดว่า ความตั้งใจลาออก หมายถึง ความตั้งใจทางพฤติกรรมที่เป็นผลจากนโยบายขององค์กร สภาพการณ์ด้านตลาดแรงงาน และการรับรู้ของพนักงาน โดยที่พนักงานคาดหวังจะจากองค์กรไปเนื่องจากเชื่อว่าต้องได้รับสิ่งที่ดีขึ้นจากการลาออก

Poter, Lawler III, และ Hackman ได้จำแนกประเภทของการลาออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การลาออกที่เกิดขึ้นจากความประสงค์ของบุคคล (Voluntary Individual Initiated Turnover) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานในองค์กรเดิมอันเนื่องมาจากความต้องการของบุคคลเองโดยที่บุคคลนั้น ไม่ได้ถูกบังคับจากใคร

2. การลาออกที่เกิดขึ้นจากความประสงค์ของบุคคล (Voluntary Individual Initiated Turnover) หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจไม่ทำงานในองค์กรเดิมอันเนื่องมาจากแรงกดดันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของบุคคลเอง เช่น ย้ายงานตามสามี หรือ คลอดบุตร ถึงแม้ว่าบุคคลต้องการทำงานอยู่กับองค์กร ในขณะที่องค์กรเองก็ต้องการให้บุคคลทำงานอยู่กับองค์กร เช่นเดียวกัน

3. การลาออกที่ไม่ได้เกิดจากความประสงค์ขององค์กร (Involuntary Organization Initiated Turnover) หมายถึง การที่องค์กรได้รับแรงกดดันจากสภาพเศรษฐกิจที่มีความจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานดังนั้นจึงจำเป็นต้องปลดพนักงานออก

4. การลาออกที่เกิดจากความประสงค์ขององค์กร (Voluntary Organization Turnover) หมายถึง การที่องค์กรตัดสินใจให้บุคคลสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร เนื่องจากความไม่มีประสิทธิภาพของบุคคลเอง

กองวิชาการและวางแผน กรมแรงงาน อธิบายเกี่ยวกับการลาออกจากงานว่า หมายถึง การออกจากงานของลูกจ้างด้วยการลาออกโดยสมัครใจ ให้ออกเพราะมีความผิด เลิกจ้าง ถูกเกณฑ์ทหาร และอื่นๆ ได้แก่

1. ลาออก หมายถึง การที่ลูกจ้างลาออกจากงานโดยสมัครใจ เช่น ลาออกไปศึกษาต่อ ลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพอื่น เป็นต้น

2. ให้ออกเพราะลดงาน หรือเลิกงาน หมายถึง การลาออกจากงานของคนทำงานซึ่งนายจ้างให้ออกโดยไม่มี ความผิด เช่น หมดงาน หมดสัญญาจ้าง เลิกกิจการ เป็นต้น

3. ให้ออกเพราะทำความผิดหรือปลดออก หมายถึง การออกจากงานของ คนทำงาน โดยนายจ้างให้ออก หรือปลดออก เนื่องจากมีความผิดหรือหย่อนสมรรถภาพในการ ทำงาน เช่น ทูจริตเกียจคร้าน ขาดงาน ผิดวินัย เป็นต้น

4. ให้ออกเพราะเหตุอื่นๆ หมายถึง การออกจากงานโดยสาเหตุอื่น นอกเหนือจาก ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เช่น รับราชการทหาร ทูพพลภาพ เกษียณอายุ ดาย เป็นต้น

ถึงแม้การลาออกจะมีผู้ให้ความหมายและแบ่งประเภทไว้มากมายแต่การลาออกที่ใช้ใน การศึกษาครั้งนี้

1.2 ความสำคัญของการลาออกจากงาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2530: 9) กล่าวว่า การเคลื่อนย้ายเข้า-ออก กำลังคนจากองค์การถือว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายและมีความสำคัญมากทั้งในด้านส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานเอง และในด้านองค์การ กล่าวคือ ในด้านส่วนตัว การเคลื่อนย้ายเข้า-ออกจากองค์การจะต้องใช้เวลาในการปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ทำงานใหม่ เสียความอาวุโส ใช้เวลาในการสร้างความก้าวหน้าทางสายอาชีพ ขาดความผูกพันกับหน่วยงาน เสียเวลาในการเรียนรู้งานใหม่ ขณะเดียวกันย่อมทำให้เกิดความรู้สึกแปลกใหม่ มีความกระตือรือร้นต่องาน ความรับผิดชอบสถานที่ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เปลี่ยนแปลงตามไป ด้วย ส่วนด้านองค์การนั้นการบริหารองค์การในปัจจุบันส่วนใหญ่ได้นำวิธีการบริหารงานบุคคล แบบใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานให้องค์การ จึงพิจารณาเห็นว่าการเคลื่อนย้ายเข้า- ออก จากองค์การมีส่วนก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียต่่องค์การ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะ คุณสมบัติของผู้เข้า-ออก และการป้องกันให้ความเสียหายแก่การดำเนินงานต่อองค์การน้อยที่สุด

เสนาะ ดิยาว (2543: 142) ให้ความเห็นเมื่อคนงานลาออกองค์การไม่ควรปล่อยให้ คนงานลาออกโดยไม่ทราบสาเหตุ องค์การจะต้องสนใจและหาเหตุผลว่าเพราะเหตุใดพนักงานจึง ลาออก เพราะจะกระทบกระเทือนต่อการดำเนินงานในอนาคต สาเหตุของการลาออกมีหลายอย่าง ซึ่งบริษัทไม่อาจรู้ได้ทุกอย่าง แต่ผลของการที่คนลาออกจะทำให้้องค์การต้องเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรับพนักงานใหม่ การฝึกอบรมและอื่นๆ จนกว่าจะได้คนมาทำงานแทน โดยเฉพาะหากผู้ลาออก เป็นผู้มีความสามารถสูงก็จะมีผลกระทบกระเทือนต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของ้องค์การ ได้ หากการลาออกของพนักงานเกิดจากความไม่พอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นเรื่องที่้องค์การควร จะพิจารณาแก้ไข เช่น มีการลาออกกันบ่อย ๆ หรือออกครั้งละหลายๆ คน

Steers (1977: 48) กล่าวถึง ความผูกพันต่อ้องค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า- ออก จากงานของสมาชิก้องค์การได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก เพราะ

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจ ในงานสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองต่อองค์กร โดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่มุมหนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กร ค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็จะอยู่ได้อย่างมั่นคงความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

1.3 แนวทางการศึกษาเกี่ยวกับการออกจากงาน

นักวิชาการได้มีการศึกษาแนวทางในการลาออกไว้เป็น 3 แนวทาง ด้วยกันดังนี้

1. แนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม (Behavioral schools of Thought or Approach) เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวถึงพฤติกรรมการลาออก โดยพยายามค้นหาสาเหตุว่าการลาออกเกิดขึ้นได้อย่างไร และส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร นักวิชาการชื่อ ลอว์เลอร์ (Lawer,1972:217-299) ได้กล่าวถึงการลาออก คือ การไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร มักจะก่อให้เกิดผลที่ตามมาหลายด้านด้วยกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกขึ้น 2 อย่างด้วยกันคือ

- ความต้องการค่าตอบแทนสูงขึ้น จะทำให้พนักงานขององค์กรมีพฤติกรรมต่างๆ ได้แก่ ปฏิบัติงานไม่ดี ผลการปฏิบัติงานต่ำ มีการนัดหยุดงาน การร้องทุกข์ และแสวงหางานใหม่ที่ค่าตอบแทน และผลประโยชน์สูงหรือมากกว่า ซึ่งจะทำให้เกิดการขาดงาน และการลาออก

- ความตั้งใจในการทำงานต่ำลงมา หากเกิดความรู้สึกเช่นนี้ขึ้น จะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความไม่พอใจในงาน จะมีผลให้เกิดความผิดปกติด้านจิตใจ และสุขภาพจิตไม่ดี เป็นผลให้พนักงานขาดงาน และลาออกจากองค์กรในที่สุด

อย่างไรก็ตาม หากสรุปว่าความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีผลทำให้เกิดการลาออกของพนักงานเสมอไปนั้น คงจะเป็นการสรุปที่ไม่ถูกต้องนัก เนื่องจากยังคงมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากค่าตอบแทน เช่น ลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานลาออกได้เช่นกัน

2. แนวทางการศึกษาด้านเศรษฐศาสตร์ (Economic schools of Thought or Approach) เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวถึงภาวะแรงงานในตลาดแรงงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ประกอบด้วย โบวีย์ (Bowey) ฟราย (Fry) และบรูตัน (Bruton) ซึ่งทั้งหมดเห็นด้วยกับคำกล่าว เนื่องจากหากกิจการทางธุรกิจกำลังดำเนินไปอย่างดีแล้ว มีการสร้างงานจำนวนมาก มีผลให้อัตราการจ้างแรงงานสูงขึ้น โอกาสในการเปลี่ยนแปลงงานก็จะสูงขึ้นเช่นกัน ถ้าหากขาดความต้องการของแรงงานยังคงที่ โอกาสในการเปลี่ยนแปลงงานก็จะต่ำ ดังนั้นอัตราการลาออกจะมีส่วนสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลง

ของโอกาสในการเปลี่ยนแปลงงาน ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่พอใจกับลาออกนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในช่วงที่อัตราการว่างงานต่ำ นั่นคือ หากภาวะของความต้องการของตลาดแรงงานสูง ก็จะทำให้เกิดการตัดสินใจที่จะเปลี่ยนงาน ในทางตรงกันข้ามหากภาวะการว่างงานสูง พนักงานจะยังคงตัดสินใจที่จะยังคงทำงานที่เดิมต่อไป

3. แนวทางการศึกษาด้านปัจจัยที่เป็นแรงผลักดัน และปัจจัยด้านที่เป็นแรงดึงดูด (Push and Pull Approach) แนวทางการศึกษานี้ นับว่าเป็นแนวทางการศึกษาที่ผสมผสานแนวความคิดด้านพฤติกรรมและแนวคิดด้านเศรษฐศาสตร์ เข้าไว้ด้วยกัน โดยกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรออกจากงานมี 2 ปัจจัยด้วยกัน จากการศึกษาของ ชิเลียร์ และฟรอยเดนเบอร์ก (Shilliar&Freudenberg,1982: 846 – 847) คือ

- ปัจจัยผลักดัน (Push Factors) หมายถึง ปัจจัยภายในองค์การที่มีผลต่อการสร้างความไม่พอใจให้กับบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลลาออกในที่สุด เช่น ค่าจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ขนาดขององค์การ การสื่อสารภายในองค์การ

- ปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) หมายถึง ปัจจัยภายนอกองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มาดึงดูดให้บุคคลมีการเคลื่อนย้าย หรือลาออกจากองค์การเดิมไปสู่องค์การใหม่ เช่น ตลาดแรงงานค่าตอบแทนสูงกว่า โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

ปัจจัยข้างต้นที่กล่าวมาแล้วนั้น มอบเลห์ และคณะ (Mobley, 1977) ได้เสนอว่า ปัจจัยผลักดันนั้นนับว่าเป็นปัจจัยรองที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ทำให้บุคคลคิดลาออกจากงาน หากทางเลือก หรือเปรียบเทียบระหว่างงาน ในขณะเดียวกันนั้น ปัจจัยดึงดูดถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดและมีส่วนไม่น้อยต่อการตัดสินใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้งานที่ดีกว่าเดิม และมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งโดยปกติแล้วนั้นพนักงานมักจะลาออกจากงานเมื่อเขาได้งานใหม่ที่จ่ายค่าจ้างหรือค่าตอบแทนสูงกว่าเดิม

1.4 ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการลาออกของพนักงานในองค์การ

มอบเลห์ และคณะ (Mobley, 1982) ได้อธิบายถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนงาน หรือการลาออกจากองค์การในด้านต่างๆ ดังนี้

1.4.1 ผลกระทบต่อองค์การ

ผลกระทบเชิงบวกต่อองค์การได้แก่ องค์การอาจได้พนักงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพกว่าเข้ามาแทนที่ หรือก่อให้เกิดความรู้ แนวคิด และ การนำเทคโนโลยีใหม่มาให้กับองค์การ และการเปลี่ยนงานอาจกระตุ้นให้ผู้บริหารปรับปรุง หรือ พยายามหาวิธีการเปลี่ยนแปลงองค์การในทางที่ดีขึ้น โดยการลดพฤติกรรมละทิ้งงานต่างๆ ที่ไม่พึงปรารถนา นอกจากนี้ อาจช่วย

ลดความขัดแย้งในองค์กรได้ หรือ สามารถกล่าวได้ว่า การออกจางานเป็นวิธีการสุดท้ายที่นำมาใช้ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งในองค์กร

ผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร ได้แก่ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายทั้งทางตรง อันได้แก่ การรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกอบรมคนใหม่ และทางอ้อม ซึ่งได้แก่ ผลผลิต และประสิทธิภาพที่ลดลงระหว่างการฝึกคนใหม่ เพื่อทดแทนคนที่ลาออกไป นอกจากนี้ หากคนที่ลาออกจากองค์กรเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ หรือ มีความสามารถสูง ก็จะเกิดผลกระทบต่อปฏิบัติงานขององค์กร และ อาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ รวมถึงส่งผลกระทบต่อรูปแบบของกลุ่มสังคม การติดต่อสื่อสารในองค์กร ในทำนองเดียวกันหากผู้ที่ลาออกก็จะมีผลกระทบต่อคนที่ยังคงอยู่รวมทั้งปริมาณงานที่มากขึ้น และผลงานที่ได้อาจมีประสิทธิภาพที่ด้อยลง ทำให้ขวัญกำลังใจของคนที่ยังอยู่ในองค์กรลดน้อยลง นอกจากนี้ การลาออกของบุคคลอาจจะมีผลต่อทัศนคติของคนที่เหลืออยู่ โดยทำให้อัตราการเปลี่ยนงานสูงขึ้น เนื่องจากขวัญกำลังใจไม่ได้ หรือ เขาคิดว่ามีทางเลือกอื่น ๆ อีกมากมาย ในขณะที่แต่เดิมอาจไม่สนใจที่จะเปลี่ยนงาน ซึ่งสิ่งนี้อาจนำไปสู่การหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่มีความเหมาะสม โดยองค์กรที่มีการเปลี่ยนงานมาก อาจทำให้เกิดมีนโยบายหรือการควบคุม แต่หากทำได้ไม่ดีอาจส่งผลให้องค์กรเสียโอกาสที่ดีและเป็นสาเหตุให้องค์กรต้องระงับหรือเลื่อนโครงการที่สำคัญ เนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไป

1.4.2 ผลกระทบต่อตัวบุคคลที่มีแนวโน้มการลาออก

การลาออกของพนักงานมีผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ กับองค์กรและตัวบุคคล (ฐิติรัตน์ ศิริเลิศ, 2545)

ผลกระทบเชิงบวกของตัวบุคคล ได้แก่ บุคคลที่ลาออกอาจจะได้รับการจูงใจที่ดีกว่าจากองค์กรใหม่ ในรูปของผลประโยชน์ที่มากขึ้น หรือ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถมีความก้าวหน้าในงานที่สูงขึ้นและผู้ที่ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนงานอาจได้รับเลือกเข้าทำงานในหน่วยงานใหม่ ที่ทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น นอกจากนี้อาจเกิดผลดีต่อบุคคลที่คงอยู่องค์กรที่มีคนลาออก เนื่องจากการเปิดโอกาสให้คนที่คงอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น

ผลกระทบเชิงลบของตัวบุคคล ได้แก่ การที่มีคนลาออกจากองค์กรแล้วส่งผลให้คนที่คงอยู่พยายามพิจารณาหาสาเหตุว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้คนอื่นลาออกจากงาน ทำให้เขาแสวงหาทางเลือกใหม่ตามไปด้วย ซึ่งอาจทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน และการที่บุคคลจำเป็นต้องเปลี่ยนงานอาจมีเหตุผลที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น มีความจำเป็นต้องย้ายภูมิลำเนา เหตุผลทางครอบครัว ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่พอใจในงานก็ได้ นอกจากนี้ การลาออกจางานอาจทำให้สูญเสียประโยชน์บางอย่างที่ได้รับจากหน่วยงาน เช่น ความอาวุโส และ ผลประโยชน์อื่น ๆ

บางครั้งการเปลี่ยนงานอาจทำให้เกิดความเครียด ซึ่งถ้าไม่สามารถจัดการความเครียดนี้ได้จะทำให้กระทบกับความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และครอบครัว

1.4.3 ผลกระทบต่อสังคม

ผลดีที่มีต่อสังคม การเคลื่อนย้ายแรงงานไปสู่องค์กรใหม่หรือองค์กรขยายกิจการเป็นความจำเป็นในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น การย้ายไปองค์กรใหม่ที่ทำให้ผลตอบแทนที่สูง ก็จะส่งผลกระทบต่อรายได้เฉลี่ยของประชากร การลาออกของพนักงานจากเหตุผลที่มีความเครียดจากการทำงาน จะเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิต ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอสรุปได้ว่าสาเหตุการลาออกจากองค์กรของพนักงานเกิดขึ้น โดยทั้งสมัครใจและไม่สมัครใจ ที่สำคัญคือการลาออกของพนักงานมักจะมีผลกระทบต่อการบริหารขององค์กร ดังนั้นการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานจึงต้องเริ่มจากการศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุส่วนบุคคลและสาเหตุด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรบริหารจัดการเพื่อแก้ไข และป้องกันปัญหาดังกล่าวเพื่อรักษาบุคคลากรให้ยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ก่อตั้งโดยนายณรงค์ ینگ์ชเนส ประธานบริหาร เมื่อปี พ.ศ. 2531 เพื่อดำเนินธุรกิจเป็นผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าด้านไอทีชั้นนำ อาทิ ไมโครซอฟท์ ฮิวเลตต์-แพคการ์ด และซีเกท ในปี พ.ศ. 2542 บริษัทฯ ได้นำระบบออนไลน์หรือ B2B มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์ และสามารถดำเนินธุรกิจผ่านระบบออนไลน์ได้ นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังได้เปิดศูนย์บริการทั้งก่อนและหลังการขาย รวมถึงให้การสนับสนุนด้านการบำรุงดูแลรักษาระบบเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าผ่านทาง 2 สาขาในกรุงเทพฯ และอีก 8 สาขาในต่างจังหวัดซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ ได้แก่ ระยอง เชียงใหม่ หาดใหญ่ ขอนแก่น นครราชสีมา สุราษฎร์ธานี ภูเก็ตและพิษณุโลก มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 463 คน

ในปี 2544 บริษัทฯ ได้ปรับโครงสร้างธุรกิจไปสู่การเป็นผู้จัดจำหน่ายแบบเพิ่มมูลค่า (Value Added Distribution Company) โดยแบ่งธุรกิจออกเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ

1. **ดิสตรีบิวชั่น** การจัดจำหน่ายสินค้าไอที สินค้าในกลุ่มนี้ได้แก่ เดสก์ทอปพีซี โน้ตบุ๊ก พริ้นเตอร์ แอลซีดี พีดีเอ เป็นต้น

2. เ็นเตอร์ไพรส์ โซลูชัน การให้บริการด้านการออกแบบ ติดตั้ง และอิมพลิเมนต์ ระบบโครงสร้างพื้นฐานให้กับองค์กรที่ต้องการดำเนินงานด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สินค้าในกลุ่มนี้ ได้แก่ เซิร์ฟเวอร์ขนาดใหญ่สำหรับองค์กร เซิร์ฟเวอร์ขนาดเล็กสำหรับหน่วยงาน ระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันสำหรับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลิตภัณฑ์ด้านไอที เพื่อการจัดการระบบ และระบบรักษาความปลอดภัยจากผู้ผลิตชั้นนำ เป็นต้น

3. ไอซีที เซอร์วิส การให้บริการด้านไอที ประกอบด้วยการออกแบบโครงสร้างระบบ เครือข่ายและการอิมพลิเมนต์ ระบบรักษาความปลอดภัย การอินทิเกรตระบบการให้บริการ เว็บไซต์ การออกแบบและอิมพลิเมนต์โครงสร้างสำเร็จรูปเพื่อการใช้งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การบริการฝึกอบรมและบริการซ่อมบำรุงรักษา (MA) เป็นต้น

2.1 นโยบายหลักของบริษัท

มีการวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจที่ชัดเจน บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด มีความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าที่จะขยายส่วนแบ่งทางการตลาดและสร้างความแข็งแกร่งให้กับเครือข่ายช่องทางการจัดจำหน่ายยิ่งขึ้น โดยทางบริษัทฯ ได้จับมือเป็นพันธมิตรกับผู้ผลิตสินค้าไอทีชั้นนำ อาทิ แอปเปิล คอมพิวเตอร์, อัซซุสเทค, เบนคิว, ซิสโก, ฮิวเลตต์-แพคการ์ด, ไอบีเอ็ม, เลอโนโว, ไมโครซอฟท์, ออราเคิล และอื่นๆ อีกมากมาย เพื่อขยายสายผลิตภัณฑ์ให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ทุกกลุ่ม

ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านการบริการแก่ดีเลอร์ให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ในเดือนพฤศจิกายน 2541 ที่ผ่านมา บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ได้ประกาศเปิดตัวโครงการ “Value Online” (หรือชื่อในปัจจุบันคือ “ECS Online Express”) ขึ้น สำหรับดีเลอร์ทั่วประเทศไทยให้สามารถสั่งซื้อสินค้าและขอรับบริการข้อมูลแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างฉับไว

เป็นพันธมิตรการจัดจำหน่ายในระดับภูมิภาค ในเดือนพฤศจิกายน 2541 บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด และบริษัทผู้ค้าส่งสินค้าไอทีรายใหญ่อีก 2 บริษัทในสิงคโปร์และมาเลเซีย คือ บริษัทอีซีเอส คอมพิวเตอร์ (สิงคโปร์) จำกัด และบริษัทเค.ยู ซิสเต็มส์ (มาเลเซีย) จำกัด ได้ประกาศความร่วมมือในการจัดตั้งบริษัท อีซีเอส โฮลดิ้งส์ จำกัด หรืออีซีเอสเอช โดยมีบริษัทเททสตีล อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์รายใหญ่เป็นอันดับห้าของโลก เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ต่อมาอีซีเอสเอชได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์สิงคโปร์เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2545 หลังจากนั้น โซเลคตรอน ผู้ผลิตไอทีรายใหญ่ระดับโลกได้เข้ามาถือหุ้นในเททสตีล ส่งผลให้ ณ ปัจจุบันนี้โซเลคตรอนกลายเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในอีซีเอสเอชแต่เพียงผู้เดียว ต่อมาอีซีเอสเอชก็ได้พันธมิตรเพิ่มอีก 2 ราย คือ บริษัทซีพีไอ (ประเทศจีน) จำกัด

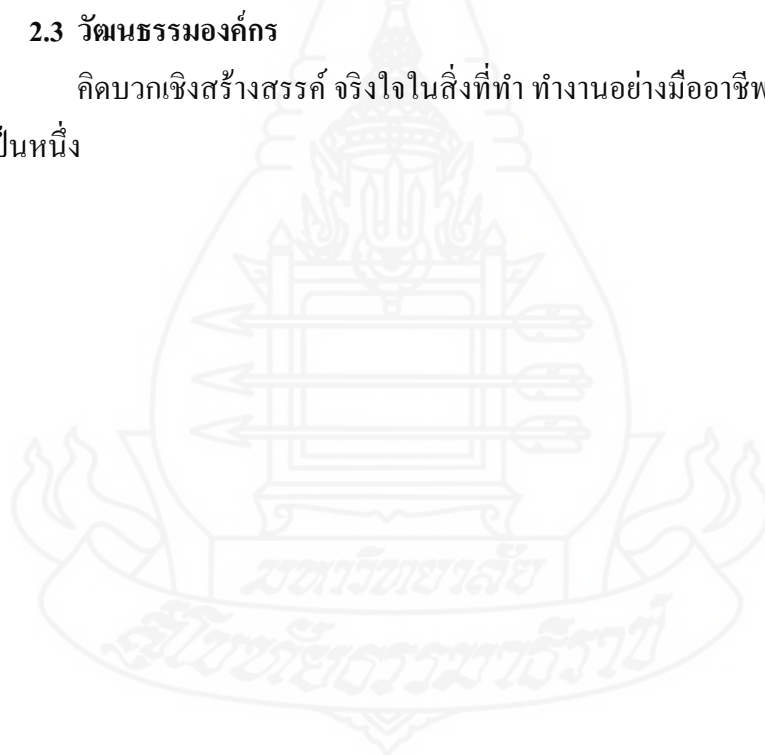
ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท อีซีเอส (ประเทศจีน) จำกัด ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าไอทีรายใหญ่เป็นอันดับสองของประเทศจีน และต่อมายังได้ร่วมลงทุนกับบริษัทแฮริสมา อากุงจาซา จำกัด ตั้งบริษัท อีซีเอส อินโด จำกัด ขึ้น ล่าสุดยังได้เข้าถือหุ้นจำนวน 49% ในบริษัทเอ็มเอสไอ-คิจิแลนด์ฟิลิปปินส์ จำกัด ของประเทศฟิลิปปินส์ซึ่งในปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น “เอ็มเอสไอ-อีซีเอสฟิลส์ จำกัด” ปัจจุบันบริษัทอีซีเอส โฮลดิ้งส์ จำกัด มีเครือข่ายอยู่ใน 7 ประเทศ คือ จีน ไทย สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์และเวียดนาม นับเป็นบริษัทค้าส่งสินค้าไอทีชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกนี้ด้วยเครือข่ายการจัดจำหน่ายกว่า 21,400 ราย

2.2 เป้าหมายขององค์กร

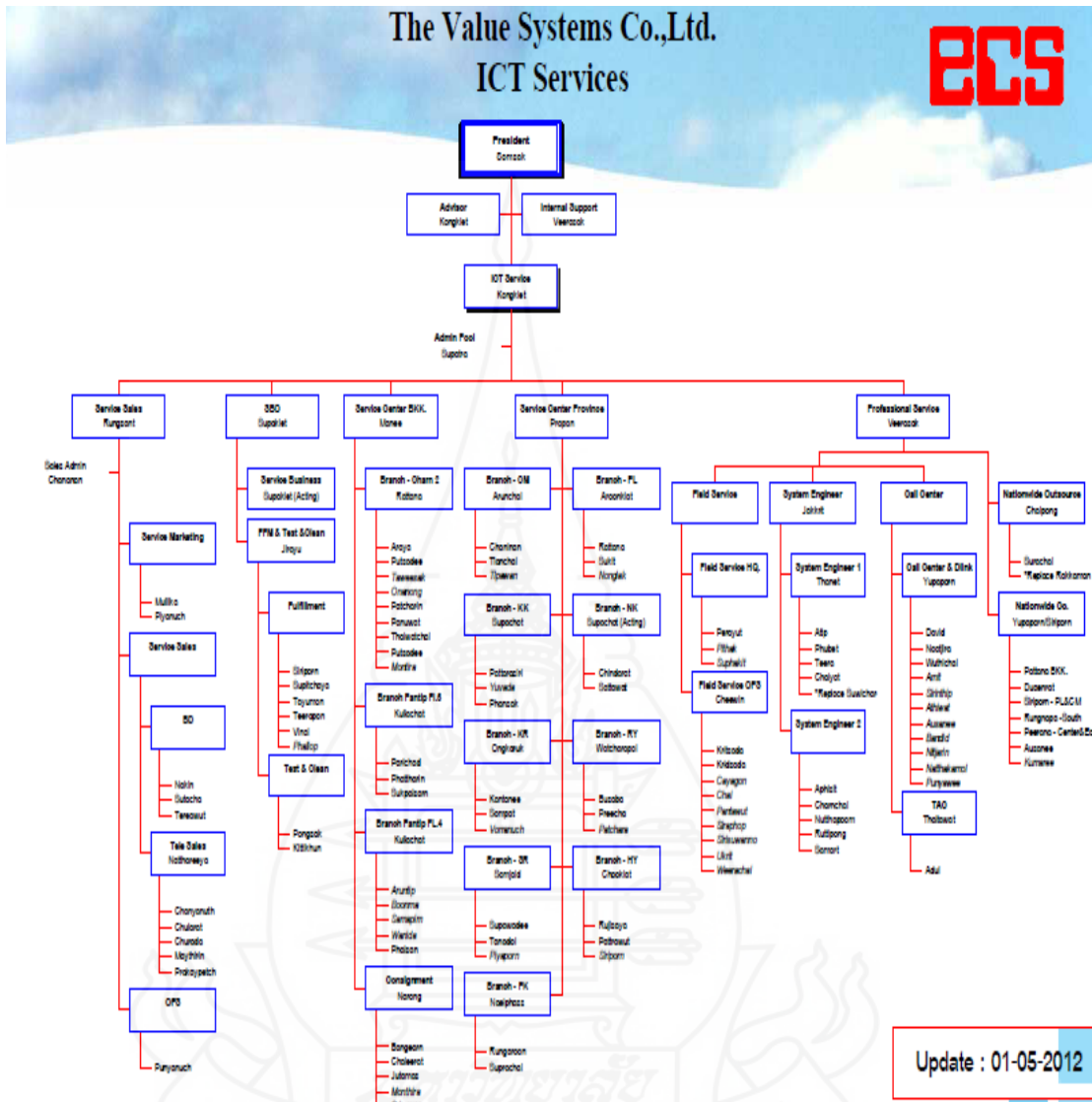
เป็นผู้นำด้านการให้บริการสินค้าและบริการทางด้านไอที และการให้บริการแบบเพิ่มมูลค่า เพื่อการเติบโตอย่างไม่หยุดยั้งและนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น

2.3 วัฒนธรรมองค์กร

คิดบวกเชิงสร้างสรรค์ จริใจในสิ่งที่ทำ ทำงานอย่างมืออาชีพ เป็นเจ้าของร่วมกัน
รวมพลังเป็นหนึ่ง

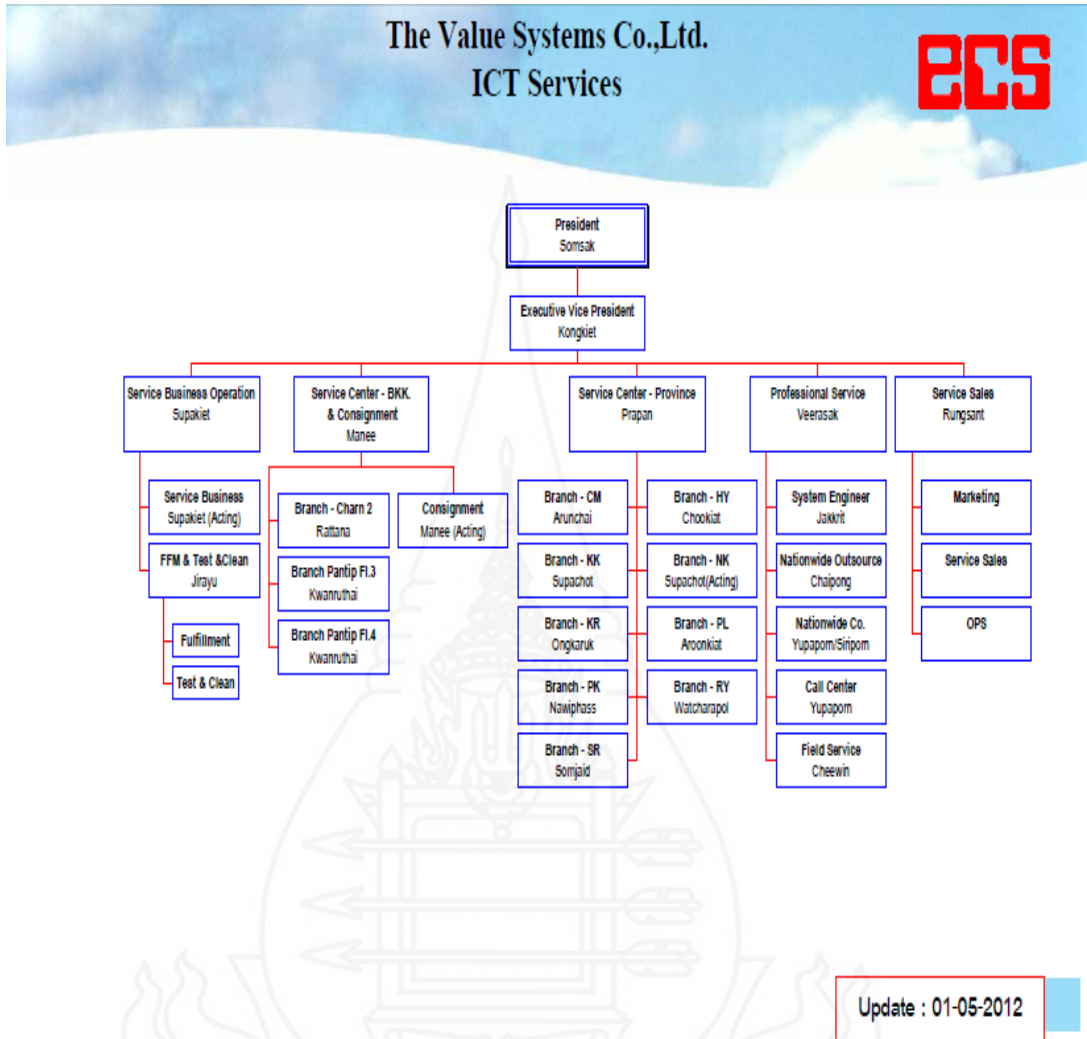


2.4 ฝั่งองค์การบริษัท เดอะแวลูซิสเต็มส์ จำกัด



ภาพที่ 2.1 ฝั่งองค์การบริษัท เดอะแวลูซิสเต็มส์ จำกัด

ผังแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลูซิสเต็มส์ จำกัด



ภาพที่ 2.2 ผังแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลูซิสเต็มส์ จำกัด

2.4 ลักษณะการทำงานแต่ละฝ่ายของแผนก ไอซีที เซอร์วิส

Service Business Operation เป็นหน่วยงาน Back office ที่ให้บริการหลังการขาย คือการเคลมสินค้าที่อยู่ในระยะเวลาประกัน โดยการทำหน้าที่ประสานงานกับ Supplier แต่ละ Band เพื่อทำการเคลมสินค้า บริหารและจัดการปริมาณสต็อกสินค้าให้มีปริมาณเพียงพอและเหมาะสมต่อปริมาณการเคลมของ Supplier แต่ละ Band

Professional Service เป็นหน่วยงานที่รับการจัดตั้งและประสานงาน ให้คำปรึกษาด้านการบริการที่เป็น Solution ทั้งหน่วยงานระดับเล็กไปจนถึงระดับองค์กรขนาดใหญ่ รวมถึงการติดตั้งซ่อมแซมเครื่องทั่วประเทศ บริการติดตามงาน และตอบคำถามของลูกค้า

Service Center BKK เป็นหน่วยงานศูนย์บริการแต่งตั้งให้กับบริษัทคู่สัญญา โดยหน้าที่หลักทำการตรวจเช็ค ดูแล รักษา ซ่อมแซม ผลิตภัณฑ์ของบริษัทคู่สัญญา และรับเคลมสินค้าที่บริษัทได้เป็นตัวแทนจำหน่าย โดยมีศูนย์บริการที่กรุงเทพฯ 3 สาขา ด้วยกันคือ อาคารชาวยุติสระทาวเวอร์ 2 ชั้น 3 , อาคารพันธ์ทิพย์พลาซ่า ชั้น 3, อาคารพันธ์ทิพย์พลาซ่า ชั้น 4

Service Center Province เป็นหน่วยงานศูนย์บริการแต่งตั้งให้กับบริษัทคู่สัญญา โดยหน้าที่หลักทำการตรวจเช็ค ดูแล รักษา ซ่อมแซม ผลิตภัณฑ์ของบริษัทคู่สัญญา และรับเคลมสินค้าที่บริษัทได้เป็นตัวแทนจำหน่าย โดยมีศูนย์บริการต่างจังหวัดทั่วประเทศ 8 แห่งด้วยกันคือ เชียงใหม่ , พิษณุโลก , ขอนแก่น , นครราชสีมา , ระยอง , หาดใหญ่ , ภูเก็ต , สุราษฎร์ธานี

Service Sales เป็นหน่วยงานทำหน้าที่ขายบริการ อาทิ ขายงานบริการติดตั้งเครื่องทั่วประเทศ งานบริการหลังการขายอุปกรณ์ IT ต่างๆ , งานขาย Spare part รวมทั้งการทำการตลาดและพัฒนางานบริการต่างๆ , งานบริการ Printer แบบเช่าเครื่องคิดค่าบริการเป็นรายแผ่น

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุลวดี เทศประทีป (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 – 21 ปี ถือว่าเป็นวัยเริ่มต้นของการทำงาน หรือเพิ่งสำเร็จการศึกษาทำให้ยังมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ จึงไม่ลาออกจากโรงงานนอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานด้านสวัสดิการก็มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ เนื่องจากสวัสดิการของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในเกณฑ์ดี พนักงานจึงรู้สึกว่ามันคงปลอดภัย จึงทำให้

พนักงานส่วนใหญ่ไม่ลาออกจากโรงงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน และ ความรับผิดชอบทางการเงินต่อครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากโรงงาน

นิธิ เฟ็งสุข (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานกรณีศึกษาบริษัท เซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานในปัจจุบัน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน โดยมีบริษัท เซอร์คิทีอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) เป็นกรณีศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานของบริษัท จำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีความคิดเห็นทั่วไปต่อการทำงานในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง โดย 5 อันดับแรกคือ 1. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถที่จะปกครองและแนะนำ 2. มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้ 3. งานที่ทำอยู่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ 4. มีความมั่นคงในงาน 5. บรรยากาศในการทำงานทำให้มีกำลังใจที่จะปฏิบัติหน้าที่และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองความก้าวหน้าและสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ 1. เงินเดือนที่ต่ำกว่า 2. สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงขึ้น 3. ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น 4. มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมากกว่า 5. บริษัทใหม่มีชื่อเสียงมากกว่าเดิม

จิติรัตน์ ศิริเลิศ (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานและแนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากงานในอนาคต ของผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในโรงงานอุตสาหกรรมของบริษัทข้ามชาติ ในจังหวัดระยอง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทข้ามชาติในอดีตที่เคยทำงานกับบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่งในจังหวัดระยองและในปัจจุบันทำงานในโรงงานของบริษัทข้ามชาติในจังหวัดระยอง โดยมีโรงงานที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมตะวันออก และนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จำนวน 130 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนตัว ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคม มีผลกระทบต่อ การลาออกจากงานและแนวโน้มการตัดสินใจลาออกจากงานในอนาคต โดยส่งผลกระทบต่อมากที่สุดต่อการลาออกคือ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และอันดับที่ 2,3 และ 4 คืองานที่ท้าทายกว่าเดิม งานที่หน้าสนใจกว่าเดิม และการได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์กรใหม่ และกระทบมากที่สุดต่อแนวโน้มการตัดสินใจลาออก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสเลือกงานที่ดีกว่าการได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์กรใหม่

วิรุส โสภณพรรักษา (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานบริษัท นวโลหะอุตสาหกรรม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท นวโลหะอุตสาหกรรม จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงเมื่อแยกพิจารณาพบว่า ปัจจัยเกื้อหนุน ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและปัจจัยจูงใจความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางพนักงานบริษัท นวโลหะอุตสาหกรรม จำกัด มีระดับความตั้งใจที่จะลาออกเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดยกเว้นวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความความตั้งใจที่จะลาออกต่างกัน พบว่าระดับความตั้งใจที่จะลาออกมีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะอาจถึงแม้ว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน ต่างก็ได้รับการตอบสนองความต้องการสายระ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความรัก และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะเหมือนกัน

วัชรพร หนูทอง (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกของพนักงานฝ่ายผลิตกรณีศึกษา บริษัท เอบีซี จำกัด ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1.พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานในภาพรวมระดับมากและมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานในระดับที่ยังไม่แน่ใจเป็นส่วนใหญ่ 2.ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกของพนักงาน ส่วนด้านภาระที่ต้องรับผิดชอบทางครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกของพนักงาน

จุฑารัตน์ แสงสุริยันต์ (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงาน การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจได้ทำการศึกษาจากพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 318 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยด้านองค์การจำแนกตามรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านรายได้ ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยด้านหัวหน้างาน อยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาสรุปได้ว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะลาออกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยแนวโน้มการลาออก จำแนกตามรายข้อมูลอยู่ในระดับมากและปานกลาง เรียงค่ามากตามลำดับ 3 อันดับ ดังนี้ หากมีงานที่ก้าวหน้ากว่างานปัจจุบัน จะลาออกจากงาน คิดว่า การปรับตัวใหม่ในหน่วยงานใหม่ทำได้ไม่ยาก บางครั้งที่ท่านคิดจะไปหาประสบการณ์การทำงานที่บริษัทอื่น และข้อที่น้อยที่สุดคือคิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

อมรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนมปังตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจได้ทำการศึกษาจากพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานผลิตขนมปังแห่งหนึ่ง จำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ ช่วงเวลาการทำงาน และลักษณะของบ้านพักต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเข้มของแสง อุณหภูมิ การวางผังสถานที่ทำงาน และความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน มีความตั้งใจลาออกจากงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในงานของพนักงานด้านลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ผลตอบแทนและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน เช่นเดียวกับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน เพื่อเป็นการลดความตั้งใจลาออกของพนักงานฝ่ายผลิต ควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น ปรับปรุงตารางช่วงเวลาทำงานและจัดสวัสดิการบ้านพัก สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ด้านความเข้มของแสง ด้านอุณหภูมิ ด้านการวางผังสถานที่ทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน ควรได้รับการปรับปรุงให้มีมาตรฐานมากขึ้น

สุวลักษณ์ แสนภักดี (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาถึงแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานการบริษัทซีพี เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ภาระด้านการเงิน และปัญหาสุขภาพต่างกันเป็นปัจจัยที่มีแนวโน้มการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านองค์การกับแนวโน้มการลาออกจากงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านก้าวหน้าในอาชีพ ด้านรายได้ ด้านหัวหน้างาน และด้านเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงาน

นานารักษ์ จงหาญ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาถึงสาเหตุของการลาออกของพนักงานจากโรงงานแลคตาซอย จำกัดจากการศึกษาพบว่า 1. ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน ยกเว้นด้านอายุงานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออก ของพนักงาน จากโรงงานแลคตาซอย 2. สภาพแวดล้อมและการทำงานโดยทั่วไปมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานจากโรงงานแลคตาซอย 3. ผู้บริหารควรแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงานรายวัน โดยการปรับ โครงสร้างอัตราเงินเดือนใหม่หรือปรับขึ้นเงินเดือนพนักงานตามตำแหน่งหน้าที่ในอนาคต การปรับสวัสดิการเงินกองทุนเลี้ยงชีพให้มีอัตราที่สอดคล้องกับค่าครองชีพ การปรับเพิ่มสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล หรือจัดสถานพยาบาลสำหรับพนักงานและครอบครัวสามารถใช้บริการได้ในราคาพิเศษ และการจัดสวัสดิการทุนการศึกษาสำหรับบุตรของพนักงานที่เรียนดี

พิชญ์สินี เสถียรรังสี (2552: บทคัดย่อ) การศึกษาสาเหตุการตัดสินใจลาออกจากการเป็นพนักงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกและการนำเสนอแนวทางในการรักษาบุคลากร ทัศนศึกษาบริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด จากการศึกษาพบว่าสาเหตุหลักของการลาออก คือ ต้องการเปลี่ยนอาชีพไปทำธุรกิจส่วนตัว อัตราเงินเงินเดือนได้ต่ำกว่ากิจการอื่น ค่าคอมมิชชันไม่จูงใจ สาเหตุรองลงมาคือ การเดินทางไม่สะดวก สภาพแวดล้อม ปริมาณงานล้นมือรูปแบบการบริหารของผู้นำที่ไม่ชัดเจนและไม่โปร่งใส ความก้าวหน้าไม่ชัดเจน และจากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกจากการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.01 โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.73 โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน สำหรับการนำเสนอแนวทางในการรักษาบุคลากรบริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด ข้อเสนอแนะองค์กร โดยองค์กรควรปรับอัตราผลตอบแทนให้เป็นมาตรฐานเหมาะสมสอดคล้องกับความรับผิดชอบและลักษณะงานของพนักงานแต่ละคน ด้านผู้บังคับบัญชาต้องคำนึงถึงการทำให้คนพอใจ ชอบ และมีความสุขกับงานและด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน องค์กรควรจะมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานพร้อมกับการจัดกิจกรรมกระชับมิตรเพื่อสานสัมพันธ์อันดีในการทำงาน

สงกรานต์ เชยเล็ก (2553: บทคัดย่อ) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์ กับแนวโน้มการลาออกจากการงาน ของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อแนวโน้มการลาออกจากการงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นด้านปัจจัยองค์กร พบว่า ความกดดันในงาน โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน และความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากการงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากการงานของพนักงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับสูงในด้านความมั่นคงในงาน และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางในด้านความกดดันในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า และความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ และปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากการงานตามรายด้านคือ อายุของพนักงาน ระดับการศึกษาของพนักงาน ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท และตำแหน่งหน้าที่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด จำนวนทั้งหมด 140 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานแผนก ICT Service บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ใช้หลักการคำนวณ Yamane's ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad \text{ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 104 คน}$$

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามชนิดที่มีโครงสร้าง (Structured questionnaires) ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด เป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ จำนวน 30 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความกดดันในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับสามารถกำหนดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละลำดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	น้ำหนักความสำคัญ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ (มัลลิกา บุคณา 2537:29) และ (คุณจิรารัตน์ ศรีเจริญ 2546:42-45 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมนิราช 2548: 167-168)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาค} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เกณฑ์การแปลความหมาย	ความหมาย (ระดับความคิดเห็น)
1.00 – 1.80	ความสำคัญน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ความสำคัญน้อย
2.61 – 3.40	ความสำคัญปานกลาง
3.41 – 4.20	ความสำคัญมาก
4.21 – 5.00	ความสำคัญมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการลาออกจำนวน 10 ข้อโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับสามารถกำหนดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละลำดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	น้ำหนักความสำคัญ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ (มัลลิกา บุคนาค 2537:29) และ (คุณจิรารัตน์ ศรีเจริญ 2546:42-45 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชिरาช 2548: 167-168)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาค} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เกณฑ์การแปลความหมาย	ความหมาย
1.00 – 1.80	ความต้องการลาออกในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ความต้องการลาออกในระดับน้อย
2.61 – 3.40	ความต้องการลาออกในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	ความต้องการลาออกในระดับมาก
4.21 – 5.00	ความต้องการลาออกในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบคำถามต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ซึ่งเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended question)

3. การทดสอบเครื่องมือ

3.1 การหาความเที่ยงตรง (Valid)

จากแนวทางการศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการตัดสินใจการลาออกของพนักงาน การได้นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านเป็นผู้ตรวจสอบ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ ได้ค่า IOC = 0.80

3.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานแผนก Distribution บริษัท เดอะแวลลูชิสเต็มส์ จำกัด จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545:449) ค่าแอลฟาที่ได้จะเท่ากับ 0.8256

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดกระทำข้อมูล

4.1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

4.1.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

4.1.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

4.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การ วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.2 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน

1) อายุของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน ทดสอบโดยใช้สถิติไคว์สแควร์ (Chi – Square)

2) ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน ทดสอบโดยใช้สถิติไคว์สแควร์ (Chi – Square)

3) ตำแหน่งหน้าที่ในบริษัทของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน ทดสอบโดยใช้สถิติไคว์สแควร์ (Chi – Square)

4) แผนกที่ตั้งกักของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน ทดสอบโดยใช้สถิติไคว์สแควร์ (Chi – Square)

5) อายุงานที่ทำงานในบริษัทของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน ทดสอบโดยใช้สถิติไคว์สแควร์ (Chi – Square)

4.2.3 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความกดดันในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะ แวลลูซิสเต็มส์ จำกัด” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจที่รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาเป็น 5 ตอน ดังนี้

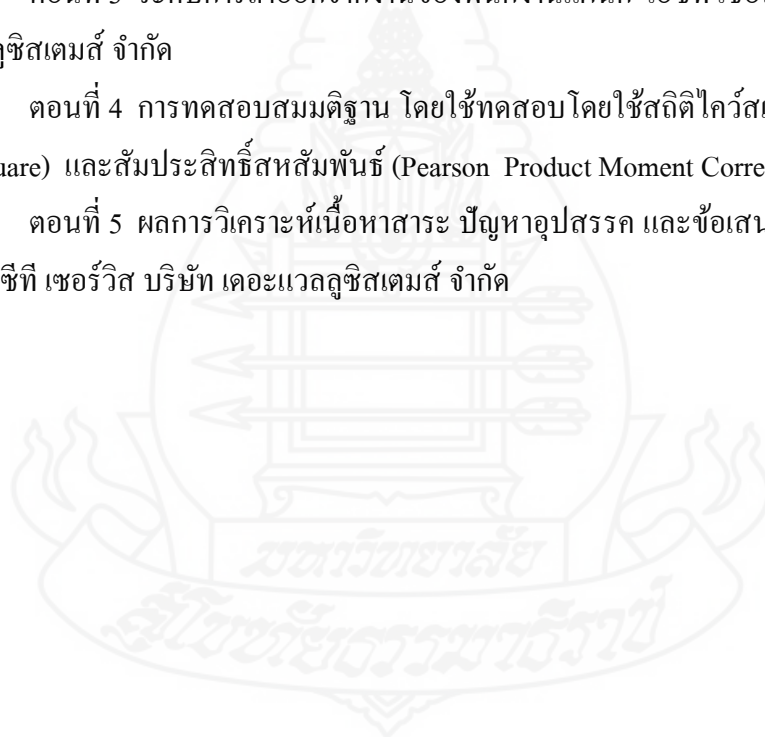
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์การ

ตอนที่ 3 ระดับการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ทดสอบโดยใช้สถิติไคว์สแควร์ (Chi – Square) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด



ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุของพนักงาน การศึกษา ตำแหน่ง ฝ้ายที่สังกัด และอายุงาน นำเสนอในรูปตาราง โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	(104 คน)	(100.00)
เพศ		
ชาย	54	51.9
หญิง	50	48.1
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	8	7.7
26 -30 ปี	52	50.0
31 -35 ปี	26	25.0
อายุมากกว่า 35 ปี	18	17.3
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	17.3
ปริญญาตรี	75	72.1
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	11	10.6
ตำแหน่งงาน		
Officer-Sr.Officer	89	85.6
Supervisor - Asst. Manager	13	12.5
Manager	2	1.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	(104 คน)	(100.00)
ฝ่ายที่สังกัด		
Service Sales	11	10.6
Service Business Organize	12	11.5
Professional Service	24	23.1
Service Center BKK	41	39.4
Service Center Province	16	15.4
อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	17	16.3
1-5 ปี	58	55.8
5-9 ปี	24	23.1
10 ปีขึ้นไป	5	4.8

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.9 และมีเพศหญิงสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน คิดเป็นร้อยละ 48.1 เท่านั้น

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 26 – 30 ปี คือ ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือกลุ่มอายุระหว่าง 31 – 35 ปี ร้อยละ 25.0 กลุ่มอายุที่มากกว่า 35 ปี มี 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และกลุ่มที่มีน้อยที่สุดคือกลุ่มที่อายุต่ำกว่า 25 ปี มีเพียงร้อยละ 7.7

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมาคือการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.3 และกลุ่มที่มีเป็นส่วนน้อยคือ การศึกษาระดับปริญญาโท มีเพียงร้อยละ 10.6

ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ Officer-Sr.Officer คิดเป็นร้อยละ 85.6 รองลงมาคือ Supervisor -Asst. Manager คิดเป็นร้อยละ 12.5 และน้อยที่สุดคือระดับ Manager คิดเป็นร้อยละ 1.9

ฝ่ายที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในฝ่าย Service Center BKK คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมาคือฝ่าย Professional Service คิดเป็นร้อยละ 23.1 และฝ่าย Service Center Province,

ฝ่าย Service Business Organize น้อยที่สุดคือ ฝ่าย Service Sales คิดเป็นร้อยละ 23.1, 15.4, 11.5 และ 10.6 ตามลำดับ

อายุงาน ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอายุงานอยู่ในช่วง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาคือ กลุ่มอายุงาน 5 - 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.1 และกลุ่มที่อายุงาน 10 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านองค์การ

เป็นการนำเสนอปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความกดดันในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ นำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบาย 5 ด้านใหญ่ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ

ปัจจัยด้านองค์การ	\bar{X}	S.D	ความหมาย
ความกดดันในงาน	3.00	.892	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	2.59	.771	น้อย
ความก้าวหน้าในงาน	2.99	.770	ปานกลาง
ความมั่นคงในงาน	3.19	.925	ปานกลาง
ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	3.17	.806	ปานกลาง
รวม	2.95	.427	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่าปัจจัยด้านองค์การมีภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความสัมพันธ์ที่อยู่ระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ
ด้านความกดดันในงาน

ความกดดันในงาน	\bar{X}	S.D	ความหมาย
1. ท่านได้งานที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของท่าน	3.14	1.136	ปานกลาง
2. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ไม่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน	2.77	1.108	ปานกลาง
3. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านไม่มีความเหมาะสมไม่สามารถปฏิบัติได้ทันเวลา	3.15	1.113	ปานกลาง
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นความน่าเบื่อ	2.92	1.196	ปานกลาง
5. งานที่ท่านรับผิดชอบ เป็นงานที่ไม่ท้าทายความรู้และความสามารถทำให้ท่านไม่มีความสุขอยู่กับการทำงาน	2.82	1.252	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกเบื่องานที่ทำอยู่	2.83	1.234	ปานกลาง
รวม	3.00	.892	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานเป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับความกดดันในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.11 โดยมีการให้ความสำคัญกับปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านไม่มีความเหมาะสมไม่สามารถปฏิบัติได้ทันเวลา มากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.15 รองลงมาคือคิดว่าได้งานที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ค่าเฉลี่ย 3.14 และน้อยที่สุดคือลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ไม่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน ที่ค่าเฉลี่ย 2.77

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D	ความหมาย
7. ท่านประสบปัญหาในการทำงานร่วมกับหัวหน้างานในปัจจุบัน	2.28	1.127	น้อย
8. หัวหน้างานของท่านทำให้ท่านไม่ต้องการทำงานในบริษัทนี้	2.04	1.140	น้อย
9. เมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาด หัวหน้าจะคอยต่อว่าท่านทุกครั้ง	2.24	1.102	น้อย
10. ท่านรู้สึกอึดอัดใจโดยมีสาเหตุมาจากเพื่อนร่วมงาน	2.46	1.123	น้อย
11. ท่านรู้สึกว่ามีการแบ่งพังกแบ่งพวกกันในหน่วยงานของท่าน	2.69	1.285	ปานกลาง
12. ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอเมื่อมีปัญหาทั้งด้านการทำงานและเรื่องส่วนตัว	3.31	1.141	ปานกลาง
รวม	2.59	.771	น้อย

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานเป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.11 และ 2.69 ในเรื่องการปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอเมื่อมีปัญหาทั้งด้านการทำงานและเรื่องส่วนตัว และการรู้สึกว่ามีการแบ่งพังกแบ่งพวกกันในหน่วยงานของท่าน ส่วนเรื่องการประสบปัญหาในการทำงานร่วมกับหัวหน้างาน, หัวหน้างานของท่านทำให้ท่านไม่ต้องการทำงานในบริษัทนี้, เมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาด หัวหน้าจะคอยต่อว่าท่านทุกครั้ง และรู้สึกอึดอัดใจโดยมีสาเหตุมาจากเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ
ด้านความก้าวหน้าในงาน

ความก้าวหน้าในงาน	\bar{X}	S.D	ความหมาย
13. ท่านคิดว่าการทำงานที่นี่มีโอกาสดำเนินการมากกว่าที่อื่น	2.88	1.040	ปานกลาง
14. ท่านพอใจกับโอกาสในการพัฒนาทักษะการทำงานที่ท่านได้รับ	3.08	1.103	ปานกลาง
15. ท่านพอใจกับวิธีการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในปัจจุบัน	2.69	1.071	ปานกลาง
16. ท่านคิดถึงการทำงานในบริษัทอื่นที่ท่านสามารถก้าวหน้ามากกว่านี้	3.37	1.098	ปานกลาง
17. ท่านพอใจกับความก้าวหน้าที่ท่านได้รับจากการทำงานที่นี่	2.83	.950	ปานกลาง
18. ท่านได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงานที่ท่านทำ	2.78	1.088	ปานกลาง
รวม	2.99	.770	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานเป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในงานในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการให้ความสำคัญกับคิดถึงการทำงานในบริษัทอื่นที่ท่านสามารถก้าวหน้ามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมาคือพอใจกับโอกาสในการพัฒนาทักษะการทำงานที่ท่านได้รับที่ค่าเฉลี่ย 3.08 และน้อยที่สุดคือความพอใจกับวิธีการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในปัจจุบันที่ค่าเฉลี่ย 2.69

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ
ด้านความมั่นคงในงาน

ความความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D	ความ หมาย
19. ท่านรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทนี้มีความมั่นคง	3.23	1.117	ปานกลาง
20. ท่านพอใจกับสัญญาการจ้างงานของบริษัท	3.08	1.103	ปานกลาง
21. ท่านพอใจกับแผนการขยายงานที่มีอย่างต่อเนื่อง	3.08	1.012	ปานกลาง
22. ท่านพอใจกับทางการเงินของบริษัท	3.10	1.048	ปานกลาง
23. ท่านพอใจกับความมั่นคงในการทำงานของบริษัทนี้	3.20	1.018	ปานกลาง
24. บริษัทให้พนักงานทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลประโยชน์ เป็นระยะๆ	3.22	.945	ปานกลาง
รวม	3.19	.925	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานเป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับความมั่นคงในงาน
ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปาน
กลาง โดยมีความรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทนี้มีความมั่นคงต่อพนักงาน มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.23 รองลงมาคือการทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลประโยชน์เป็นระยะๆ ที่ค่าเฉลี่ย 3.22 และน้อยที่สุด
คือพอใจกับสัญญาการจ้างงานของบริษัทและความพอใจแผนการขยายงานที่มีอย่างต่อเนื่อง ที่
ค่าเฉลี่ย 3.08

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านองค์การ
ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ

ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	\bar{X}	S.D	ความ หมาย
25. ท่านพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ	2.75	1.022	ปานกลาง
26. ท่านพอใจกับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี	2.76	1.093	ปานกลาง
27. ท่านพอใจกับแผนประกันสุขภาพและอุบัติเหตุที่บริษัท จัดให้กับพนักงาน	3.23	1.099	ปานกลาง
28. ท่านพอใจกับสวัสดิการเงินสำรองเลี้ยงชีพที่บริษัทจัด ให้กับพนักงาน	3.18	1.139	ปานกลาง
29. ท่านพอใจกับการจ่ายโบนัสของบริษัท	2.96	1.105	ปานกลาง
30. ท่านคิดว่าเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ท่านต้องการเลือกงานใหม่ คือ ได้รับสวัสดิการที่ดีกว่าบริษัทนี้	3.63	1.080	มาก
รวม	3.17	.806	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานเป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจใน
รายได้และสวัสดิการระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ
อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความคิดว่า เหตุผลหนึ่งที่ทำให้ท่านต้องการเลือกงานใหม่คือ ได้รับ
สวัสดิการที่ดีกว่าบริษัทนี้อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกจากงานของพนักงาน
แผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด**

จากการสอบถามความคิดเห็นการลาออกจากงานของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามชนิด แบบประเมินค่า 5 ระดับ ดังข้อความ 10 ข้อ ดังตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน

การลาออก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับการมี
	\bar{X}	มาตรฐาน (S.D)	ส่วนร่วม
1. ท่านคิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.03	1.178	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกว่ามีงานใดเหมาะสมกับท่านเท่ากับงานที่ท่านทำอยู่	2.48	.975	น้อย
3. ถ้ามีผู้มาชวนท่านให้เปลี่ยนงานโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าตอบแทนในปัจจุบันท่านจะลาออกจากงานปัจจุบันทันที	3.37	1.167	ปานกลาง
4. ท่านคิดที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ	2.44	.964	น้อย
5. หากมีงานที่ก้าวหน้ากว่างานปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงาน	3.68	1.082	มาก
6. ท่านเห็นว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปทำงานที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม	3.45	1.023	มาก
7. บางครั้งที่ท่านคิดจะไปหาประสบการณ์การทำงานที่บริษัทอื่น	3.55	1.096	มาก
8. ท่านคิดว่า การปรับตัวใหม่ในหน่วยงานใหม่ทำได้ไม่ยาก	3.59	1.085	มาก
9. ท่านกำลังมองหางานใหม่	3.17	1.340	ปานกลาง
10. ท่านคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่แต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้	2.77	1.117	ปานกลาง
รวม	3.20	.729	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงาน มีระดับการความต้องการลาออกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 แต่เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีเพียงด้านคิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน, ถ้ามีผู้มาชวนท่านให้เปลี่ยนงาน โดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าตอบแทนในปัจจุบันท่านจะลาออกจากงานปัจจุบันทันที, ท่านกำลังมองหางานใหม่ และความคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่แต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้ที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความรู้สึกว่าไม่มีงานใดเหมาะสมกับท่านเท่ากับงานที่ท่านทำอยู่และความคิดที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุอยู่ในระดับน้อย โดยที่ด้านความคิดหากมีงานที่ก้าวหน้ากว่างานปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงาน, ความเห็นว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปทำงานที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม, บางครั้งที่ท่านคิดจะไปหาประสบการณ์การทำงานที่บริษัทอื่น และการปรับตัวใหม่ในหน่วยงานใหม่ทำได้ไม่ยาก อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการลาออกของพนักงาน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ไคสแควร์และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 ตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกจากงานของพนักงาน

การลาออก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับการมี
	\bar{X}	มาตรฐาน (S.D)	ส่วนร่วม
1. ท่านคิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.03	1.178	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกว่ามีงานใดเหมาะสมกับท่านเท่ากับงานที่ท่านทำอยู่	2.48	.975	น้อย

ตารางที่ 4.9

การลาออก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับการมี
	\bar{X}	มาตรฐาน (S.D)	ส่วนร่วม
3. ถ้ามีผู้มาชวนท่านให้เปลี่ยนงานโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าตอบแทนในปัจจุบันท่านจะลาออกจากงานปัจจุบันทันที	3.37	1.167	ปานกลาง
4. ท่านคิดที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ	2.44	.964	น้อย
5. หากมีงานที่ก้าวหน้ากว่างานปัจจุบันท่านจะลาออกจากงาน	3.68	1.082	มาก
6. ท่านเห็นว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปทำงานที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม	3.45	1.023	มาก
7. บางครั้งที่ท่านคิดจะไปหาประสบการณ์การทำงานที่บริษัทอื่น	3.55	1.096	มาก
8. ท่านคิดว่าการปรับตัวใหม่ในหน่วยงานใหม่ทำได้ไม่ยาก	3.59	1.085	มาก
9. ท่านกำลังมองหางานใหม่	3.17	1.340	ปานกลาง
10. ท่านคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่แต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้	2.77	1.117	ปานกลาง
รวม	3.20	.729	ปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์จะพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกของพนักงานจะพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เพียงแค่ 3.20 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1

อายุของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการลาออก

เพศ	ระดับการลาออก		รวม	χ^2	P-Value
	น้อย	มาก			
ชาย	22	32	54	0.28	0.775
หญิง	19	31	50		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบพบว่าเพศไม่มีผลต่อการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2

อายุของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการลาออก

อายุ	ระดับการลาออก		รวม	χ^2	P-Value
	น้อย	มาก			
ต่ำกว่า 25 ปี	7	1	8	0.320	0.014*
26 -30 ปี	21	31	52		
31 -35 ปี	6	20	26		
อายุมากกว่า 35 ปี	7	11	18		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบพบว่าอายุมีผลต่อการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3

ระดับการศึกษาของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการลาออก

ระดับการศึกษา	ระดับการลาออก		รวม	χ^2	P-Value
	น้อย	มาก			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	9	18	0.122	0.463
ปริญญาตรี	29	46	75		
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3	8	11		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบพบว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4

ตำแหน่งหน้าที่ในบริษัทของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งหน้าที่กับการลาออก

ตำแหน่งหน้าที่	ระดับการลาออก		รวม	χ^2	P-Value
	น้อย	มาก			
Officer-Sr.Officer	35	54	89	0.122	0.461
Supervisor -Asst. Manager	6	7	13		
Manager	0	2	2		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบพบว่าตำแหน่งหน้าที่ไม่มีผลต่อการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5

ฝ่ายสังกัดของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายที่สังกัดกับการลาออก

ฝ่ายที่สังกัด	ระดับการลาออก		รวม	χ^2	P-Value
	น้อย	มาก			
Service Sales	4	7	11	0.113	0.855
Service Business Organize	3	9	12		
FFM & Clean	10	14	24		
Service Center BKK	17	24	41		
Service Center Province	7	9	16		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบพบว่าฝ่ายที่สังกัดไม่มีผลต่อการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6

อายุงานที่ทำงานในบริษัทของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับการลาออก

อายุงาน	ระดับการลาออก		รวม	χ^2	P-Value
	น้อย	มาก			
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	12	5	17	0.287	0.036*
1-5 ปี	20	38	58		
5-9 ปี	7	17	24		
10 ปีขึ้นไป	2	3	5		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบพบว่าอายุงานมีผลต่อการลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3

ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ด้านความกดดันในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความพึงพอใจในรายได้ มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การกับการลาออก

ปัจจัยด้านองค์การ	การมีส่วนร่วม	
	r	Sig
ความกดดันในการทำงาน	0.373	0.000*
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.254	0.009*
ด้านความก้าวหน้าในงาน	-0.118	0.234
ด้านความมั่นคงในงาน	-0.288	0.003*
ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	-0.159	0.106

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การกับการลาออก พบว่า ปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับการลาออก คือ ด้านความกดดันในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยด้านความมั่นคงในงานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเป็นลบแสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ไม่มีผลต่อการลาออก

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของพนักงาน แผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูชิสเทมส์ จำกัด

จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลาออก พบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผลการศึกษาที่ว่ามีสาเหตุอะไรบ้างที่ทำให้เพื่อนของท่านลาออกจากการลาออก พบว่าพนักงานเสนอแนะในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากที่สุดจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 เสนอแนะให้มีการปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เหมาะสมกับปริมาณความรับผิดชอบ ต่องาน และเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน รองลงมาคือความมั่นคงในหน้าที่การงานจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 เสนอแนะให้มีการพิจารณาบรรจุพนักงานเป็นพนักงานประจำ รวมถึงการปรับตำแหน่งงานให้สำหรับพนักงานที่เป็นพนักงานประจำอยู่แล้ว โดยประเมินผลจากการทำงานและอายุงานในองค์กร ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้เพื่อนร่วมงานลาออกจากองค์กรในความคิดเห็นของพนักงานจากข้อคำถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (80คน)	ร้อยละ (100.00)
1) เงินเดือน	46	57.50
2) เพื่อนร่วมงาน	23	28.75
3) ความมั่นคงและความก้าวหน้า	31	38.75
4) การเดินทาง	5	6.25
5) หัวหน้างาน	11	13.75
6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน	30	37.50
7) ประกอบอาชีพส่วนตัว	1	1.25
8) การสื่อสาร	3	3.75

*ผู้ตอบ 1 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ผลการศึกษาที่ว่าสาเหตุอะไรบ้างที่ทำให้ท่านคิดจะลาออกจากงาน พบว่า พนักงานเสนอแนะในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากที่สุดจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 โดยส่วนใหญ่เห็นว่ารายได้และสวัสดิการที่ได้รับนั้นไม่เหมาะสมได้น้อยไป รองลงมาคือความมั่นคงในหน้าที่การงาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ซึ่งมองว่าการปรับตำแหน่งงานนั้นไม่ค่อยมีการปรับตำแหน่งงานให้ คือ อยู่ตำแหน่งอะไรก็อยู่อย่างนั้นเป็นระยะเวลานานหลายปี ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้ท่านคิดจะลาออกจากองค์การในความคิดเห็นของพนักงานจากข้อคำถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (80คน)	ร้อยละ (100.00)
1) เงินเดือน	29	36.25
2) ความมั่นคงและก้าวหน้า	24	30.00
3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน	10	12.50
4) ประกอบอาชีพส่วนตัว	6	7.50
5) เพื่อนร่วมงาน	5	6.25
6) หัวหน้างาน	5	6.25
7) การเดินทางมาทำงาน	2	2.25

*ผู้ตอบ 1 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง“ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูชิสเทมส์ จำกัด”นำเสนอ 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิสบริษัท เดอะแวลลูชิสเทมส์ จำกัด

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยองค์การกับการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูชิสเทมส์ จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการวิจัยดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูชิสเทมส์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 140คน ใช้หลักการคำนวณ Yamane's ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับ เท่ากับ 104 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามชนิดที่มีโครงสร้าง (Structured questionnaires) ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลู ซิสเต็มส์ จำกัด เป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ จำนวน 46 ข้อซึ่งประกอบด้วย ด้านความกดดันในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการลาออกจำนวน 10 ข้อโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบคำถามต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ซึ่งเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended question)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง เทียบตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านทำการตรวจสอบ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้ค่า IOC= 0.80 และหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม $\alpha = 0.8256$

1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 340 ชุด มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Sciences) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วนดังนี้

1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการนำเสนอและอธิบายข้อมูลทั่วไปตามปัจจัยส่วนบุคคล

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายปัจจัยด้านงานและการลาออก

3) การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติไคส์แควร์ (Chi – Square) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.9 อายุระหว่าง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 ตำแหน่ง Officer-Sr.Officer คิดเป็นร้อยละ 85.6 สังกัดฝ่ายService Center BKK คิดเป็นร้อยละ 39.4 และมีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.8

1.3.2 ปัจจัยด้านงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าปัจจัยด้านองค์การมีภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความสัมพันธ์ที่อยู่ระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59

1.3.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์การลาออกได้แก่อายุ และอายุงาน ส่วนเพศ, การศึกษา, ตำแหน่งหน้าที่และฝ่ายที่สังกัด ไม่มีผลต่อการลาออก

1.3.4 ปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับการลาออก คือ ด้านความกดดันในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยด้านความมั่นคงในงานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเป็นลบแสดงว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ไม่มีผลต่อการลาออก

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัทเดอะ แวลลูซี้แอดแอส จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน พบว่า ระดับการความต้องการลาออกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 เมื่อพิจารณาข้อคำถาม รายด้านแต่ละด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในข้อคำถาม ท่านคิดจะลาออกจากงานที่ท่านทำในปัจจุบัน ถ้ามีผู้ชวนท่านให้เปลี่ยนงาน โดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าตอบแทนในปัจจุบันท่านคิดจะลาออกจากงานปัจจุบันทันที ท่านกำลังมองหางานใหม่ ท่านคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่แต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ แสงสุริยนต์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพนักงานพบว่า พนักงานมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสุวลักษณ์ แสนภักดี (2550) ได้ศึกษาแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการบริษัทซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพนักงานพบว่า พนักงานมีแนวโน้มที่จะลาออกจากการลาออกโดยภาพรวมในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ สงกรานต์ เชยเล็ก (2553) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากการลาออกของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพนักงานพบว่า พนักงานมีแนวโน้มที่จะลาออกจากการลาออกโดยภาพรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้าน อายุพนักงานและอายุงานในที่ทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับวัชร หนูทอง (2547) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากการลาออกของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท เอบีซี ซึ่งผลวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มที่จะลาออกจากการลาออก และสอดคล้องกับจุฑารัตน์ แสงสุริยันต์ (2549) ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากการลาออกของพนักงาน พบว่า ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากการลาออกของพนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และ ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับวิศิษฐศักดิ์ เสวตนันท์ (2543) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ส่วนเพศ และระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยด้านองค์การกับการลาออกจากการลาออกของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสงกรานต์ เชยเล็ก (2553) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากการลาออกของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านองค์การกับแนวโน้มการลาออก ได้แก่ ความกดดันในงาน โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน และความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออก

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาสรุปเป็นข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

3.1.1 ด้านความมั่นคงในอาชีพ บริษัทควรจะให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และผลงานที่ได้รับการประเมินอย่างเป็นธรรม

3.1.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ทางบริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมให้กับหัวหน้างานในด้านเทคนิคในการปกครองคน วิธีการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นในบริษัทและควรจัดกิจกรรมร่วมสร้างสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กรให้บ่อยๆ เพื่อเป็นการทำความรู้จักคุ้นเคย จะได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3.1.3 ด้านความกดดันในงานควรทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ อาจทำโดยจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบ วิธีการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้เปลี่ยนรูปแบบในการทำงานที่ไม่เกิดความซ้ำซากจำเจ หรือการเปลี่ยนหน้าที่การทำงาน (Job Rotation) หรือการให้ปริมาณงานที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่ง

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ICT Service บริษัท เดอะแวลลูชิสมเทมส์ จำกัดเท่านั้น ฉะนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรพิจารณาประเด็นดังนี้

3.2.1 ควรทำการศึกษาในกลุ่มบุคคลต่างๆ เช่น ช่วงอายุต่างกัน อายุงานต่างกัน ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ทราบว่า ปัจจัยที่มีผลในการลาออกนั้น ยังมีปัจจัยอื่นอีกหรือไม่

3.2.2 ควรทำการศึกษาจากองค์กรหลายๆ องค์กรที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกเป็นปัจจัยเดียวกันหรือไม่ หรือต่างกันอย่างไร เพื่อใช้เป็นข้อมูลที่อ้างอิงและน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

3.2.3 ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานนั้น ยังมีตัวแปรด้านอื่นที่มีความสัมพันธ์ต่อการลาออกที่การศึกษาครั้งนี้ไม่ได้นำมาศึกษา เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสื่อสารในการทำงาน ระบบการบริหารงานขององค์กร เป็นต้น ซึ่งผู้ทำการศึกษาพบว่า อาจจะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้เช่นกัน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรให้ความสนใจกับตัวแปรความพึงพอใจในงานตัวอื่นๆ ข้างต้นด้วย



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

กลุ่มวิจัยและพัฒนา (2538) “รายงานการวิจัยเรื่องสาเหตุของการลาออกของข้าราชการพลเรือน”

กรุงเทพมหานคร : สำนักพัฒนาระบบ สำนักงาน ก.พ.

กุลวดี เทศประทีป (2544) “ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จุฑารัตน์ แสงสุรนต์ (2549) “ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้ม

การลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” วิทยานิพนธ์การจัดการ

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ชมเพลิน คุณวุฒิกร (2552) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะลาออกของบุคลากรด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ: กรณีศึกษาบริษัทซอฟต์แวร์ไทยแห่งหนึ่ง” การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีวิทยาลัษณวัตกรรม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ณัฐวรรณ เสืออินทร์ (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงาน

บริษัท ไทยเอ็มเอฟซี จำกัด” วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

นิธิ เฟื่องสุข (2544) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทเซอร์คิทีเลค

โทรนิคส์อินเตอร์สตีส์ จำกัด (มหาชน)” ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์

น้องเพื่อน ทรัพย์สมบูรณ์ (2552) “ปัจจัยส่วนบุคคลและด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความ

ตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” งานนิพนธ์การจัดการ

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

นนานรัก จงหาญ (2552) “สาเหตุของการลาออกของพนักงานจากโรงงานแลคตาซอย จำกัด”

การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- วัชรินทร์ หนูทอง (2547) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและ
แนวโน้มนที่จะลาออกจากองค์การของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาบริษัท เอปี้ซี จำกัด”
วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุวลักษณ์ แสนภักดี (2550) “แนวโน้มนที่การลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทซีพี
เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” งานนิพนธ์
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- เสริมศักดิ์ ธรรมจุนเจือ (2542) “คุณลักษณะทางประชากรและปัจจัยเกี่ยวกับงานและการปฏิบัติงาน
ของพนักงานที่ลาออกจากธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- อมรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549) “ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจ
ในงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิต
ขนมปังตัวอย่าง” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- Buchanan II. (1974) Building Organizational Commitment: the Socialization of Managers in
Work Organizations. *Administrative Science Quarterly* 19 (March 1994).
- Mobley, H.H. (1982) *Employee Turnover Case Consequences and Control*. Texas:
Addison Wesley.
- Porter, L.W., Steers. R.M., Mowday. R.T., & Boulian, P.V. (1974) Organizational commitment,
job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied
psychology*.
- Price, L.J. (1977) *The Study of Turnover*. Iowa: Iowa State University Press.
- Sayles, L.R., & Strauses, G. (1977) *Managing Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall
- Steers, R.M. and Porter, L.W. (1983) *Motivation and Work Behavior*. 3 ed. New York:
McGraw Hill, Inc.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เรื่อง ป้ายที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

แบบสำรวจข้อมูล

ป้ายที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาการลาออกจากงานของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านป้ายขององค์กรของพนักงานแผนก ไอซีที เซอร์วิส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

การดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น ผู้ทำการศึกษาจึงได้จัดทำแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วยรายการคำถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านป้ายด้านองค์กร
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลการลาออกของพนักงาน
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างตามข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

(1) ชาย	(2) หญิง
-----------	------------
2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 25 ปี	(2) 26 – 30 ปี
(3) 31- 35 ปี	(4) มากกว่า 35 ปี
3. ระดับการศึกษา

(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	(2) ปริญญาตรี
(3) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	

4. ตำแหน่งงาน

(1) Officer-Sr.Officer

(2) Supervisor –Asst. Manager

(3) Manager

5. หน่วยงานที่สังกัด

(1) Service Sales

(2) Service Business Operation

(3) Service Center BKK

(4) Service Center Province

(5) Professional Service

6. อายุงาน

(1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

(2) 1-5 ปี

(3) 5-9 ปี

(4) 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 กรุณาอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดไว้ซึ่งท่านเห็นว่าตรงกับความรู้สึก หรือความตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ที่ท่านต้องการ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ระดับ 1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 2 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 4 หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 5 หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ ที่	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านความกดดันในงาน ท่านได้งานที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของท่าน					
2	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ไม่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน					
3	ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านไม่มีความเหมาะสม ไม่สามารถปฏิบัติได้ทันเวลา					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4	ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นความน่าเบื่อ					
5	งานที่ท่านรับผิดชอบ เป็นงานที่ไม่ท้าทายความรู้และความสามารถทำให้ท่านไม่มีความสุขอยู่กับการทำงาน					
6	ท่านรู้สึกเบื่องานที่ท่านทำอยู่					
7	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ท่านประสบปัญหาในการทำงานร่วมกับหัวหน้างานในปัจจุบัน					
8	หัวหน้างานของท่านทำให้ท่านไม่ต้องการทำงานในบริษัทฯ นี้					
9	เมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาด หัวหน้าจะคอยต่อว่าท่านทุกครั้ง					
10	ท่านรู้สึกอึดอัดใจโดยมีสาเหตุมาจากเพื่อนร่วมงาน					
11	ท่านรู้สึกว่ามีการแบ่งพังกแบ่งพวกกันในหน่วยงานของท่าน					
12	ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอเมื่อมีปัญหาทั้งด้านการทำงานและเรื่องส่วนตัว					
13	ด้านความก้าวหน้าในงาน ท่านคิดว่าการทำงานที่นี่มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น					
14	ท่านพอใจกับโอกาสในการพัฒนาทักษะการทำงานที่ท่านได้รับ					
15	ท่านพอใจกับวิธีการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน					
16	ท่านคิดถึงการทำงานในบริษัทอื่นที่ท่านสามารถก้าวหน้ามากกว่านี้					
17	ท่านพอใจกับความก้าวหน้าที่ท่านได้รับจากการทำงานที่นี่					
18	ท่านได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงานที่ท่านทำ					
19	ด้านความมั่นคงในงาน ท่านรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทนี้มีความมั่นคง					
20	ท่านพอใจกับสัญญาการจ้างงานของบริษัท					
21	ท่านพอใจกับแผนการขยายงานที่มีอย่างต่อเนื่อง					
22	ท่านพอใจกับฐานะทางการเงินของบริษัท					
23	ท่านพอใจกับความมั่นคงในการทำงานของบริษัทนี้					
24	บริษัทให้พนักงานทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลประกอบการเป็นระยะๆ					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	<u>ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ</u>					
25	ท่านพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ					
26	ท่านพอใจกับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี					
27	ท่านพอใจกับแผนประกันสุขภาพและอุบัติเหตุที่บริษัทจัดให้กับพนักงาน					
28	ท่านพอใจกับสวัสดิการเงินสำรองเลี้ยงชีพที่บริษัทจัดให้กับพนักงาน					
29	ท่านพอใจกับการจ่ายโบนัสของบริษัท					
30	ท่านคิดว่าเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ท่านต้องการเลือกงานใหม่คือได้รับสวัสดิการที่ดีกว่าบริษัทนี้					



ส่วนที่ 3 กรุณาอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดไว้ซึ่งท่านเห็นว่าตรงกับความรู้สึก หรือความตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ที่ท่านต้องการ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ระดับ 1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 2 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 4 หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 5 หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านคิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
2	ท่านรู้สึกว่ามีงานใดเหมาะสมกับท่านเท่ากับงานที่ท่านทำอยู่					
3	ถ้ามีผู้มาชวนท่านให้เปลี่ยนงาน โดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าตอบแทนในปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงานปัจจุบันทันที					
4	ท่านคิดที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ					
5	หากมีงานที่ก้าวหน้ากว่างานปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงาน					
6	ท่านเห็นว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปทำงานที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม					
7	บางครั้งที่ท่านคิดจะไปหาประสบการณ์การทำงานที่บริษัทอื่น					
8	ท่านคิดว่า การปรับตัวใหม่ในหน่วยงานใหม่ทำได้ไม่ยาก					
9	ท่านกำลังมองหางานใหม่					
10	ท่านคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่แต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้

1. ท่านคิดว่ามีสาเหตุอะไรบ้างที่ทำให้เพื่อนของท่านลาออกจากงาน

.....

.....

.....

2. ท่านคิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ขณะนี้หรือไม่

คิดจะลาออก

ถ้าคิดจะลาออกอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้ท่านคิดจะลาออก โปรดเรียงลำดับสาเหตุตาม
ความสำคัญ

.....

.....

.....

ยังไม่คิดจะลาออก

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

กัณฐณี แสงพินิจ

ผู้วิจัย





ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

อาจารย์พิชณูตม์ เพ็ญมาศ

อาจารย์ประจำสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

คุณศุภเกียรติ ตันตระกูล

Operation Director Nationwide Service Dept. / ICT Service

บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

คุณปัญจรัตน์ เจริญพานิช

Senior Human Resource Manager Human Resources Dept. / MOU

บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

คุณองครักษ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา

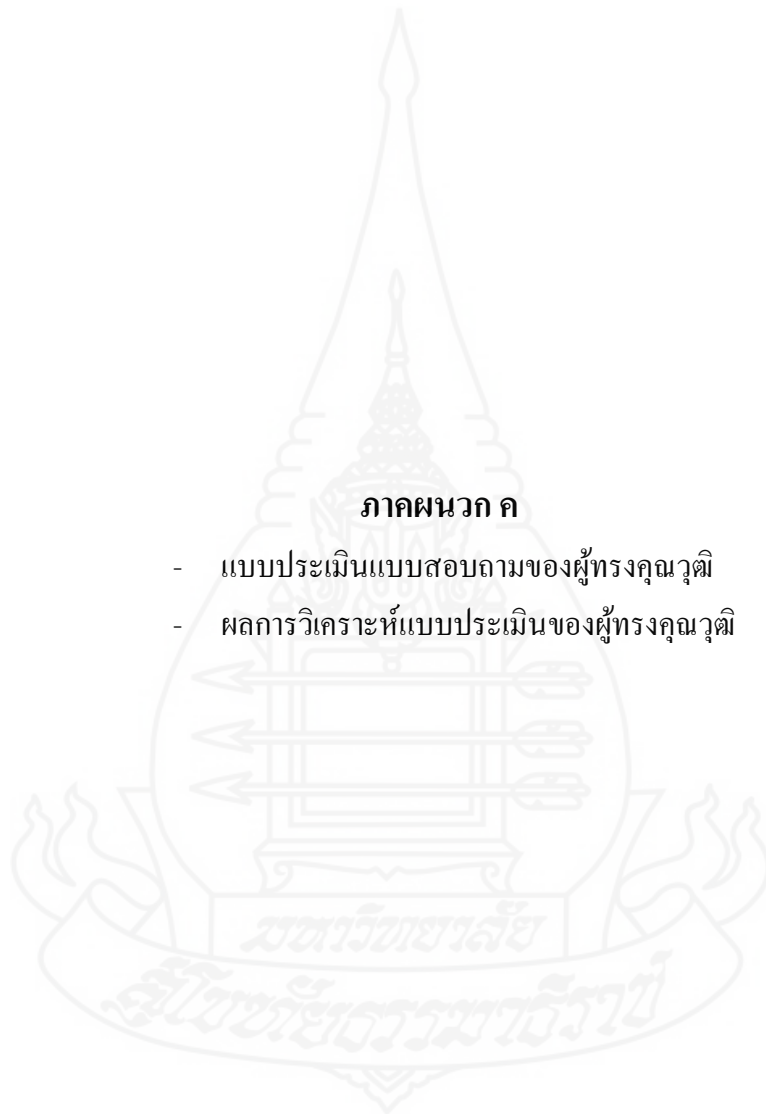
Service Branch Manager Service Center- KR / ICT Service

บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

คุณวัชรพล กงสุขชีพ

Service Branch Manager Service Center- RY / ICT Service

บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด



ภาคผนวก ก

- แบบประเมินแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ
- ผลการวิเคราะห์แบบประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานแผนก ICT Service

บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

คำชี้แจง

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

- + 1 หมายถึง แบบสอบถามมีความสอดคล้อง
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 1 หมายถึง แบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการขอความคิดเห็น	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
1. เพศ				
2. อายุ				
3. ระดับการศึกษา				
4. ตำแหน่งงาน				
5. หน่วยงานที่สังกัด				
6. อายุงาน				

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยด้านองค์การ

รายการขอความคิดเห็น	ความคิดเห็น			ข้อ เสนอแนะ
	+1	0	-1	
ด้านความกดดันในงาน				
1. ท่านได้งานที่ไม่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง				
2. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ไม่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน				
3. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านไม่มีความเหมาะสม ไม่สามารถปฏิบัติได้ทันเวลา				
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นความน่าเบื่อ				
5. งานที่ท่านรับผิดชอบ เป็นงานที่ไม่ท้าทายความรู้และความสามารถทำให้ท่านไม่มีความสุขอยู่กับการทำงาน				
6. ท่านรู้สึกเบื่องานที่ท่านทำอยู่				
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
7. ท่านประสบปัญหาในการทำงานร่วมกับหัวหน้างานในปัจจุบัน				
8. หัวหน้างานของท่านทำให้ท่านไม่ต้องการทำงานในบริษัทฯ นี้				
9. เมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาด หัวหน้าจะคอยต่อว่าท่านทุกครั้ง				
10. ท่านรู้สึกอึดอัดใจโดยมีสาเหตุมาจากเพื่อนร่วมงาน				
11. ท่านรู้สึกว่ามีการแบ่งพังกแบ่งพวกกันในหน่วยงานของท่าน				
12. ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอเมื่อมีปัญหาทั้งด้านการทำงานและเรื่องส่วนตัว				
ด้านความก้าวหน้าในงาน				
13. ท่านคิดว่าการทำงานที่นี่มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น				
14. ท่านพอใจกับโอกาสในการพัฒนาทักษะการทำงานที่ท่านได้รับ				
15. ท่านพอใจกับวิธีการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน				
16. ท่านคิดถึงการทำงานในบริษัทอื่นที่ท่านสามารถก้าวหน้ามากกว่านี้				
17. ท่านพอใจกับความก้าวหน้าที่ท่านได้รับจากการทำงานที่นี่				
18. ท่านได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงานที่ทำ				

รายการขอความคิดเห็น	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
ด้านความมั่นคงในงาน				
19. ท่านรู้สึกว่าการทำงานในบริษัทนี้มีความมั่นคง				
20. ท่านพอใจกับสัญญาการจ้างงานของบริษัท				
21. ท่านพอใจกับแผนการขยายงานที่มีอย่างต่อเนื่อง				
22. ท่านพอใจกับทางการเงินของบริษัท				
23. ท่านพอใจกับความมั่นคงในการทำงานของบริษัทนี้				
24. บริษัทให้พนักงานทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลประกอบการเป็นระยะๆ				
ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ				
25. ท่านพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ				
26. ท่านพอใจกับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี				
27. ท่านพอใจกับแผนประกันสุขภาพและอุบัติเหตุที่บริษัทจัดให้กับพนักงาน				
28. ท่านพอใจกับสวัสดิการเงินสำรองเลี้ยงชีพที่บริษัทจัดให้กับพนักงาน				
29. ท่านพอใจกับการจ่ายโบนัสของบริษัท				
30. ท่านคิดว่าเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ท่านต้องการเลือกงานใหม่คือได้รับสวัสดิการที่ดีกว่าบริษัทนี้				

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการลาออกของพนักงาน

รายการขอความคิดเห็น	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
การลาออก				
1. ท่านคิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน				
2. ท่านรู้สึกว่ามีงานใดเหมาะสมกับท่านเท่ากับงานที่ท่านทำอยู่				
3. ถ้ามีผู้มาชวนท่านให้เปลี่ยนงาน โดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าตอบแทนในปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงานปัจจุบันทันที				
4. ท่านคิดที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ				
5. หากมีงานที่ก้าวหน้ากว่างานปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงาน				
6. ท่านเห็นว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปทำงานที่อื่นมักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม				
7. บางครั้งที่ท่านคิดจะไปหาประสบการณ์การทำงานที่บริษัทอื่น				
8. ท่านคิดว่าการปรับตัวใหม่ในหน่วยงานใหม่ทำได้ไม่ยาก				
9. ท่านกำลังมองหางานใหม่				
10. ท่านคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่แต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้				

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ

การหาค่าความความซิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยหรือไม่ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ดังสูตร

$$\text{ค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)
 R = ค่าประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ต่อคำถามแต่ละข้อ
 N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยมีการกำหนดคะแนน ดังนี้

- + 1 หมายถึง แบบสอบถามมีความสอดคล้อง
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 1 หมายถึง แบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

ค่า IOC \geq .05 หมายความว่า คำถามนั้นสอดคล้องวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC \leq .05 หมายความว่า คำถามนั้นไม่สอดคล้อง วัตถุประสงค์ของการ

วิจัย ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

จากการตรวจเครื่องมือของผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน พบว่า ค่า IOC ของแบบสอบถามนี้ = 0.80

ดังตาราง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการขอความคิดเห็น	คะแนน					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
1. เพศ	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. อายุ	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง
รายการขอความคิดเห็น	คะแนน					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
3. ระดับการศึกษา	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ตำแหน่งงาน	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. หน่วยงานที่สังกัด	0	1	1	1	1	0.8	สอดคล้อง
6. อายุงาน	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยด้านองค์การ

รายการขอความคิดเห็น	คะแนน					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
ด้านความกดดันในงาน							
1. ท่านได้งานที่ไม่เหมาะสมกับบุคลิกและความถนัดของตนเอง	0	0	1	-1	0	0.2	ไม่สอดคล้อง
2. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ไม่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านไม่มีความเหมาะสมไม่สามารถปฏิบัติได้ทันเวลา	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นความน่าเบื่อ	1	0	1	-1	1	0.4	ไม่สอดคล้อง
5. งานที่ท่านรับผิดชอบ เป็นงานที่ไม่ท้าทายความรู้และความสามารถทำให้ท่านไม่มีความสุขอยู่กับการทำงาน	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง
6. ท่านรู้สึกเบื่องานที่ท่านทำอยู่	-1	1	-1	1	1	0.2	ไม่สอดคล้อง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการลาออกของพนักงาน

รายการขอความคิดเห็น	คะแนน					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
การลาออก							
1. ท่านคิดจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ท่านรู้สึกว่ามีงานใดเหมาะสมกับท่าน เท่ากับงานที่ท่านทำอยู่	-1	1	1	1	1	0.6	สอดคล้อง
3. ถ้ามีผู้มาชวนท่านให้เปลี่ยนงานโดยเสนอ ค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าตอบแทนในปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงานปัจจุบันทันที	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ท่านคิดที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนี้ไปจนเกษียณอายุ	-1	1	1	1	1	0.6	สอดคล้อง
5. หากมีงานที่ก้าวหน้ากว่างานปัจจุบัน ท่านจะลาออกจากงาน	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง
6. ท่านเห็นว่าผู้ที่ลาออกจากงานไปทำงานที่อื่น มักประสบความสำเร็จมากกว่างานเดิม	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง
7. บางครั้งที่ท่านคิดจะไปหาประสบการณ์การทำงานที่บริษัทอื่น	1	0	1	1	1	0.8	สอดคล้อง
8. ท่านคิดว่าการปรับตัวใหม่ในหน่วยงานใหม่ ทำได้ไม่ยาก	1	0	1	1	1	0.8	สอดคล้อง
9. ท่านกำลังมองหางานใหม่	1	1	1	1	1	1	สอดคล้อง
10. ท่านคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่แต่ไม่สามารถทำได้ในขณะนี้	1	1	-1	1	1	0.6	สอดคล้อง



ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ใช้สูตรสัมประสิทธิ์ (Alpha coefficient) ของ Cronbach โดยคะแนนที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยไม่ใช่ระบบ 0 กับ 1 แต่เป็นมาตรฐานประมาณค่า

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อ

S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าใช้ได้

จากศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานแผนก ICT Service บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด” โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 ราย เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือด้วยการวิเคราะห์เป็นรายข้อ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม $\alpha = 0.8256$ รายละเอียดข้อดังนี้

ตารางผนวกที่ 1 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ด้านความกตค้นในงาน

Scale	Scale	Corrected			
Mean	Variance	Item-	Squared	Alpha	
if Item	if Item	Total	Multiple	if Item	
Deleted	Deleted	Correlation	Correlation	Deleted	
กตค้น1	12.3333	20.9885	.7502	.6682	.8832
กตค้น2	12.1000	22.6448	.6912	.5759	.8906
กตค้น3	12.2667	22.8920	.7577	.6455	.8803
กตค้น4	12.4333	24.3920	.6934	.7709	.8904
กตค้น5	12.1333	22.1195	.7921	.7003	.8747
กตค้น6	12.4000	23.4897	.7307	.7402	.8846
Reliability Coefficients		6 items			

Alpha = .9015 Standardized item alpha = .9039

ตารางผนวกที่ 2 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
ส้ม7	12.0000	11.1034	.8156	.7608	.6486
ส้ม8	12.0333	11.7575	.6755	.6422	.6858
ส้ม9	11.8333	12.2816	.6039	.6889	.7057
ส้ม10	11.7000	12.2172	.5564	.3258	.7164
ส้ม11	12.0333	13.3437	.5343	.3525	.7270
ส้ม12	10.5667	14.6678	.0901	.2610	.8608

Reliability Coefficients 6 items

Alpha = .7643 Standardized item alpha = .7951

ตารางผนวกที่ 3 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
ก้าว13	20.7333	16.2023	.8108	.7568	.9238
ก้าว14	20.5333	16.6023	.8571	.8307	.9182
ก้าว15	20.5667	15.4954	.8775	.9214	.9150
ก้าว16	20.8000	17.7517	.5894	.4357	.9520
ก้าว17	20.6000	17.0069	.8736	.8222	.9176
ก้าว18	20.4333	16.4609	.8926	.9109	.9140

Reliability Coefficients 6 items

Alpha = .9357 Standardized item alpha = .9386

ตารางผนวกที่ 4 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ด้านความมั่นคงในงาน

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
มั่นคง19	21.5000	16.6724	.8998	.9154	.9585
มั่นคง20	21.4667	17.4989	.8949	.9303	.9587
มั่นคง21	21.5000	16.6724	.9436	.9382	.9533
มั่นคง22	21.4333	17.1506	.8923	.9102	.9589
มั่นคง23	21.4667	16.6713	.9324	.9623	.9546
มั่นคง24	21.3000	19.1828	.7906	.7104	.9697

Reliability Coefficients 6 items

Alpha = .9658 Standardized item alpha = .9661

ตารางผนวกที่ 5 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ด้านความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
พอใจ25	21.2667	19.5816	.8750	.8946	.9123
พอใจ26	21.1667	20.1437	.8599	.8742	.9155
พอใจ27	21.2000	19.3379	.8504	.8842	.9143
พอใจ28	21.1667	20.9023	.8497	.7373	.9194
พอใจ29	21.3333	18.4368	.8284	.7362	.9169
พอใจ30	21.5333	17.4299	.7142	.6655	.9452

Reliability Coefficients 6 items

Alpha = .9326 Standardized item alpha = .9459

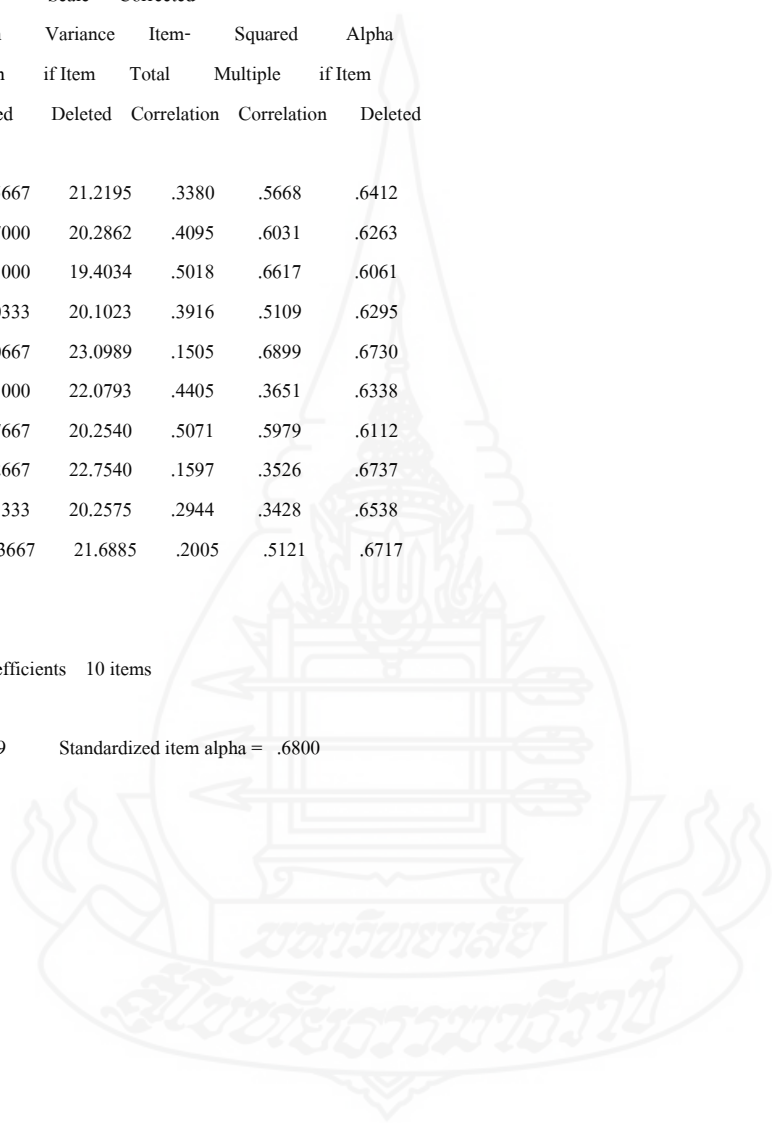
ตารางผนวกที่ 6 ผลทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา การลาออกของพนักงาน

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
ลา1	30.5667	21.2195	.3380	.5668	.6412
ลา2	30.7000	20.2862	.4095	.6031	.6263
ลา3	29.1000	19.4034	.5018	.6617	.6061
ลา4	31.0333	20.1023	.3916	.5109	.6295
ลา5	29.0667	23.0989	.1505	.6899	.6730
ลา6	30.3000	22.0793	.4405	.3651	.6338
ลา7	29.7667	20.2540	.5071	.5979	.6112
ลา8	29.2667	22.7540	.1597	.3526	.6737
ลา9	30.1333	20.2575	.2944	.3428	.6538
ลา10	30.3667	21.6885	.2005	.5121	.6717

Reliability Coefficients 10 items

Alpha = .6669 Standardized item alpha = .6800



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวกัณฐิณี แสงพินิจ
วัน เดือน ปีเกิด	30 ธันวาคม 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
ประวัติการศึกษา	เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พ.ศ. 2542
สถานที่ทำงาน	บริษัทเดอะแวลลูซิสเต็มส์จำกัด จังหวัดนครราชสีมา
ตำแหน่ง	พนักงานธุรการอาวุโส

